I

Les 3 étapes de la gestion de votre réclamation

ETAPE 1 : Ouverture de votre dossier

Cette étape démarre dès réception de votre réclamation.
Pour pouvoir l'analyser, Relyens Mutual Insurance demandera l'accès à votre dossier médical complet à l'Etablissement et/ou au Professionnel de santé qui vous a pris en charge.
Objectif: Permettre une analyse minutieuse de votre dossier

ETAPE 2 : Analyse de votre dossier

Cette étape démarre dès réception de votre dossier médical complet (adressé par l'Etablissement et/ou le Professionnel de santé).
Objectifs:
- Permettre une analyse claire et précise de votre prise en charge
- Analyser la qualité de votre prise en charge

ETAPE 3 : Conclusions de l'analyse - 3 possibilités

1 La responsabilité de l'Etablissement/du Professionnel de santé est engagée

Vous recevez une proposition d'indemnisation

Vous acceptez la proposition :
➔ vous recevez un procès-verbal de transaction

Règlement de l'indemnité

Dès réception du procès-verbal signé, de votre RIB et d'une pièce d'identité

2 La responsabilité de l'Etablissement/du Professionnel de santé n'est pas engagée

Vous recevez un courrier expliquant notre position et les voies de recours possibles

3 Une expertise médicale (*) doit être mise en place
(les honoraires du médecin-expert désigné sont à la charge de Relyens Mutual Insurance)*

Vous recevez une convocation à expertise avec les coordonnées du médecin-expert
(spécialisé et indépendant)

Pourquoi une expertise ?
- *Approfondir l'analyse*
- *Procéder à votre examen et évaluer les préjudices imputables si la responsabilité est retenue*

Expertise
(vous avez la possibilité d'être représenté(e) par un médecin conseil – à vos frais)

Réception du rapport d'expertise médical

Analyse par notre service médical et par le gestionnaire de votre dossier

La responsabilité de l'établissement/du professionnel de santé est engagée

Vous recevez une proposition d'indemnisation

La responsabilité de l'établissement/du professionnel n'est pas engagée

Vous recevez un courrier expliquant notre position

relyens
GROUPE MUTUALISTE EUROPÉEN
ASSURANCE ET MANAGEMENT DES RISQUES