

DESGRABACION DISERTACION MATIAS DECICILIA

El tema principal de los dos que me toca hablar, es el rol del productor en la actividad de prevención o que lleva a cabo el productor por intermedio de la aseguradora.

Antes de meterme en el tema principal, me pareció importante hablar de la importancia que tiene el productor en el contrato del seguro.

¿Por qué hago esta introducción antes de meterme en el tema específico? Porque cuando me asignaron este tema y empecé a desarrollarlo me di cuenta que el asesoramiento que el productor le debe dar a su asegurado es esencial y a través de ese asesoramiento lleva a cabo la prevención así sea profesional o individual, o ante un negocio corporativo. Me pareció importante hacer una introducción respecto a la importancia que tiene el productor en el contrato del seguro.

Sabemos que el productor es el intermediario entre el asegurado y la aseguradora, genera ese vínculo y debe optimizarlo, por eso es importante la participación del productor, su asesoramiento antes, durante y una vez finalizado el contrato del seguro.

El productor debe asesorar a su asegurado en cuanto a suma asegurada, las distintas coberturas que brinda el mercado, las modalidades existentes para los médicos, antes de que se lleve a cabo el contrato del seguro

Debe tener en cuenta cuáles son las cargas que debe cumplir ese profesional durante la vigencia del contrato.

En los seguros de Responsabilidad Civil los daños o reclamos se materializan luego de muchos años en adelante, por ahí ha culminado el vínculo entre asegurador y aseguradora y sin embargo llega un reclamo años posteriores, por eso es también importante la participación del productor ante esa situación, una vez finalizado el contrato,

Obviamente el productor asesor de seguros asume sus responsabilidades que después voy a detallar algunas más adelante.

La conclusión en cuanto a esta introducción, es que el productor al llevar a cabo su asesoramiento al asegurado, al profesional médico, tanto antes, durante como posterior al

contrato de seguro, también está haciendo prevención, genera la actividad de prevención que es el objeto de esta charla.

Un punto clave que considero es el más importante, es que el productor asesor tiene que ser hoy un profesional del seguro, un especialista, porque va a ser la base para que él pueda generar esa actividad de prevención ya sea ante un médico individual o ante los negocios corporativos que pueda tener.

A negocios corporativos me refiero a pólizas colectivas, aquellas que intervienen Colegios y Consejos de médicos, el productor debe conocer cuáles son las necesidades que tiene su asegurado para lograr el mejor seguro y el más adecuado.

Van a ser diferentes las necesidades: un seguro individual, lo que le solicita un Colegio o una Confederación, por lo tanto, la experiencia y los conocimientos del productor van a ser claves ante la actividad de prevención y también su experiencia para que el asegurado obtenga el seguro más adecuado.

Debe conocer cuáles son los contenidos o las particularidades que tiene el mercado en RC médica, cuáles son las sumas aseguradas que se utilizan de acuerdo a la siniestralidad de distintas especialidades, cuáles son las coberturas, las modalidades, trasladarle al profesional médico la experiencia que él tiene en cuanto a la normativa vigente y la jurisprudencia y obviamente ser el intermediario ante toda la experiencia que la aseguradora le pueda aportar a él y él trasladársela a su asegurado individual.

Otro tema importante son aquellos negocios corporativos donde es clave la participación del productor, quien debe brindarle información a través de la aseguradora y que les voy a comentar ahora.

Piensen que los médicos cuando reciben la póliza, muchas veces no leen su contenido o los folletos que uno les adjunta a esa póliza.

El productor debe trasladarle al médico individual los consejos y recomendaciones que generalmente surgen de esa aseguradora, para poder minimizar los reclamos que puedan percibir de los terceros, me refiero a pacientes y los derechohabientes.

Debe tener conocimiento mínimamente de lo que es una historia clínica, cómo se debe confeccionar, que debe ser completa, que debe describir los hechos cronológicamente, deben estar firmados por todos los médicos que participan de un tratamiento y una práctica médica y que existe un consentimiento informado que debe ser firmado por el paciente.

Todas estas situaciones hacen que el profesional actúe de una determinada manera, que genera una prevención de esos reclamos de terceros, tanto del paciente como de los familiares.

