



# Servicios Médicos de MAPFRE Mutualidad

**Javier Alonso Santos**

Licenciado en Medicina y Cirugía

Jefe de Servicios Médicos de

MAPFRE Mutualidad

**« Los Servicios Médicos MAPFRE Mutualidad se crean en 1998 para que los lesionados reciban una atención rápida, eficaz y, sobre todo, personalizada. »**

**La consecuencia directa es que el lesionado obtiene el alta en las mejores condiciones para él, de modo que su curación se obtenga con las menores secuelas posibles y en el menor tiempo posible. Con ello, además de prestar un servicio de calidad, se facilitan posibles acuerdos transaccionales.»**

Tras su creación, los Servicios Médicos fueron cobrando importancia y aumentando de número de forma progresiva, y cuando el número de lesionados fue suficientemente importante, se creyó oportuno crear los denominados "Centros Médicos" en los que se incluían las áreas de Rehabilitación y Radiología, además de las consultas. Con ello, a la vez que se presta un servicio de calidad, se facilitan posibles acuerdos transaccionales.

Estos centros fueron dotados para atender a los accidentados de manera solvente, y se concibieron como centros rentables *per se*, con política de control del gasto, donde el médico se considera un espe-

cialista en la gestión de cada centro, además de ejercer una labor puramente asistencial.

Esta estrategia complementa el denominado *Sistema de Valoración de Daños y Perjuicios Causados a las Personas en Accidentes de Circulación de Vehículos a Motor*, que incluye la Tabla VI, elaborada por el autor de este artículo, que recoge el "Baremo" de secuelas o incapacidades permanentes.

## Creación de los Servicios Médicos

En el origen de los Servicios Médicos hay un doble motivo, fruto del estudio y de la experiencia que brinda el día a día: se puede decir, por un lado, que los médicos tenían un profundo conocimiento de la sanidad del lesionado en cuanto a su rehabilitación y tratamiento y, por otro lado, porque el Sistema MAPFRE entendió que debía contar con un centro propio para darle este servicio, cuya bandera tendría que ser la calidad en la asistencia. La experiencia nos ha demostrado que se acertó en esa orientación pues el lesionado agradece esta atención y servicio de máxima calidad, controlados en todas sus fases por médicos altamente cualificados.

Los Servicios Médicos suponen una auténtica novedad en el marco del sector asegurador español, ya que MAPFRE Mutualidad es la única entidad aseguradora que posee este tipo de infraestructura. En sus instalaciones los lesionados reciben una atención rápida, eficaz y, sobre todo, personalizada. La filosofía que impregna la actuación de estos

médicos se basa en intentar poner al servicio del lesionado la mejor y más adecuada asistencia, con el fin de conseguir una rápida curación. En definitiva, que el lesionado obtenga el alta en las mejores condiciones.

Aunque no es la principal misión del médico, con el trato y tratamiento a los lesionados, es relativamente fácil detectar *fraudes* que también son numerosos en el mundo de los daños personales por accidente de tráfico. Aunque las anécdotas en este campo son innumerables, se deja a la imaginación del lector las situaciones en que nos hemos encontrado.

## Estructura Organizativa

Los Servicios Médicos de MAPFRE Mutualidad se enmarcan dentro del Área de Siniestros, que depende de la Dirección Nacional de Siniestros de MAPFRE Mutualidad. Actualmente, su equipo está compuesto por 69 facultativos y 17 fisioterapeutas, además de toda una extensa red de médicos colaboradores y especialistas.

En estos momentos son 45 las poblaciones españolas en las que están presentes los médicos de MAPFRE. El resto están cubiertas por colaboradores que, aunque no son empleados, sí cumplen con el objetivo que se les tiene encomendado: atención directa, rápida y personalizada.

## Datos

Durante el año 2002 se han atendido 48.274 lesionados con un promedio de 743 por cada uno de los médicos.



El área de Rehabilitación es la más representativa. Desde ella se atienden entre 35 y 60 lesionados al día. Durante el año 2002 ha tratado a cerca de 3.000 lesionados, y se han llevado a cabo 58.523 sesiones de fisioterapia.

En cuanto al área de Radiología, durante al año 2002 se han recibido más de 3.200 pacientes, y se han realizado 7.521 radiografías.

### El baremo: origen, desarrollo y últimas modificaciones

Para conseguir una mejor y más adecuada valoración de las consecuencias producidas por los accidentes de tráfico nació el que más adelante fue denominado *Sistema de Valoración de Daños y Perjuicios Causados a las Personas en Accidentes de Circulación de Vehículos a Motor*. Los doctores Javier Alonso y Francisco Parejo pusieron los ingredientes necesarios para crear la Tabla VI de dicho Sistema, es decir, la referida al baremo de secuelas o incapacidades permanentes.

Para satisfacción del Sistema MAPFRE, dicha Tabla fue presentada en la asociación empresarial UNESPA, la cual, a través del grupo de trabajo de la Sección Española de la Asociación Internacional de Derecho de Seguros (SEAIDA) y tras muchos meses de trabajo, la publicó mediante orden ministerial del Ministerio de Economía y Hacienda, en 1991, y más tarde como parte de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados de 1995. El Baremo que presenta esta Tabla se hizo abierto, de modo que pudieran realizarse los cambios necesarios que su utilización y el paso del tiempo fueran marcando. Ha servido como herramienta de trabajo indispensable para que las indemnizaciones sean lo más justas posible.



**« Esta estrategia complementa el denominado Sistema de valoración de daños y perjuicios Causados a las personas en Accidentes de Circulación de Vehículos a Motor, donde el autor de este artículo contribuyó con la tabla VI de dicho sistema, que es la referencia al baremo de secuelas o incapacidades permanentes. »**

En el año 1996 se creó un Comité Médico, presidido por el autor de este artículo, que ha intentado mejorar, desde el punto de vista científico, el contenido de la Tabla VI (clasificación de secuelas), ya que la medicina evoluciona y los baremos también lo deben hacer. La estructura del Baremo es prácticamente la misma que la original pero, sin embargo, se han realizado modificaciones en cuanto a las puntuaciones de secuelas, eliminándose las no relevantes y añadiéndose otras.

### Inversión de futuro

Con esta apuesta por una atención personalizada, que implica a profesionales de la sanidad propios y externos y a una parte importante de empleados, especialmente del área de Siniestros, MAPFRE piensa seguir trabajando a fondo en la labor diaria de ofrecer a los lesionados un tratamiento de calidad. Además, en el marco de estrategias para el nuevo siglo se han propuesto conseguir que estos centros sean más rentables *per se*, que desarrollen una política de mayor control del gasto y que el médico se considere un especialista en la gestión de cada centro. Igualmente se pretende ahondar en la formación continuada de todos los integrantes de los Servicios Médicos, con el fin de conseguir que los profesionales con los que se cuenta sigan siendo los mejores. ■