

Meeting Transcription

Meeting started: May 16, 2024, 1:00:00 PM

Meeting duration: 48 minutes

Meeting participants: Asociart Art, Cesar Ramos, Daniel Romero Ares, Fernando Torricella, Gustavo Chiapparo, Mapply IA, Mariel Kleiner, Paula Puglia, Prestadores Asociart, Sergio Castillo, Sergio Gregori, Vale Aguilera, Víctor Gabriel Sieb

[View original transcript at Tactiq.](#)

Transcript

00:00 Víctor G.S.: Hola, cómo va? bueno, Antonio

00:21 Cesar R.: Buenos días.

01:32 Vale A.: Hola, me importa ahora ahora ajustamos.

02:36 Mapply I.: Sergio Y Daniel César Daniel venía?

02:46 Cesar R.: estaba en otra reunión, así que si te

02:50 Mapply I.: bueno

02:50 Cesar R.: parece arrancamos y

02:55 Mapply I.: o lo esperamos a Sergio

02:56 Cesar R.: dime si

03:00 Mapply I.: esperamos hasta 35 si le parece a ver si en alguno de los chicos.

03:04 Cesar R.: dale

03:09 Mariel K.: Hola, buen día. Cómo va?

03:28 Sergio C.: un día

03:43 Mapply I.: Ahora sí, creo que estamos todos. Sergio estamos todos, no?

03:55 Daniel R.A.: Buen día

03:58 Sergio C.: No estamos estamos

03:59 Mapply I.: Daniel

04:00 Cesar R.: bueno

04:00 Mapply I.: Listo bueno, bueno, chicos. Les quería comentar más que nada, cuál va a ser la idea de la de la reunión del día de hoy. Estuvimos trabajando un

poco en lo que vimos estas últimas tres reuniones Lunes Martes vamos a cambiar un poco la metodología, le habíamos quedado en en mostrarles por ahí validar, pero vamos a cambiar un poco, le vamos a dejar las cosas en conference para que usted lo puedan ver más tranquilos y y nos puedan validar, no en el momento que por ahí se puede generar más discusiones y y capaz no vamos a llevar a un puerto.

04:37 Mapply I.: Me parece mejor que lo que se lo dejamos en confluence y ustedes lo lo revisan. Lo analicen tranqui y nos van a dar una devolución más más.

04:50 Víctor G.S.: Sí, no, bueno, ahí ahí quería comentar algo yo ayer este le había solicitado al negocio. Yo sé que hay muchos que tienen el acceso. Sí, la idea es que por favor, me informen quién no tiene acceso porque justamente el confluencia es un repositorio centralizado en la organización, entonces evitamos los mail, evitamos los chats y demás sí, la idea es que me puedan indicar quién no tiene acceso.

05:16 Víctor G.S.: Nosotros vamos a estar pidiendo en el día de hoy si es posible sí, por lo cual sería interesante poder contar con esta info hoy así en el día de mañana de última ya podrían acceder al complace, cualquier problema que tengan con el complot o algo que no entiendan, por favor, me llaman o hacemos una pequeña reunión y le decimos como cómo funcionan. Sí, este básicamente eso.

05:44 Mapply I.: Bien, perfecto. Bueno, entonces eso lo seguimos por ti. O sea, yo si veo que hay uno de los chicos falta que me avisan y siguiendo seguimos bajando en temas mientras nosotros vamos bajando una información. Nosotros estuvimos trabajando en bajar la información de su formulario que nos mostraron en los videos y capturas que fuimos haciendo y demás hemos armado. Lo puedan revisar y siguiendo los temas de a tratar de estaría bueno, que nos cuenten un poco lo que hablamos ayer de asignación las derivaciones también.

06:30 Mapply I.: Algo que por ahí estaría bueno, ver que que hemos notado es que usted por ahí nos cuenta la problemática que están teniendo hoy y también estaría bueno que nos puedan puedan hacer hincapié en cómo les gustaría solucionar esos problemas, que hoy tienen que piensan que puede haber entiendo que hoy no lo no lo tienen totalmente certero, pero estaría bueno, que lo que nos puedan comentar, me cuentan cualquier mejora cambiar al día. No sé

quién nos pueden pensar.

07:08 Sergio C.: Te corta mucho el audio o soy yo perdón, eh?

07:16 Prestadores A.: No, yo también lo escucho.

07:16 Mariel K.: Y eso también.

07:18 Sergio C.: Santiago no sé si alguna de las chicas o ser te pueden cubrir con lo que dijiste se te cortó mucho. Sí,

07:27 Prestadores A.: sí

07:29 Sergio G.: Lo que comentaba Santi a un resumen rápido de que la idea va a ser ir dejando todo en conference. Se me escucha mal la bici en la misma red.

Vamos, dejando todo en conference, bajándolo escribiéndolo para que usted lo puedan variar ahí puedan juntarse puedan discutir entre ustedes y irnos pasando lo que nosotros aliando lo que hicimos y pidiendo mejoras o correcciones. Y usar estas reuniones para ir

07:56 Cesar R.: Confluence es Azure?

07:56 Sergio G.: avanzando un poco en el flujo como para nosotros, ir teniendo información para poder seguir avanzando. Lo que vamos a hacer hoy vamos a avanzar con lo que habíamos hablado el martes que era la derivación de la denuncia. La asignación del gestor y este tema de la aceptación que iba también por un carril de los 10 días del plazo. Y finalizado esto se queda un ratito de tiempo.

08:23 Sergio G.: Le vamos a mostrar un Excel que estamos armando con los datos que fuimos juntando de las reuniones que hicimos. Para que mostrárselo y que después ustedes lo puedan validar en estos días hasta la reunión del lunes y nos puedan decir si está bien si está mal si falta algo si un dato no va, si les parece que no algo está mal, si algo hay que cambiarlo bueno y empezar a trabajar de esa manera para para poder ir generando más dinamismo.

