**Optimiser les paiements des patients assurés**
*Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste*

Les assurances dentaires sont de plus en plus courantes dans les cabinets d'aujourd'hui. Les dentistes qui débattaient sur le fait d'accepter ou non les assurances réfléchissent désormais aux régimes à accepter et à la façon de générer des recettes suffisantes malgré des taux de remboursements bas (et de moins en moins importants) de la part des compagnies d'assurance.

Le principal avantage de traiter avec des assurances dentaires, c'est d'atteindre un taux de recouvrement plus élevé. Pour maximiser les recettes des consultations de patients assurés, votre cabinet doit prendre en compte deux éléments : les demandes de règlement et la collecte de quotes-parts et de sommes réglées par les patients assurés.

**Créez un système efficace pour envoyer les demandes de règlement**

De nombreux cabinets sont financièrement affectés par l'inefficacité des systèmes d'envoi de demandes de règlement. Bien qu'il soit rare de perdre la totalité de vos recettes à cause de systèmes inadaptés, le flux de trésorerie du cabinet peut diminuer de façon significative et les coûts associés aux recouvrements peuvent gravement affecter vos revenus... sans parler du stress causé par les échanges avec les compagnies d'assurance.

Il existe plusieurs techniques pour optimiser les demandes de règlement :

- **Envoyer les demandes *quotidiennement.*** Il peut paraître plus efficace de conserver les demandes pendant plusieurs jours avant de les envoyer, mais chaque jour perdu a un impact sur votre situation financière.
- **Demander à deux membres de votre équipe de vérifier les demandes avant de les envoyer.** Une erreur administrative peut entraîner le renvoi d'une demande et un important retard de paiement. Une fois que la personne chargée de remplir les demandes a terminé de remplir les formulaires nécessaires, un second membre de votre équipe doit les relire pour garantir l'exactitude des données.

- **Communiquez avec la compagnie d'assurance si les remboursements sont en retard d'*un jour*.** Il n'y aucune raison d'être flexible sur les paiements des assureurs. Au premier signe de retard, (a) contactez-les pour savoir si un problème retarde le paiement afin que vous puissiez le résoudre rapidement et (b) envoyez-leur un message leur disant que vous ne tolèrerez aucun manquement à leur engagement.

**Mettez en place et appliquez des politiques de paiement claires pour les patients**

Même les patients assurés doivent souvent régler des sommes de leur poche au cabinet, qu'il s'agisse de quotes-parts ou de frais non pris en charge par leur assurance. Assurez-vous que tous les patients comprennent que ces paiements sont dus immédiatement. Si ces obligations ne sont pas respectées, préparez-vous à avoir recours à la méthode de la « règle de 3 » : un appel de rappel par semaine pendant 3 semaines suivi d'un courriel par semaine pendant 3 semaines, puis d'une lettre par semaine pendant 3 semaines. La plupart des patients s'acquittent des paiements pendant cette période.

La mise en place de systèmes pour assurer la réception des paiements dus dans les temps de la part des compagnies d'assurance et des patients assurés vous permettra de maintenir un flux de trésorerie adéquat et d'exercer sans stress.