

# PLAQUETTE D'INFORMATION

## Soins Dentaires

Plaquette d'information

Centre de Soins Dentaires

CHU de Montpellier

# SOMMAIRE

p **03** **Présentation**  
Pr Jean VALCARCEL  
Coordonnateur de Département

p **04** **Premier  
Contact**

p **05** **Première  
Consultation**

p **06** **Votre  
Suivi**

p **07** **Gestion des  
Documents**

p **08** **Les  
recours**

p **09** **Votre  
avis**

p **10** **Plan**

**L**e Centre de Soins Dentaires est **un établissement du CHU de Montpellier en charge de prendre les soins dentaires dans plusieurs domaines dentaires généraux et spécialisés** (soins occluso-prothétiques, soins conservateurs, soins chirurgicaux, soins préventifs, parodontologie, implantologie, odontologie pédiatrique et orthodontique, soins aux handicapés et hospitalisés, odontologie du sport, pathologies du sommeil, dysfonctions de l'appareil manducateur). C'est aussi **un service de formation des étudiants qui réalise les soins sous l'encadrement de praticiens chirurgiens-dentistes, enseignants universitaires et hospitaliers**. Il ne s'agit pas d'une structure équivalente à un cabinet dentaire, elle dispose de modes de prises en charge et de fonctionnements spécifiques sur lesquels vous devez être informés et conscients avant d'entreprendre un suivi.

**Les informations qui suivent vous seront remises lors de la première consultation car elles sont utiles pour que vous compreniez mieux quelle sera votre prise en charge.**

En vous remerciant pour votre attention,

**Pr Jean VALCARCEL**  
Coordonnateur de Département

## Premier contact

Vous avez un rendez-vous pour la première fois.

**Une première consultation d'accueil obligatoire permet de faire le point sur votre situation dentaire, son degré d'urgence ou de priorité et nos capacités à y répondre ou à vous orienter.**

Ce premier point ne peut être fait que **si vos droits ou couverture d'assuré social sont identifiés. Il n'existe pas de gratuité des soins** et un coût de prise en charge sur lequel vous devrez vous informer existe comme dans tous les autres services du CHU.

**Pour cela vous devez vous munir de :**

- Votre carte Vitale (Sécurité Sociale) et/ou attestation à jour des droits
- Vos documents de mutuelle complémentaire
- Une attestation de domicile
- Une pièce d'identité

**L'attente fait partie des conditions possibles de tout établissement recevant du public. Le temps de prise en charge et de réalisation des soins sont plus longs que dans le secteur libéral. Vous devez en être conscient avant de prendre rendez-vous.**

Soyez assuré que nous faisons le maximum pour la limiter et nous comptons sur votre patience et votre compréhension.

## Première consultation

Pendant cette première consultation, vous serez reçus par **une équipe composée d'étudiants et d'enseignants qui feront le point avec vous sur votre situation, vos besoins et la possibilité ou non de prise en charge.**

Au cours de cette première consultation, **n'hésitez pas à demander toutes les informations qui vous sont utiles pour comprendre votre situation et la prise en charge** qui pourrait vous être proposée.

**Votre consentement est essentiel** pour attester de la qualité de cet échange et de votre compréhension. Il nous permettra de vous prodiguer des soins dans un respect mutuel ou de vous orienter.

**A tout moment, vous pouvez redemander des informations, la relation de soins que nous devons avoir est une relation de confiance réciproque.**

Si la prise en charge est possible et si elle vous est signalée, notez **le nom et les coordonnées du ou des étudiants** qui vous prendront en charge sous la responsabilité des enseignants. Un rendez-vous vous sera donné dès que possible et tout empêchement de votre part ou de notre part doit pouvoir être signalé afin de prévenir les personnes concernées. Le choix des soignants (étudiants et/ou enseignants) **est fonction des disponibilités de service et non des desiderata individuels des patients.**

**Le respect du suivi des soins et des rendez-vous** fait partie de la qualité de la réussite des soins, mais aussi du respect des personnes qui vous prennent en charge.

En cas de nombreuses absences répétées sans volonté constatée de suivi de votre part, nous serons **dans l'obligation de vous le signaler et d'arrêter les soins dans l'intérêt de votre santé et/ou de vous orienter.**

De même, la courtoisie et la bienséance font partie des valeurs communes que nous devons partager.

## Votre suivi

Un **plan de traitement vous sera proposé et expliqué**. Ce plan de traitement suit **des étapes de prises en charge qui sont convenues par les enseignants et que les étudiants ont l'obligation de mettre en œuvre**. Ce plan de traitement peut évoluer en fonction de votre situation bucco-dentaire, de votre santé et de l'approche de chaque équipe spécialisée.

**N'hésitez pas à vous tenir informé si vous ne comprenez pas toute évolution, ceci évite les incompréhensions et améliore notre volonté réciproque de vous soigner au mieux.** Votre opinion est importante et respectable, mais elle ne peut se substituer à notre approche thérapeutique proposée dans l'intérêt de votre santé.

