



Protocolos para Reclamaciones de Indemnización Laboral

Filosofía en el Manejo de Reclamaciones

En Key HR, mantenemos una filosofía muy singular, al tiempo que sencilla. Es nuestra creencia que no hay dos reclamaciones que sean iguales y que cada reclamación debe manejarse como una situación única e individual. Por lo tanto, creemos que, por medio de la diligencia y pensamiento innovador, nos es posible reducir los costos y disyunción en la fuerza laboral en cada reclamación. Para conseguirlo, utilizamos una estrategia multifacética en la gestión de las reclamaciones. Mantenemos un total control y supervisión de cada reclamación y animamos a nuestros Clientes a tomar parte en el proceso del manejo de las reclamaciones.

Personalización

Antes que todo, reconocemos la importancia que todas y cada una de las reclamaciones tienen para nuestros clientes. De esa forma, mantenemos una política de personalización de programas. Estamos abiertos a personalizar el programa de interacción y participación que tiene cada uno de nuestros clientes individuales con el Departamento de Reclamaciones.

Coordinadores de Reclamaciones

A cada Cliente de Key HR se le asigna un Coordinador de Reclamaciones. El papel del Coordinador de Reclamaciones es encargarse de la reclamación para asegurarse de que se maneja de forma agresiva y apropiada para conseguir su mejor resolución. El Coordinador de Reclamaciones es el contacto primario en Key HR para obtener información específica. Los clientes deberían dirigir todo su contacto al Coordinador de Reclamaciones asignado.

Reporte de Reclamaciones

El tiempo es el factor más importante en la gestión de Reclamaciones de Indemnización Laboral. El tiempo dicta todo, desde las normas regulares estatales hasta la investigación adecuada. Teniendo esto en mente, el departamento de Servicios a Empleadores de Key HR exige que los Clientes reporten cada uno y todos los incidentes en el trabajo al Departamento de Reclamaciones dentro de 24 horas de su conocimiento del incidente. Los incidentes se definen como cualquier episodio en el cual uno o más empleados están envueltos en cualquier situación en la cual resulta o podría haber resultado en una lesión de cualquier tipo. Esto abarca todas las lesiones en las que no se solicitó o se rechazó tratamiento médico. En nuestra experiencia, incluso las lesiones en las que el empleado rechaza tratamiento médico tienen el potencial de luego convertirse en reclamaciones completas. Key HR tiene una política de Primeros Auxilios muy liberal. Trabajaremos con nuestros clientes para identificar reclamaciones que se categorizan como de Primeros Auxilios. Sin embargo, estas reclamaciones aún requieren ser reportadas dentro del plazo de 24 horas.

Trabajo ligero

Comprendemos el impacto que el regreso de los empleados lesionados puede tener en una reclamación. Las estadísticas demuestran que cuando se implementa un programa de trabajo ligero y los trabajadores lesionados regresan al trabajo lo antes posible, los costos generales de las reclamaciones disminuyen, así como la frecuencia de las reclamaciones. Key HR exige que todos los clientes ofrezcan un puesto de trabajo ligero a los trabajadores lesionados, a los que les haya dado de alta a Trabajo Ligero. Si el cliente no puede proporcionar ese puesto, tendrá la responsabilidad de reembolsar a Key HR por cualquier beneficio de Discapacidad Total Temporal que se pague al empleado mientras sea elegible para el programa. En este programa, podemos colocar a los empleados lesionados con una organización sin fines lucro para que realicen trabajo ligero. Si el cliente no puede proporcionar el puesto de trabajo ligero, Key HR también tiene Trabajo Ligero Alternativo (ALD, en inglés). Se paga al empleado a través de la nómina del cliente, como si estuviera trabajando para el cliente.