

Autor: Javier Ruz Bentué – Healix International

## MITIGACIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS EN VIAJE: UN PASO MÁS ALLÁ DE LA PÓLIZA DE SEGURO

Como en una ocasión tuve la oportunidad de hablar de manera informal con un colega de otra empresa dedicada a la Gestión del Riesgo en Viaje, él y yo compartíamos que nuestra labor en aquellos momentos estaba siendo más una tarea de “evangelización” que una labor de comercialización propiamente dicha.

Nuestros esfuerzos se tenían que centrar más en difundir la necesidad de plantearse implementar internamente una Política de Gestión de Riesgos en Viaje, llevando a cabo las acciones que esto requiere, o replantearse aquella de la que se dispusiera en ese momento, por encima de la exposición de nuestros propios productos.

Se trataba de trabajar con las empresas (organismos, etc.) para que pudieran identificar la necesidad y que los responsables internos comenzaran a trabajar en ello.

Lo primero para ello era dar respuesta a las preguntas de partida:

- Por qué
- Cómo

Una vez entendido y superado el “Por qué” se debían dedicar esfuerzos y recursos a ello, debía conocerse el “Cómo” se afrontaba y se hacía esto.

La respuesta a la primera cuestión se la da a sí misma la empresa, reflexionando en dos sentidos:

- *¿Cuál es mi “apetito” de riesgo? ¿Quiero que mis viajeros, expatriados, etc. realicen sus desplazamientos con la máxima protección y cuidado que me sea posible proporcionarles? ¿Quiero tomar las máximas medidas posibles de mitigación previa? ¿Quiero autocapacitarme para poder atender cualquier tipo de incidencia que pueda darse, esté o no esté cubierta por mi póliza de seguro?*
- *¿Quiero dar total y cumplida respuesta a mi “Deber de Protección y Cuidado” (Duty of Care) de mis empleados?*

Si a ambas reflexiones la respuesta surge afirmativa, inmediatamente salta la siguiente pregunta: “¿Cómo puedo conseguir esto?” La cual, a su vez lleva emparejadas otras reflexiones como: “¿Qué esfuerzo financiero, de trabajo y organizativo me va a suponer?; “¿cuáles son los departamentos y responsables que en mi empresa van a tener que implicarse en ello?”

Y de manera natural, ante estas preguntas brota la lógica reflexión acerca de si, disponiendo de una o más pólizas de seguros para cubrir incidencias en viaje (seguros asociados a los medios de pago, pólizas de seguro de viaje contratadas de manera adicional como refuerzo, pólizas para viajes de larga duración, pólizas para expatriados . . . ) esto es suficiente para responder

afirmativamente a todos los interrogantes anteriores o no lo es y, por lo tanto, algo más se debe hacer.

Podríamos afirmar que este es el punto crítico a partir del cual, y dependiendo de las respuestas que se extraigan, estaremos en condiciones de decidir si nos conformamos con lo que tenemos o si hemos reconocido y detectado que la necesaria capa que ofrece el seguro debe ser complementada y reforzada.

Pero, para poder darnos esta respuesta, lo primero que se debería ser capaz de hacer es conocer si se dispone o no de algún tipo de seguro para cubrir las incidencias en viaje. En caso afirmativo, el siguiente paso es conocer si se dispone de la mejor opción posible para las características de los viajes que mi empresa realiza, en cantidad y "calidad" (esto es: destinos; tipos de viaje atendiendo a su duración; tipos de viaje atendiendo a la tarea que se va a realizar en destino; tipología de los viajeros en cuanto a si son empleados propios, si son socios o invitados, si son familiares, si se trata de empleados locales de otras nacionalidades, sexo, edades, etc.)

Al llevar a cabo esta tarea, es posible que también nos percatemos de que, sin darnos cuenta, hemos extendido sobre la mesa una gran cantidad de papeles correspondientes a una gran variedad de diferentes pólizas, cada una para una aplicación diferente pero que a su vez pueden generar duplicidades de coberturas. En ese momento podríamos caer en la cuenta que esta cantidad o variedad puede significar un problema a la hora de, llegada la incidencia, saber reconocer cuál es la póliza que aplica a dicha incidencia. Esto puede ocasionar un momento de confusión tanto para el empleado desplazado afectado por la incidencia como para el personal de riesgos de la empresa. Aquí ya estamos detectando un fallo de seguridad porque tal vez la incidencia sea grave o requiera de una gran velocidad y capacidad de respuesta para solucionarla o para paliar su gravedad en la medida de lo posible.

Una vez que conozco los recursos de seguro de los que dispongo, los he homogeneizado y optimizado y domino a la perfección su contenido, en este punto, sabiendo con precisión lo que tengo y lo que no tengo y dónde estoy cubierto y dónde no, es la hora de saber y decidir cuánto más quiero disponer y cuánta más capacidad quiero tener.

Y debo definir hacia dónde quiero orientar esta capacidad: hacia la mitigación previa, hacia la reactividad en el durante o hacia una mera capacidad de respuesta financiera sin tener en cuenta otras cuestiones. O, incluso, hacia el post viaje para seguir siendo capaz de rebajar las consecuencias de lo sucedido, para el empleado y para la empresa, y para ser capaz de analizar el proceso de resolución para aprender de él e incorporar las posibles lecciones a mis protocolos futuros de actuación.

Pues bien, en este punto de análisis y reflexión, habiendo hecho un buen trabajo en este sentido y habiendo decidido que queremos todo y lo mejor para aplicar en nuestra empresa en orden a poder proporcionar a nuestro personal que se desplaza el más alto nivel de prevención y protección posibles, seguramente lo que habremos elegido es actuar en los tres estadios posibles: pre, durante y post.

