

Mgtr. Franklin García



MARCOSA

Máster en Riesgos, Corredor de seguros, S.A.

Investigación de reclamos

Gastos Médicos

Parte I

Objetivo General:

- Proporcionar los conocimientos básicos para realizar los procesos de investigación de reclamos de Accidentes Personales y Gastos Médicos para determinar cobertura de seguros.

Seguro de Accidentes Personales

Investigación de reclamos

Participantes en procesos de investigación de reclamos

- Investigación Interna
 - Ajustador
 - Analista de reclamos
- Investigación Externa
 - Personal privado
 - Entidades del Estado



¿Es un
Accidente?



Revisión de Caso

- Tenemos video, muestra el siniestro,
 1. ¿Podemos pagar?
 2. ¿Hay que investigar?
 3. ¿Dónde dice la ley que puedo investigar?

Conocimientos previos a conocer para facilitar la investigación

- **Decreto 25-2010 Artículo 34. Pago de obligaciones a los asegurados o beneficiarios. Una vez que se hayan practicado las investigaciones correspondientes, estén completos los requisitos contractuales y legales del caso y no exista desacuerdo en la liquidación e interpretación de las cláusulas de las pólizas, las entidades de seguros deben cumplir las obligaciones derivadas de tales contratos, dentro de los plazos que se indican a continuación.....**

Introducción

- Todo proceso de investigación de reclamos tiene 2 objetivos principales:
 1. Determinación de Coberturas
 2. Estimación de Montos a Pagar

1. Determinación de Cobertura

- Revisar
 - Condiciones
 - Exclusiones
 - De la póliza



Conocimientos previos a conocer para facilitar la investigación

- Aspectos Legales

- Decreto 2-70 artículo 681.- Libertad de contratación.
- Nadie puede ser obligado a contratar,
 - Sino cuando el rehusarse a ello constituya un acto ilícito o abuso de derecho.

1. Determinación de Cobertura

- ¿Cuáles son las condiciones de un accidente definidas en la póliza?



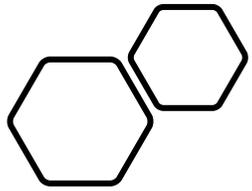
Accidentes Personales:

- Condiciones de las causas que provocan estos eventos
 1. Involuntarios o sin Intención
 2. Súbito o Repentino
 3. Fortuitos o sin poder prevenir o evitar
 4. Inesperados o sin esperarse
 5. Violentos o existencia de fuerza física
 6. Causados por agentes externos al sujeto

Accidentes Personales:

- Ejemplos:





Accidentes Personales:

- Ejemplos:

