

Le Plan de traitement

Le praticien établit un diagnostic et un pronostic basé sur une compréhension globale des paramètres cliniques. Bien qu'il existe plusieurs plans de traitement, certains sont des compromis thérapeutiques de manière à répondre aux souhaits et aux attentes du patient. Chaque option de traitement doit être évaluée à la fois par le praticien et par le patient. Voici comment nous procédons à notre cabinet.

Une fois le patient parti, nous allons dicter le plan de traitement.

Pour cela nous utilisons un dictaphone, la fiche d'accueil, et la radio panoramique.

Le plan de traitement commence toujours par une synthèse des motifs qui ont amené le patient à prendre rendez-vous dans le cabinet dentaire.



Fig. 1

Ces motivations je vous rappelle ont été cochées par lui-même et complétées par la prise de notes que nous avons faite à cette occasion.

Pourquoi pratiquer de la sorte ?

D'abord pour que le patient puisse ressentir notre empathie et la considération que nous lui manifestons. Mais aussi pour qu'il n'y ait aucune contestation en fin de traitement.

Nous avons eu au cours de notre carrière le cas d'une patiente qui, en fin de traitement, nous a affirmé ne jamais être venu nous consulter pour le traitement que nous lui avons fait !!

Il a été très facile de lui rappeler ses propos et de lui montrer sa fiche d'accueil : fin de contestation.

Le dictaphone (Fig. 1)

→ Je vous conseille de dicter les plans de traitement en fin de journée, de ne pas attendre, surtout en fin de semaine ou pire avant des vacances.

Le jour même tout est « plus frais » dans votre tête.

→ Dicter ne prend que quelques minutes par plan de traitement. Votre secrétaire ou assistante les transcrira plus tard lorsque vous n'êtes pas présent, lorsque vous êtes en chirurgie et surtout quand le téléphone ne sonne pas constamment. En matière d'organisation il faut surtout acquérir un dictaphone avec casque et déclenchement à la pédale.

C'est un détail important car une vraie secrétaire frappe très vite et avec les 10 doigts sans regarder son clavier.



Fig. 2

Il existe également des logiciels de reconnaissance vocale, comme Dragon NaturallySpeaking, mais il suppose un entraînement et un timbre de voix régulier. Il est à noter que de réels progrès ont été réalisés ces dernières années.

Cela constitue un complément mais ne peut remplacer le travail d'une secrétaire.

Quelques conseils pour recruter une bonne secrétaire :

Premier critère, il faut qu'elle sache saisir et présenter des documents à l'aide de techniques bureautiques et en particulier du traitement de texte, savoir frapper avec ses 10 doigts est un réel plus. (Fig. 2) Cela fait partie des critères de sélection d'une bonne secrétaire. Evidence et pourtant vous verrez que ça se perd !

Avec l'informatique tout le monde pense savoir taper un courrier, c'est vrai mais en combien de temps et avec combien de fautes ?

Deuxième critère pour sélectionner une bonne secrétaire : l'orthographe.

Lorsque je recrute une secrétaire, je mets en place de manière systématique un test de dictée, de frappe et de présentation d'une lettre.

Autres critères : aimer le monde médical, aimer le contact avec le public, être organisée...

Le contenu du plan de traitement

Revenons au plan de traitement. Le préambule étant dicté, nous relatons l'état buccal secteur par secteur. Il faudra expliquer en clair les « secteurs » : exemple secteur 10 en haut à droite.

Il faut vulgariser vos propos, c'est le rôle de la secrétaire que de rendre compréhensible les explications à des patients qui ne sont pas initiés à notre langage spécialisé.

Vous verrez que cela n'est pas évident, le mieux est de faire lire vos plans de traitement au début à des proches qui joueront le rôle de candide.

L'écriture des plans de traitement doit être bien protocolée. Les phrases que vous utilisez et qui sont bien comprises, réutilisez les.

Flumet, le 8 juin 2011

Objet : plan de traitement

Mademoiselle,

Vous êtes venue nous consulter pour **deux dents fracturées**.
La dent 11 a une petite fracture de l'angle incisif qui sera soigné par **un composite**.
La dent 15 est extrêmement délabrée, elle a déjà été dévitalisée et possède un processus carieux très important.