08:51 Sergio G.: Así que bueno, no sé si nos puede contar un poquito por ahí llega la denuncia y se deriva un centro. Sabemos hablado que había una lógica ahí de de cómo se derivaba la la

09:03 Cesar R.: Bueno, les explico llega la denuncia

09:03 Sergio G.: denuncia.

09:06 Cesar R.: una vez que se graba. Se asigna un gestor cuáles son los criterios que intervienen en la asignación de gestor hay varios criterios que definimos. En

primer lugar hay que tener en cuenta la asignación, o sea, el lugar geográfico donde está el gestor, en qué agencia o en sucursal está ahí tiene un patrón de asignación. El siniestro ya trae una sucursal acuérdense que el que el prefijo indicaba de qué agencia o de qué sucursal era el siniestro? Después la categoría si ese accidente de trabajo o esa enfermedad profesional.

09:42 Cesar R.: Es un driver después, en qué prestador está? Después el grado ya sea leve moderado o grave y el domicilio. Porque ese es otro tema también que no necesariamente coincide con la ubicación geográfica el contrato el prefijo. En función de todas estas variables, arma. Ah, y después hay un hay un adicional que es el cliente porque hay algunos contratos que tienen asignación exclusiva de un gestor que es algo excepcional, pero también deberíamos incorporarlo al análisis este.

10:20 Cesar R.: En función de todas estas variables, nosotros definimos cuáles son los criterios que prevalecen para asignar un caso a un gestor u otro y después vimos algunas excepciones.

10:30 Víctor G.S.: No. El Confluence es el repositorio de documentación. A diferencia del Azure que es un sistema de gestión para el área de IT. Todo lo desarrollado en el Azure, tiene que tener su respaldo en el Confluence (documentación).

10:31 Cesar R.: Esto lo venimos trabajando con con Sergio hace varios meses. Para para ordenarlo bien. No sé si si más o menos quedó claro, como cuáles son las variables y cuáles son los patrones? Digamos que utilizamos.

10:51 Sergio G.: Ok bien, sí, sí, fuimos ahí anotando la denuncia tiene la denunciar el siniestro tiene un solo gestor responsable hemos hablado de dos de

11:02 Cesar R.: Perdón, hay un gestor administrativo

11:02 Sergio G.: dos.

11:04 Cesar R.: y un gestor asistencial hasta ahora yo hablaba de gestoras asistencial. el Gestor Administrativo hoy en la actualidad hay dos exclusivamente a lo que es la gestión destinados a la gestión administrativa Así que y ahí en ese caso no es problema porque con que se lo asignen uno a uno, o sea, que se distribuya equitativamente entre ellos dos es suficiente. No, no hay otra otra variable que incide en esa asignación.

11:35 Sergio G.: Bien, y el gestor asistencial se asigna y después puede ir

cambiando, puede trasladarse volver.

11:41 Cesar R.: Sí, hay hoy la resignación es manual porque puede pasar que que sea necesario resignarlo, no sé un trabajador que está cargado con el domicilio en Mendoza pero en realidad vive en Tucumán y hay que o se deriva Tucumán porque vive en Tucumán y se accidentó en Mendoza bueno, eso hay que cambiarlo al interior de las de las regiones manualmente.

12:05 Daniel R.A.: También el cambio es por gravedad porque un siniestro puede ingresar como leve y después convertirse en en un siniestro grave, no? Entonces ahí también cambia al equipo de de

12:19 Cesar R.: O por prestador vos tenés un caso que estaba todos los casos del Centro Médico asignados a un gestor y el caso se asigna al centro médico, por ejemplo se deriva por X motivo por ahí debería cambiar al si logramos tener un gestor asignado a un prestador a ese al gestor de ese prestador.

12:38 Mapply I.: y esa cuando ustedes dicen ahí que se reasigna otros gestor en caso de que Cambie la dirección y asociación automático o hay algo manual?

12:48 Cesar R.: Bueno, ahí hay dos opciones una es que se cambia una condición, por ejemplo, si yo todos los los leves lo tengo asignado el gestor 1 y todos los graves al gestor 2, si cambio de leve a grave automáticamente el sistema lee que el caso ya no debe estar asignado en el gestor uno y se lo pasa al dos, porque es grave, así que todos los graves, pero hay otras que son manuales, que no lee esos cambios.

13:12 Cesar R.: Y y tenemos que asignarlo manualmente y hoy con las reglas definidas, la asignación manual mata entre comillas a la asignación automática, o sea, no es que se cambia manualmente algo no es reversible. Eso estaría bueno en mi opinión que se cambie digamos que que sea más dinámico.

13:32 Sergio G.: y siempre hay un responsable, siempre hay un solo gestor asistencial responsable porque era el historial de los que fueron pasando, pero pero el responsable siempre uno. Bien, perfecto.

13:46 Sergio C.: Y existe el balanceador porque hay gestores que comparten reglas y en regiones, hay mucha cantidad entonces

13:52 Prestadores A.: claro

13:54 Sergio C.: balancea para que no caiga todo en una sola persona.

13:57 Prestadores A.: Por carga de trabajo.

14:00 Sergio C.: clave de trabajo

14:02 Sergio G.: Bien, eso sería otra de las de las reglas a poner. Perfecto y no sé, claro, si tienes alguna duda más.

14:12 Sergio C.: Igual eso es como está hoy le pregunta a los chicos, así tiene que estar o tiene que cambiar eso, por eso fue lo que igual fue algo nuevo de recién, pero va a ser así o lo van a cambiar porque algo creo que daños sé si fue que comentó que iban a revelar algunas cuestiones, cómo debería estar o tiene que funcionar

14:30 Prestadores A.: En términos generales está funcionando bien.

14:32 Daniel R.A.: Mira, así está funcionando bien con

14:34 Prestadores A.: perdón Dani

14:35 Daniel R.A.: el modelo actual que es un modelo inicial la proyección, es que también haya un equipo de crónicos un equipo exclusivo de enfermedades profesionales, así que eso habría que estar preparado para ajustar las reglas, no de derivación.