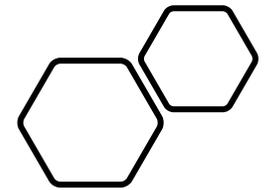


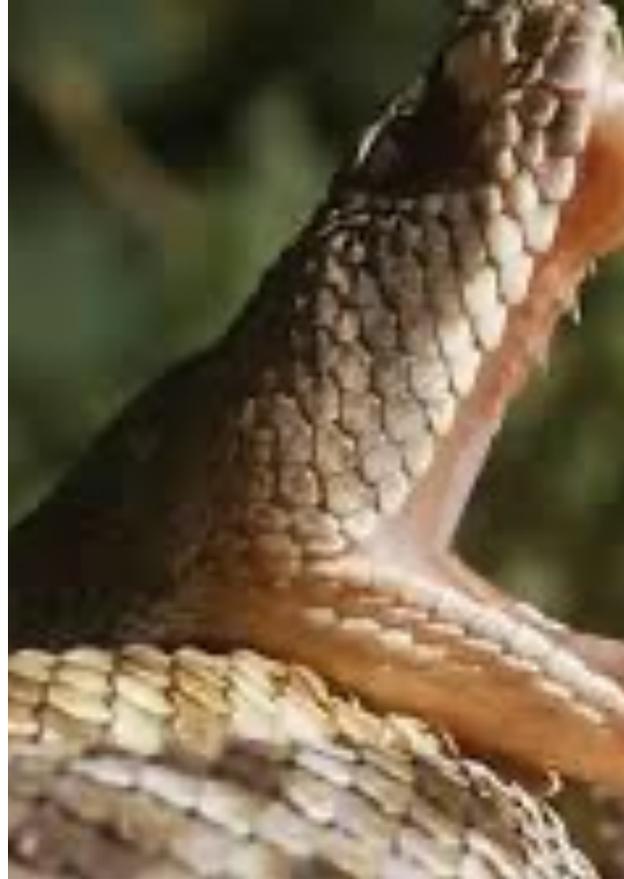
INTOXICACIÓN ALIMENTARIA



Accidentes
Personales:

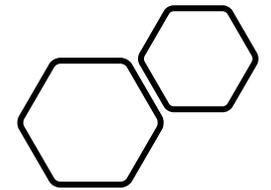
• Ejemplos:





Accidentes
Personales:

•Ejemplos:



Riesgos Amparados:

- Las condiciones revisadas que provoquen dentro de los siguientes 90 días lesiones corporales con las siguientes consecuencias:



Revisión de Casos



Mar 18 Ago 2020



18:21h 19° 22° 15°

PRENSA LIBRE

Periódico líder de Guatemala

Suscríbese

Buscar



Guatemala Ciudades Deportes Internacional Economía Vida Opinión



Guatemala

Comunitario Justicia Migrantes Política Sucesos

Luto y consternación por muerte de médico Carlos Mejía

Personal del Hospital Roosevelt, varias entidades, familiares y pacientes mostraron su consternación por la muerte del médico Carlos Rodolfo Mejía.

Por William Oliva

24 de mayo de 2017 a las 10:05h





Accidentes Personales:

- Exclusiones
 - Suicidio o intento del mismo,
 - Preexistencias,
 - Enfermedades,
 - Acontecimientos catastróficos originados por reacciones nucleares,

Accidentes Personales:

- Exclusiones
 - Si el accidente es provocado por acto ilícito
 - Duelo o riña, salvo que se tratase de legítima defensa propia,
 - Acto de guerra civil o internacional, guerrilla, rebelión, sedición, motín, terrorismo, huelga o tumulto popular, cuando el Asegurado hubiera participado como elemento activo.





Accidentes Personales:

- Exclusiones

- **Infecciones bacterianas**, (con excepción de las infecciones que acontezcan simultáneamente y como resultado de una herida accidental).
- Cualquier accidente que sufra el Asegurado encontrándose bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas, tóxicos, enervantes o psicotrópicos de uso ilegal u obtenidos sin receta legalmente extendida por médico legalmente autorizado para ejercer su profesión.
- La práctica o uso de navegación aérea, salvo como pasajero de líneas regulares comerciales,

Accidentes Personales:

- Exclusiones

- a. Actos de Imprudencia, temeridad o negligencia grave
- b. Competir en pruebas de pericia y/o velocidad
- c. Lesiones causadas al asegurado con o sin provocación



Accidentes Personales:

DÉCIMA QUINTA: RESIDENCIA, VIAJES Y RIESGOS NO CUBIERTOS

El Asegurado está cubierto por esta póliza sin restricciones en cuanto a residencia y viajes que pueda realizar, dentro o fuera del país. La Aseguradora no pagará la indemnización que pudiera corresponder a esta póliza cuando el hecho se produjera por las siguientes causas:

