



Le Fil

07/06/2021



Enquête Satisfaction Patients : passez à l'acte en 2021 !

L'évaluation objective de la satisfaction des patients est un levier important d'amélioration pour le cabinet. Cette posture d'écoute est également valorisante auprès de vos patients (et de leurs parents) et représente un gage supplémentaire de professionnalisme.

En 2021, la commission démarche qualité du SFSO propose à tous les cabinets adhérents au SFSO de participer à la campagne annuelle d'enquête de satisfaction patients !

Réalisée en collectif, l'enquête SFSO permet à chaque cabinet de mettre ses résultats individuels en perspective de celle de l'ensemble des cabinets participants.

Quand ?

L'enquête sera administrable auprès de vos patients entre début juillet et fin septembre 2021

Comment ?

Vous recevrez un lien d'enquête spécifique à votre cabinet, que vous ferez suivre par tout moyen à vos patients (mail individuel ou groupé, lien déposé sur votre site...)

Participer

Inscrivez-vous dès maintenant et jusqu'au 16 juin pour participer à l'enquête satisfaction patients sur [Inscription.Satisfaction.patients.2021](#).

Attention, seuls les cabinets préalablement inscrits pourront participer à l'enquête

Ateliers Qualité 2021

En 2021, la commission Démarche Qualité SFSO propose des ateliers en webconférences. Ceux-ci sont proposés à titre gracieux en 2021 et le nombre de places est limité.

Déjà plus de 100 inscriptions aux différentes sessions ! Si vous êtes adhérents SFSO, vous avez reçu un email pour vous inscrire aux sessions que vous souhaitez (adressez vos questions à qualite@sfsso.fr ou julien.marteau@carronconsultants.fr)

Forfait COVID : abusif selon la DGCCRF

La DGCCRF rappelle que « le fait d'exiger du patient le versement d'un supplément ou « forfait » COVID au titre des surcoûts entraînés par l'utilisation de produits désinfectants ou en raison de la « perte de temps » entraînée par la ventilation de la salle de consultation est considéré comme un acte de facturation abusive. Les professionnels de santé ne faisant pas l'objet d'un conventionnement peuvent facturer un tel surcoût à la condition d'une information préalable ».

Maîtrise du risque infectieux Dr Pierre CARDOT	Mardi 14 septembre 2021 9h à 12h
Gestion des Ressources humaines au cabinet Dr Pascal RENAUD	Lundi 27 septembre 2021 9h à 12h
Gestion des Risques au cabinet Dr Audrey CHOKRON	Vendredi 1er octobre 2021 9h à 11h

Communication des cabinets : de nouvelles recommandations de l'ONCD

Suite au décret de fin 2020 assouplissant le cadre de communication des cabinets, l'ONCD met à jour ses recommandations qui annulent et remplacent les précédentes. A retenir par exemple :

- Le chirurgien-dentiste est libre de communiquer "par tout moyen", mais dans le respect de la protection de la santé publique et de la relation de confiance avec le public.
- La communication doit être « loyale et honnête », relativement à ses compétences, son parcours et ses pratiques professionnelles, ses conditions d'exercice ou d'honoraires. Ces informations peuvent être diffusées sur tout support numérique et doivent être vérifiables.
- Exemples d'interdits : les offres commerciales incitant aux actes superflus, les photos avant-après, les témoignages patients vidéos...

Questions de pratique...

Questions	Réponses
<p>Bonjour,</p> <p>Suite à notre conversation téléphonique de ce jour, je vous envoie par mail le cas de l'une de nos patientes en traitement orthodontique pour Fente-labio-palatine.</p> <p>La dépose du muti-attache ayant eu lieu après 6 mois utilisés de sa 6ème année, nous avons procédé au fractionnement du TO200 en TO100.</p> <p>Dans un premier temps, la CPAM a remboursé la part sécurité sociale d'un montant de 215.00 €. Puis a demandé à Mme X, l'assurée, de rembourser cette part qui aurait été indue. Madame X a déposé un recours avec un explicatif rédigé par nos soins.</p> <p>Le service juridique et contentieux a confirmé le rejet de la contestation de Madame X sous prétexte que "le fractionnement du TO200 n'est pas autorisé".</p> <p>Comment pouvons-nous gérer cette situation et une contestation de cette décision est-elle envisageable ?</p> <p>Dans l'attente de votre réponse. Bien cordialement.</p>	<p>Bonjour Cher Confrère,</p> <p>Votre demande soulève effectivement un réel problème.</p> <p>En effet, pour ce qui concerne le fractionnement du TO 90 en TO 45/Trimestre, le principe est entendu depuis la décision UNCAM du 17/12/2013 qui modifie les modalités d'AP pour les seuls semestres de traitement d'ODF (AP nécessaire pour tout nouveau traitement et valable 1 an, pour renouvellement annuel, pour changement de praticien ou modification du plan de traitement). Cette même décision du 17/12/2013 entérine l'autorisation de la facturation tous les trimestres d'un TO 45. La possibilité de facturer un TO 90 par semestre est toutefois toujours possible et pas de changement pour le 1er semestre (TO 45 au début et TO 45 en fin de 1er semestre). Ceci est officiel et fait donc force de loi.</p> <p>Par contre tout ceci ne s'applique qu'aux seuls TO 90... Chaque Caisse étant souveraine, il peut, et il y a, des disparités régionales pour tout ce qui n'est pas écrit en clair dans les textes... ! C'est justement le cas du TO 200 pour lequel rien n'est indiqué d'autre dans la NGAP (tout comme le TO 180 ou même le semestre ORTHO-CHIR). Or, une décision interne de l'UNCAM du 29/07/2020, passée inaperçue car non envoyée aux praticiens, stipule que le fractionnement du TO 200 comme les autres actes en TO est désormais refusé, interprétant en cela strictement le libellé de la NGAP !!! Nous avons interrogé la direction de la CPAM qui nous a confirmé ce texte...Mais a refusé de le communiquer.</p> <p>Certaines Caisses autorisent pour l'instant ce fractionnement, mais peuvent du jour au lendemain décider de ne plus le faire ! En clair vous n'aurez pas gain de cause pour ce dossier et il est illusoire et inutile de contester la décision de votre Caisse. C'est un point que nous allons essayer de faire modifier, mais rien n'est moins sûr et pas à court terme.</p>

CONTACT



Secrétariat SFSO
01 40 03 04 37
secretariat@sfsso.fr



www.sfsso.fr