**Avant toute prise en charge et en cas de désaccord avec nos propositions thérapeutiques, un délai de réflexion et des explications supplémentaires font partie de vos droits.** Si le désaccord persiste, vous êtes et nous serons libres de ne pas poursuivre la prise en charge. **Si vous acceptez la prise en charge vous devrez respecter les procédures de soins avec les mesures d'hygiène et d'asepsie en vigueur au Centre de Soins Dentaires.**

Les accompagnants ne sont tolérés que lorsque la situation l'impose (traduction, mineurs, personnes vulnérables, fragiles,...). Les enfants, les mineurs et les personnes vulnérables sous tutelle ou curatelle doivent être accompagnés par le représentant légal. **En dehors de ces cas, il est strictement interdit de circuler dans les zones de soins dans l'intérêt de la confidentialité, de l'hygiène et de la sécurité de tous.**

## La gestion des documents

- **Le devis :**

Un ou des devis peuvent vous être proposés lors des soins. Ces devis vous seront expliqués et vous devez avant tout accord en avoir compris le contenu et convenir par signature de votre consentement. **Il vous engage.**

Les soins de prothèses, d'implantologie et hors nomenclature doivent être réglés avant toute pose définitive auprès de la régie uniquement.

- **Les ordonnances :**

Une ou des ordonnances peuvent vous être délivrées. Elles vous seront expliquées et vous devrez respecter leurs préconisations. **N'hésitez pas à poser toutes les questions utiles si vous ne comprenez pas tout ou une partie de leur contenu.**

- **La prise de rendez-vous spécialisé :**

Des rendez-vous spécialisés sont proposés selon nos disponibilités pour le suivi de certaines situations de santé (implantologie, parodontie médicale, handicap, patients médicalisés ou hospitalisés).

**Pour toute information vous pouvez contacter le standard d'accueil du Centre de Soins Dentaires au numéro suivant :**

**+ 33 (0)4 67 33 67 10**

- **Vos documents médicaux :**

Tous vos documents médicaux hors du Centre de Soins **vous appartiennent et sont sous votre responsabilité.**

Sauf exception, **aucun de ces documents n'est conservé par l'équipe qui vous prendra en charge.**

**Vous devez éventuellement les tenir à leur disposition.**

## Les recours

Pour toute réclamation concernant le montant ou la facturation des actes vous devez vous adresser à la régie du Centre de Soins Dentaires. Si un désaccord intervient dans le cadre des soins ou dans la prise en charge, vous avez la possibilité de l'exprimer :

- A vos ou votre étudiant référent
- A vos ou à l'enseignant en charge du type des soins ou de prise en charge

**Un premier dialogue avec concertation permet de lever les malentendus et peut permettre de répondre à vos inquiétudes ou de résoudre le désaccord.**

**Si le désaccord perdure, vous pouvez saisir par écrit de préférence le chef de service qui jugera de la meilleure suite à donner.**

**Indépendamment de ceci ou en complément, sachez qu'il existe au CHU une charte des usagers et des droits des patients et que vous pouvez, si vous l'estimez, saisir la Direction des Affaires Juridiques et Droits du Patient (CRUQPC).**

**Les coordonnées sont les suivantes :**

**Direction des Affaires Juridiques  
Hôpital La Colombière - 39 avenue Charles Flahault  
34925 Montpellier cedex 5**

**Vous pouvez avoir accès à votre dossier médical sous certaines conditions.** Une copie peut vous être faite, avec la facturation éventuelle de certaines duplications à votre charge, sur demande par lettre motivée avec accusé réception et copie d'une pièce d'identité.

La demande est à adresser à l'intention du :

**Coordonnateur du Département d'Odontologie  
Centre de soins, d'enseignement et de recherches dentaires  
549, avenue du Pr Louis Viala  
34295 Montpellier Cedex 5**

## Votre avis

Vous accueillir et vous prendre en charge constituent pour nous un engagement de notre mission de service public de santé pour laquelle nous avons besoin de votre avis.

Quel qu'il soit, sachez qu'il est important pour nous de le connaître afin d'améliorer votre accueil et votre prise en charge et toute la considération que nous souhaitons vous apporter.

Pour cela un mini-questionnaire est joint à cette plaquette d'information comportant des questions sur une échelle de 1 à 5, allant du moins positif (1) au plus positif (5).

