

Comment préparer et accompagner la personne en situation précaire à la consultation chez le chirurgien-dentiste ?

Il est important de savoir que la chirurgie dentaire comme tout acte de chirurgie nécessite des précautions et que la connaissance des traitements, automédications, usages de produits psychotropes licites ou illicites est importante pour le praticien. Il peut y avoir des situations où le travailleur social est amené à communiquer aux praticiens, avec l'accord de la personne, les problèmes de santé ou les comportements de celle-ci (par exemple consommation d'alcool ou de drogue...). Les échanges d'informations dans le cadre du secret partagé doivent toujours être effectués dans l'intérêt de la personne et avec son accord.

Afin de rassurer la personne, les travailleurs sociaux peuvent l'accompagner dans le cabinet jusqu'au fauteuil : cela permet de la rassurer, voire de faciliter les échanges avec le chirurgien-dentiste, voire aussi de faire comprendre qu'avant d'avoir des couronnes ou des appareils, il faut soigner et cela prend parfois plusieurs mois.

Qui a accès au dossier médical du patient ?

Toute personne a accès à l'ensemble de ses informations détenues par des professionnels et des établissements de santé concernant sa santé. Les frais de copie et les frais d'envoi postal du dossier médical sont à la charge du demandeur. Afin de respecter le secret professionnel, les informations concernant la santé d'une personne ne peuvent pas être remises à des tiers sauf si c'est un médecin qui soigne le patient⁴. Il en résulte que si la personne concernée ne peut pas se déplacer, elle peut en obtenir une copie par correspondance moyennant paiement des frais s'y afférant.

Comment régler un conflit avec un chirurgien-dentiste ?

En cas de différend avec son praticien, un patient peut solliciter par écrit le Conseil Départemental de l'Ordre des Chirurgiens-Dentistes pour arbitrage. En cas de plainte, une tentative de conciliation est organisée. Tout différend entre praticiens doit être soumis au président du Conseil de l'Ordre.

Conseil Départemental de l'Ordre des chirurgiens-dentistes de Savoie :

101 rue d'Angleterre - 73000 CHAMBERY - Tel : 04 79 62 42 67 - Email : savoie@oncd.org

L'assuré peut également écrire ou demander un entretien avec un dentiste conseil à l'ELSM (Echelon Local du Service Médical) de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie. CPAM de la Savoie - Service médical, 5 avenue Jean Jaurès 73 015 Chambéry cedex. Un seul numéro : le 36 46 du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00.

⁴Pour en savoir plus : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F12210>

GUIDE POUR L'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES EN SITUATION PRECAIRE VERS LES SOINS DENTAIRES EN SAVOIE

Janvier 2016

Introduction

Entre septembre 2012 et septembre 2014, RESPECTS 73 et le Conseil Départemental de l'Ordre des Chirurgiens-Dentistes de Savoie ont organisé 6 rencontres, dans différents territoires du département, entre accompagnateurs sociaux (professionnels et bénévoles) et chirurgiens-dentistes. L'objectif de ces réunions était de rapprocher les pratiques entre les chirurgiens-dentistes et ceux qui accompagnent les personnes en situation de précarité.

Le présent guide reprend les principaux thèmes abordés lors de ces rencontres.

Nous tenons à remercier l'ensemble des personnes qui ont participé à ces réunions, qui ont permis de réaliser ce document.

Dr Yvonne Desbois
Présidente du Conseil Départemental de
l'Ordre des Chirurgiens-Dentistes de Savoie
www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr

Dr Bruno De Goer
et Jean Vanoyer
co-présidents de RESPECTS 73
www.respects73.fr

Comment choisir un chirurgien-dentiste ?

A partir du site Internet de l'Assurance Maladie : <http://ameli-direct.ameli.fr/>. En Savoie tous les chirurgiens-dentistes sont conventionnés (c'est-à-dire que les soins prévus par la Sécurité Sociale sont remboursés). Il est conseillé de demander plusieurs devis lorsqu'il s'agit de travaux importants (prothèses par exemple). Afin de savoir combien il lui restera à charge, le patient a intérêt à l'adresser à son assurance complémentaire (mutuelle). Voir plus bas les modalités de prises en charge pour les bénéficiaires de la CMU-C ou de l'Aide Médicale d'Etat.

Il n'y a pas de différence de qualité dans la prise en charge entre un cabinet dentaire mutualiste et un chirurgien-dentiste libéral.

Certains chirurgiens-dentistes ne peuvent pas prendre en charge de nouveaux patients parce qu'ils sont en surcharge de travail. Il y a un problème de répartition des praticiens en chirurgie dentaire; certains secteurs du département sont particulièrement concernés. En cas de difficultés, il est conseillé d'interroger le Conseil de l'Ordre des Chirurgiens-Dentistes en Savoie.

Un chirurgien-dentiste peut-il refuser de soigner une personne parce qu'elle est en situation précaire, parce qu'elle bénéficie de la CMU-C, de l'Aide Médicale d'Etat ?

Non, cela est interdit. Il ne doit y avoir aucun refus, aucune discrimination. Le Conseil Départemental de l'Ordre des Chirurgiens-Dentistes est l'instance interlocutrice avec les patients (ou, dans certains cas, les personnes qui les accompagnent). En 2015 le Conseil n'a pas reçu de plaintes à ce propos. Si un patient rencontre une difficulté avec un praticien et que cela ne peut être résolu par la voix du dialogue, il convient de saisir par écrit le Conseil Départemental de l'Ordre ou la Caisse Primaire d'Assurance Maladie.

En matière de soins, on observe parfois des formes de nomadisme (la personne ne va jamais chez le même dentiste).

