

Facture dentaire surfaite: que faire?

par Jean-François Steiert, vice-président de la Fédération suisse des patients

« Après un traitement dentaire compliqué mais sans grandes surprises, j'ai reçu de mon dentiste une facture qui dépasse de plus de 10 pour cent le montant que m'avait indiqué mon dentiste avant le début du traitement dans son devis. Le devis a-t-il une valeur contraignante et, cas échéant, que puis-je entreprendre pour faire valoir mon droit ? »

Le devis de votre dentiste est contraignant, sauf bien sûr si des événements inattendus sont intervenus en cours de traitement et ont contraint votre dentiste à entreprendre des interventions supplémentaires qu'il n'avait pas pu prévoir à première vue. Dans un tel cas, il devra cependant vous annoncer préalablement les coûts supplémentaires et les motifs des interventions imprévues. En cas d'urgence en cours de traitement, de telles informations peuvent exceptionnellement être fournies a posteriori.

Sur cette base, si vous souhaitez contester le montant de la facture, vérifiez en un premier temps si le devis de votre dentiste contient une clause de dépassement, de 10 ou 15 pour cent exemple. Dans un tel cas, vos chances d'obtenir une baisse de votre facture si le surcoût ne dépasse pas le taux prévu par la clause de dépassement seraient très minces. Dans le cas contraire, demandez à votre dentiste une justification écrite et détaillée du surcoût. Si l'explication ne vous satisfait pas et que vous ne parvenez pas à un accord avec votre dentiste, vous avez alors la possibilité de demander conseil à une organisation de patients ou de vous adresser directement à la commission cantonale d'expertise médico-dentaire (CEMD - pour le canton de Fribourg : M. Yves Blanchard, médecin-dentiste à Fribourg). Cette commission peut soit vous fournir de simples renseignements sur certains aspects de votre facture (procédure gratuite), ou ouvrir une procédure de conciliation si aucun accord direct n'est possible avec votre dentiste (procédure payante, l'émolument étant à charge du dentiste si vous obtenez gain de cause). Pour engager la procédure de conciliation, vous devrez rédiger une demande écrite (le service aux patients de Fribourg tient à disposition des personnes intéressées un formulaire type), en y joignant les copies des pièces justificatives ainsi qu'une déclaration qui délie votre dentiste du secret médical et lui permet de fournir tous les documents nécessaires à l'instance de médiation de la CEMD. Les sentences arbitrales ou de conciliation n'ont pas d'effet contraignant sur les parties. Elles permettent cependant de régler une grande partie des cas et constituent, en cas d'échec de la procédure, une bonne base pour un patient qui souhaiterait entamer une procédure en justice.

Cette procédure vaut non seulement pour les différends qui portent sur la facturation, mais également pour des plaintes relatives au traitement en tant que tel.

Enfin, en ce qui concerne les tarifs des dentistes, la loi les oblige les médecins-dentistes, depuis le 1^{er} janvier 2004, à afficher la valeur du point (3 fr. 10 pour les prestations couvertes par l'assurance sociale, jusqu'à 5 fr. 40 pour les traitements privés) dans leur cabinet dentaire. Ils sont en outre tenu de mettre à la disposition de leurs patients le « petit tarif », qui donne le nombre de points pour les principales prestations de médecine dentaire.