- a) Si el accidente es provocado deliberadamente por acto ilícito del contratante del presente seguro, o si es provocado por dolo o culpa grave del Asegurado.
- b) Duelo o riña, salvo que se tratase de legítima defensa propia, empresa o acto criminal o aplicación legítima de la pena de muerte.
- c) Acto de guerra civil o internacional, guerrilla, rebelión, sedición, motín, terrorismo, huelga o tumulto popular, cuando el Asegurado hubiera participado como elemento activo.
- d) Abuso de alcohol, drogas, estupefacientes, narcóticos o estimulantes.
- e) Si en caso de accidente, el Asegurado se sometiere a intervenciones médicas o quirúrgicas ilícitas.
- f) La práctica o uso de navegación aérea, salvo como pasajero de líneas regulares comerciales, o por otras ascensiones aéreas o aladeltismo.
- g) Por la participación en viajes o prácticas deportivas submarinas o subacuáticas o escalamiento de montaña.
- h) Competir en pruebas de pericia y/o velocidad con vehículos mecánicos o de tracción animal, justas hípicas, o en cualquier otra prueba similar.
- i) Intervenir en pruebas de prototipos de aviones, automóviles y otros vehículos de propulsión mecánica.
- j) Desempeño paralelo de profesiones de acróbata, buzo, jockey y domador de potros o fieras y/o la práctica de deportes o actividades peligrosas como alpinismo, andinismo, esquí acuático o de montaña, motonáutica u otras actividades análogas, manipulación de explosivos y/o armas de fuego, punzo cortantes y/o contundentes o exposición a radiaciones atómicas, salvo pacto en contrario.
- k) Acontecimientos catastróficos originados por reacciones nucleares.

Exclusiones en relación a arma de fuego

- o de la Fusión Nuclear, o de Radiactividad.
4. Enfermedades, padecimientos o tratamiento médico u operaciones quirúrgicas de cualquier naturaleza que no sean a consecuencia directa de un accidente.
 5. Cualquier accidente ocurrido antes de la primera fecha de inicio vigencia de esta Póliza.
 6. Cualquier accidente que provoque la muerte, pérdidas orgánicas o daños corporales que sufra el Asegurado encontrándose bajo los efectos de bebidas alcohólicas, drogas, tóxicos, enervantes o psicotrópicos de uso ilegal u obtenidos sin receta legalmente extendida por médico legalmente autorizado para ejercer su profesión. En el caso de nivel alcohólico, se tomara el establecido por el Ministerio Público.
 7. Ptomainas o infecciones bacterianas, tetánicas o carbuncosas (con excepción de las infecciones piógenas que acontezcan simultáneamente y como resultado de una herida accidental).
 8. Cualquier gasto o indemnización por pérdida y/o por incapacidad derivado de cuarentena humana o la aplicación de leyes o reglamentos impuestos por cualquier autoridad pública local, nacional o regional.
 9. Las insolaciones, congelaciones, congestión y otros efectos de la temperatura o presión atmosféricas, salvo que el Asegurado esté expuesto a ellas por consecuencia de un accidente cubierto por el seguro.
 10. Envenenamiento de cualquier naturaleza (tragados, administrados, absorbidos o inhalados por accidente o de otra manera, voluntaria o involuntariamente).
 11. Suicidio o cualquier intento del mismo, cualesquiera que sean las causas o circunstancias que lo provoquen.
 12. **Actos o hechos cometidos con armas de fuego, corto punzantes, contundentes o punzo cortantes, a excepción de los casos que se declare por la autoridad competente como víctima accidental de proyectil disparado con arma de fuego, salvo pacto contrario.**

¿Se cubre
este
accidente?



Caso de estudio:

- Después de conocer la interpretación de la póliza analice el siguiente caso y determine la existencia de cobertura, hubo desmembración y fallecimiento en un intervalo de 90 días

Jue 10 May 2018 Actualizado 06:45h



06:51h | 14° | 23° | 14°

PRENSA LIBRE

Un periodismo independiente, honrado y digno.

Justicia

Estudiantes atropellados: Jabes Meda fue provocado, afirma su abogado

La defensa de Jabes Emanuel Meda Maldonado rechazó los argumentos que el Ministerio Público (MP), utilizó contra el sospechoso, y arremetió contra los estudiantes que habrían “provocado” el atropello.