Le debe trasladar al profesional que debe mantener una relación cordial con su paciente, escucharlo, sacarle sus dudas y siempre dentro de un lenguaje comprensible para el paciente o la persona a cargo de ese paciente; esa misma relación la debe tener con los familiares, evacuándole todas las dudas y diciéndole cómo va la evolución de ese tratamiento o práctica médica.

Piensen que también el profesional médico debe llevar a cabo su actividad en lugares que estén autorizados para eso y que cumplan con las medidas mínimas de seguridad.

Toda esta información generalmente surge de la aseguradora hacia el productor y para que se la traslade al asegurado.

Recomiendo que el productor se acerque a la compañía de seguros y genere una política de capacitación orientada a la prevención de los seguros en el ejercicio de la profesión médica.

Una participación importante que también tiene el productor en los seguros de praxis médica es en aquellos negocios colectivos donde los Colegios, las Confederaciones Médicas, son los tomadores de esos seguros y nuclean a un montón de profesionales de la salud.

La prevención que lleva a cabo la aseguradora es a través de charlas y seminarios como este, en todo el interior del país.

Los eventos son organizados por las aseguradoras por intermedio de sus productores que tienen el contacto con ese Colegio; es muy importante la participación del productor en el en la organización y desarrollo de ese evento.

Muchas veces las compañías hacen el esfuerzo de trasladar funcionarios capacitados, con documentación impresa, con la promesa de que van a ir cierta cantidad de profesionales y si el productor no se involucra en la organización del evento, no tiene el éxito esperado.

Me ha ocurrido de ir al interior del país con promesa de que iban a asistir entre 30, 50 profesionales y terminamos siendo 10 entre todos los asistentes, organizadores y oradores.

Obviamente el éxito de esa charla es positivo porque es casi una clase personalizada, la idea es que concurra la mayor cantidad de profesionales que nuclea ese Colegio o Federación, para poder brindarles cuáles son los beneficios de contar con un seguro de praxis médica.

La actividad de prevención llevada a cabo por las aseguradoras por intermedio de su productor tiene como objetivo que el profesional tenga una cultura asegurativa. Concientizar al profesional de la salud en disminuir su riesgo y mejorar su experiencia siniestral.

Es muy común que el médico contrate un seguro por una cuestión de costos, ahí generalmente va a estar ante un problema.

Sin evaluar cuáles son las sumas aseguradas que se suscriben, cuáles son las modalidades de cobertura, también tiene que tener en cuenta la situación económica y financiera de la compañía, cuál es la política ante los siniestros. Son puntos clave que se los tiene que trasladar el productor antes de generar el contrato de seguro.

Para concluir el primer tema, es fundamental el rol del productor en este asesoramiento, en esta prevención que debe desarrollar sobre la praxis médica, que sea profesional y especialista en el tema para poder de esta manera acompañar a la compañía de seguros en una difícil tarea que es la prevención.

La prevención no se puede obtener a través de un curso de capacitación, tampoco el profesional médico la puede obtener a través del estudio de una profesión determinada.

En la primera diapositiva algo aclaré con respecto a que todo este asesoramiento y esta prevención que ejerce el productor sobre su asegurado, va asumiendo responsabilidad.

La actividad del productor asesor de seguros es considerada, como toda actividad profesional, que puede ser civilmente responsable ya sea por su accionar o por su omisión. Esta responsabilidad que tiene el productor es contractual, la tiene tanto frente al asegurado o al asegurable, posible asegurado, como ante la aseguradora.

Se trata de una responsabilidad de medios y no de resultados porque el productor debe colocar toda su idoneidad en lograr el mejor seguro disponible en el mercado para su asegurado, pero nunca le debe asegurar a ese profesional médico que va a obtener una indemnización, jamás le debe garantizar un resultado determinado, porque hay muchas variables y situaciones que el productor desconoce.

Pasando al segundo tema, el tema de la franquicia, cómo juega la franquicia en los seguros de praxis médica.

Para iniciar el tema, empiezo con la definición de franquicia, la franquicia en estos seguros de praxis médica es la participación que tiene el asegurado ante un reclamo o un siniestro.

