

PROTOCOLO DE ACTUACION CON HNA SC PARA EL RAMO DE ACCIDENTES

El pasado 1 de Noviembre comenzó la colaboración entre MGS SEGUROS y su nuevo proveedor de Asistencia Sanitaria tanto para el ramo de Salud como de Accidentes: HNA SC.

HNA SC es un proveedor con un amplio cuadro médico que ha permitido mejorar nuestro servicio en todo el territorio nacional, y lo que es más importante, ha supuesto también un cambio en el modelo de gestión de esta garantía. En el Ramo de Accidentes se ha encomendado a HNA SC la gestión integral de la garantía de Asistencia Sanitaria de todas las pólizas a excepción de las de Accidentes Escolar, que se seguirán gestionando desde el Centro de Prestaciones de Sevilla.

VENTAJAS

Esta importante novedad conlleva las siguientes ventajas:

- Reducirá los trámites necesarios para autorizar cualquier Acto Médico (consultas, pruebas, etc.) que el asegurado precise, dotando al servicio de una mayor simplicidad y agilidad.
- El asegurado se dirigirá directamente al proveedor para gestionar cualquier Acto Médico cubierto por la garantía, eliminando la intervención de posibles intermediarios (mediador, Sucursal, Centro de Prestaciones...).
- El compromiso con que contamos también va enfocado a la reducción de costes, que permitirá hacer este producto más competitivo para su comercialización.

PROCESOS

A continuación se detalla el proceso de gestión para garantizar la rápida y eficaz tramitación de los siniestros:

1.- **PRIMERA ASISTENCIA.**-Como hemos dicho anteriormente, la Garantía de Asistencia Sanitaria la gestiona íntegramente HNA SC, de modo que cuando un **asegurado** precise hacer uso de la garantía **debe dirigirse directamente al proveedor llamando al teléfono 902 120 863**.

1.1- Las **Asistencias Urgentes o Primera Asistencia tras el Accidente**: serán autorizadas por HNA SC sin necesidad de que el asegurado envíe ningún documento; bastará con que facilite el número de póliza de MGS SEGUROS para que se le autorice la asistencia de Urgencias (en caso de duda ante algún dato, la urgencia se autorizará).

2.- **ASISTENCIA SUCESIVA.**- Para la tramitación y autorización de cualquier Acto Médico posterior a la primera asistencia solicitada, HNA SC solicitará dos documentos:

- Parte de Accidente (**NOVEDAD**)
- Informe médico anterior que justifique la solicitud, como era preceptivo hasta ahora.

El trámite de envío a HNA SC del Parte de Accidentes lo hará MGS SEGUROS, para lo cual debemos distinguir:

2.1.- Si se trata de una **Póliza Unipersonal o Póliza Colectiva Nominada**: Buscando la simplificación de procesos y la agilidad de tramitación, se han diseñado documentos y procesos informáticos para poder enviar los Partes de Accidentes desde CP Sevilla a HNA SC en el mismo momento de la apertura del expediente.

2.2.- Si se trata de una **Póliza Colectiva Innominada**: Como la persona que demanda la prestación no está especificada en la póliza, se ha articulado un protocolo para recabar del Tomador un Parte de Accidente firmado/sellado confirmatorio de su constancia del siniestro, precisando la colaboración de la red comercial en el siguiente sentido:

Desde CP Sevilla se enviará (por correo ordinario) una comunicación al Tomador informando de la apertura de un expediente y solicitando su colaboración para la continuación de la prestación al Asegurado Innominado consistente en que nos envíe una copia del Parte de Accidentes que le acompañamos debidamente cumplimentado y sellado por el propio Tomador. Cuando se genera este documento en nuestro sistema, se genera también una G.I. al Mediador para su conocimiento y control, y el propio sistema añade en la G.I. a un Gestor de Clientes de la Sucursal como participante para su conocimiento y colaboración en la obtención del documento solicitado. Una vez se tenga por parte del mediador o de la Sucursal el parte de Accidente, se enviará al Centro de Prestaciones de Sevilla, escaneado a través de la propia solicitud abierta, desde donde se hará llegar al proveedor HNA SC para continuar con la tramitación del siniestro.

Como a partir de la llamada inicial toda la prestación la gestiona HNA, esta agilidad y rapidez de servicio conlleva la necesidad de tener un primer control que garantice al menos que tengamos constancia del Accidente declarado a través del Tomador de la póliza. **Es importante destacar que el trámite de obtención del Parte de Accidentes en pólizas Innominadas debe ser lo más rápido posible para que el proveedor pueda continuar prestando asistencia al Asegurado.**

Desde el Área de Siniestros confiamos en que este cambio de Proveedor y de modelo de gestión aportará un valor añadido a nuestros Productos y provocará una mejora del servicio a nuestros clientes.