

Étude

Comment les patients se plaignent-ils de leurs chirurgiens-dentistes ?

Simon Atlan^{a,b}, Philippe Pirnay (Dr)^{a,*,b,c}^a *Département de santé publique, faculté de chirurgie dentaire, université Paris Descartes, 1, rue Maurice-Arnoux, 92120 Montrouge, France*^b *Groupe Henri-Mondor, service d'odontologie, hôpital Albert-Chenevier, AP-HP, 94000 Créteil, France*^c *Laboratoire d'éthique médicale et de médecine légale EA 4569, faculté de médecine, université Paris Descartes, 75006 Paris, France*

Disponible sur Internet le 9 février 2018

Résumé

Les conflits et litiges rythment la vie des chirurgiens-dentistes et de leurs patients. Le patient dispose, dans une situation où il pense avoir à formuler des reproches sur son chirurgien-dentiste, différentes voies de règlement de conflits. Dans ces situations particulièrement désagréables pour les deux parties, le praticien devient une victime, car il affronte la mise en cause de sa responsabilité et la remise en question du lien qui l'unissait à son patient. Cependant, le patient reste la victime et l'ensemble des voies de recours lui permet d'abord de la protéger, puis de lui apporter des solutions de résolution de conflit et, parfois un dédommagement. Cette étude en dresse un état des lieux en 2016.

© 2018 Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés.

Mots clés : Litige ; Chirurgiens dentiste ; Patients

* Auteur correspondant.Adresse e-mail : drphl@orange.fr (P. Pirnay).

1. Introduction

Les Français ont une très bonne opinion de leur chirurgien-dentiste et de leurs compétences.

Au total, 95,3 % d'entre eux se déclarent satisfaits après une consultation auprès d'un praticien selon une étude menée par le conseil national de l'Ordre des chirurgiens-dentistes en janvier 2016¹.

Les avancées spectaculaires de la science en général et de la chirurgie dentaire en particulier permettent de réaliser des soins de qualité, aussi, 78 % des Français déclarent avoir une bonne santé dentaire¹. Cependant, la surmédiation des procès engagés à l'encontre des praticiens de l'art dentaire tend à dégrader l'image de la profession, même si selon cette étude, 87 % des personnes sondées ont une bonne image du métier de chirurgien-dentiste. Mais les progrès du système de soin sont également accompagnés d'une complexité qui augmente les risques d'accidents ou de fautes et conséquemment ont suscité une intolérance particulière face à l'échec et au risque. Or, selon A. Vacheron, imposer l'absence de risque, obligerait à apporter la preuve d'incident ou d'accident et aboutirait à l'immobilisme et à l'absence de tout progrès². La société est aussi devenue indemnitare et judiciaire et le nombre de procédures civiles ne cesse d'augmenter : près de 3 millions de décisions civiles en 2015³. Le patient s'est transformé en consommateur de soin. Il se renseigne de plus en plus sur les soins réalisés auprès de son entourage, via Internet ou par la lecture de certains livres critiquant l'exercice médical à tort ou à raison. Un climat de suspicion s'amplifie et comme n'importe quel consommateur déçu du « produit » consommé, le patient se plaint.

Aussi, le chirurgien si souvent extraordinaire dans la réussite de ses interventions, paraît pourtant être devenu ordinaire et donc attaquant comme tous les êtres ordinaires².

Dans une médecine et une chirurgie dentaire qui se voient de plus en plus encadrées par le droit, de nombreuses voies sont ouvertes pour défendre les intérêts des patients. Ils disposent ainsi, dans une situation où ils pensent avoir subi des dommages de la part de leur chirurgien-dentiste, différentes procédures de règlement de conflits. Notre étude en dresse un état des lieux.

2. Les règlements amiables

2.1. Cadre général

Un accord transactionnel financier peut être envisagé au sens de l'article 2044 du Code civil⁴ qui le définit comme étant un contrat par lequel les parties terminent une contestation née, ou préviennent une contestation à naître. La transaction amiable peut aussi être organisée par l'intermédiaire d'une compagnie d'assurance (celle du praticien ou du patient) en dehors de tout procès. Depuis les cinq dernières années, il ne cesse de croître significativement. En 2015, les 28 508 chirurgiens-dentistes sociétaires du contrat d'assurance en responsabilité civile

¹ Ordre National des Chirurgiens-Dentistes. « Les Français et leur chirurgien-dentiste ». Ordre National des Chirurgiens-Dentistes. Consulté le 31 janvier 2017. [http://www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr/actualites/annee-en-cours/actualites.html?tx_ttnews\[tt_news\]=587&cHash=34765a851810e437c0caa004edece3a51](http://www.ordre-chirurgiens-dentistes.fr/actualites/annee-en-cours/actualites.html?tx_ttnews[tt_news]=587&cHash=34765a851810e437c0caa004edece3a51).

² Pirnay, P., J. Michaud, et P. Icard. *L'aléa thérapeutique en chirurgie*. Paris: Éditions L'Harmattan, 2008.

³ Ministère de la Justice. « Chiffres clés de la Justice ». Consulté le 31 janvier 2017. <http://www.justice.gouv.fr/budget-et-statistiques-10054/chiffres-cles-de-la-justice-10303/>.

⁴ Legifrance.gouv. Consulté le 15 août 2017. <https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006070721&idArticle=LEGIARTI000006445609>.

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7501915>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7501915>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)