Es importante que se haga efectiva porque de esta manera se mantiene la relación entre la prima de la compañía y los siniestros y esto es así porque al existir la franquicia en el seguro de la praxis médica influye en el costo.

Esa franquicia influye y afecta el costo del seguro, hay franquicias fijas como variables, como hay seguros que también pueden no existir en la franquicia.

Cuando me refiero a franquicias fijas, es un porcentaje fijo sobre la suma asegurada o también se puede expresar a través de un valor absoluto como puede ser \$5.000, \$10.000 dependiendo del tipo de franquicia.

La franquicia variable generalmente es un porcentaje que se aplica sobre la indemnización y que después tiene 2 topes que se calculan en porcentajes sobre la suma asegurada. Por ejemplo, 10% de la indemnización con el 1% como tope mínimo y el 5% como tope máximo, aplicados ambos sobre la suma asegurada.

Un dato importante en relación a la franquicia es la nueva resolución 35467 que emitió la Superintendencia de Seguros de la Nación aproximadamente en octubre del año pasado que estableció que para los seguros de profesionales médicos individuales como los colectivos debe existir una franquicia como tope no mayor al 5% sobre la suma asegurada.

Es algo que la mayoría de los productores debe conocer, se lo deben trasladar al asegurado individual y también a los Colegios en el caso de los negocios corporativos.

¿Cuál es la importancia de la franquicia ante un siniestro?

En los seguros profesionales de la salud, la integración de la franquicia al momento de indemnizar, en la indemnización que lleva a cabo la compañía es clave.

Muchas veces el hecho de que el asegurado no aporte esa franquicia en un siniestro pueda hacer dilatar la concreción de un acuerdo con el tercero al cual se va a indemnizar, incluso lo puede hacer caer y luego, generalmente termina en un juicio y que no es el deseo de las compañías ni de los asegurados.

Previendo esta situación, las compañías de seguros quizás en algunos casos en forma excepcional no lo toman como norma, toman la decisión de llegar a un acuerdo con ese tercero, indemnizarlo y luego con posterioridad solicitarle al asegurado el aporte de esa franquicia, ya sea el porcentaje o el valor absoluto de acuerdo a cómo esté expresado en la póliza.

La experiencia por lo menos de nuestra compañía en este tema, ocurre que el asegurado generalmente no está de acuerdo con aportar esa franquicia porque el profesional no reconoce su responsabilidad en el hecho. La compañía hace un análisis, una situación, que el asegurado no realiza, que es el hecho del riesgo judicial, el hecho de llegar a un juicio.

Por eso es conveniente tanto para la aseguradora como para el asegurado, de llegar a un acuerdo con ese tercero.

Más allá de la determinación de la responsabilidad del profesional en el hecho esté en duda, muchas veces se sabe la probabilidad de que el juez falle en contra del asegurado y la probabilidad es alta, por eso la conveniencia de llegar a un acuerdo.

Es muy difícil de trasladárselo al asegurado y es ahí donde el productor debe participar y colaborar con la aseguradora para comunicarle cuál es la situación de un siniestro al asegurado y por qué debe aportar esa franquicia ante un siniestro.

En un contrato de seguro ambos tienen responsabilidades, la aseguradora y el asegurado.

La responsabilidad de la aseguradora es indemnizar en el caso que corresponda al tercero, él está cumpliendo a la aseguradora, la compañía está cumpliendo con su parte del contrato de seguro, por lo tanto el asegurado también debería cumplir con su parte del contrato que es justamente el pago de la franquicia.

Cuando el asegurado contrata, se perfecciona el contrato de seguro, es importante que el productor le comunique que existe una franquicia, si es fija o es variable, cuándo funciona ante un siniestro, cuáles son las situaciones que se puedan plantear, para que después ante el reclamo del tercero y donde empieza la rueda del siniestro el asegurado no se sorprenda, no conozca el tema y lleve a estas situaciones engorrosas.

Como conclusión en cuanto a la prevención y la franquicia insisto el profesional, el productor asesor de seguros debe ser profesional en estas cuestiones, debe especializarse para poder asesorar y poder prevenir tanto al médico individual como aquellos negocios corporativos que puede llegar a tener en su cartera.