# Plan

## Centre de Soins – d'Enseignement et de – Recherches Dentaires

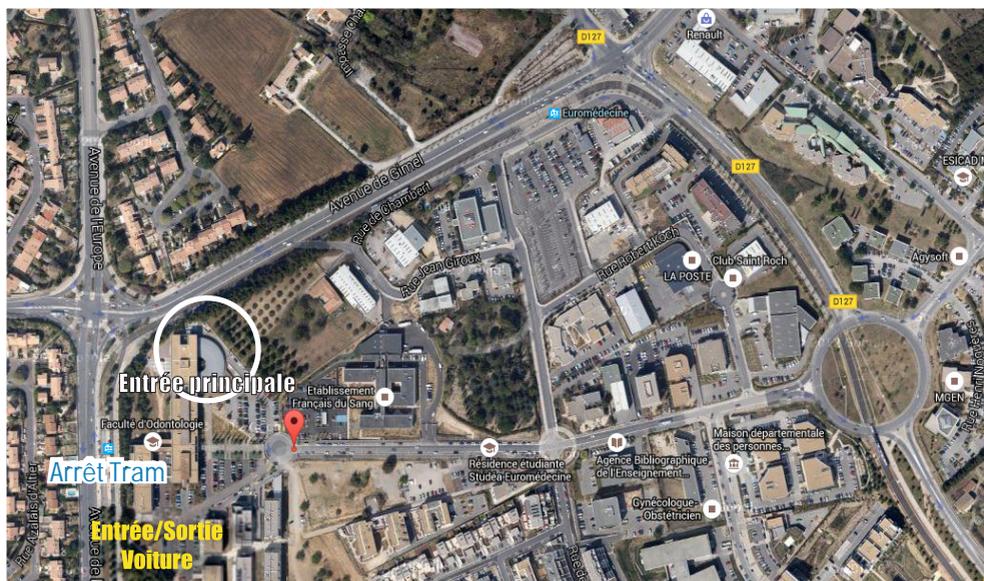
### Adresse :

549, av. du Professeur Louis Viala  
34295 MONTPELLIER cedex 5  
(à l'angle de l'avenue de l'Europe et av. Gimel)

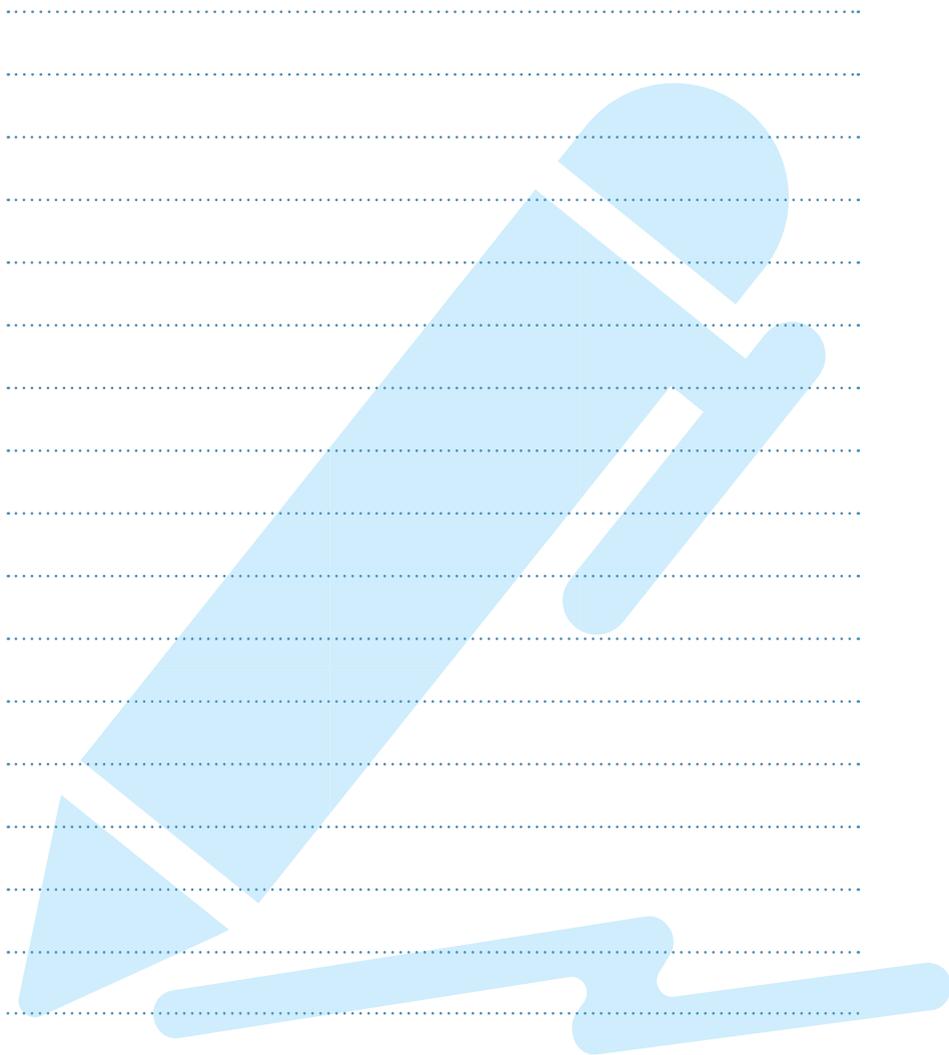
Tél. : 04 67 33 67 10

Fax. : 04 67 33 67 13

Arrêt de tramway ligne 1  
Hauts de Massane



# Notes





**Centre de Soins  
× d'Enseignement et de ×  
Recherches Dentaires**

Tél. : 04 67 33 67 10

Fax. : 04 67 33 67 13

549, av. du Professeur Louis Viala  
34295 Montpellier cedex 5