



Las 3 etapas de la gestión de su reclamación

ETAPA 1: Apertura de su expediente

Esta etapa se inicia con la recepción de su reclamación.

Para poderla analizar, Relyens Mutual Insurance solicitará copia de su Historia Clínica al centro hospitalario o al profesional médico que realizó la asistencia médica.

Objetivo: Permitir un análisis minucioso de su expediente.

ETAPA 2: Análisis de su expediente

Esta etapa se inicia con la recepción de su Historia Clínica (enviada por el centro hospitalario y/o por el profesional médico).

Objetivo:

- Permitir un análisis claro y preciso de la asistencia médica prestada.

1
MES

ETAPA 3 : Conclusiones de análisis - 3 posibilidades

1 Existencia de responsabilidad del Centro Hospitalario o del médico que prestó la asistencia

Usted recibirá una propuesta de indemnización.

Si acepta la propuesta:
→ Se iniciará un proceso de firma del acuerdo



15j

2 No existencia de responsabilidad del Centro Hospitalario o del médico que prestó la asistencia

Usted recibirá una notificación con las explicaciones por las cuales no es posible trasladarle una indemnización

3 Petición de un informe médico especialista (*Los gastos de este informe son a cargo de Relyens Mutual Insurance*)

Usted recibirá los datos y la cita para la visita del médico especialista

¿Por qué esta visita?
Proceder al examen de los perjuicios corporales imputables a la responsabilidad del médico o del hospital.

A su cargo, Usted tiene la posibilidad de estar representado por su experto médico.

Recepción del informe del experto

Análisis por nuestros servicios médicos y del tramitador del expediente

6
MESES

Pago de la indemnización
Desde la recepción del documento de pago firmado, número de cuenta y documento de identidad.



15j

SI
Existencia de Responsabilidad

NO
Existencia de Responsabilidad

Recibirá una proposición de indemnización

Recibirá una comunicación explicando los motivos de no responsabilidad