

## PROCÉDURE POUR LES CAS LITIGIEUX

1. Sauf dans les cas de fraude criminelle, les parties conviennent de régler tout cas litigieux relatif aux Réclamations d'assurance soins dentaires devant les instances administratives et décisionnelles ci-après prévues. Les Parties conviennent également et acceptent que la médiation et la procédure devant le Comité des pairs soient les seules procédures qui peuvent être prises et suivies pour résoudre les cas litigieux et qu'elles ne peuvent instituer aucune autre procédure ou recours devant quelque autre tribunal ou cour de justice que ce soit.

### **Médiation**

2. Lorsqu'un cas litigieux surgit entre l'Assureur et un Dentiste participant relativement au traitement d'une ou de plus d'une Réclamation d'assurance soins dentaires, incluant le montant payé ou payable par l'Assureur au Dentiste participant, l'un ou l'autre peut requérir la médiation de tel litige en transmettant une demande écrite à cet effet à la SSD dans les quarante-cinq (45) jours suivant la connaissance de ce litige.
3. La demande de médiation doit énoncer sommairement les faits à l'origine du litige.
4. Lorsque l'Assureur ou le Dentiste participant refuse de participer à la médiation, le cas litigieux peut être porté directement devant le Comité des pairs suivant la procédure apparaissant aux paragraphes 11 et 12 des présentes.
5. La médiation est une méthode de résolution de litiges par laquelle le médiateur aide l'Assureur et le Dentiste participant à élaborer une solution viable et mutuellement satisfaisante.
6. Un médiateur neutre et impartial est assigné choisi conjointement par l'Assureur et SSD. Un processus sera mis en place par la SSD et l'Assureur afin d'établir une liste de médiateurs potentiels. Les frais et honoraires du médiateur sont partagés à parts égales entre la SSD et l'Assureur. Le médiateur ne divulguera aucune information aux tiers sans le consentement exprès et préalable de l'Assureur et du Dentiste participant.
7. Le rôle du médiateur consiste à :
  - a) déterminer les positions respectives de l'Assureur et du Dentiste participant, explorer les solutions possibles, trouver des points d'entente;
  - b) aider à élaborer une entente, sur la base d'un consentement libre et éclairé.
8. Tous les échanges (verbaux ou écrits) ayant lieu dans le cadre de la médiation sont confidentiels et ne peuvent, en aucun temps, être divulgués à des tiers, incluant les membres du Comité des pairs, à moins que la loi ne prévoit autrement ou que l'Assureur et le Dentiste participant n'y consentent préalablement par écrit.
9. Dans l'éventualité où aucune entente ne serait conclue, ou si l'une ou l'autre des parties ne désire plus participer à cette médiation, l'Assureur ou le Dentiste participant peut demander au médiateur que le litige soit soumis au Comité des pairs. Dans tel cas, le médiateur met fin à son travail de médiation et invite l'Assureur et le Dentiste participant à suivre les procédures prévues pour le Comité des pairs.

10. Aucune partie de quelque paiement ou remboursement octroyé ou ayant fait l'objet d'une entente durant la médiation ne sera pour le bénéfice de la SSD.

### **Comité des pairs**

#### **11. Composition et compétence**

- 11.1 Le Comité des pairs est formé de trois (3) dentistes. Pour chaque cas litigieux, l'Assureur et le Dentiste participant nomment chacun un dentiste pour siéger au Comité des pairs, et communiquent leur nomination à la SSD par écrit. Les deux (2) dentistes nommés nomment conjointement le troisième dentiste qui agit aussi comme président du Comité des pairs. Un processus sera mis en place par la SSD et l'Assureur afin d'établir une liste de dentistes potentiels qui peuvent ainsi agir.
- 11.2 Le Comité des pairs a compétence pour étudier et trancher tout cas litigieux soumis par un Dentiste participant ou par l'Assureur et qui n'a pu être résolu par la méthode de la médiation décrite ci-haut.
- 11.3 Toutes les informations et les échanges ayant fait partie du processus devant le Comité des pairs sont confidentiels et ne peuvent, en aucun temps, être divulguées aux tiers, à moins que la loi ne prévoie autrement ou que l'Assureur et le Dentiste participant n'y consentent préalablement par écrit.
- 11.4 Le Comité des pairs peut décider du paiement ou du remboursement de sommes à l'Assureur ou au Dentiste participant. Aucune partie de quelque paiement ou remboursement ne sera pour le bénéfice de la SSD.
- 11.5 Toute décision majoritaire rendue par le Comité des pairs est finale et lie le Dentiste participant, la SSD et l'Assureur.

#### **12. Procédure**

- 12.1 L'Assureur ou le Dentiste participant qui désire qu'un cas litigieux soit porté devant le Comité des pairs pour être résolu doit faire parvenir à la SSD un avis écrit à cet effet dans les quarante-cinq (45) jours suivant la fin de la procédure de médiation prévue aux paragraphes 2 à 10 des présentes ou, si cette procédure n'a pas été suivie, dans les quarante-cinq (45) jours de la naissance du cas litigieux.
- 12.2 Sur réception de cet avis, la SSD en transmet une copie à l'autre partie impliquée, soit l'Assureur ou le Dentiste participant, selon le cas, dans les cinq (5) Jours ouvrables de la réception. La SSD en transmettra également une copie au Comité des pairs lorsque celui-ci est formé.
- 12.3 Dans les dix (10) jours suivant la transmission de l'avis à l'autre partie impliquée par la SSD, l'Assureur et le Dentiste participant nomment leur dentiste respectif pour siéger au Comité des pairs et communiquent leur nomination à la SSD par écrit. Si le Dentiste participant fait défaut ou refuse de nommer un dentiste pour siéger au Comité des pairs, la SSD le fera.
- 12.4 Le troisième dentiste siégeant au Comité des pairs doit être nommé dans les cinq (5) jours suivant l'expiration du délai prescrit au paragraphe précédent. Sa



nomination est confirmée à la SSD par les deux premiers dentistes siégeant au Comité des pairs.

- 12.5 L'Assureur et le Dentiste participant transmettent leurs représentations par écrit, accompagnées des documents pertinents, au Comité des pairs selon un échéancier déterminé par celui-ci. Cet échéancier doit permettre à chaque partie impliquée de répondre aux représentations de l'autre partie dans un délai raisonnable.
- 12.6 Le Comité des pairs peut requérir des informations additionnelles ou des représentations écrites de l'Assureur et/ou du Dentiste participant si un point qu'il juge pertinent n'a pas été traité ou abordé à sa satisfaction.
- 12.7 Le Comité des pairs doit transmettre tout document qu'il reçoit de l'Assureur ou du Dentiste participant à l'autre partie impliquée dans les cinq (5) jours ouvrables suivant leur réception.
- 12.8 Le Comité des pairs rend sa décision dans les 45 jours suivant la réception par celui-ci des dernières représentations ou des derniers documents prévus aux sous-paragraphes précédents ou de la dernière journée d'audience, s'il y a lieu. La décision est rendue sur les représentations et documents reçus de l'Assureur et du Dentiste participant. Aucune représentation ou audience n'est requise à moins que le Comité des pairs ne le juge nécessaire.
- 12.9 Tous les délais prévus à la présente section peuvent être prolongés avec l'accord des parties impliquées
- 12.10 L'Assureur et le Dentiste participant assument entièrement les honoraires et dépenses du dentiste qu'ils ont chacun nommé pour siéger au Comité des pairs. La SSD assume les honoraires et dépenses du dentiste nommé conjointement par les deux autres dentistes ainsi que les autres frais de fonctionnement du Comité des pairs s'il y a lieu.