Por Henry Estuardo Pocasangre

5 de Mayo de 2017 a las 13:33h



Estudiantes
atropellados..
¿Es un Accidente?

Estudiantes atropellados: Personal habría motivado la manifestación

El ministro de Educación, Óscar Hugo López, reveló que más de 10 nombres de posibles “motivadores” de la manifestación del 26 de abril, en la que Jabes Meda atropelló a varios jóvenes, surgieron luego de una investigación administrativa dirigida por esa dependencia.

Por **Geovanni Contreras y Geldi Muñoz Palala**

8 de Mayo de 2017 a las 23:02h

★ Archivado en:

► [Estudiantes atropellados](#) ► [Jabes Meda Maldonado](#)





Jabes Meda, su abogado defensor y la jueza, observan el video de evidencia del momento en que los estudiantes fueron atropellados. (Foto Prensa Libre: Estuardo Paredes)

En la audiencia de hoy el abogado de Domínguez informó al juez Carlos Toledo que la madre de la menor desistía de continuar en el caso, y renunció totalmente de los cargos contra Meda Maldondo.

VIDEO

Jabes Meda es ligado a proceso por tres delitos



Se supo que la madre de Brenda Domínguez renunció al caso porque la familia de Meda Maldonado resarcó el daño a la familia.

En ese sentido el juez Toledo explicó a las partes que la decisión que tomó la madre de la menor no cambia la situación actual del procesado debido a que el Ministerio Público continúa a cargo del proceso.



Estudiantes atropellados: Jabes Meda fue provocado, afirma su abogado

El juez explicó que no procede la petición de la defensa del procesado para cambiar los delitos de homicidio y homicidio en grado de tentativa por homicidio culposo y lesiones culposas, porque en la audiencia de primera declaración la jueza que conoció del caso resolvió que Meda Maldonado "gozaba de pleno juicio" al momento del incidente contra el grupo de estudiantes de la Escuela Nacional de Comercio No. 2.

En este proceso el abogado de Jabes Meda buscó que al sindicato le efectuaran pruebas psiquiátricas para justificar que el joven habría actuado en un estado de emoción violenta.



Jabes Emanuel Meda Maldonado es acusado de haber atropellado a estudiantes en la calzada San Juan. (Foto Prensa Libre: Hemeroteca PL)

Meda Maldonado fue ligado a proceso por los cargos de homicidio, homicidio en grado de tentativa y lesiones graves.

El defensor Jaime Hernández Zamora, acudió al Juzgado Séptimo Penal para entregar un memorial en el que solicita al juez Adrián Rodríguez, una audiencia para pedir la modificación.

Meda Maldonado es sospechoso de haber atropellado a los estudiantes, el 26 de abril. Fue detenido el sábado 29 cuando se presentó de forma voluntaria a la Torre de Tribunales.

Justicia

Madre de Brenda Domínguez renuncia al caso contra Jabes Meda

Ingrid Domínguez, madre de la estudiante Brenda Domínguez, quien falleció luego de ser atropellada supuestamente por Jabes Emanuel Meda Maldonado, desistió de continuar el proceso contra el sindicato en el Juzgado Octavo de Penal.

Imágenes y mensajes de WhatsApp son de las principales evidencias que se siguen en el proceso administrativo, en la Escuela de Ciencias Comerciales 2, de acuerdo con el funcionario.

“En la lista aparecen más de 10 personas. Es personal del Ministerio en ese lugar”, aseguró López, después de la reunión del Gabinete General.

El personal que menciona López podrían ser docentes, aunque recalcó que no pueden darse más detalles debido a la investigación en curso..