Nous effectuons un examen clinique :

Nous constatons un piercing de la langue. Nous informons Melle M. des dangers du piercing associé au tabagisme.
Il est à noter dans la bouche de Melle M. **un processus carieux** à développement rapide. Celui-ci est dû à des habitudes alimentaires qui favorisent le développement des caries.
Le Docteur P. se chargera des soins prothétiques, les caries les plus importantes seront soignées par **des inlays** sur les dents 36, 37, 46, 47, 16, 17 et 26.

La dent 15 devra malheureusement être **extraite**. Elle devra être remplacée en **extraction-implantation immédiate** par **un implant**. Après une phase d'**ostéointégration** de 4 mois, nous placerons **le pilier prothétique** et la **couronne céramo-métallique sur implant**.

La dent 25 a été dévitalisée et sera à soigner également. Elle devra être renforcée avec **un Inlaycore** et **une couronne céramo-métallique**, posés par le Docteur P.

Une **surveillance biannuelle** du processus carieux doit être mis en place afin d'éviter toute prolifération supplémentaire de celui-ci.

Le praticien se réserve la possibilité, lors de l'intervention, d'adapter le plan de traitement en fonction de la situation clinique et des contraintes chirurgicales (ex : un implant en supplément ou un implant en moins, une greffe, des matériaux de comblement, PRF).
Tous les actes « HN » inscrits au devis signifient Hors Nomenclature, pas de prise en charge par le régime obligatoire (sécurité sociale). Renseignez-vous auprès de votre caisse complémentaire.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous faites. Toute notre équipe reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Fig. 3

Flumet, le 21 février 2011

Objet : plan de traitement

Madame,

Vous êtes venue nous consulter pour un contrôle et le remplacement d'un bridge dans le secteur 10 qui est très disgracieux, et une dent absente la n°13.

Les **pilliers 14-15 & 16** devront être revus par le **Dr P.** qui **reprendra le traitement canalair** et renforcera chacune de ces trois dents par un **faux-moignon** et une **couronne céramo-métallique**. Il faudra aussi **faire un éclaircissement des racines** car elle sont très noires et ce afin d'obtenir un joli résultat esthétique.

Pour la **13**, nous pratiquons d'abord une **radio panoramique**, puis une **imagerie 3D**.
Nous constatons **l'absence d'épaisseur d'os**, nous avons de la hauteur d'os mais aucune épaisseur. Il faudra donc dans un premier temps compenser ce déficit osseux important avec des **biomatériaux**, **membrane Jason** et **PRF**, afin de vous éviter un prélèvement autogène comme nous l'avons réalisé il y a bientôt six ans lors de la mise en place de l'implant en 21. Nous ferons quelques jours avant cette intervention **une activation ostéogénique**.
Pour que vous ne restiez jamais sans dent, nous poserons **un bridge provisoire**.
Après **4 mois de cicatrisation**, nous pourrions poser **l'implant**. Pour cela nous aurons besoin d'une **planification** et d'un **guide de chirurgie** pour que l'intervention se déroule dans d'excellentes conditions (en option, à voir après stabilisation de la greffe).
Après **4 mois d'ostéointégration**, nous pratiquerons la finition des prothèses sur dents naturelles et nous mettrons en charge l'implant avec un **pilier prothétique** et une **couronne céramo-métallique sur implant**.

Le praticien se réserve la possibilité, lors de l'intervention, d'adapter le plan de traitement en fonction de la situation clinique et des contraintes chirurgicales (ex : un implant en supplément ou un implant en moins, une greffe, des matériaux de comblement, PRF).
Tous les actes « HN » inscrits au devis signifient Hors Nomenclature, pas de prise en charge par le régime obligatoire (sécurité sociale). Renseignez-vous auprès de votre caisse complémentaire.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous faites. Toute notre équipe reste à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Fig. 4

Ceci vous fera gagner du temps dans la présentation de ce document.

Par exemple les en-têtes et les conclusions sont des « copier-coller » (voir ci après).

Le cœur du document s'attachera à décrire les solutions thérapeutiques que vous proposez avec détails.

