



Règlement des différends



[30 avril 2014]

Patient, vous ressentez un différend avec votre chirurgien-dentiste ?

Il existe des moyens pour le régler à l'amiable.

Vous pouvez prendre contact avec le président du conseil départemental de l'Ordre du lieu d'exercice du chirurgien-dentiste en cause.

Les quatre causes de doléances les plus fréquentes

la plupart des différends entre patients et praticiens ont pour origine :

1. La mauvaise compréhension des informations fournies par le praticien au patient, sur :
 - les différentes possibilités de traitement ;
 - leur coût (et notamment l'interprétation du devis) ;
 - la durée des interventions et la durée totale du traitement ;
 - les suites possibles ;
 - les gênes et contraintes subies ;
 - les solutions transitoires.
2. Les complications survenant au cours des soins et modifiant de façon importante la planification du traitement et son coût ;
3. La perte de confiance du patient vis-à-vis de son praticien ;
4. Des problèmes relationnels et la rupture du dialogue.

Quelles solutions ?

Si un différend survient, il convient de solliciter un rendez-vous spécifique avec votre praticien traitant pour exposer calmement le problème et tenter d'y trouver une solution. Si le différend persiste, le patient peut écrire au président du conseil départemental de l'Ordre des chirurgiens-dentistes.

Celui-ci pourra intervenir auprès du praticien, vous fournir les explications, renouer le dialogue ou vous orienter dans votre démarche. Il peut aussi vous proposer d'organiser une tentative de conciliation, qui peut éviter une procédure longue et coûteuse.

- Le président du conseil départemental désigne un ou plusieurs membres de la commission de conciliation mise en place conformément aux dispositions du Code de la santé publique. La conciliation consiste dans l'intervention d'un tiers pour tenter de régler un différend. Après avoir écouté les deux parties et analysé leurs points de vue, le ou les membres de la commission de conciliation propose(nt) un règlement amiable pour apaiser le litige.
- Les patients et les chirurgiens-dentistes peuvent se faire accompagner voire représenter par un avocat.

Pour obtenir les coordonnées des conseils départementaux, cliquez sur le lien.

A l'issue de la tentative de conciliation

Si un accord a été trouvé, un procès-verbal est signé comportant un désistement de toute autre instance ou action se rapportant au différend qui s'éteint.

En cas d'échec, le procès-verbal constate l'impossibilité de rapprocher les points de vue.

Les parties peuvent se pourvoir devant une autre juridiction, et/ou demander au président du conseil départemental de transmettre une plainte à la juridiction disciplinaire de première instance présidée par un magistrat. La juridiction ordinaire, qui étudie l'aspect déontologique et non technique peut prononcer :

- une sanction disciplinaire à l'encontre du praticien (avertissement, blâme, interdiction temporaire d'exercice avec ou sans sursis, radiation).
- un rejet de la plainte
- une amende si la requête est jugée abusive.

La juridiction ordinaire ne peut prononcer de condamnation ni à un remboursement, ni au paiement d'une quelconque indemnité ni dommages et intérêts.

Les décisions de cette juridiction sont susceptibles d'appel de la part des deux parties devant la juridiction d'appel du Conseil national puis éventuellement devant le conseil d'Etat.

Les autres modes de résolution d'un litige

En cas de litige avec son chirurgien-dentiste portant sur un aspect technique (insatisfaction quant aux soins dispensés) , un patient ou le président du conseil départemental peut également demander au praticien traitant de saisir la compagnie d'assurance couvrant sa responsabilité civile professionnelle : le patient doit alors apporter tous les éléments de preuve du préjudice subi.

La compagnie d'assurance pourra étudier, par les moyens dont elle dispose, le bien-fondé de la requête. Elle pourra demander l'avis d'un de ses experts.

Le patient a la possibilité

- de contester les conclusions de la compagnie d'assurance par toutes voies de droit ;
- de demander la mise en place d'une médiation ou d'un arbitrage (solutions entraînant des frais) ;
- de déposer une plainte devant le tribunal d'instance ou de grande instance avec demande de désignation d'un expert judiciaire.

[Actualités](#) | [Liens utiles](#) | [Nous contacter](#) | [Informations légales](#) | [Crédits](#) | [Plan du site](#)

24 937 401 visiteurs

Dernière modification du site :
22/12/2015