14:52 Prestadores A.: Claro, tiene que ser dinámico para que nosotros podamos modificar estas reglas de reasignación de acuerdo, digamos a los cambios en el negocio que se vayan produciendo otro otro tema, no menores que a partir de la resignación el gestor debe tener un aviso de que de que tiene un input de ese siniestro ya. Porque inicialmente se reasignó el caso a esa a ese gestor o porque por un cambio en alguno de los criterios de las reglas se se reasigna automáticamente a otro, por ejemplo en el caso que dice César de un caso pasa de leve a grave y esto implica que deje de tenerlo en gestión un gestor y pase a otro sí es importante que todos los actores en este caso tengan aviso de que se les ha resignado un caso nuevo, porque a partir de ahí es donde hacen el seguimiento.

15:45 Sergio G.: Bien, perfecto, perdón.

15:47 Cesar R.: Que preguntaban en relación a cómo funciona hoy y cómo estaría bueno que funciona en el futuro. En las regiones grandes como por ejemplo en Buenos Aires donde el sistema tiene previsto gestores por casos leves y casos graves, o sea y después balancea las cantidades porque son muchos. Estaría bueno también que se tenga en cuenta, cuál es el prestador y se asigne por prestador porque hoy nos pasa que hay gestores que tiene una enorme

dispersión de siniestros que se les asignan por este criterio del balanceamiento y lo bueno sería que se restrinja eso y encontremos la forma de diseñar algún tipo de subzonas dentro de una zona grande para que solamente reciba de esa área geográfica.

16:31 Sergio G.: Bien, el prestador sería el centro donde está derivado, no? perfecto Sí, sí, una que se le asigna el gestor podría rechazarla o decir, no? O tiene alguna o directamente?

16:52 Prestadores A.: No, el que esto podría por ejemplo recibir un siniestro y luego de valorar, no sé un cambio de domicilio o un cambio de grados, si considera el médico que no es grave puede solicitar, digamos la modificación en sistema, lo cual haría que el siniestro vuelva al gestor inicial. Sí, no es que se rechaza porque el siniestro queda en gestión y y pasa a gestión de otro de otros gestores.

17:20 Paula P.: o sea, que tendrían una opción en el sistema como para volverlo al gestor inicial deberían.

17:28 Prestadores A.: Exacto exacto no solamente el

17:29 Paula P.: y

17:31 Prestadores A.: regulador que nos hizo ser sino además un caso de uso que es para resignaciones manuales en el caso de que el regulador no tenga ese criterio para reasignarlo automáticamente. Que hay algunos que se escapan, por ejemplo ser el tema de los casos que tienen domicilio legal en Buenos Aires no impactan en el regulador de centro y Noa por ejemplo lo paso como un ejemplo.

17:55 Mapply I.: una consulta Sergio hablaba recién de un balanceo que se hacía a partir de los de los se decía ya está hecho eso o como lo manejas.

18:07 Sergio C.: Eso ya está todo desarrollado en realidad en Ecuador actual, pero debería estar por los que están diciendo debería estar en el en la reingeniería también.

18:18 Mapply I.: Bien,

18:20 Sergio G.: Perfecto, perfecto.

18:20 Daniel R.A.: Otro otro equipo que me omití mencionar es son proyectos, no, pero es un equipo de telemedicina para casos leves. Y esto va a tener un grupo de gestores

18:44 Sergio G.: Ok ok y consultar si se pasa de gestor por el cambio en la regla.

El gestor por ahí el anterior tiene que cargar cosas, o sea, puede seguir. Podría seguir cargando cosas dentro del siniestro digamos porque por ahí le faltó subir algo. Le falta autorizar algo o ya directamente ese gestor no puede ser más nadie va a ser siempre el otro.

19:07 Daniel R.A.: Ahí debería ser flexible en mi opinión y también considerar también lo que se charlas un par de días sobre las licencias, no licencias vacaciones licencias por enfermedad. Que de tener de tener ahí alguna regla que había que pensarla cómo se asigna no? Porque por un gestor se va y manualmente 150 a 160 siniestros. resignarnos de manera manual este un problema habría que considerar eso también

19:48 Prestadores A.: Sí, otro tema que tiene en cuenta el regulador es las licencias por ahí. Sí, un gestor está de licencia por una carpeta médica prolongada o por una licencia vacacional prolongada también podemos establecer que esa licencia impacta en sistema para que los siniestros que iban a ese gestor sean resignados a otros. Que es algo que hay que tener en cuenta.

20:14 Cesar R.: La licencia por vacaciones se podrían tomar de tu recibo.

20:19 Prestadores A.: sí

20:20 Cesar R.: Donde están aprobadas y están el des de hasta cargado así.

20:25 Sergio G.: Podríamos pensar en una cadena de reemplazos de gestoral entre vacaciones, bueno, podremos hacer una regla con eso y ver de tomar esa información de cuando el gestor entra en licencia.

20:37 Prestadores A.: claro

20:37 Sergio G.: Bueno, tendremos que ver de dónde podríamos tomarlo pero

20:40 Prestadores A.: El tema del sistema de licencias generalmente hay gestores designados que cubren licencias de X gestor, aunque aunque las reglas de validación de ese gestor que va a cubrir el stock del que se va de licencia no coincidan no se compartan entonces a lo mejor es algo como más manual en el sentido de que bueno tú siempre insistía con ser de tener de que los los jefes de de gestión podamos tener un panel de control en el que podamos ir moviendo variables en función a lo que vas aconteciendo digamos y por ejemplo definir que los ingresos de un gestor pasen a la gestión de X este gestor que es su reemplazo.

