

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'établissement 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'établissement 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'établissement/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'établissement/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.