

FORMATION SECRÉTARIAT
PROCOLE ORTHODONTIE

Document à destination des secrétaires médicales des centres CEMEDIS
Parcours patient – Documents obligatoires – Procédures internes

Sommaire

- 1. Introduction
- 2. Le parcours patient en orthodontie
- 3. La consultation initiale
- 4. Le bilan et la DEP (Demande d'Entente Préalable)
- 5. Le début de traitement
- 6. Le suivi du traitement
- 7. La gestion des incidents
- 8. La fin de traitement
- 9. Le dossier médical et son contenu
- 10. Récapitulatif des documents obligatoires
- 11. Mémo express pour la secrétaire

1. Introduction

Ce document a pour objectif de présenter aux secrétaires médicales des centres CEMEDIS le protocole de prise en charge d'un patient en orthodontie, depuis la consultation initiale jusqu'à l'archivage du dossier.

L'orthodontie est une discipline qui s'étend sur une longue durée (plusieurs mois, voire plusieurs années). Le rôle de la secrétaire est essentiel pour assurer :

- la traçabilité de chaque étape du traitement,
- la collecte et le classement des documents obligatoires (devis, consentements, autorisations),
- le suivi des rendez-vous, des paiements et des relances,
- la confidentialité et la bonne transmission des dossiers médicaux.

⚠ Important : En orthodontie, l'absence d'un document signé (devis, consentement, autorisation parentale) peut bloquer la facturation et engager la responsabilité du cabinet. La vigilance documentaire est une priorité à chaque étape.

2. Le parcours patient en orthodontie

Le parcours d'un patient en traitement orthodontique se déroule en 9 grandes étapes :

1. Consultation initiale
2. Devis + délai de réflexion
3. Bilan
4. DEP (Demande d'Entente Préalable)
5. Début du traitement
6. Suivi semestriel
7. Fin de traitement
8. Contention
9. Archivage du dossier

Chacune de ces étapes est détaillée dans les sections suivantes, avec les actions attendues de la secrétaire et les documents à recueillir.

3. La consultation initiale

La consultation initiale est le premier rendez-vous du patient avec le praticien. Elle comprend :

- L'explication du diagnostic et du plan de traitement par le praticien
- La remise du devis au patient
- L'explication du déroulement du bilan
- La remise du consentement éclairé
- La remise de l'autorisation de soin sur mineur (si le patient est mineur)

Rôle de la secrétaire

- Préparer le dossier patient avant la consultation (vérifier carte Vitale, mutuelle, coordonnées)
- S'assurer que le devis est bien remis au patient à l'issue du rendez-vous
- Programmer le rendez-vous de bilan en respectant le délai de réflexion
- Vérifier que le consentement éclairé et, le cas échéant, l'autorisation de soin sur mineur sont remis

4. Le bilan et la DEP (Demande d'Entente Préalable)

Conditions préalables au bilan

- Le devis doit être signé par le patient (ou son représentant légal) avant la réalisation du bilan

Contenu du bilan

- Radiographies
- Photographies
- Empreintes (ou empreintes optiques / scans numériques)

La DEP (Demande d'Entente Préalable)

Une fois le bilan réalisé, la DEP doit être envoyée à la caisse d'assurance maladie du patient. Le patient doit réaliser une DEP à chaque nouveau semestre.

⚠ Important : La date d'envoi de la DEP doit obligatoirement être tracée dans le dossier patient (date d'envoi notée, accusé de réception conservé si possible). Cette traçabilité est indispensable en cas de contrôle ou de litige.

Rôle de la secrétaire

- Vérifier que le devis signé est bien présent dans le dossier avant de programmer le rendez-vous de bilan
- Organiser le rendez-vous de bilan (radios, photos, empreintes)
- Effectuer l'envoi de la DEP et noter la date d'envoi dans le dossier patient
- Suivre le retour de la DEP (validation par la caisse)

5. Le début du traitement

Avant le démarrage effectif du traitement orthodontique, la secrétaire doit vérifier que l'ensemble des documents et validations suivants sont réunis dans le dossier patient :

Document / Validation	Statut requis
DEP	Validée par la caisse
Devis	Signé par le patient / représentant légal
Consentement éclairé	Signé
Autorisation de soin sur mineur	Signée (si patient mineur)

⚠ Important : Le délai recommandé entre le bilan et le début du traitement est de 15 jours. Ce délai permet de finaliser la validation de la DEP et le recueil de l'ensemble des signatures.