21:21 Sergio G.: bien, perfecto ahí,

21:25 Fernando T.: entre tarde esto que decían hoy nosotros lo estamos manejando esto para se me ocurre posteriormente cuando definamos que va a ser de la agenda, si va a ser una agenda va a ser una bandeja de tareas, va a ser un panel de control en caso de licencias compartir directamente la agenda del gestor ausente en el gestor reemplazante. Para que pase todo directamente las tareas sin tener que reasignar 200 siniestros.

21:53 Fernando T.: Él es lo que se hace generalmente en los casos de licencia es lo que es la habitualidad hoy, pero hay que bueno, definir qué va a pasar cuál va a ser el futuro de la agenda si va a ser otra una bandeja de tareas lo que sea y que eso se pueda compartir entre gestores, sería bueno para

22:10 Sergio C.: Si la licencia si la licencia está cargada el regulador, lo toma hoy lo considera, no lo excluye, no sé por

22:17 Fernando T.: hoy

22:18 Sergio C.: qué asignan masivamente tanta cantidad, pero no, entonces.

22:22 Fernando T.: no me parece que las licencias no se resignan los siniestros masivamente sino que hoy se hoy se comparten hoy

22:26 Sergio C.: Ah, no, para atrás, no?

22:30 Fernando T.: un gestor puede entrar a la agenda de otro gestor, por ejemplo. eso estaría bueno, que se mantenga el

22:37 Sergio G.: Eso le parece bien que un gestor de

22:38 Fernando T.: formato que

22:41 Prestadores A.: No, porque depende en realidad de que

22:41 Sergio G.: la agenda de otro.

22:42 Prestadores A.: el gestor ingrese a la agenda del otro, a ver. Si se va de vacaciones no sé Álvarez

22:46 Fernando T.: claro

22:48 Prestadores A.: y yo le paso la gestión de Álvarez le comparto la agenda de Álvarez a López depende de que López entre a la agenda y seleccione a Álvarez para ver qué tareas tiene pendientes y la idea como dice fer, es que todo caiga en una bandeja común en la que él sepa qué tarea tiene pendientes tanto de él como de quien se fue de

23:09 Fernando T.: y en esa licencia López tendrá el

23:10 Prestadores A.: licencia.

23:10 Fernando T.: doble de trabajo bueno por una decisión de

23:13 Prestadores A.: Después López se irá de vacaciones y

23:15 Fernando T.: del negocio te tocará Álvarez pero

23:15 Prestadores A.: lo cubriremos.

23:18 Fernando T.: que le traslade la gestión directamente a su bandeja de tareas.

23:22 Sergio G.: Ya por ahí que sea transparente para el gestor, o sea.

23:24 Prestadores A.: Claro que queda mucho más.

23:27 Fernando T.: y después no sé si lo mencionaron en todo este traspaso y resignación de siniestro estaría bueno, que nosotros tengamos las huellas, lo que va pasando hoy es muy difícil encontrarlo en Piscis quién tuvo el siniestro hace dos días quien no tuvo inicialmente y eso es importante en la gestión para ir midiendo lo

23:45 Sergio G.: Soy un histórico de gestores.

23:47 Fernando T.: Me quede o te quede una huella tal día tal hora lo tuvo Sergio Castillo después lo tuvo Fernando torricela.

23:53 Gustavo C.: sí como

23:53 Fernando T.: Y finalmente Cecilia Otero para para ir viendo el seguimiento y si encontramos alguna falla en el medio actuar nosotros no.

24:01 Sergio G.: Sí, sí.

24:02 Gustavo C.: Como actividades eso fer que lo vamos poniendo paso por paso cada

24:07 Prestadores A.: claro

24:09 Fernando T.: Eso perfecto.

24:09 Gustavo C.: actividad.

24:09 Sergio G.: excelente

24:14 Gustavo C.: Claro que es lo que hizo cada usuario sobre nuestro caso cotizaciones acá sería sobre la denuncia.

24:21 Fernando T.: Y hoy en data, hay algo como como llamadas César datos críticos me parece.

24:26 Cesar R.: El log completo lo traía Gianni y a

24:27 Fernando T.: Tanto crítico que te trae tantos relevante nada más no te trae el movimiento del gestor. Te muestra cuando fue cargada una alta cuando fue cargada la fecha de baja pero No, todo eso estaría bueno explorar sobre eso.

24:45 Cesar R.: partir de una consulta que no sé cómo la hacía que ahí sí traía un registro de fecha hora y usuario que iba a los datos. Así que en algún lado estaba

24:53 Fernando T.: Sí, sí, pero era muy la demanda.

24:54 Cesar R.: guardado.

24:58 Sergio G.: Bien excelente.

24:58 Daniel R.A.: una aspiracional es que Tengamos una gestión mucha más cercana al trabajador y al cliente no, entonces. Ahí también la visibilidad del gestor asistencial de cara al cliente de cara al trabajador hay que ver también, cómo se cómo se muestra después esa información. hay algo ya entiendo que ya el gestor ya lo ve el cliente pero Más que nada para profundizar la ESO esos esos esa comunicación que a veces surge desde el trabajador, que esto también habría que ver con Zac si si permitimos el el contacto directo con el gestor o seguimos haciendolo a través de 1800.

25:48 Vale A.: Yo creo Dani que puede haber casos y casos diríamos en donde yo diría que la consulta sigue ingresando por por servicio al cliente y ver de qué manera se reemplaza la agenda. Por lo cual va a ser el contacto de la comunicación entre servicio del puente del gestor, pero bueno, en algunos casos podría ser directo, pero entiendo que por la por la actividad que tienen los gestores que pasa primero por servicio para nosotros intentar filtrar.

26:12 Vale A.: esa consulta

26:15 Daniel R.A.: ok, pero digamos la idea la idea

26:17 Vale A.: no

26:18 Daniel R.A.: siempre porque la idea es seguir consumiendo los datos de los clientes y de los y de los trabajadores que a veces tienen más información que el propio prestador entonces. Tener eso como una oportunidad de mejora en la gestión llegado el caso lo vemos.