LEA ADEMÁS

Denuncia ciudadana fue clave para dar con Jabes Meda



“En las pruebas hay mucha información. Hay WhatsApp. Hay información de quién pudo haber abierto la puerta, cuál pudo haber sido la motivación, quién pudo haber generado que los jóvenes salieran a manifestar y cuáles eran los temas que probablemente estaban detrás de la petición principal que se estaba haciendo en el momento de la manifestación”, añadió.

Seguro de Accidentes Personales

Investigación de reclamos

Aspectos legales de referencia

Conocimientos previos a conocer para facilitar la investigación

- Aspectos Legales

- Interpretación Textos

- **Decreto 2-89 Ley Organismo Judicial. Artículo 10. Interpretación de la ley.**

- Las normas se interpretarán conforme a
 - Su texto,
 - Según el sentido propio de sus palabras,
 - Su contexto y
 - De acuerdo con las disposiciones constitucionales.
 - Cuando una ley es clara, no se desatenderá su tenor literal con el pretexto de consultar su espíritu.
 - El conjunto de una ley servirá para ilustrar el contenido de cada una de sus partes, pero los pasajes de la misma se podrán aclarar atendiendo al orden siguiente:
 - a) A la finalidad y al espíritu de la misma;
 - b) A la historia fidedigna de su institución;
 - c) A las disposiciones de otras leyes sobre casos o situaciones análogas;
 - d) Al modo que parezca más conforme a la equidad y a los principios generales del derecho.”

Conocimientos previos a conocer para facilitar la investigación

- Aspectos Legales

- **ARTICULO 671.-** Formalidades de los contratos.
 - Los contratos de comercio no están sujetos, para su validez, a formalidades especiales.
 - Cualesquiera que sean la forma y el idioma en que se celebren, las partes quedarán obligadas de la manera y en los términos que aparezca que quisieron obligarse.

Conocimientos previos a conocer para facilitar la investigación

- Aspectos Legales

- **Decreto 2-70 Artículo 669. Principios filosóficos.**

- Las obligaciones y contratos mercantiles se interpretarán, ejecutarán y cumplirán
 - De conformidad con los principios de:
 - Verdad sabida y
 - Buena fe guardada,
 - A manera de
 - Conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes,
 - Sin limitar con interpretación arbitraria sus efectos naturales.

Artículos Relacionados con Accidentes Personales

- Artículo 671 Formalidad de los contratos
- Artículo 673 Contratos mediante pólizas
- Artículo 874 Contrato de seguro
- Artículo 875 Definiciones
- Artículo 876 Carácter imperativo
- Artículo 879 Aceptación de prórrogas
- Artículo 880 Declaración
- Artículo 881 Declaración del Representante

Artículos Relacionados con Accidentes Personales

- Artículo 882 Perfeccionamiento de contrato
- Artículo 885 El seguro no es lucrativo
- Artículo 887 Contenido de la póliza
- Artículo 888 Prueba de contrato
- Artículo 892 Pago de la prima
- Artículo 893 Prima Convenida
- Artículo 894 Agravaciones esenciales
- Artículo 895 Atenuación del riesgo

Artículos Relacionados con Accidentes Personales

- **ARTICULO 895.- Atenuación del riesgo.** El tipo de primas que imponga al contratante del seguro el deber de tomar determinadas precauciones para atenuar el riesgo, o impedir su agravación,
 - No podrá tener como consecuencia la extinción de las obligaciones del asegurador, sino en el caso de que el incumplimiento del asegurado hubiese influido en la realización del siniestro o hubiera agravado sus consecuencias.

Reclamos de Gastos Médicos 2da. Parte

Mgtr. Franklin García

Objetivo General:

- Proporcionar los conocimientos básicos para realizar los procesos de análisis de reclamos de Gastos Médicos para determinar cobertura de seguros.

