

Une charte pour maintenir la confiance des patients

Après le scandale Proxidentaire, comment maintenir la confiance du grand public envers les chirurgiens-dentistes, quels que soient leurs modes d'exercice : libéral ou salarié ? Voilà comment il faut comprendre la campagne lancée par le ministère de la Santé et le Conseil national de l'Ordre auprès du grand public. Elle porte sur les bonnes pratiques dans les lieux de soins

bucco-dentaires. Après Dentexia, Dental Access, Proxidentaire ou encore des griefs relevés par nos juridictions, l'enjeu d'une bonne information du patient est plus que jamais nécessaire. Tel est l'objectif de la charte conçue par l'Ordre et la Direction générale de l'offre de soins (DGOS).

En cinq vignettes visuelles, le patient est invité à repérer aisément les signaux d'alerte qui marquent une pratique non conforme, voire déviante. Avant d'en évoquer le contenu, le Conseil national appelle tous les praticiens, sur tous les lieux de soins bucco-dentaires quels qu'ils soient, à relayer cette campagne d'information. C'est l'engagement de la profession qui fera le succès de cette campagne destinée à mieux accompagner le grand public et les patients. En pratique, le Conseil national invite tous les praticiens à télécharger puis afficher cette charte sur leur lieu de soins.

Cette affiche reprend, en plus de l'identification du praticien par un badge, les cinq grands marqueurs qui fondent une relation praticien-patient basée sur le respect des règles légales et de la déontologie. Elles peuvent certes paraître évidentes pour le professionnel, mais l'enjeu est ici une parfaite information à destination du patient afin qu'il identifie



clairement les signaux qui peuvent l'alerter sur de mauvaises pratiques.

Après Proxidentaire, l'enjeu d'une bonne information

Information et réflexion. Sauf pour des soins urgents, le patient doit être informé sur toutes les options thérapeutiques qui s'offrent à lui et sur les tarifs correspondants. Le praticien se doit de laisser au patient le temps de décider, idéalement deux ou trois semaines. Il s'agit d'éviter que le patient ne se trouve enfermé dans un seul choix thérapeutique.

Liberté de choix. En cas de dépassement d'honoraires, le patient doit savoir qu'à partir de 70 €, le praticien est tenu de lui proposer plusieurs devis. Le patient est ensuite libre de choisir le devis qui lui convient.

Mode de règlement. Le chirurgien-dentiste ne peut inciter son patient à souscrire à un prêt ou à payer en avance. Si le coût est élevé, un acompte ne dépassant pas un tiers du montant total peut être demandé. Un chirurgien-dentiste n'est pas un organisme de prêt ou un intermédiaire financier entre ce dernier et le patient.

Traçabilité. Le patient doit être informé de l'origine des implants et prothèses posés par le praticien, que le produit provienne ou non de l'Union européenne. Il doit aussi être informé sur leur composition.

Accès au dossier médical. Le patient doit pouvoir obtenir une copie écrite de son dossier



Le 1^{er} février dernier, Philippe Pommarède, président du Conseil national, était l'invité du *Mag de la santé* (France 5) pour présenter la campagne grand public. Il a rappelé que l'Ordre était le garant des droits des patients et de la santé publique. Il a notamment expliqué que des patients accordaient parfois leur confiance à des structures de soins dans lesquelles les règles de la bonne prise en charge bucco-dentaire pouvaient ne pas être respectées. D'où la nécessité de cette charte, dont il a détaillé l'esprit et le contenu sur le plateau de France 5. « *C'est une charte de prévention pour donner des outils de compréhension directs aux patients* », a-t-il expliqué.

Cette intervention marquait le lancement de la campagne visant une large diffusion de la charte. C'est maintenant aux praticiens – « *tous les praticiens, quels qu'ils soient* », a précisé Philippe Pommarède – de la relayer en affichant la charte sur leur lieu de soins.

médical. Le dossier médical doit être délivré au patient sous huit jours, ou deux mois pour les dossiers de plus de cinq ans. C'est un rappel des obligations résultant de la loi du 4 mars 2002 (loi Kouchner).

La charte mentionne également que le chirurgien-den-

tiste doit être identifiable par le patient dans tous les cas. Il s'agit d'éviter la situation aberrante où des patients, dans certaines structures, sont soignés lors d'une même série de soins par des praticiens différents, sans badge permettant de les identifier et dont ils peuvent ignorer le nom. ●