26:38 Vale A.: habíamos dicho lo de la app que viene la ingen. lería pues de info input de donde

26:46 Daniel R.A.: Sí, sí.

26:46 Vale A.: está eso también. Pasar todo todo junto y en relación, perdón, yo desde el lado servicio al cliente que recibamos. Conserva es el dolor que tenemos. Nosotros sí. Para nosotros es un es un día porque hoy como está hecho que ojalá que no sea así CRM va al gestor que tiene el caso el gestor está de

vacaciones. Te queda el caso de servicio del cliente ahí boyando o salvo que el propio gestor entra a la agenda, como no sé quién decía.

27:15 Vale A.: En forma no activa del otro, la verdad que también hablamos un consejo por ahí, digo que quede armado una plataforma para los casos no se opino distribuirlos entre cinco gestores cuatro gestores por ahí. Hoy me pasas todo el lote de 150 a un y se complica poniendo una fecha que después le vuelve al casito solo el día el primer día a las 8 de la mañana que vuelvo al gestor, que ya los tengas como algo tan automático

27:39 Sergio C.: Está bien.

27:40 Vale A.: como como es.

27:41 Sergio C.: Vale, vale, eso es como está hoy el dolor que tienen como tiene que ser. Si lo tienen definido capaz que dicen no, no, no para para.

27:48 Vale A.: No, solamente soy opinóloga. No me voy a meter en lo que en realidad lo que te digo que debiera, o sea, debiera debiera para

27:53 Sergio C.: la parte

27:56 Vale A.: el dolor de servicio al cliente debería ser súper transparente que a mí me aparezca quién es el gestor, quién es el gestor reemplazante por licencia, no importa si se tuvo que operar o se fue de vacaciones diríamos yo sé que ese sector está en licencia y esos casos. Yo sé que los va a tomar, no sé los casos del gestores ese caso puntual, que lo puede tomar de se va de vacaciones.

28:17 Vale A.: Mañana no sé, dice esquirol se va esquirol de vacaciones, tiene 150 casos asignados y se lo distribuís entre 10 gestores a mí no me importa.

28:25 Daniel R.A.: Es lo que hablamos

28:27 Vale A.: Sabes que qué temas a veces pueden

28:30 Sergio G.: A toda la compañía de quien es la persona que está a cargo del siniestro, o sea, eso es lo que vamos. Perfecto, está está claro y creo que es un punto de mejor importante.

28:42 Cesar R.: Perdón, si no respondiendo en el planteado, vale? Y en línea con la que ya veníamos hablando si es quiero ya que hablamos, se va de licencia.

Ahora se va de licencia por maternidad tres meses. Ya está definido y esto ocurre dentro de dos semanas ya está definido, quién va a ser su reemplazo, esa persona va a tener que aparecer como gestor actual del caso durante esos tres meses, o sea, no, no le vamos a a pedir a la compañía que sepa que quiero está

embarazada y vas el reemplazo va a ser.

29:12 Cesar R.: Porcinitis y todos van a ver a porcinitis como gestora de esos casos nos olvidamos uno por tres meses y así jugada con cada licencia que se

29:18 Prestadores A.: claro

29:20 Cesar R.: vaya dando en esta dinámica.

29:23 Sergio G.: Perfecto, sí, sí, sí, eso eso está.

29:31 Vale A.: A ver si lo quieren tomar y el surgirse? cliente a veces viste que la página web figura del gestor el correo electrónico del gestor, quizás alguna identificación de quizás ese que solo hoy está cubriendo ese sentimiento con una licencia más que todo, porque después va a seguir el intercambio o de correos de contacto a una identificación de que hoy está con licencia tomando tomando eso más que todo para servicios, porque yo no me entero si ese siniestro es efectivo.

29:56 Vale A.: Ciento puro llamémosle de ese gestor o es por una licencia que está cubriendo y poder saber quién lo tiene originalmente, quién lo va a seguir el caso originalmente?

30:06 Cesar R.: Es que si vos mostras siempre el dato vigente. En septiembre va a volver a aparecer esquirol durante estos meses va a aparecer fornite en septiembre,

30:14 Prestadores A.: claro

30:14 Cesar R.: vuelve, o sea, siempre hizo actual. Entonces el Kili para el cliente es transparente, siempre le va a escribir aquel que esté.

30:20 Prestadores A.: Y además que perdón, además que el cliente vea que tienen que gestor interino, no me parece que sea. muy

30:31 Vale A.: Y quién lo maneje distinto?

30:32 Prestadores A.: que tenga un que tengo que estar asignado, simplemente eso y que sepa con quién manejarse si entra de acá 15 días y el gestor original ya está de regreso, va a ver el nombre del

30:42 Vale A.: No, pero por qué lo digo porque si el

30:42 Prestadores A.: gestor original.

30:44 Vale A.: gestión si el cliente le escribe estilo y después kilo no está y lo tiene otro y ya se viene manejando con el kilo, le va a mandar correo que nunca le van a responder y ahí es un dolor para el cliente yo lo miro de ese lugar después que lo maneje

30:56 Prestadores A.: Bueno, pero tenemos los avisos de

30:57 Vale A.: interinamente.

30:57 Prestadores A.: ausentes de oficina de correos.

30:59 Fernando T.: Ahí fue la oficina que deriva el gestor re importante. Todo caso que se automatice el fuera de oficina si le lleva estilo y está fuera de oficina que directamente se lo reenvía por sí mismo para seguir el ejemplo.

31:16 Vale A.:

31:17 Sergio G.: Bien, perfecto. Sí, también un punto de mejora futuro puede ser que el canal de comunicación entre el cliente y gestor o el trabajador sea una plataforma y que todos se maneje internamente y que la plataforma lo derivo automáticamente, pero bueno, estamos hablando. De un futuro que nos vaya a una casilla de mail, directamente se comuniqué y le llega el sector que tiene que llegar. Pero pero bueno, no sé si si queda alguna duda, si no estaría bueno pasar el tema médicos que que era un tema también que se asignaba siniestro o bueno participaba más de uno.