Seguro de Gastos Médicos

Análisis de reclamos

Revisión de caso



- Se recibe un reclamo de un asegurado por infarto de miocardio, el asegurado tiene 1 año de vigencia en la póliza, se recibe la papelería completa y a satisfacción, la familia le indica que el asegurado no tiene ningún antecedente clínico y si quiere que investiguen en la aseguradora.
 - ¿Se debe pagar el reclamo?
 - ¿Que aspectos legales debe considerar?
 - ¿Bajo que criterios legales, se puede rechazar el reclamo?
 - ¿Legalmente que debe contestar ante solicitud de investigar el caso?



Participantes en procesos de investigación de reclamos

- Investigación Interna
 - Ajustador
 - Analista de reclamos
- Investigación Externa
 - Personal privado
 - Entidades del Estado

Conocimientos previos a conocer para facilitar la investigación

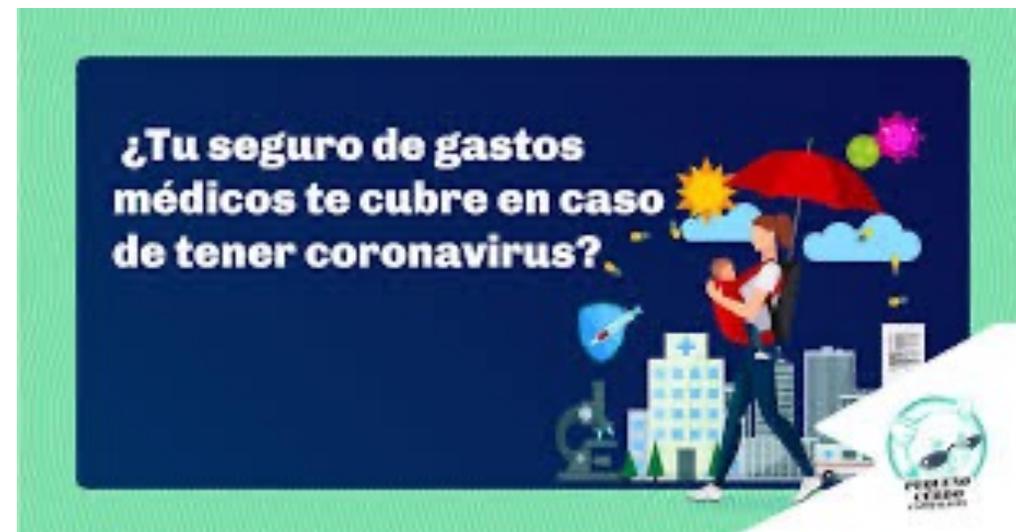
- **Decreto 25-2010 Artículo 34. Pago de obligaciones a los asegurados o beneficiarios. Una vez que se hayan practicado las investigaciones correspondientes, estén completos los requisitos contractuales y legales del caso y no exista desacuerdo en la liquidación e interpretación de las cláusulas de las pólizas, las entidades de seguros deben cumplir las obligaciones derivadas de tales contratos, dentro de los plazos que se indican a continuación.....**

Introducción

- Todo proceso de investigación de reclamos tiene 2 objetivos principales:
 1. Determinación de Coberturas
 2. Estimación de Montos a Pagar

1. Determinación de Cobertura

- Revisar
 - Condiciones
 - Exclusiones
 - De la póliza



Conocimientos previos a conocer para facilitar la investigación

- Aspectos Legales

- Decreto 2-70 artículo 681.- Libertad de contratación.
- Nadie puede ser obligado a contratar,
 - Sino cuando el rehusarse a ello constituya un acto ilícito o abuso de derecho.

1. Determinación de Cobertura

- ¿Cuáles son las condiciones de los gastos médicos definidas en la póliza?

Revisión de caso No. 2

- Llega paciente a emergencia
- Diagnóstico de ingreso Hipertensión Arterial
- Se solicita autorización a la aseguradora por Emergencia
- Aseguradora rechaza autorización porque el diagnóstico no se considera que es una emergencia
 - Cómo asesores de Gastos Médicos responda las siguientes interrogantes:
 1. ¿Esta de acuerdo con la resolución de la aseguradora? ¿Por qué?
 2. ¿Debe investigarse algo en este caso? ¿Por qué?