La secrétaire ne doit pas programmer le premier rendez-vous de pose d'appareil tant que l'un de ces éléments est manquant. En cas de doute, elle doit se rapprocher du praticien.

6. Le suivi du traitement

Le traitement orthodontique fait l'objet d'un suivi régulier, généralement semestriel. La secrétaire intervient sur trois aspects principaux :

6.1 La cotation semestrielle

Chaque semestre de traitement doit faire l'objet d'une cotation (facturation) auprès de l'assurance maladie. La secrétaire doit veiller au respect du calendrier de cotation.

6.2 Le suivi des paiements

⚠ Important : La secrétaire suit l'état des règlements du patient et signale au praticien tout retard de paiement.

6.3 La traçabilité des rendez-vous

Chaque rendez-vous (honoré, annulé, déplacé ou manqué) doit être tracé dans le dossier patient ou l'agenda Doctolib / Veasy, afin de pouvoir justifier du suivi du traitement en cas de besoin.

7. La gestion des incidents

Trois types d'incidents nécessitent une attention particulière et une traçabilité rigoureuse de la part de la secrétaire :

7.1 Les impayés

- Toute relance effectuée auprès du patient (téléphonique, courrier, e-mail) doit être tracée dans le dossier (date, mode, contenu).

7.2 L'absentéisme

- Chaque absence du patient à un rendez-vous doit être notée dans le dossier, avec la date concernée.

7.3 La non-coopération du patient

- En cas de non-respect des consignes (hygiène, port des élastiques, rendez-vous), une fiche dédiée doit être complétée et signée.

⚠ Important : Ces traçabilités sont essentielles : elles permettent de justifier, en cas de litige ou de remise en cause par le patient, que le cabinet a correctement informé et accompagné le patient tout au long du traitement.

8. La fin de traitement

À l'issue du traitement actif, plusieurs étapes doivent être réalisées et documentées :

10. Réalisation d'une radiographie de contrôle
11. Pose de la contention
12. Remise au patient de consignes écrites, signées par le patient

La secrétaire veille à ce que ces consignes écrites soient bien remises et signées, et à ce qu'elles soient classées dans le dossier patient.

9. Le dossier médical et son contenu

Le dossier médical du patient en orthodontie doit impérativement contenir les éléments suivants :

- Identité complète du patient
- Radiographies de début et de fin de traitement
- Photographies
- Devis et consentements signés
- DEP (Demande d'Entente Préalable)
- Suivi complet du traitement (rendez-vous, cotations, incidents)

La secrétaire veille à la complétude et au classement régulier de ces éléments tout au long du traitement, et non uniquement en fin de parcours.

10. Récapitulatif des documents obligatoires


Au cours d'un traitement orthodontique, la secrétaire doit veiller à la présence des documents suivants dans le dossier patient :

Document	Quand le recueillir
Devis	À la consultation initiale, signé avant le bilan
Consentement éclairé	À la consultation initiale, signé avant le début du traitement
Autorisation de soin sur mineur	À la consultation initiale, si patient mineur
Décharge de remise de moulages	Lors de la remise des moulages d'étude au patient
Refus de soins (extraction, mini-vis, stripping)	Si le patient refuse un acte proposé
Décharge d'arrêt de traitement (à la demande du patient)	Si le patient demande l'arrêt anticipé du traitement
Fiche d'hygiène	Remise et expliquée au patient en début de traitement
Arrêt du traitement à la demande du praticien	En cas de décision d'arrêt par le praticien (non-coopération, absences, etc.)
Fiche de transfert de dossier	En cas de transfert ou de remise du dossier au patient

11. Mémo express pour la secrétaire

À retenir au quotidien :

- Avant le bilan : devis signé obligatoire
- Après le bilan : envoi de la DEP + traçabilité de la date d'envoi
- Avant le début du traitement : DEP validée + devis signé + consentement signé + autorisation mineur signée (si applicable)
- Pendant le suivi : tracer rendez-vous, paiements et cotations semestrielles

 **Important** : En cas de doute sur une procédure ou un document manquant, ne pas improviser : se référer à ce document ou demander la validation du praticien responsable.