

Filosofía de Atención de Reclamos

Vensure Employer Services (Vensure), tiene una filosofía única, pero sencilla. Creemos que no hay dos reclamos que sean iguales y cada reclamo debe ser manejado como una situación única e individual. Por lo tanto, creemos que a través de nuestro pensamiento innovador y la diligencia dada a cada reclamo, podemos reducir los costos y la interrupción de la fuerza de trabajo. Esto lo logramos a través de un enfoque de múltiples facetas en nuestra tramitación de reclamos. Mantenemos un control total y supervisión de cada caso y también ofrecemos la participación de nuestros clientes en este proceso.

Personalización

En primer lugar, reconocemos la importancia que cada reclamo tiene para nuestros clientes. Por lo tanto, mantenemos una política de personalizar nuestro programa de reclamos. Estamos dispuestos a personalizar la interacción y la participación que cada cliente tiene con el Departamento de Reclamos.

Coordinadores de Reclamos

A cada cliente de Vensure se le asigna un coordinador de reclamos. El papel del coordinador de reclamos es de trabajar de la forma más adecuada y agresiva para poder tener la mejor resolución posible. El coordinador de reclamos es el contacto principal para obtener información específica sobre su reclamo. Todo contacto en relación con las demandas de un cliente debe dirigirse al coordinador de reclamos asignado.

Informes de Reclamos

El factor más importante en el manejo de reclamos de indemnización de los trabajadores es el tiempo. El tiempo dicta todo, desde las pautas legales hasta la investigación. Con esto en mente, Vensure requiere que todos sus clientes reporten cualquier y todos los incidentes relacionados con el trabajo al Departamento de Reclamos dentro de las 24 horas del conocimiento del incidente. Los incidentes se definen como cualquier episodio en el que uno o más empleados están involucrados en cualquier situación en la que se ha producido una lesión de cualquier tipo. Esto incluye a todas las lesiones en las cuales no se solicitó un tratamiento médico o fue rechazada. En nuestra experiencia, las lesiones en las cuales un empleado niega o rechaza el tratamiento médico, este tiene el potencial para convertirse más adelante en un reclamo completo. Vensure tiene una política muy liberal de primeros auxilios. Vamos a trabajar con nuestros clientes para identificar los reclamos que puedan ser clasificados como primeros auxilios. Sin embargo, el cliente tiene la obligación de reportar este tipo de reclamos dentro de las 24 horas del accidente.

Trabajo Ligero

Entendemos el impacto que puede tener el hacer retornar empleados lesionados al trabajo, en cuanto a la relación de un reclamo. Las estadísticas muestran que cuando un programa de trabajo ligero es implementado y los trabajadores lesionados vuelven a trabajar lo antes posible, el costo y la frecuencia de los reclamos disminuyen. Vensure requiere que todos sus clientes ofrezcan una posición de trabajo ligero a todos los trabajadores lesionados que han sido dados de alta con limitación por un doctor. Si el cliente no puede ofrecer un trabajo ligero, el cliente será responsable de reembolsar Vensure por los beneficios de invalidez temporal pagados al trabajador lesionado. Si el cliente no puede ofrecer un trabajo ligero, otra opción que Vensure ofrece es un programa de Trabajo Ligero Alternativo (TLA). En este programa, Vensure puede ofrecer una posición a los trabajadores lesionados con una organización sin fines de lucro. Al empleado se le pagará a través de la nómina del cliente como si estuvieran trabajando para el cliente.