

“Hemos innovado, en todos y cada uno de los aspectos de la gestión sanitaria de los siniestros”

Dr. Pablo E. Moraga Mota y D. Rafael Torres Crespo

Director Médico y director Financiero, respectivamente, de Asesoramiento Médico Siglo XXI

En muchas ocasiones hasta que no nos enfrentamos a un siniestro, ya sea como consecuencia de un accidente de tráfico, individual o deportivo, no somos conscientes de la importancia de tener una aseguradora que cuente con una amplia y óptima red sanitaria como la que ofrece Asesoramiento Médico Siglo XXI, que nos garantice un diagnóstico rápido, fiable y un tratamiento adecuado. Los fundadores de esta empresa fueron conscientes de estas necesidades y arriesgaron para ser pioneros en ofrecer a los lesionados una amplia red asistencial con una distribución geográfica homogénea en todo el territorio nacional. A día de hoy han atendido con éxito a más de 125.000 pacientes, han realizado más de 35.000 pruebas diagnósticas, más de 3.500 intervenciones quirúrgicas y han llevado a cabo más de un millón de sesiones de rehabilitación.

Siendo la actividad principal de la empresa la tramitación y el control de los siniestros que precisen los accidentados de compañías de seguros, ¿cómo han conseguido convertirse en una referencia nacional?

Dr. Pablo Moraga Mota: En 2006 fuimos pioneros con esta idea que contó con una inmejorable acogida por parte de nuestros clientes, y que consiguió aliviar los departamentos de tramitación de siniestros de las más importantes compañías aseguradoras del país.

Las claves para ser una referencia nacional en este sector han sido varias. Por un lado, destacaría nuestra flexibilidad para adaptarnos a los cambios; el cumplimiento de los compromisos adquiridos con nues-

tros clientes, y la prestación de un servicio de calidad para los clientes y sus asegurados. Además, ha sido también de vital importancia contar con un equipo muy dinámico de personas muy comprometidas con este proyecto y con un excelente sistema de formación continua de nuestros equipos de trabajo.

Como líderes en la gestión y control de siniestros, ¿qué diferentes servicios ofrecen a las compañías de seguros y gabinetes de valoración médicos?

D. Rafael Torres Crespo: Ofrecemos un control integral de la gestión de los siniestros que facilita a nuestros clientes la posibilidad de saber en cada momento la situación de sus asegurados. Trabajamos con

gran rapidez, realizamos un control de asistencia del lesionado e informamos puntualmente de su evolución a la compañía.

Por otro lado, coordinamos los distintos centros de médicos especialistas, de pruebas diagnósticas y de tratamiento para estabilizar o curar a los lesionados en el menor tiempo posible. Hemos sido capaces de disminuir las listas de espera, luchamos de forma continua contra el fraude, además de realizar encuestas periódicas de satisfacción a los lesionados y controles de calidad de los centros concertados. En esta dirección, en 2017 hemos renovado el Certificado de Calidad Empresarial UNE-EN-ISO 9001-2015, ya adaptado a la nueva norma ISO y que será obligatorio a partir del año 2018, y en 2014 también obtuvimos el certificado de la norma UNE-EN-15838-2010 específica para centros de contacto con el cliente.

¿En qué aspectos aportan un mayor know-how?

P.M.M.: Al ser pioneros en el sector, ofrecemos a nuestros clientes soluciones innovadoras que aportan un me-

jor control de los siniestros, siempre en base a un criterio de cercanía.

R.T.C.: En los últimos años hemos creado un departamento que ayuda a nuestros clientes, las compañías aseguradoras, en la parte más técnica y desde un punto de vista económico del siniestro, como pueden ser cálculos del bordereaux, frecuencias de siniestros, etc.

¿Con qué red de centros médicos, asistenciales y de rehabilitación cuentan?

R.T.C.: Sumamos más de 10.000 conciertos que incluyen 2.600 centros de fisioterapia, 4.650 médicos especialistas, 475 centros sanitarios (de urgencias y ambulatorios), 1.250 centros de pruebas complementarias (Rx, Rmn, Tac, Eco, Emg, etc.) y 1.500 servicios complementarios como ambulancias, ortopedias, asistencia socio-sanitaria, etc.

¿Ofrecen un tratamiento médico personalizado?

P.M.M.: Así es, cuando contactamos con el paciente le ofrecemos una amplia red de centros con el objetivo de que pueda elegir el que más le convenga. Una vez empezado el



D. Rafael Torres Crespo (izq.) y Dr. Pablo Moraga Mota (der.)

tratamiento, realizamos un seguimiento exhaustivo del mismo en aras de saber si está satisfecho con el tratamiento que se le está proporcionando y si no fuese así, tomar medidas para solucionarlo, tales como cambio de centro donde continuar el tratamiento por motivos de vacaciones, trabajo, etc.

¿En qué considera que han sido innovadores?

R.T.C.: Hemos innovado en todos y cada uno de los aspectos de la gestión sanitaria de los siniestros, desde la propia idea de negocio hasta la rapidez de la información facilitada a los clientes o las facilidades ofrecidas a los proveedores para el intercambio de información. Tenemos en mente otras innovaciones que próximamente ofreceremos a nuestros clientes, a fin de facilitarles aún más la cobertura de todas sus necesidades.

Ahora que están inmersos en su expansión internacional, ¿en qué mercados geográficos esperan reforzar su presencia?

R.T.C.: En la actualidad estamos estudiando la legislación de los países más próxi-

mos a nuestro entorno y alguno de los países de Latinoamérica para conocer dónde ayudaría más a nuestros clientes nuestra forma de trabajar. Debemos tener en cuenta que a pesar de que nuestra idea de negocio es exportable a cualquier país, el hecho diferenciador es la legislación que puede hacer que funcione como en España o no.

Para finalizar, ¿cuáles son las novedades y nuevos objetivos en los que están trabajando?

R.T.C.: En la actualidad estamos finalizando nuestro proyecto www.iDoctor.es: una plataforma on-line de asistencia médica para pacientes privados que tiene como objetivo paliar las deficiencias de la sanidad pública o privada de nuestro país. La meta es asesorar al paciente para que, al igual que hacemos con las compañías aseguradoras, se les pueda proporcionar (tras orientarle convenientemente) la asistencia sanitaria y parasanitaria que precise, en el menor tiempo posible, de forma económica y con gran calidad. La fecha prevista para el lanzamiento de www.iDoctor.es es el próximo mes de mayo.

El líder nacional en la gestión y control de siniestros

El comienzo del milenio vio nacer a la empresa Asesoramiento Médico Siglo XXI, de ahí su nombre. Concretamente, este proyecto se lanzó en 2006 aunque comenzó a fraguarse en la cabeza de sus fundadores un año antes, cuando detectaron que no existía un adecuado control de las necesidades sanitarias y parasanitarias en las compañías aseguradoras a la hora de tramitar un siniestro, fuera cual fuera la naturaleza del mismo (accidente de tráfico, accidente individual, federaciones deportivas, etc.).

El objetivo que se plantearon desde Asesoramiento Médico Siglo XXI fue proporcionar a las compañías aseguradoras una gestión integral del siniestro desde un punto de vista sanitario.

Con paso firme y seguro, durante estos años, la empresa se ha convertido en referencia nacional para las más importantes compañías de seguros y gabinetes de valoración del daño corporal, afianzándose y posicionándose en el mercado como líder en gestión y control de siniestros.