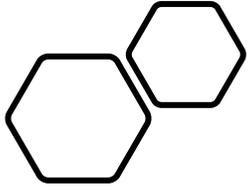
Gastos Médicos:

- Gastos Médicos incurridos para recuperar la salud por casos de enfermedad o accidente

Gastos Médicos:

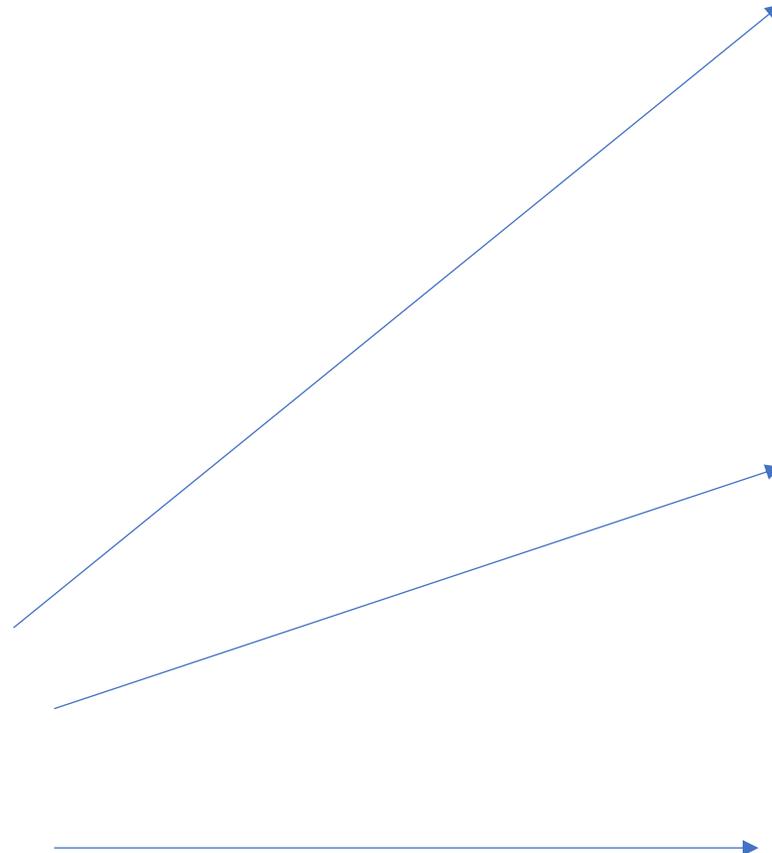
- Ejemplos:





Gastos Médicos:

- Ejemplos:



Causas que originan procesos de Investigación

- Interrogantes en
1. Diagnóstico



Causas que originan procesos de Investigación

- Interrogantes en
1. Período de la enfermedad



Causas que originan procesos de Investigación

- Interrogantes en
1. Tratamiento



Nuevo tratamiento para la
Hernia Discal
Conquistar el dolor rápidamente es la con-
dición medular o radicular para alinear
el dolor, mediante la inyección de un gel.

telefonos.com



AUDITORÍA MÉDICA...A propósito de un caso

Dr. José E. Cabrejo Paredes – Médico Auditor
RNE: A00412



Causas que originan procesos de Investigación

- Interrogantes en
1. Origen de la enfermedad



Origen Enfermedad



Presentación Gasto o
Tratamiento

Inicio de vigencia

Causas que originan procesos de Investigación

- Interrogantes en
 1. Desenlace de la enfermedad



Causas que originan procesos de Investigación

- Interrogantes en

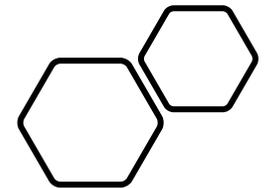
1. Médicos u Hospitales involucrados dentro o fuera de la red de proveedores





