



Administracion De Reclamos Los seminarios web de Información para Empleadores

ADMINISTRACION DE RECLAMOS

Serie de capacitación para empleadores

¿Qué es la Compensación de Trabajadores?

Es un seguro obligatorio que proporciona **prestaciones médicas y sustitución salarial** para los empleados que sufren lesiones o enfermedades relacionadas con el trabajo.

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023

Cómo Calificar para la Compensación de los Trabajadores

El sistema de compensación de los trabajadores de California es un sistema de **ELEGIBILIDAD**.

Para que el trabajador lesionado **sea elegible** a ser compensado debe demostrar que:






- Es un trabajador.
- La lesión se produjo como consecuencia del trabajo (AOE, por sus siglas en inglés).
- La lesión se produjo en el desempeño del trabajo (COE, por sus siglas en inglés).
- Causa médica

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023



Administración De Reclamos Los seminarios web de Información para Empleadores

Beneficios de Compensación de los Trabajadores

-  Prestaciones Médicas
-  Incapacidad Temporal
-  Incapacidad Permanente
-  Beneficios suplementarios por traslado de puesto de trabajo
-  Beneficios por fallecimiento

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND

Cuando Ocorre un Accidente de Trabajo

Atienda inmediatamente a su empleado accidentado.

- Llame al 911 (si es necesario)
- Preste primeros auxilios (si dispone de personal capacitado)
- Lleve o envíe al empleado lesionado a un establecimiento de la Red de Proveedores Médicos (MPN, por sus siglas en inglés) de State Fund si el trabajador no ha designado previamente a un médico
- Los trabajadores que hayan hecho una designación previa pueden ser canalizados a su médico personal



EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND

Red de Proveedores Médicos - MPN



Una Red de Proveedores Médicos es una entidad o grupo de proveedores de asistencia médica creada por una aseguradora para tratar las lesiones o enfermedades de los trabajadores.

Reglamentos de California:

- Permitir a los empleados elegir un proveedor dentro de la MPN después de su visita inicial.
- Ofrecer a los trabajadores lesionados la posibilidad de solicitar segundas y terceras opiniones.

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND



Administracion De Reclamos Los seminarios web de Información para Empleadores

Proveedores médicos de State Fund

Asistente de acceso médico: 888-782-8338

Busque a un proveedor médico en StateFundCA.com o llame o envíe un correo electrónico a nuestro Asistente de acceso médico para localizar un médico de la MPN disponible o concertar una cita médica.

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA. Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND

Programa de Telesalud

State Fund también ofrece Telesalud como complemento a nuestra atención médica en nuestra red MPN.

- ✓ Mayor accesibilidad
- ✓ Método conveniente de prestación de asistencia

Telesalud presta asistencia a distancia a través de un teléfono inteligente, una tableta o una computadora portátil.

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA. Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND

Reportar un Reclamo

- ✓ Entregue al empleado el **formulario de reclamo de compensación de los trabajadores - DWC 1** en el plazo de un día hábil después de tener conocimiento de la lesión.
- ✓ Entregue al empleado una copia de la **Guía del Empleado para la Red de Proveedores Médicos del Fondo Estatal** al momento de la lesión.
- ✓ Presente el **formulario de reclamo de compensación de los trabajadores - DWC 1** en el **plazo de un día hábil** después de recibir este formulario de el empleado.
- ✓ Presente el **informe del empleador sobre lesiones o enfermedades profesionales - Formulario 3067** en el **plazo de 5 días** después de tener conocimiento de una lesión.

Los documentos requeridos para presentar el reclamo se encuentran en www.StateFundCA.com.

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA. Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND



Administración De Reclamos Los seminarios web de Información para Empleadores

Reporte el Reclamo a State Fund

Llame a nuestro número gratuito del **Centro de atención al cliente al (888) 782-8338**
 Un representante experto en reclamos le ayudará a notificar una lesión y a ubicar a un médico de la Red de Proveedores Médicos.

O
 Conéctese con el **State Fund en línea** en StateFundCA.com y notifique el reclamo por vía electrónica.

O
 envíe por fax los formularios de reclamo debidamente completados al **(800) 371-5905**.

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION FUND

Reportando reclamos SIN DEMORA

La ley de California requiere que los empleadores reporten un reclamo en un plazo de **5 días** a partir del momento en que tengan **conocimiento** del incidente.

En caso de lesión grave, enfermedad o muerte, el empleador debe informar inmediatamente (no más de 8 horas después del incidente) a la oficina local de Cal/OSHA.



- ✓ La notificación sin demora reduce la probabilidad de olvidar detalles relacionados con el accidente.
- ✓ Un retraso en la declaración puede aumentar los costos de los reclamos.
- ✓ Es necesario **colaborar cercanamente con el ajustador de reclamos y facilitar a tiempo los documentos solicitados.**

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION FUND

Notificación de reclamos de primeros auxilios

A partir del 1 de enero de 2017, el comisionado de seguros de California aprobó cambios para **requerir la notificación de todos los reclamos sólo médicos o de "primeros auxilios"**.