31:50 Sergio G.: Bueno, ahí los médicos era como que en la gráfica cuando estaban como abajo pero Entonces si nos pueden contar un poquito.

32:02 Cesar R.: Los médicos están asignados por o sea, trabajan físicamente en agencias y en sucursales y están a cargo de la Auditoría Médica de los casos de esa de esa regional o sucursal. En lugares grandes como Buenos Aires por ejemplo tenemos más de un médico asignado a la sucursal, ahí tienen una una asignación por equipo, por ejemplo, hay un médico para leves, hay un médico para graves y otro para moderados, por ejemplo va a haber uno para enfermedades profesionales.

32:29 Cesar R.: de manera que también debería ser flexibles asignación o sea, que que no sólo tengamos el el médico para la agencia Salta está físicamente sal sino que hay un médico de Buenos Aires que pueda estar asociado a un grupo de De casos, por ejemplo de graves en este caso.

32:51 Sergio G.: Puede estar uno de Buenos Aires puede estar en un caso de Salta por ejemplo?

32:54 Cesar R.: por ejemplo, pero pero definirlo aprueben nosotros tener tener atrás el el la manija del tablero para decir bueno hoy defino que que el doctor Morales va a ver los casos de mucosa, por ejemplo, porque también en licencias

puede pasar que que tras la licencia de un jefe Médico Regional haya una un reemplazo para determinados temas eso me parece que

33:17 Sergio G.: No hay un médico responsable siniestro. Como el caso del gestor.

33:21 Fernando T.: Eso es lo que yo te quería decir. hoy no hay marca de médico en el siniestro en Piscis

33:27 Sergio G.: Y sería bueno tenerlo.

33:30 Fernando T.: y bueno, habría que analizarlo pero

33:32 Sergio G.: Eso si lo pueden analizar y que por ahí está bueno tener esa visibilidad y manejarlo como el gestor con cadena de reemplazos, etcétera y lógica.

33:40 Fernando T.: Hoy todo lo que está asignado en Piscis es lo que da respuesta al exterior, digamos el que tiene vínculo con el cliente con el prestador y el y el médico ocupa un espacio más de auditoría, digamos, no maneja el siniestro en sí, el siniestro del gestor, pero si los gestores están dentro de un equipo de trabajo que cuentan con un médico de referencia donde se sacan las dudas médicas técnicas, no?

34:07 Prestadores A.: sí Creo, no, no, no, decía que creo que el médico es referencial interno y no para consumo digamos de de los clientes en web y demás.

34:21 Asociart A.: una consulta me

34:34 Sergio C.: No tienen dos abierto el micrófono me aparece el mismo lugar.

34:38 Sergio G.:

34:40 Sergio C.: claro

34:44 Vale A.: Tres muteados pero yo tengo los dos micrófonos abiertos de la PC y se va a abrir en el caso de los médicos, creo a ver si lo entendí la idea, sería que no lo vea el cliente viene el médico auditor que tiene asignado y demás, pero, eh? Yo digo los casos que el cliente tiene servicio médico que la web está identificado que tiene servicio médico porque tiene un acceso totalmente diferenciado en ese caso no estaría bueno mostrarle el médico auditor para que se contacten entre

35:12 Fernando T.: no, claro, la situación es la de la

35:12 Vale A.: ellos.

35:14 Fernando T.: situación es la de hoy que no está de esta manera la marca del médico no está en ningún lado, podríamos determinar en estos casos, como así, no sé un leve de enorme empresa grande que tienen servicio médico decirle

bueno, asignamos para estos clientes a determinado médico, eso lo debería definir cuál con la jefatura pero

35:32 Daniel R.A.: Sí, yo considero.

35:35 Vale A.: después definirse

35:37 Daniel R.A.: Que coincido que tiene que haber un médico asignado a siniestro de manejo interno y externo. De manejo interno porque también hoy si bien están sentados en el mismo lugar muchas veces no están sentados en el mismo lugar y esa comunicación que es oral muchas veces. Otras muchas veces y muchísimas veces es vía email, entonces estaría bueno también dentro del mismo sistema gestionar y que haya una trazabilidad en tiempos de respuesta en cuanto a te cargué esta autorización y y y el médico va a tener como también otro panel de control de su actividad diaria así como el gestor llega la mañana se hace un café el mate y se pone a trabajar con un tablero.

36:25 Daniel R.A.: sí, el médico tiene que hacer exactamente lo mismo y que haya trazabilidad semáforos después tenemos que profundizar en esto, pero hay que ir por ese lado y con también un una Un que tengamos como como los gestores que estén y que los jefes que tienen gestores que puedan ir moviendo ciertas variables parametrizaciones para ver a qué gestor se asigna lo mismo puede pasar para los médicos en el caso de Buenos Aires como hay cuatro medios hay un médico que es de Carrefour hay un médico que tiene enfermedades profesionales hay otro que maneja crónicos, pero hay otros que en San Juan hace todo profesional les hace.

37:13 Daniel R.A.: Crónicos hace todo entonces tener también alguna parametrización para asignar siniestros por zona o por características del siniestro.

37:33 Sergio C.: No, no, yo solamente mi parte.

37:34 Prestadores A.: No, eso simplemente para que para que

37:35 Sergio C.: Voy capaz. Soy molesto con esto, pero siempre. Escuchamos cómo están hoy entendemos el dolor y sabemos todos que el proceso no está bien hoy como está en el sistema, pero sí voy a seguir recalcando el cómo tiene que funcionar y si hay y esto le pido a los chicos de mapping más que nada también si ustedes ven que hay puntos como el de recién que no está todavía del claro, desde todo, claro, por ejemplo, bueno, debería haber una parametrización

o debería haber una corrección sobre esta gestión y y no está claro, dejarlo anotado y después dejarlo como un tema pendiente a relevar, no? Porque la realidad es que si no nos vamos a quedar solo con temas que son títulos después obviamente vamos a profundizar y todo un camino que vamos recorriendo, pero para los chicos más que nada hay dos cosas para los chicos Mapfre si ustedes ven que está con muchos grises y mucha en definiciones.

