



## Protocolo General de Actuación de Job Medical

---

### 1.- INTRODUCCIÓN

---

Recalamos la importancia de la grabación del parte de baja en el mínimo tiempo posible, dados los porcentajes de éxito por llamada coactiva que, en estos momentos, se barajan y que, a continuación se detallan:

-de 1 a 7 días.....	60%
-de 8 a 10 días.....	40%
-de 10 a 15 días.....	20%
-de 16 a 20 días.....	15%
-de 20 días en adelante.....	10%

Habida cuenta que la gestión que se nos tiene encomendada no necesita del envío del parte médico de baja, la mejor fórmula de gestión requeriría de la implicación del responsable de área mas cercano en la relación con el trabajador/a.

Debe, por lo tanto, tratar de comunicar la no asistencia a la mayor brevedad posible al departamento de RR.HH. del centro para que este grabe los datos del trabajador en baja y reducir al mínimo el tiempo de contacto por parte de Job Medical con el mismo.

En la continua búsqueda de nuevas soluciones para reducir el tiempo de acceso en la casuística donde el teléfono grabado resultara como "**LOCALIZACIÓN ERRÓNEA**" o como "**NO LOCALIZADO**", entendemos que el operador debería de grabar el nombre del encargado de la sección, al que el trabajador en baja pertenece, y que por proximidad pudiera tener actualizado otros teléfonos, a fin de que Job Medical pudiera agilizar la localización poniéndonos en contacto con el encargado directamente.

### 2.- CALL CENTER MÉDICO:

---

Cada uno de los Call Center, está constituido por personal perfectamente formado, y siempre bajo la supervisión de un médico.

Técnicamente dotado con las máximas medidas de seguridad y confidencialidad a través de la <https://www.jobmedical.es>.

El compromiso en la actuación de la primera búsqueda y localización del trabajador en baja, por parte de Job Medical, se establece en la siguiente cadencia de gestión:

- En aquellos procesos grabados antes de las 12 horas ( en horarios de invierno ), la primera actuación no debe de sobrepasar la jornada del mismo día.
- En el resto de procesos la primera actuación se producirá dentro de las 24 horas siguientes a su grabación.

### 3.- PRIMERA EVALUACION:

---

#### a) Gestión Área Administrativa:

3.a.1. En el primer contacto el teléfono obtenido resulta erróneo:

-Se tipifica como "Localización Errónea" requiriendo un nuevo teléfono de localización. Esta acción es inmediata.

3.a.2. En el primer contacto el teléfono obtenido aparentemente es válido pero nadie descuelga:

-Se efectúan llamadas en tres días consecutivos y en horarios distintos. Si en esas tres llamadas continúan sin contestar, a la última llamada y de manera inmediata, se tipifica como "No Localizado" y también se requiere un nuevo teléfono de contacto.

3.a.3. En los nuevos teléfono de contacto facilitados suceden los mismos casos anteriores:

-Se recomienda envío de burofax, para que el trabajador se ponga en contacto con nuestra Área Médica, mediante el estado de "No Localizado y Notificado".

#### b) Gestión Área Médica

El personal del Call Center, en este primer contacto con el trabajador deberá:

3.b.1. Identificarse con su nombre y primer apellido.

3.b.2. Indicar que la llamada se hace en nombre de Job Medical, empresa contratada por El Cliente para la gestión de las bajas por enfermedad común y accidente no laboral, y dirigirse al trabajador en los términos siguientes: Conocemos que esta de baja desde..... ¿Qué le sucede?, ¿En que podemos ayudarle?.

3.b.3. Una vez obtenida esta primera información, recabar una serie de datos como edad, localidad donde vive, situación laboral, etc...

En caso que el trabajador no quisiera colaborar, nunca debemos insistir, nos despediremos amablemente, para posteriormente indicar en la ficha el dato de que no quiere colaborar, notificándole a la empresa esta incidencia para la toma de decisión que corresponda.

#### 4.- DIAGNOSTICO APROXIMADO:

---

Una vez analizada esta primera información telefónica por el facultativo asignado al Call Center, éste emitirá un diagnostico aproximado codificándolo de acuerdo al código CIE 9 y, de este primer análisis en concordancia con nuestro Know How, se establecerán citaciones o no al trabajador en baja.

#### 5.- DECISION DE NO CITACION:

---

**5.1. Caso de patologías graves**, como las oncológicas, neurológicas, inmunológicas etc, correctamente atendidas por los servicios públicos de salud.

En estos casos de forma periódica, nos deberemos poner en contacto con el trabajador, para interesarnos por él, y apoyarle psicológicamente.

También sucederá esta situación en embarazos en el último trimestre de gestación que sigan manteniendo de baja por Contingencias Comunes.

**5.2. En patologías banales**, que teóricamente deben ser altas en un plazo corto de tiempo, se establecerán actuaciones repetitivas en función de lo que determine la relación entre tiempo de baja y patología. Si estos parámetros se desviaran de su proporción se citaría de forma preferente.

#### 6.- DECISION DE CITACION.

---

En patologías, que etiológicamente puedan calificarse como "NO JUSTIFICADAS", BAJAS DE REPETICIÓN, BAJAS DUDOSAS, bajo estricto criterio clínico Job Medical citará al trabajador con efecto inmediato.

Cuando la patología que presenten esté claramente definida la citación será directamente con el especialista correspondiente.

#### 7.- CITACION DEL TRABAJADOR:

---

Una vez decidida la citación del trabajador en alguno de los centros o médicos concertados, mediante la ficha tipo realizada a tal efecto puede ocurrir:

**7.1. Se nos indica que el paciente no acudió**, habrá que comprobar si alegó causa justificada, lo que dará lugar a una nueva citación.

Si no hubiera alegado ningún tipo de causa, o se hubiera negado a acudir se solicitara a la Empresa autorización y envío por burofax de una nueva cita y que conste en el expediente para una posible sanción.

**7.2. La presentación del paciente a la cita puede dar lugar a un diagnóstico definitivo** y a su clasificación de acuerdo a parámetros de certeza o no de la morbilidad, la frecuencia o gravedad, que determinará el traslado a la Empresa y a la Mutua como "baja justificada" o "no justificada" y su posterior análisis.

**7.3.** En cuanto a realización de **pruebas diagnósticas**, métodos terapéuticos, tales como rehabilitación, cirugía etc, y ya que no se entran dentro de nuestras relaciones contractuales con el empresario, Job Medical mantendrá informada a la Empresa, y en sus reuniones periódicas con la Mutua, propondrá las

actuaciones que se consideran oportunas para lograr una recuperación más pronta del trabajador en baja.

## **8.- TOMA DE DECISIONES EMPRESARIALES.**

---

Job Medical, entregará a El Cliente con carácter periódico una información cuantitativa, estadística, sobre las características de comportamiento de las bajas del periodo, duración, tiempos medios, comparativas, morbilidad, etc, que se reflejan en el informe del Área Administrativa.

Desde el Área Médica, recibirán un informe cualitativo de dichas bajas, donde el Empresario podrá ver:

Nº de bajas justificadas, bajas que por la patología que presentan, entran dentro de los parámetros normales de días asociados a esa baja.

Nº de bajas no justificadas, procesos que enmascaran bajas fraudulentas, o que se prolongan muy por encima de los tiempos medios de baja asociados a su patología.

## **9.- ACTUACIONES FRENTE A ORGANISMOS.**

---

De la información obtenida, Job Medical, puede ofrecer un preinforme, por si el Empresario y/o la Mutua quisieran realizar algún tipo de actuación frente a Inspección, EVI, u órgano autonómico correspondiente.