Pour les personnes en situation de précarité, le rendez-vous chez le chirurgien-dentiste peut ne pas être une priorité, au regard de leurs propres urgences et de leurs difficultés à se nourrir, se loger, à gérer des urgences au quotidien ... la santé passe au second plan. Ainsi, certaines situations amènent des praticiens à refuser un patient qui ne s'est pas présenté à plusieurs rendez-vous sans avoir prévenu. D'autres professionnels du soin rencontrent le même type de difficultés. Un accompagnement de la personne par un travailleur social peut aider au respect de leur rendez-vous (date et heure).

Y-a-t-il des soins dentaires différents selon les revenus du patient ?

Non, pour ce qui concerne les consultations et les soins courants qui sont pris en charge par l'Assurance Maladie. Pour les bénéficiaires de la CMU-C, AME, il n'y a pas d'avance de frais.

Par contre, les prothèses dentaires sont prises en charge dans la limite de tarifs fixés par arrêté. Pour toute demande de prothèse (dans le cadre ou non de la CMU-C), pour les traitements orthodontiques, un devis est nécessaire.

Comment se déroule la prise en charge des prothèses dentaires et des traitements d'orthopédie dento-faciale pour les bénéficiaires de la CMU-C¹ ?

La CMU-C prend en charge les prothèses dentaires et les traitements orthodontiques dans la limite de tarifs fixés par arrêté.²

Pour les prothèses dentaires prévues dans le panier de soin, le chirurgien-dentiste ne peut facturer au patient des dépassements d'honoraires, il est tenu d'appliquer les tarifs fixés par arrêté.

Sur présentation de sa carte vitale à jour et d'une attestation papier (car sur cette dernière figure la date de début et fin de droit), le patient n'a pas à avancer les frais.

En principe, seules les prestations fixées par arrêté sont prises en charge par la CMU-C. Néanmoins, certains actes, non prévus dans l'arrêté, peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle. C'est par exemple le cas si la personne souhaite bénéficier d'une couronne céramo-métallique sur une molaire alors que la CMU-C ne prend en charge qu'une couronne métallique. Dans ce cas, la CMU-C offre une prise en charge à hauteur du montant prévu pour une couronne métallique, le supplément reste à la charge du patient.

Avant de débiter le traitement, le chirurgien-dentiste doit remettre un devis au patient. Ce devis est important car il mentionne les éventuels dépassements de tarifs restant à charge. Il est destiné au patient à titre informatif et n'a pas à être envoyé à la caisse d'assurance maladie.

Attention, en cas d'exigence particulière de la part du patient, comme un rendez-vous en dehors des heures habituelles de consultation ou si le patient demande la réalisation d'une prestation non prise en charge par la CMU-C, le chirurgien-dentiste peut être amené à facturer un dépassement d'honoraires qui est à la charge du patient.

Généralement, **les soins d'orthopédie dento-faciale** doivent être commencés avant l'âge de 16 ans pour être pris en charge. Avant de débiter les soins d'orthodontie ou de prothèse, le chirurgien-dentiste doit établir une demande d'entente préalable accompagnée d'un devis avec la mention CMU-C, que le patient (ses parents) doit adresser au dentiste-conseil de sa caisse d'assurance maladie. Celle-ci ou l'organisme complémentaire qui gère la CMU-C du patient notifiera à ce dernier un accord de prise en charge. Les multi-attaches en céramique peuvent faire l'objet d'une prise en charge partielle.

Comment se passent les prises en charge pour les bénéficiaires de l'Aide Médicale d'Etat (AME) ?

L'AME fonctionne comme un "100% Sécurité sociale" avec une prise en charge intégrale du ticket modérateur et une dispense d'avance de frais.

Tous les soins dentaires dispensés à l'hôpital ou en ville sont donc pris en charge à 100% dans la limite du tarif de responsabilité de l'Assurance Maladie (tarif de base de remboursement). Pour les actes prothétiques et orthodontiques, aucun dépassement d'honoraires n'est pris en charge par l'Assurance Maladie.

Attention ! Les tarifs de prothèse et d'orthodontie prévus pour les bénéficiaires de la CMU-C ne sont pas applicables pour ces patients. Le praticien demande des dépassements d'honoraires qui sont à la charge du patient.

Le praticien remettra un devis à son patient pour tout acte comportant un dépassement d'honoraires ou hors nomenclature.

Existe-t-il des consultations spécifiques pour les personnes en situation précaire ?

A Chambéry, l'Association Dentaire Solidarité propose des permanences pour les soins dentaires³ aux personnes sans protection sociale les mardis de 14 h à 16 h (sauf juillet/août). Adresse : Espace Solidarité, 37 rue Saint François de Sales, 73000 CHAMBERY, au 1er étage. Tél : 04 79 33 96 04

Que faire en cas d'urgence ?

Il faut distinguer :

- Ce qui relève de la douleur : dans la plupart des cas un médecin généraliste peut en faire le diagnostic et la soulager.
- Ce qui relève spécifiquement d'un problème de chirurgie dentaire : en fonction de leurs disponibilités, certains chirurgiens-dentistes prennent des patients en urgence. Le Conseil départemental de l'Ordre des chirurgiens-dentistes de la Savoie organise un service de gardes les dimanches et les jours fériés pour faire face aux urgences dentaires sur le secteur de Chambéry et d'Aix les Bains : il faut composer le 15 afin d'obtenir les coordonnées du dentiste de garde (celui-ci peut soulager mais son rôle n'est pas de terminer les soins).

¹ Texte rédigé à partir du site <http://www.cmu.fr/>

² http://www.cmu.fr/fichier-utilisateur/fichiers/Panier_Soins_Dentaires.pdf

³ Soins de base, pas de prothèse