A partir del 1 de enero de 2019, el Departamento de clasificación de seguros de compensación de los trabajadores de California (WCIRB, por sus siglas en inglés) desarrolló una nueva fórmula de modificación de experiencia que **excluye los primeros \$250** de cada reclamo del cálculo.




EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION FUND



Administracion De Reclamos Los seminarios web de Información para Empleadores

Requisitos de información de COVID-19 para empleadores




El proyecto de ley del senado SB 1159 creó requisitos de notificación de COVID-19 para los empleadores.

- Entro en vigor a partir del **17 de septiembre de 2020**, y se extendió hasta el **1o de enero de 2024**.
- Obligaciones de seguimiento y notificación de COVID-19 para **empleadores con 5 o más empleados**.
- Para determinados empleados, tres presunciones legales de que COVID-19 está vinculado al trabajo.
- Penalización de hasta \$ 10 000 por incumplimiento COVID@scif.com o al fax (800) 325-1284

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND

Reclamos sobre COVID-19 excluidos




Los reclamos directamente derivados de un diagnóstico de COVID-19 con una fecha de un accidente a partir del 1o de diciembre de 2019 quedarán excluidos de los cálculos de clasificación por experiencia de los empleadores particulares.

Si un empleado recibe un resultado positivo en una prueba o un diagnóstico de COVID-19 y la exposición puede haberse producido durante el desempeño de su trabajo, notifíquelo de inmediato.

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND

Proceso de Admisión de Reclamos



DECISIÓN DE COMPENSABILIDAD: "la decisión más importante en la trayectoria de un reclamo".

El **especialista en admisión de reclamos** dispone de **14 días** para recopilar información que le permita tomar una decisión sobre la compensabilidad del mismo.

- Verificar la cobertura
- Llamadas iniciales en un plazo de **48 horas** al empleador, al abogado del empleado o solicitante y al proveedor médico.
- Obtener informes médicos.
- Obtener los documentos necesarios.

Decisión de **ACEPTAR, RECHAZAR o APLAZAR** el reclamo.

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND



Administración De Reclamos Los seminarios web de Información para Empleadores

Proceso de Admisión de Reclamos: Reclamos Aceptados



Una vez aceptados:

Para reclamos exclusivamente médicos


- Canalizar al trabajador lesionado a un proveedor que se participante de la red MPN si aún no lo ha hecho.
- Traslado del reclamo al especialista en beneficios médicos

Para reclamos con incapacidad temporal

- Inicio del pago de incapacidad temporal
- Traslado del caso al especialista en reincorporación laboral

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND

Proceso de Admisión de Reclamos: Reclamos Rechazados




Una vez rechazados:

- El ajustador intentará resolver el reclamo (si corresponde).
- Si no se puede llegar a un acuerdo, el reclamo se transferirá a un especialista en litigios (para que resuelva el reclamo o defienda cualquier apelación).

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND

Proceso de Admisión de Reclamos: Reclamos Aplazados

Si para el día 14, el especialista en admisión de reclamos no dispone de información suficiente para aceptar o rechazar el reclamo, éste quedará **APLAZADO**.



- 90 días para investigar más a fondo.
- Proporcionar tratamiento médico dentro de los 90 días.

Investigar más incluirá:

- Llamadas telefónicas adicionales al empleador, empleado, proveedor médico.
- Obtención de informes médicos o historia clínica previa.
- Solicitar una investigación formal.
- Obtención de la declaración del trabajador.

Según la ley de California, el trabajador lesionado tiene derecho a un tratamiento médico de hasta \$ 10,000.

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND




Administracion De Reclamos Los seminarios web de Información para Empleadores

Reclamos Litigados

Los reclamos de compensación de los trabajadores de California terminan en litigio por varias razones diferentes, tales como:


- El trabajador lesionado está confundido sobre el sistema de compensación de los trabajadores y busca representación.
- Rechazo del reclamo debido a:
 - Se determina que la lesión no es consecuencia del trabajo ni está relacionada con éste.
 - Falta de pruebas médicas que demuestren que la lesión está relacionada con el trabajo.



EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA. Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION FUND

Reclamos Exclusivamente Médicos

Reclamos de no incapacidad en los que un empleado lesionado ha perdido **tres días de trabajo o menos** a consecuencia de la lesión.



EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA. Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION FUND

Contención de los Costos Médicos - MPN

La finalidad de una Red MPN es la de proporcionar atención médica a tiempo y de forma adecuada a los trabajadores lesionados.

- Reduce los costos médicos.
- Proporciona control médico durante toda la trayectoria del reclamo.
- ✓ Proveedores médicos seleccionados.
- ✓ Lineamientos de tratamiento médico basados en evidencia médica.
- ✓ Evaluación comparativa de resultados.



EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA. Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION FUND

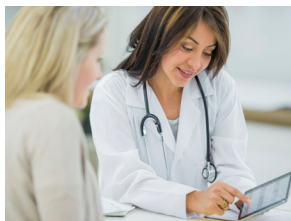


Administracion De Reclamos Los seminarios web de Información para Empleadores

Contención de Costos Médicos: Utilization Review

Contención de Costos Médicos es un proceso que tiene la función de revisar el plan de tratamiento médico propuesto por el médico para el trabajador lesionado con el fin de determinar si este es necesario y adecuado.