38:23 Sergio C.: Bueno lo anotamos y después lo dejamos como una tarea pendiente para que el negocio se lo lleve. Lo piense lo cranee y lo pueda acomodar capaz, que lo puede cranear rápidamente sí, porque la realidad es que después de estas reuniones que son solo de relevamiento del proceso. Deberían existir mesas de trabajo de ustedes en paralelo durante el día para llevarse estas tareas y definir las por qué? Porque estamos todos los días trabajando acá, no, no, no es que tenemos una reunión semanal es como bueno, vamos, vamos, entonces ustedes deberían llevarse todos estos temas también anotados es decir.

38:54 Sergio C.: Bueno, yo voy a trabajar en este punto y me voy a sentar a cranearlo a ver cómo lo quiero. Cómo lo quieren después vemos si lo vamos a hacer el 100% capaz que inicialmente bueno, no te voy a poder meter la inteligencia artificial, no, pero va a tener campito acomodado para que lo guardes después vemos como lo evolucionamos eso, después es otro paso que vamos a tener, pero lo menciono y perdón que sea reiterativo, pero me quedo con estas cosas de que hay cuestiones que están muy verdes todavía y hay que pensarlas sí, ahí escuchamos que hay dolores, lo entendemos bueno, pero como tiene que estar cómo debería ser no lo sé Sergio no, no me hinche la guinda, me lo llevo para trabajarlo y después te lo voy a definir listo.

39:33 Sergio C.: Lo tenemos todo pendiente, perdón, nada más que era era eso lo que quería recalcar

39:40 Prestadores A.: los chicos de maple entiendan que porque es necesario este panel de control del que habla Adán y es que en principio como no es nada estático incluso lo que vos mencionabas de el balanceador de carga de trabajo que solamente balancea en el caso de que se compartan reglas muchas veces cambian no solo la regla del negocio, sino también, por ejemplo, la cantidad de cápitas en una localidad determinada y para balancear la carga de trabajo entre gas entre gestores, hay que modificar reglas o criterios, entonces bueno, me

parece que es.

40:14 Prestadores A.: Que esto sea flexible para no estar yendo a tocar el código cada vez que cambia algo.

40:23 Sergio G.: Bien, excelente está claro respecto a lo que decía Sergio sí, sí, totalmente de acuerdo y también ahora cuando empezamos a volcar en confluence ahí por ahí con nosotros escribamos y ellos lean y así se va a ir generando dudas y por ahí van a salir un montón de temas y ahí vamos también responsabilizar y decir bueno, el tal se compromete tal y eso creo que ahí. ya con todo esto que arreglamos estos días, vamos a iniciar las Escrituras y nosotros cuando escribamos nos van a surgir mil cosas y ustedes cuando lo lean también porque lo lees tranquilo y se lo es y te empezás a pensar por ahí acá en las reuniones como Que es complicado entonces eso creo que que va a ser muy útil y ahí va a empezar a fluir mejor, pero bueno, no sé si si queda algo más lento del médico, si no pasamos al tema, vemos un poquito el archivo que le vamos a dejar para que lo valiente.

41:16 Prestadores A.: ok

41:19 Sergio G.: No sé.

41:26 Paula P.: cómo perdón

41:31 Sergio G.: este archivo Paulo mapeo con todos los vídeos y lo fuimos con todos los datos que por lo menos pudimos mapear que se necesitan para ministro

41:43 Paula P.: sí, tratamos de de pasar todos los campos que tiene digamos en Sí para el momento de grabar el siniestro. Le pusimos qué tipo de dato es en algunos casos. El formato la cantidad de caracteres que que en realidad sacamos de lo que tienen en Piscis obviamente la idea sería que ustedes acá escriban o pongan lo que necesitan, no? Después acá hay una columna de obligatorio, sí, en el caso de si este CAM no sé por ejemplo, este campo tiene que venir con cierto dato por default.

42:25 Paula P.: Bueno ingresar que qué datos iría por default. En algunos pudimos sacar por ejemplo que si es si es una lista, no, si es sí, sí es no o definir qué opciones tendrá? Digamos ese campo. Por ejemplo en el caso del establecimiento del empleador entendemos que estos campos se deberían completar automáticamente cuando viene cargado el empleador, sí. Así que la idea en algunos campos en particular yo dejé algunos comentarios, si por ejemplo

que esto fue algo que surgió en la en la reunión de ayer, si Obra Social La FJP se tendría que eliminar.

43:10 Paula P.: Bueno, deseemos acá en este campo de observaciones, que este campo tendría que eliminarse como para no tenerlo en cuenta. Y como ven también, por ejemplo, cuál es la funcionalidad de este campo en la mayoría yo fui poniendo algunos comentarios como para que nos puedan definir eso. Sí, o si hay algún campo, por ejemplo que tiene relación, no sé si este fecha de ingreso, yo puse de dónde se obtiene.

43:41 Paula P.: Sí, bueno, si tiene alguna relación con otro campo es decir si yo completo la antigüedad, perdón, si yo pongo fecha de ingreso de la empresa. Bueno, el campo de antigüedad se vería calcular automáticamente en base a la fecha de ingreso de la empresa. Sí, yo lo pensé así pero Porque entendí que era de esa manera como lo calculaba el sistema, pero obviamente la idea, sería que dejen sus observaciones y comentarios o dar respuesta a los comentarios en cada uno de los campos.

