

# Que faire en cas de réclamation ou de plainte en matière de responsabilité professionnelle?

## Un guide étape par étape pour les membres de l'AOC



### ÉTAPE 1 : Reconnaître une réclamation, une plainte ou une circonstance potentielle

- Une plainte officielle auprès de votre organisme de réglementation
- Un patient menaçant d'intenter une action en justice ou demandant une indemnisation / un règlement
- Lettre d'un avocat
- Une demande d'explication concernant les soins ou la conduite



### ÉTAPE 2 : Documenter l'incident

- Enregistrer la version des faits
- Inclure les dates, les heures, les actions entreprises et les personnes impliquées



### ÉTAPE 3 : Contactez votre fournisseur d'assurance responsabilité professionnelle de l'AOC

- Faites-le dès que vous avez connaissance d'une réclamation ou d'une circonstance pouvant donner lieu à une réclamation
- **Contactez la compagnie d'assurance, Berkley, à [claims@berkleycanada.com](mailto:claims@berkleycanada.com)**



### ÉTAPE 4 : Partager la documentation avec Berkley

- Votre résumé de l'incident ou de la plainte
- Toute documentation reçue, telle que la lettre d'un avocat ou la lettre de votre organisme de réglementation
- Votre certificat d'assurance
- Vos coordonnées




### ÉTAPE 5 : Suivre les conseils juridiques et d'assurance

- Berkley désignera un expert en sinistres pour vous aider
- L'expert en sinistres désignera un conseiller juridique, le cas échéant
- Suivre leurs instructions

Le processus de traitement des plaintes peut être stressant et il est important de garder à l'esprit que vous n'êtes pas seul. Les partenaires de votre programme d'assurance sont là pour vous aider.

 Pour signaler une réclamation (Berkley Canada): [claims@berkleycanada.com](mailto:claims@berkleycanada.com)

 Pour accéder à une assistance juridique pro bono (Miller Thomson LLP): 1-800-387-4452

 Pour parler à un courtier (BMS Canada): 1-844-200-7159 ou à [opticians.insurance@bmsgroup.com](mailto:opticians.insurance@bmsgroup.com)

**bms**

  
OPTICIANS  
ASSOCIATION OF CANADA  
ASSOCIATION DES  
OPTICIENS DU CANADA

Les informations contenues dans ce graphique sont données à titre indicatif uniquement. Les conditions complètes des polices, y compris toutes les exclusions et limitations, sont décrites dans les libellés des polices, qui peuvent être obtenus auprès de BMS.