Una atención médica adecuada mejora los resultados médicos al mismo tiempo que contiene los costos.



EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION FUND

Contención de costos médicos: gestión de beneficios farmacéuticos

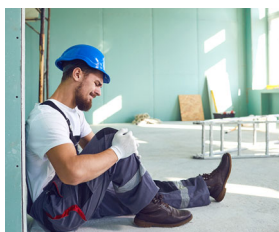
La **Gestión de Beneficios Farmacéuticos (PBM, por sus siglas en inglés)** gestiona la administración de medicamentos y controla el gasto farmacéutico.

- Problemas del tratamiento con opiáceos.
- Suministro médico.
- Prescripción inadecuada.
- Medicamentos especiales de alto costo.
- Compuestos.
- Uso de farmacias múltiples.
- Señales de fraude, derroche y uso indebido.



EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION FUND

Reclamos de indemnización por pérdida de tiempo laboral



La indemnización de la compensación de los trabajadores compensa al trabajador lesionado por la falta de compensación salarial.

- Pagos de prestaciones de incapacidad temporal.
- Pago de prestaciones por discapacidad permanente.

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION FUND



Administracion De Reclamos Los seminarios web de Información para Empleadores

¿Cómo se Determinan Las Prestaciones por Incapacidad?

	Prestaciones por incapacidad temporal - normalmente 2/3 del salario promedio semanal.
	Prestaciones por incapacidad permanente - en función del nivel de incapacidad permanente.


EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND

Reincorporación al Trabajo

Un plan establecido por el empleador para ayudar a reincorporar a los trabajadores lesionados en el lugar de trabajo.

El objetivo es reincorporar a los trabajadores al puesto de trabajo tan pronto como estén médicamente capacitados.

- ✓ Reducción de los costos
- ✓ Recuperación más rápida
- ✓ Mejores relaciones con los empleados



EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND

Modificación del Trabajo

Un trabajador lesionado puede seguir trabajando.

Usted puede optar por ofrecer **trabajo modificado o trabajo ligero** dentro de los límites físicos dados por el médico tratante de cabecera.



EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND



Administracion De Reclamos Los seminarios web de Información para Empleadores

Mejora Médica Máxima (MMI)

"... Se refiere a una fecha a partir de la cual no se prevé una mayor recuperación o deterioro, aunque con el tiempo puede haber algún cambio esperado".



EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND

Departamento de Reclamos Catastróficos conocido como Major Claims Operations

Cuando ocurra un evento de mayor impacto como el fallecimiento de un empleado,

Nuestro equipo encargado de este tipo de casos está ahí para garantizar que sus empleados y sus familias reciban asistencia durante todo el proceso de reclamos.



STATE FUND IS NOT A BRANCH OF THE STATE OF CALIFORNIA © 2023 State Compensation Insurance Fund STATE COMPENSATION INSURANCE FUND


Resolución y Cierre de Reclamos

El proceso de cierre de un reclamo comienza cuando se considera que el trabajador ha alcanzado la **mejora médica máxima**.

La opinión del médico tratante es que el trabajador lesionado ha llegado a un punto en el que su condición médica probablemente no va a mejorar.

Un trabajador puede seguir teniendo derecho al tratamiento médico una vez finalizado el reclamo.

- Estipulación con solicitud de adjudicación
- Compromiso y liberación (C&R)
- Conclusiones y adjudicaciones



EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND



Administracion De Reclamos Los seminarios web de Información para Empleadores

Portal de reclamos de State Fund

- Ver y descargar detalles del reclamo
- Enviar y recibir mensajes
- Compartir documentos
- Notificaciones de eventos automatizadas
 - Nuevo reclamo establecido
 - Cambio de ajustador
 - Estado de compensabilidad del reclamo actualizado
 - Estado del progreso medico
 - Plan de acción publicado
 - Reservas del reclamo publicadas



STATE COMPENSATION INSURANCE FUND

Servicios de State Fund

- Especialización en reclamos
- Red de proveedores médicos
- Llamada gratuita al Centro de Notificación de Reclamos
- Servicios de prevención de pérdidas
- www.SafeAtWorkCA.com: su Centro de Recursos de Seguridad
- **State Fund en línea**: acceso a la cuenta en línea
- Facturación automatizada
- Centro de atención al cliente
- Recursos antifraude



www.StateFundCA.com - Recursos para los asegurados

EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND

Gracias por Elegir a State Fund como su Aseguradora

Visítenos en StateFundCA.com.

Centro de atención al cliente:
(888) 782-8338

Para recursos de prevención de accidentes visite SafeAtWorkCA.com.

Unidad de apoyo para prevención de accidentes: (800) 675-2667



EL FONDO ESTATAL NO ES UNA DEPENDENCIA DEL ESTADO DE CALIFORNIA Fondo Estatal de Seguro de Compensación © 2023 STATE COMPENSATION INSURANCE FUND
