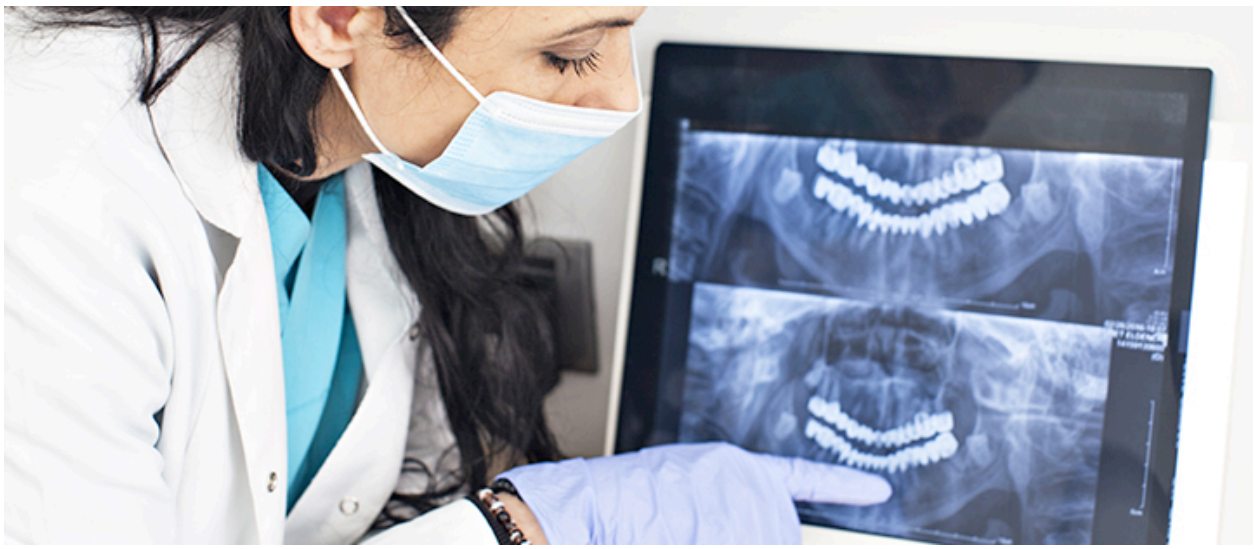

Assurer le suivi de votre suggestion de soins dentaires
Par Roger P. Levin, chirurgien-dentiste

Vous avez recommandé des soins dentaires à une patiente en lui expliquant la situation, en soulignant les avantages du traitement et en répondant à ses questions. Malgré cela, elle ne vous a pas donné son accord à la fin de la consultation. Même si la patiente n'a pas refusé, elle n'a pas non plus accepté. Elle a dit qu'elle « allait y penser ».

À moins qu'ils aient vraiment mal ou aient clairement besoin d'un soin dentaire, la plupart du temps les patients hésitent à s'engager dans un traitement dentaire... en particulier si celui-ci va être coûteux. Il y a quelques années, les dentistes pouvaient se permettre d'ignorer ce genre de cas et de laisser les patients ramener le sujet plus tard. Aujourd'hui, il est utile d'assurer le suivi de ces cas lorsqu'aucune décision n'a été prise. La difficulté est de faire un suivi sans pour autant faire pression. Voici quelques suggestions :

- **Faites savoir à vos patients que vous vous tenez à leur disposition pour continuer à en parler.** Avant que le patient ne parte, informez-le de votre disposition à répondre à ses questions ou à discuter de toute préoccupation. Parfois, cela mène les patients à aborder le sujet d'eux-mêmes, mais vous donne aussi, à vous ou à un membre de votre équipe, l'occasion de mentionner une suggestion de soins dentaires.

- **Quelques jours après la consultation, appelez votre patient, ou envoyez-lui un SMS ou un courriel.** Lorsque le patient répond « peut-être » à votre recommandation de soins dentaires, reprenez contact avec lui et demandez-lui s'il a des questions ou s'il souhaite obtenir plus de renseignements... en faisant attention de ne pas lui forcer la main. Cela sera perçu comme une marque de courtoisie et comme une preuve de votre intérêt personnel pour le bien-être du patient.

- **Mentionnez à nouveau le traitement suggéré lors des prochaines consultations de votre patient au cabinet.** Lorsque le patient se présente à nouveau six mois plus tard pour une visite de routine, il est tout à fait naturel de lui demander s'il a pensé à votre

recommandation. Cela permet d'entamer une discussion qui pourrait déboucher sur l'acceptation du patient. Au besoin, vous pouvez en reparler au patient lors de ses prochaines visites. L'hygiéniste dentaire peut aussi se charger de demander au patient s'il considère encore cette option de traitement.

- **En cas de changements relatifs à votre recommandation, présentez-les à votre patient et profitez-en pour favoriser la discussion.** La détérioration ultérieure de la dent en question, une nouvelle technologie disponible, des questions d'assurance... beaucoup de raisons peuvent impliquer la revue de votre suggestion de traitement pour le patient. Chacune de ces raisons pourrait faire pencher la balance en faveur de l'acceptation des soins.

Au-delà de la présentation initiale du traitement, en développant des stratégies de suivi efficaces telles que celles présentées ici, votre cabinet dentaire peut réussir à augmenter de manière substantielle le taux d'acceptation des soins, de même que son rendement.