Ce descriptif va servir de base au calcul du ou des devis associé(s) au plan de traitement. Avec un peu d'habitude votre secrétaire fera ces devis sans votre aide. Toutefois il faudra que vous contrôliez systématiquement, « la confiance n'exclut pas le contrôle ».

Le dossier remis au patient :

Vous trouverez ci-après quelques exemples de plan de traitement. (Figs. 3 et 4)

Nous plaçons ces documents dans une chemise personnalisée dont vous trouverez une représentation ci-dessous.

Nous rajouterons des fiches d'information sur les pathologies et leurs traitements.

Nous avons des fiches qui concernent : l'implantologie, les prothèses, les kystes, les couronnes à bagues et leur dangers, la parodontologie, etc...

Il est également très important de joindre une radio panoramique.

Nous agrafons sur la page 2 **une lettre qui résume et liste les documents contenus dans ce dossier.**

Nous pouvons également encarter une carte de visite.

Lors du deuxième rendez-vous nous recevons notre patient et lui expliquons ce plan de traitement.

Lorsqu'il est simple la secrétaire peut s'en charger. Par contre, pour les traitements complexes nous prenons le temps, environ 30 à 40 minutes pour expliquer le ou les plans de traitements que nous proposons.

Nous le faisons alors devant une radiographie panoramique (écran ou négatoscope) et nous annotons sur la photocopie de la pano, remise au patient, les numéros des dents et schématisons éventuellement la position des implants.

C'est important de le faire devant le patient, car de nouveau il prend conscience que vous traitez son dossier avec beaucoup de sérieux et d'attention.

Vous pouvez penser que cela prend beaucoup de temps et que ce ne sont pas des minutes rémunératrices. C'est vrai si l'on résonne à court terme. Par contre sur le long terme c'est « payant ». Le taux d'acceptation de nos plans de traitement est très élevé. Nous avons un taux de transformation de plus de 75 %. Il faut

préciser à long terme, car certains accords peuvent être donnés plusieurs semaines à plusieurs mois après.

Mais ceci s'explique par les sommes importantes que représentent les plans de traitement.

Mettez vous à la place de vos patients !

Seriez-vous prêts à sortir 5000 €, 10000 €, voire 20000 € comme cela ? Certainement pas !

D'où l'importance du dossier, de sa clarté et de sa précision.

Ce dossier et les éléments qu'il contient vont permettre au patient de s'y référer plusieurs mois après. Dans la société ou nous vi-

vons les patients consultent plusieurs praticiens pour obtenir différents avis mais surtout ne soyons pas dupes plusieurs devis.

La plupart des confrères vont donner un « tarif » au mieux parce que un devis écrit, est obligatoire, mais très rarement un dossier complet et là vous ferez la différence !

Nos patients n'échappent pas à cette mode. Les exemples de patients qui même en présence d'offres beaucoup moins chères sont revenus après avoir fait la tournée des confrères dans notre cabinet sont légions !

Les patients ne sont pas aussi incroyables ! Et surtout savent apprécier les efforts que vous aurez fait pour eux.

C'est la leçon à retenir.

Attention aux patients qui veulent récupérer le dossier par la poste ou sans rendez-vous. Nous refusons SYSTEMATI-QUEMENT !

Pourquoi ? Ce dossier est gratuit, il nous a demandé beaucoup de travail et de concentration, soit le patient est capable d'apprécier cet effort, soit il ne l'est pas et il n'a pas sa place dans notre cabinet !

Cette règle n'est pas négociable !

1/2H (A4)

DR JACQUES VERMEULEN
DDS, MSc, PhD

- Docteur en Chirurgie Dentaire
- Diplômé de la faculté de chirurgie dentaire de Nice
- Diplôme Universitaire d'Implantologie Orale
- Diplôme Universitaire d'Urgence Médicale en cabinet dentaire
- Diplôme Universitaire d'Implantologie Basale

Résidence les cèdres bleus
73590 FLUMET FRANCE
Tel 00 33 4 79 31 60 60
Fax 00 33 4 79 31 18 50
email: dr.vermeulen@wanadoo.fr

