

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

Einleitung eines Beschwerdeverfahrens bei Reklamationen

Sehr geehrte Dame

Sehr geehrter Herr

Sie sind mit einer Behandlung oder einer Rechnung Ihres Zahnarztes oder Ihrer Zahnärztin unzufrieden? Die SSO Bern bietet Patienten und Patientinnen von SSO-Mitgliedern eine neutrale Anlaufstelle – die zahnärztliche Begutachtungsstelle ZBK.

Bitte wenden Sie sich zunächst direkt an Ihre Zahnärztin oder Ihren Zahnarzt – eine kurze E-Mail oder ein Telefonanruf genügt. Der Zahnarzt bzw. die Zahnärztin ist verpflichtet, Ihnen auf Wunsch eine detaillierte Rechnung auszustellen, die Zusammensetzung des Honorars zu erläutern oder Ihre anderen Reklamationen entgegenzunehmen und sich um eine Klärung zu bemühen.

Bleibt das Problem nach diesem Klärungsversuch bestehen, können Sie eine Beschwerde bei der ZBK einreichen. Die ZBK prüft sowohl die Bewertung der einzelnen zahnärztlichen Leistungen als auch die fachliche Qualität und andere Streitpunkte. Aus rechtlichen Gründen müssen Sie Ihrer Zahnärztin oder Ihrem Zahnarzt ausdrücklich gestatten, der ZBK alle erforderlichen Behandlungsunterlagen zur Verfügung zu stellen und sich zum Fall zu äussern (Entbindung vom Berufsgeheimnis). Dies geschieht durch handschriftliche Unterzeichnung des beiliegenden Formulars. Das Verfahren vor der ZBK ist für Sie kostenlos.

Bitte senden Sie das ausgefüllte und unterschriebene Formular zusammen mit einer kurzen Begründung Ihrer Beschwerde an uns.

Nach Erhalt der Unterlagen fordert die ZBK Ihre Zahnärztin bzw. Ihren Zahnarzt zur Stellungnahme auf. Nach Abschluss des Beweisverfahrens wird die ZBK einen Schlichtungsvorschlag erarbeiten, um eine einvernehmliche Lösung zwischen den Parteien herbeizuführen.

Kommt keine Einigung zustande, fällt die ZBK einen formellen Entscheid. Gegen diesen Entscheid kann Beschwerde bei der zuständigen Rekursinstanz eingereicht werden. Dieses Verfahren ist jedoch kostenpflichtig.

Wir danken Ihnen für die Einsendung des ausgefüllten Formulars. Das anschliessende Prüfungsverfahren durch die ZBK kann einige Zeit in Anspruch nehmen – wir bitten daher um etwas Geduld.

Freundliche Grüsse

SSO Bern

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'N. Emmenegger'.

Nicole Emmenegger
Geschäftsführerin

Beilage: Beschwerdeformular