

**SSO Bern**

Thunstrasse 82, Postfach 1009  
3000 Bern 6  
Telefon 031 351 82 10  
Fax 031 351 00 65  
E-Mail info@sso-bern.ch  
www.sso-bern.ch

Schweizerische Zahnärzte-Gesellschaft  
Société suisse des médecins-dentistes  
Società svizzera odontoiatri  
Swiss Dental Association

**SSO****SSO Bern****Introduction d'une procédure d'expertise**

Madame, Monsieur,

Vous nous avez prié de contrôler la note d'honoraires d'une prise en charge dentaire ou de régler un litige survenu lors d'une telle prise en charge.

Nous partons du principe que vous avez déjà pris contact avec votre dentiste à ce sujet. Celui-ci est en effet tenu d'établir une facture détaillée sur votre demande et de vous expliquer la composition de votre note d'honoraire ou, le cas échéant, de recevoir la réclamation de votre part concernant tout autre point, et de tenter de vous fournir une explication à ce sujet.

L'instance d'expertise prendra en charge votre cas si vous deviez ne pas être satisfait(e) par cette tentative d'arrangement écrit ou oral entre dentiste et patient, qui doit obligatoirement précéder la procédure d'expertise. Peuvent faire l'objet d'une expertise sur le fondement de votre réclamation : l'évaluation des prestations fournies individuellement par le dentiste, la qualité des soins apportés ou tout autre point de litige. Une copie de votre réclamation sera remise au dentiste pour consultation.

À cette fin et pour des raisons légales, vous devez expressément autoriser votre dentiste à s'exprimer sur votre traitement devant la commission d'expertise, et à remettre à ladite commission l'ensemble des documents relatifs à votre prise en charge dont elle aura besoin (déliement du secret professionnel).

C'est la raison pour laquelle nous vous prions de compléter le formulaire ci-joint et de nous le retourner signé. Pour le cas où nous ne serions pas encore en possession d'une brève motivation écrite de votre réclamation, nous vous prions de bien vouloir nous fournir celle-ci également.

L'instance d'expertise, après avoir reçu les documents, convoquera votre dentiste pour être entendu. Elle rédigera une proposition de conciliation à la fin de la procédure probatoire en vue de parvenir à un accord amiable entre les parties.

Si cette tentative de conciliation échoue, l'instance d'expertise statuera sur le cas. Vous avez la possibilité de faire appel auprès de l'instance de recours, présidée par un juriste indépendant, dans le cas où vous ne seriez pas d'accord avec la décision de l'instance d'expertise. Attention, cette procédure n'est pas gratuite, contrairement à la procédure menée par l'instance d'expertise.

Dans l'attente du formulaire de réclamation complété par vos soins, veuillez recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations les meilleures.

La procédure d'expertise par la commission compétente nécessitant un certain temps, nous vous remercions d'ores et déjà de votre patience.

**SSO Berne**

Le secrétaire :



Maître Lorenz Hirt  
docteur en droit et avocat

Annexe : formulaire de réclamation