



ORDRE NATIONAL DES CHIRURGIENS-DENTISTES

CONSEIL RÉGIONAL
DES PAYS DE LA LOIRE

Rezé, le 28 avril 2023

Chères consœurs, chers confrères,

Ce courrier, signé par votre président régional et vos présidents départementaux vise à clarifier la prise en charge des urgences au sein de nos cabinets. Vos ordinaux, pour la majorité en activité, ont les mêmes préoccupations que vous et subissent une pression quotidienne délétère.

Vous devez tout mettre en œuvre pour prendre en charge vos propres urgences. Il est déplorable de voir les patients s'adresser aux confrères voisins, aux centres de soins, au CHU, à nos confrères médecins ou bien encore au SAMU Centre 15 alors que les praticiens qui les ont en charge sont présents en cabinet. Ce comportement est totalement nuisible à l'image de la profession et entraîne des tensions avec les différents Ordres concernés ainsi que les pouvoirs publics, qui ne comprennent pas la spécificité des urgences dentaires (certes rapides à prendre en charge le jour J mais source de temps horaire conséquent pour assurer la suite des soins). Pour ce faire il est impératif de ménager des rendez-vous quotidiens d'urgence adaptés à votre activité. A ce jour ce procédé est incontournable pour gérer nos agendas déjà surchargés.

Également, améliorer l'écoute des appelants par nos équipes soignantes permet au patient de se sentir compris, considéré, formalisant un premier pas dans la prise en charge d'une urgence. Nous l'avons tous expérimenté lors des confinements et pouvons aujourd'hui juger de son extrême efficacité. Faire comprendre la distinction entre la « demande » et « l'urgence » est un art qu'il nous faut maîtriser auprès de nos patients.

Il est également judicieux, si ce n'est déjà fait, de créer un temps dédié à la formation de vos personnels à la prise en charge des urgences, ceci ne nous fera qu'en gagner ultérieurement.

Vos conseils départementaux seront également à votre écoute à ce sujet.

Néanmoins, les CDO sont contraints d'être plus vigilants aux entorses faites à la prise en charge des urgences en cabinet, afin de préserver la majorité d'entre nous qui répondent à leurs obligations déontologiques en assurant leurs propres urgences ainsi que celles de leurs confrères.

Nous vous invitons à lire les articles **R4127-211**, **R4127-232**, **R4127-233** et **R4127-245** du Code de la Santé et à les respecter scrupuleusement.

Comment évaluer « qui est patient du cabinet » ?

Les conseils départementaux de l'Ordre et le conseil régional de l'Ordre des Pays de Loire estiment qu'un patient non venu en cabinet depuis plus de 5 ans n'a pas assuré de suivi adapté et par conséquent ne fait plus partie de la patientèle habituelle du cabinet. Par conséquent il sera à considérer comme un nouveau patient, libre à chaque cabinet d'augmenter ce délai à sa convenance.



ORDRE NATIONAL DES CHIRURGIENS-DENTISTES

CONSEIL RÉGIONAL
DES PAYS DE LA LOIRE

Accueil des nouveaux patients :

Plutôt que de refuser systématiquement tout nouveau patient, nous vous invitons à aussi à créer des créneaux pour les accueillir au rythme nécessaire pour le maintien et la bonne gestion de votre patientèle. Ainsi vous proposerez un rendez-vous, même lointain, que le patient sera libre d'accepter ou non.

En revanche, nous attirons votre attention sur la qualité de l'écoute des patients sans praticien traitant en situation d'urgence. Cette écoute se doit d'être exemplaire afin qu'aucun patient ne soit en situation d'altérer sa santé. Traiter l'urgence correctement ne vous impose pas de le prendre en charge par la suite et il devra en être informé dès la prise de rendez-vous. A titre d'exemple, ne pas soulager un patient atteint de cellulite est inadmissible et peut avoir des conséquences gravissimes pour lesquelles votre responsabilité ne doit pas être engagée.

Recevez, chères consœurs, chers confrères, nos salutations confraternelles.



ORDRE NATIONAL
DES CHIRURGIENS-DENTISTES
CONSEIL RÉGIONAL
DES PAYS DE LA LOIRE

Dr Philippe BROUSTE
Président



ORDRE NATIONAL
DES CHIRURGIENS-DENTISTES
CONSEIL DÉPARTEMENTAL
DE LA VENDÉE

Dr Yves SEGUINEAU
Président



ORDRE NATIONAL
DES CHIRURGIENS-DENTISTES
CONSEIL DÉPARTEMENTAL
DE LA SARTHE

Dr Samuel GUERIN
Président



ORDRE NATIONAL
DES CHIRURGIENS-DENTISTES
CONSEIL DÉPARTEMENTAL
DE LOIRE-ATLANTIQUE

Dr Franck LAUTREDOU
Président



ORDRE NATIONAL
DES CHIRURGIENS-DENTISTES
CONSEIL DÉPARTEMENTAL
DU MAINE-ET-LOIRE

Dr Pierre GEBELIN
Président



ORDRE NATIONAL
DES CHIRURGIENS-DENTISTES
CONSEIL DÉPARTEMENTAL
DE LA MAYENNE

Dr Sophie Isabelle MARTIN
Présidente