Causas que originan procesos de Investigación

- Interrogantes en
1. Subrogación



Seguro de Gastos Médicos

Investigación de reclamos

Aspectos legales de referencia

Conocimientos previos a conocer para facilitar la investigación

- Aspectos Legales

- Interpretación Textos

- **Decreto 2-89 Ley Organismo Judicial. Artículo 10. Interpretación de la ley.**

- Las normas se interpretarán conforme a
 - Su texto,
 - Según el sentido propio de sus palabras,
 - Su contexto y
 - De acuerdo con las disposiciones constitucionales.
 - Cuando una ley es clara, no se desatenderá su tenor literal con el pretexto de consultar su espíritu.
 - El conjunto de una ley servirá para ilustrar el contenido de cada una de sus partes, pero los pasajes de la misma se podrán aclarar atendiendo al orden siguiente:
 - a) A la finalidad y al espíritu de la misma;
 - b) A la historia fidedigna de su institución;
 - c) A las disposiciones de otras leyes sobre casos o situaciones análogas;
 - d) Al modo que parezca más conforme a la equidad y a los principios generales del derecho.”

Conocimientos previos a conocer para facilitar la investigación

- Aspectos Legales

- **ARTICULO 671.-** Formalidades de los contratos.

- Los contratos de comercio no están sujetos, para su validez, a formalidades especiales.

- Cualesquiera que sean la forma y el idioma en que se celebren, las partes quedarán obligadas de la manera y en los términos que aparezca que quisieron obligarse.

Conocimientos previos a conocer para facilitar la investigación

- Aspectos Legales

- **Decreto 2-70 Artículo 669. Principios filosóficos.**

- Las obligaciones y contratos mercantiles se interpretarán, ejecutarán y cumplirán
 - De conformidad con los principios de:
 - Verdad sabida y
 - Buena fe guardada,
 - A manera de
 - Conservar y proteger las rectas y honorables intenciones y deseos de los contratantes,
 - Sin limitar con interpretación arbitraria sus efectos naturales.

Artículos Relacionados con Accidentes Personales

- Artículo 671 Formalidad de los contratos
- Artículo 673 Contratos mediante pólizas
- Artículo 874 Contrato de seguro
- Artículo 875 Definiciones
- Artículo 876 Carácter imperativo
- Artículo 879 Aceptación de prórrogas
- Artículo 880 Declaración
- Artículo 881 Declaración del Representante

Artículos Relacionados con Accidentes Personales

- Artículo 882 Perfeccionamiento de contrato
- Artículo 885 El seguro no es lucrativo
- Artículo 887 Contenido de la póliza
- Artículo 888 Prueba de contrato
- Artículo 892 Pago de la prima
- Artículo 893 Prima Convenida
- Artículo 894 Agravaciones esenciales
- Artículo 895 Atenuación del riesgo

Artículos Relacionados con Accidentes Personales

- **ARTICULO 895.- Atenuación del riesgo.** El tipo de primas que imponga al contratante del seguro el deber de tomar determinadas precauciones para atenuar el riesgo, o impedir su agravación,
 - No podrá tener como consecuencia la extinción de las obligaciones del asegurador, sino en el caso de que el incumplimiento del asegurado hubiese influido en la realización del siniestro o hubiera agravado sus consecuencias.

Abuso de Derecho –Diccionario Jurídico–

- Se denomina abuso del derecho a la situación que se produce cuando el titular actúa de modo tal que su conducta concuerda con la que concede la facultad, pero su ejercicio resulta contrario a los fines del ordenamiento jurídico y excede los límites impuestos por la buena fe, moral y buenas costumbres o los fines sociales y económicos del Derecho. Cuando se da esta situación es tarea de los magistrados evaluar en cada caso concreto si existió una verdadera conducta lesiva y, si corresponde, procurar una *actio in rem verso* y fijar indemnización.