

Application des tarifs: Bon à savoir

Partie 20, newsletter avril 2026

Quand les patient·e·s ne se présentent pas à leur rendez-vous: que faire?

La situation est récurrente: les patient·e·s annulent à la dernière minute ou ne se présentent pas à leur rendez-vous. Impossible pour les cabinets de proposer le créneau à d'autres patient·e·s en si peu de temps, ce qui conduit à des temps morts. Toutefois, une démarche adaptée permet d'éviter la perte de revenus.

Puis-je facturer un rendez-vous non honoré comme une séance normale?

La LAMal et la LAA stipulent que seules peuvent être facturées les prestations prescrites, prévues par la loi et effectivement réalisées. Aucune disposition légale n'oblige les assureurs à prendre en charge les rendez-vous manqués. En d'autres termes, si les patient·e·s ne se présentent pas pour leur séance, les physiothérapeutes ne peuvent pas la facturer à charge de l'assurance maladie ou accidents.

Quelles sont les possibilités?

Dans la LAMal et la LAA: facture aux patient·e·s

En règle générale, les prestataires ont la possibilité de facturer directement aux patients·e·s la perte de revenus induite par un rendez-vous non honoré, si le motif leur est imputable. Pour ce faire, il convient toutefois au préalable d'informer les patient·e·s par écrit que les rendez-vous manqués, annulés à la dernière minute, leur sont facturés. L'information peut, par exemple, être spécifiée sur des cartes de rendez-vous, via une notice d'information, une déclaration de consentement relative à la protection des données ou un document similaire.

Il est recommandé de facturer aux patient·e·s les séances manquées en cas d'annulation dans les 24 heures avant le rendez-vous ou si les patient·e·s ne se présentent pas, sans annuler. Concernant le montant à facturer, nous conseillons de se baser sur le traitement initialement prévu. Si un·e patient·e ne se présente pas à un rendez-vous ou l'annule à la dernière minute, sans que cela soit sa faute, le traitement ne peut pas être facturé. Par ailleurs, les physiothérapeutes sont libres d'accorder des exceptions dans d'autres cas, par exemple pour le premier rendez-vous manqué.

Depuis juillet 2025, la facturation se fait par tranches de 5 minutes dans la LAA. Si des patient·e·s arrivent en retard à une séance, la perte de revenus en résultant peut également être facturée aux patient·e·s. Ici aussi, cette option est uniquement possible si aucune autre prestation facturable n'a pu être réalisée durant ce laps de temps. En outre, il convient également d'informer les patient·e·s en amont que tout retard sera facturé.

Dans la LAA: prestations supplémentaires possibles en l'absence des patient·e·s

Si une partie de ce temps est mise à profit pour effectuer des prestations en l'absence des patient·e·s, elles peuvent être facturées comme telles depuis juillet 2025 pour les cas relevant du domaine de l'AA/AI/AM. Ces prestations incluent notamment les tâches d'analyse et de coordination (par ex. organisation d'échanges professionnels, élaboration de programmes d'exercices à domicile ou communication avec les organismes payeurs) et de discussion/conseil (par. ex. avec le ou la médecin prescripteur·trice ou l'ergothérapeute). Dans ce cas, seul le temps effectif peut être indemnisé. La différence entre le temps consacré aux prestations fournies en l'absence des patient·e·s et celui dédié à la séance manquée peut être facturée aux patient·e·s.

La [fiche sur les prestations en l'absence des patient·e·s](#) offre un aperçu des informations les plus importantes.

Bon à savoir

«Bon à savoir» est une série d'informations utiles de notre newsletter mensuelle, consacrée à l'application des tarifs et aux difficultés qu'elle peut engendrer. Elle traite de questions qui préoccupent nos membres et auxquelles notre équipe Tarif apporte des réponses au quotidien.