44:11 Prestadores A.: ok

44:14 Paula P.: Nosotros pusimos una columna acá, que sería observaciones asociar sí y bueno la idea sería que ingresan en los comentarios o observaciones que tengan que hacer sobre cada uno.

44:29 Cesar R.: esto necesitas que lo completemos nosotros para cuando

44:35 Paula P.: La idea sería tenerlo para el lunes y una de las cuestiones a preguntarles es si cómo quieren que se los pasemos y se los pasamos en un excel y ustedes. Bueno, si se los pasamos en un excel, pero no sé si lo quieren dejar en un compartido o nos pasamos en el confluence, como no sé cómo lo quiero

44:55 Cesar R.: surgieron un compartido con acceso a

44:56 Paula P.: manejar.

44:56 Cesar R.: todos, así lo podemos.

44:57 Sergio C.: En el teams tenemos el teams funcional con el archivo dejar una publicación Paula y y adjuntarle ahí el documento y ellos desde ahí acceden y lo trabajan todos en conjunto, aparte del teams, te permite trabajar todos

45:10 Paula P.: Perfecto, vale, lo dejo ahí entonces.

45:17 Vale A.: Igual chicos para hacer más prolijo yo me juntaría más que nada en

estos

45:19 Sergio G.: Bien.

45:21 Vale A.: puntos o lo toma uno porque si somos 10 trabajando es cuando se pisa el archivo no se compro un hijo porque si lo dejamos un team para que cada

45:29 Cesar R.: Sí, sí, sí sí sí.

45:30 Vale A.: uno lo abra, lo tenga abierto y después los cambios no se graben yo

45:33 Prestadores A.: sí sí sí coincido con Vale

45:33 Vale A.: diría que si no, porque va a ser un

45:36 Cesar R.: mañana mañana que no hay reunión si

45:38 Vale A.: día.

45:39 Cesar R.: pueden todos a las 10 y

45:40 Vale A.: Yo no puedo. Bueno, no sé si va ahora arrendamos una reunión periódica a las 10, pero bueno, era ahora vemos si la pasamos, pero sí, así ya esto lo dejamos como cerradito y sé, sabes que es importante el tema de la pantalla de Secap o sea que es nada que ver la pantalla de ese cap con lo que se graba ayer vimos una pantalla que nos pasaron, pero para que se vea mejor la grabación porque por ejemplo ellos

46:06 Cesar R.: bueno

46:06 Vale A.: le piden zonas, digo tienen que completar diferentes cosas que me parece que pueden sumar para finalmente hacer la pantalla de ese Cup y Pau yo subió y porque no lo puede subir ayer, cuál es el proceso cuando te pide un nominado que vos dijiste, no sé para qué es de campos. Ya tuvimos el vídeo cuando el trabajador no está en nómina. Es en el Word es el último que dice grabación de denuncia y nominado ahí para chusmearlo, vas a poder ver qué es lo que pasa cuando el trabajador y

46:36 Paula P.: cómo funciona ok

46:38 Vale A.: no te trae nada exacto.

46:40 Paula P.: Está bien, perfecto.

46:42 Vale A.: Pero bueno, se pone la mañana a las 10 poner a las 10 y no, o sea, para ver esto,

46:47 Cesar R.: sí listo

46:48 Sergio G.: Bueno, excelente. Bueno, si si les parece entonces nosotros

empezamos a elaborar en compras a bajar todo esto. Tenemos a explotar todo lo que tenemos anotado y lo fuimos mapeando y bueno, si tiene alguna cuestión más, sino bueno ya. cerramos y bueno, volvemos el lunes continuamos el lunes con

47:11 Prestadores A.: perfecto

47:11 Sergio G.: un poco con el avance.

47:15 Cesar R.: Dale perfecto.

47:17 Paula P.: Yo les aviso cuando dejo ahí una publicación cuando subo el archivo así ya. No tienen.

47:25 Prestadores A.: Bárbaro, gracias.

47:26 Víctor G.S.: Por favor, chicos, no se olviden de los accesos que no tienen en complotte. Sí, solamente díganme quién no lo

47:33 Mapply I.: Bien.

47:33 Víctor G.S.: tiene y ya está.

47:33 Cesar R.: Yo no.

47:35 Prestadores A.: Yo tampoco. le pediste

47:40 Mapply I.: varias

47:41 Sergio G.: alguien

47:43 Víctor G.S.: No, bueno, pero espero tener buena memoria entonces.

47:48 Vale A.: Por qué no pasas un link para ver quién tiene? Porque por ahí algunos le dimos por

47:50 Prestadores A.: ah, pues sí.

47:50 Vale A.: ahí en su momento o para mí sé si por el tema de traslados por ahí lo tiene y te dicen, no, no lo tengo y finalmente cuando entras ves los documentos y puedes mandar un link donde podamos ingresar a ver algo de de ingeniería y ahí te decimos checo entraron porque

48:06 Víctor G.S.: Bueno, ahí podemos compartir la el link ahora yo se los comparto en el teams aquella persona que puede

48:12 Prestadores A.: Vale.

48:13 Víctor G.S.: entrar. No me diga nada solamente de un mes quien no puede entrar.

48:19 Vale A.: se mejore.

48:19 Sergio C.: Mira la realidad es que es algo Fer y se va el resto todo deberían

tener confluyente, deberían haber luchado porque deberían haber aprobado los documentos funciones de ingeniería de participar punto y aparte, digo Fer y se va no deberían tener nada más chequearlo.

48:39 Sergio G.: Bien, bueno, buen fin de semana. Gracias por el tiempo en la semana y perdón por hinchar, pero vamos a hinchar más todavía, así que esto recién el inicio. Así que bueno, un fin de semana y nos vemos el lunes.

48:53 Prestadores A.: Igualmente.

48:53 Sergio C.: Gracias,

48:54 Sergio G.: Vale, muchas gracias, hasta

48:56 Mariel K.: Gracias.

[View original transcript at Tactiq.](#)