



Que faire en cas de sinistres ?

GESTION AMIABLE



Vous êtes destinataire d'une **réclamation amiable**, c'est-à-dire une correspondance d'un patient ou d'un membre de sa famille (ou de son assureur Protection Juridique) remettant en question le suivi ou les soins que vous avez prodigués et/ou réclamant l'indemnisation de ses dommages.



LES BONS RÉFLEXES

Procédez, sans délais, à une déclaration de sinistre.

NOS ENGAGEMENTS

Après vérification de nos garanties, un **juriste du service Sinistres RCP** prendra attache avec vous rapidement afin de vous expliquer la marche à suivre.



LES SUITES

Nous prendrons également contact avec votre patient ou la personne qui a formulé la réclamation afin d'instruire sa demande.

À réception de l'ensemble des éléments, nous soumettrons ce dossier pour **avis à notre comité médical**.

Suite à la réception de l'analyse de notre comité médical, soit :

- > Nous solliciterons des éléments complémentaires.
- > Nous estimerons que votre responsabilité n'est pas engagée et opposerons alors un refus de prise en charge.
- > Nous formulerons une offre d'indemnisation.
- > Nous mettrons en place une expertise.

NB : Nous ne manquerons pas de vous faire part de la position qui sera adoptée.

// En cas de refus de prise en charge : le patient ou la personne qui a formulé la réclamation conserve la possibilité de saisir la CCI ou de vous assigner devant les juridictions compétentes.

// En l'absence d'accord suite à notre proposition d'indemnisation : le patient ou la personne qui a formulé la réclamation conserve la possibilité de saisir la CCI ou de vous assigner devant les juridictions compétentes.