

Brochure d'information pour les patients

# Chez le médecin- dentiste

Traitement – Droits des patients – Honoraires

*Schweizerische Zahnärzte-Gesellschaft  
Société suisse des médecins-dentistes  
Società svizzera odontoiatri  
Swiss Dental Association*

**SSO**



## Le début du traitement

Exprimez sans crainte vos préoccupations, vos souhaits et vos attentes dès la première consultation.

### **Le questionnaire**

Le questionnaire sur votre état de santé qui vous est remis avant le début du traitement aidera le médecin-dentiste à mieux discerner et à réduire autant que possible les risques éventuels qui accompagnent tout traitement. Si votre état de santé se modifie pendant un traitement, veuillez le signaler sans retard à votre médecin-dentiste.

### **L'estimation d'honoraires («devis»)**

Après un premier examen et une fois réunis les documents nécessaires à la planification et à la préparation du traitement, vous pouvez demander qu'une estimation du coût soit établie. Il n'est toutefois pas possible de prévoir toutes les mesures et tous les soins. Par conséquent, si ces coûts supplémentaires dépassent le devis de plus de 15 %, votre médecin-dentiste vous en informera. C'est surtout lors de traitements nécessitant des travaux à exécuter par un laboratoire dentaire que l'on peut envisager des variantes plus ou moins onéreuses.

## **Le calendrier des rendez-vous**

Le médecin-dentiste s'efforce de convenir avec vous de rendez-vous à des dates et heures qui vous conviennent. Il vous prie de faire preuve de compréhension lorsqu'il n'est pas possible de trouver le moment qui vous convient le mieux. Si vous avez un empêchement pour un rendez-vous, vous êtes prié de le décommander au moins 24 heures à l'avance.

La facturation des rendez-vous manqués est autorisée.

## **Votre précieux concours**

Vous savez certainement que seule une bonne hygiène bucco-dentaire permet d'assurer le succès du traitement. Veuillez donc vous conformer très strictement aux instructions du médecin-dentiste et du personnel chargé de la prophylaxie.

## **L'achèvement prématuré du traitement**

Si vous ne voulez pas faire exécuter le traitement prévu ou si vous souhaitez l'interrompre avant qu'il ne soit terminé, ayez l'obligeance de le communiquer suffisamment tôt. Le médecin-dentiste devra toutefois vous facturer les frais de planification ainsi que les travaux déjà entrepris. Cela vaut également pour les travaux de tiers qui ont déjà été exécutés (par exemple par un laboratoire dentaire).

## La protection de la sphère privée

### **Secret médical**

Afin que le médecin-dentiste puisse diagnostiquer une maladie aussi précisément que possible et suffisamment tôt, il doit disposer d'indications complètes et détaillées. Toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs du cabinet médico-dentaire sont soumis au secret médical, régi par la loi. Tout ce que vous direz ou communiquerez sera donc traité de façon strictement confidentielle.

### **Droit de consulter le dossier médical**

Votre dossier contient toutes les indications et documents qui concernent les affections et le déroulement du traitement. À votre demande ou avec votre consentement exprès, des tiers peuvent être autorisés à consulter le dossier médical.

### **Radiographies**

Les radiographies font partie du dossier médical (voir ci-dessus); le médecin-dentiste est légalement tenu de les conserver pendant dix ans. En cas de changement de médecin dentiste, les radiographies sont en règle générale remises d'un praticien à l'autre, ou à vous-même.

## La marche à suivre en cas de différend

Les lois cantonales de la santé font référence en ce qui concerne votre statut juridique de patient.

### **Interruption du traitement**

Vous avez le droit de renoncer à un traitement en tout temps. Cela découle de votre droit de choisir librement le médecin de votre choix. À l'exception de situations d'urgence, le médecin-dentiste peut aussi refuser de reprendre ou de poursuivre le traitement, par exemple lorsque les rapports de confiance entre patient et médecin-dentiste sont compromis.

### **Droit de recours**

Si vous avez des propositions, des suggestions ou des critiques à formuler, commencez par vous adresser à votre médecin-dentiste traitant. Dans la plupart des cas, un entretien suffira à clarifier la situation. Il est préférable de convenir d'un rendez-vous pour cet entretien. Si aucun terrain d'entente ne peut être trouvé à cette occasion, vous aurez alors la possibilité de vous adresser à la commission de vérification des honoraires (CVH) de la section SSO de votre canton.

## **La commission de vérification des honoraires (CVH)**

Tout médecin-dentiste membre de la Société Suisse des médecins-dentistes (SSO) est tenu de se soumettre à l'évaluation de la CVH. Le médecin-dentiste vous indiquera l'adresse du service d'information compétent dans ce domaine. Vous pouvez également la trouver sur le site Internet: [www.sso.ch](http://www.sso.ch).

## Les honoraires

### **La facturation**

En règle générale, la facture (note d'honoraires) vous sera adressée directement. Si une autre institution prend en charge les frais de traitement, veuillez l'indiquer à votre médecin-dentiste avant le début des soins.

### **Les modalités de paiement**

Selon la durée ou le coût du traitement, le médecin-dentiste vous adressera, après entente préalable, une facture intermédiaire ou vous demandera de verser un acompte.

Cas échéant, votre médecin-dentiste sera également d'accord de convenir avec vous d'un règlement par acomptes de sa note d'honoraires.

## **Les assurances et autres prises en charge des frais**

Le patient est en principe le débiteur des honoraires. Par conséquent, les factures ne sont adressées directement qu'aux institutions de prise en charge des coûts avec lesquelles la Société suisse des médecins-dentistes a conclu une convention, par exemple les assureurs-accidents prévus par la loi, l'assurance-invalidité (AI), l'assurance militaire (AM), les assureurs-maladie. Si la situation sociale le justifie, le patient peut demander l'aide d'organisations publiques ou privées qui sont disposées à prendre en charge tout ou partie des frais du traitement.

### **Facturation détaillée**

En principe, votre médecin-dentiste vous adresse une note d'honoraires détaillée, avec prestations et positions tarifaires.

## **Autres renseignements**

### **Les frais de laboratoire**

Les coûts pour travaux de laboratoire dentaire sont calculés par le technicien-dentiste et vous sont ensuite facturés sans aucun supplément.

## **Les services d'urgence**

Des services d'urgence médico-dentaire existent dans toute la Suisse. Selon la région et la densité de la population, il y a, en plus du service d'urgence des dimanches et des jours fériés, un service d'urgence pendant les jours ouvrables dans les grandes agglomérations. Il existe souvent des numéros de téléphone spéciaux pour l'ensemble des services d'urgence médicaux (voir [www.sso.ch](http://www.sso.ch)).

### **Pour de plus amples informations :**

[www.sso.ch](http://www.sso.ch)

Société suisse des médecins-dentistes SSO  
Münzgraben 2 - Case postale 664 - 3000 Berne 7  
Téléphone: 031 313 31 31  
Courriel: [secretariat@sso.ch](mailto:secretariat@sso.ch)

Service de presse et d'information de la SSO  
Case postale - Postgasse 19 - 3000 Berne 8  
Téléphone: 031 310 20 80  
Courriel: [info@sso.ch](mailto:info@sso.ch)

### **Pour commander :**

SSO-Shop, Case postale, 3000 Berne 8  
[www.sso-shop.ch](http://www.sso-shop.ch), Courriel: [info@sso-shop.ch](mailto:info@sso-shop.ch)