

## 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.

2

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

3

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

Usted recibirá una propuesta de indemnización.

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

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



15 días

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

¿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.

SI

Existencia de Responsabilidad

NO

Existencia de Responsabilidad

Recibirá una proposición de indemnización.

Recibirá una comunicación explicando los motivos de no responsabilidad.