

**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  
**Bern – Berne**

## Lancement d'une procédure de recours en cas de réclamations

Madame,  
Monsieur,

Vous n'êtes pas satisfait/e d'un traitement ou d'une facture de votre médecin-dentiste ? La SSO Berne met à la disposition des patientes et patients de ses membres un interlocuteur neutre : la commission d'expertise médico-dentaire (CEMD).

Adressez-vous d'abord directement à votre médecin-dentiste. Un bref courrier électronique ou un coup de téléphone suffit. La ou le médecin-dentiste a l'obligation d'établir une facture détaillée à votre demande, d'expliquer la composition de l'honoraire, de répondre à vos autres réclamations et de s'efforcer de clarifier la situation.

Si le problème subsiste après cette tentative, vous pouvez déposer une plainte auprès de la CEMD. Cette dernière étudie tant l'évaluation des prestations dentaires que la qualité technique et d'autres points litigieux. Pour des raisons légales, vous devez autoriser explicitement votre médecin-dentiste de mettre tous les documents du traitement à la disposition de la CEMD et de prendre position sur le cas (libération du secret professionnel). Pour ce faire, vous devez signer le formulaire en annexe. Notons que la procédure auprès de la CEMD est gratuite.

Veuillez nous envoyer le formulaire dûment rempli et signé avec une brève justification de votre plainte.

Après réception des documents, la CEMD demandera à votre médecin-dentiste de prendre position. Une fois la procédure probatoire terminée, la CEMD élaborera une proposition de conciliation afin de trouver une solution à l'amiable entre les parties.

Si aucun accord ne peut être trouvé, la CEMD prend une décision formelle. Un recours peut être déposé contre cette décision auprès de l'instance compétente. Cette procédure est néanmoins payante.

Nous vous remercions de nous envoyer le formulaire dûment rempli. La procédure d'évaluation effectuée par la CEMD peut prendre un certain temps, merci de votre compréhension.

Veuillez recevoir, Madame, Monsieur, nos salutations cordiales.

**SSO Berne**

Nicole Emmenegger  
Gérante

Annexe : Formulaire de plainte