Llega el momento de encontrar qué tenemos y qué existe, en cuanto a productos, servicios o soluciones, para ser aplicado en cada uno de estos ciclos del viaje.

Y, por lo tanto, estaremos en el momento de localizar en nuestro o nuestros seguros qué tenemos que sea de aplicación en cada uno de ellos, y qué es lo que no me ofrecen o no cubren, o no cubren al 100% y, por lo tanto, debo buscar por otras vías.

Paso ahora a enumerar las diferentes opciones que existen para poder ser aplicadas como servicios, productos o soluciones adicionales a la capa del seguro en cada uno de los momentos del viaje:

- Herramientas tecnológicas de localización, ubicación y mensajería instantánea con viajeros (Travel Tracker)
  - o Con localización GPS
  - o Sin localización GPS (sólo captura información agencia)
- Plataformas para el viajero (app y/o web) y para el gestor de riesgos de acceso a información sobre el destino a visitar
- Plataformas para el viajero (app y/o web) y para el gestor de riesgos de recepción y consulta de las últimas alertas médicas, de seguridad o de viaje del destino a visitar o en el que se encuentra
- Plataformas para el viajero (app y/ web) y gestor de riesgos de consulta de consejos útiles de viaje, relativos a la seguridad durante el mismo
- Aplicaciones para emisión de SOS y envío de señal de ubicación a mi centro de asistencia elegido
- Plataformas web de información de seguridad ampliada para los gestores de riesgos
- Cursos e-learning relativos a seguridad en viaje o enfermedades específicas (ej.: malaria)
- Otros cursos de formación de seguridad para el viajero o los gestores de riesgos
- Informes en profundidad elaborados ad hoc, sobre materia de sanidad y/o de seguridad de un país o zona
- Disposición de una línea de atención telefónica o por email, dedicada y exclusiva, a la cual se puede dirigir el viajero o gestor de riesgos para poder ser atendido en caso de necesidad por un especialista médico o de seguridad, y desde donde a su vez, sean coordinados todos los elementos que puedan actuar en la atención y resolución de la posible incidencia (viajero y sus familiares, equipos de gestión de riesgos de la empresa, equipos de seguridad y/o médicos de la empresa, aseguradora, agencia de viajes, etc.)
- Posibilidad de que la gestión de la información de la herramienta de travel tracking sea gestionada por la compañía de asistencia en caso de no disponer de personal interno para ello
- Capacidad de acceso a una red mundial de proveedores de diferentes servicios médicos o de seguridad
- Capacidad de actuación en cualquier lugar del mundo
- Elaboración de planes de evacuación médica o de seguridad
- Elaboración de planes internos de gestión de crisis o de políticas internas de gestión del riesgo en viaje
- Informes previos a la salida del viaje de la condición de riesgo médico del viajero
- Información detallada y actualizada de la situación COVID del destino a visitar, así como de la condición de riesgo médico del viajero ante la eventualidad de contraer la enfermedad en el destino
- Envío de medicación especial y material médico. Gestión de vacunaciones. Auditorías de clínicas y hospitales en destino.

Para reforzar todo lo que aquí ha sido expuesto, nada mejor que algún ejemplo de casos reales sucedidos. En ellos se podrá identificar como, siendo el seguro un componente de gran importancia y que puede proporcionar una amplia cobertura, ello no quiere decir que cubra cualquier tipo de eventualidad o situación.

Complementarlo con una solución personalizada adquirida directamente con una compañía de asistencia médica y de seguridad, permite reforzar y elevar el cuidado y protección de los viajeros y expatriados a un nivel superior, complementando las prestaciones y beneficios que el seguro aporta, sin duplicación ni conflicto de intereses, con una solución robusta y rápida en base a los requerimientos y necesidades reales de la empresa.

Ahí van dos casos reales para que ayuden a la reflexión:

#### Caso real 1: El director de una empresa contrae COVID en un viaje internacional:

Un director de una empresa global, con sedes en casi cada país del mundo contrae Covid en un viaje de negocios en el extranjero. Se entera que es positivo tras hacerse un PCR 48 horas antes de coger su vuelo de regreso a su país. El paciente es asintomático y las autoridades locales le han confirmado que tendrá que quedarse confinado 10 días in situ en un hotel oficial para cuarentenas que el gobierno del país tiene habilitado para esta finalidad antes de poder volver a su país de origen.

El empleado llama a su empresa para pedir ayuda.

¿Está cubierto bajo el seguro este incidente? Al fin y al cabo, el paciente no está enfermo, no está recibiendo tratamiento médico y se encuentra bien.

Si está cubierto, ¿el seguro pagará por un avión sanitario para repatriar el paciente antes de cumplir la cuarentena?

¿En el hotel, el seguro cubre todas las comidas o sólo el desayuno?

Si después de unos días el empleado manifiesta malestar y es ingresado en la UCI en estado crítico, ¿hay capacidad bajo el seguro de repatriar el paciente en avión sanitario? ¿Quién lo decide? La empresa lo está insistiendo.

Si el empleado es residente en el país X, pero es nacional de otro país, ¿a qué país se le repatria? Normalmente el seguro cubre una repatriación a su país de residencia. ¿Qué ocurre si la empresa o el empleado no están de acuerdo?

#### Caso real 2: Accidente de automóvil en Sierra Leona:

En un país en Africa, un vehículo con 4 pasajeros se estrella con un camión, hay 3 heridos y un muerto.

- El conductor del coche sobrevive y resulta gravemente herido con quemaduras, tiene una póliza local pero no cubre evacuaciones internacionales y no está cubierto bajo ningún seguro internacional. Los hospitales nacionales tampoco tienen la pericia técnica ni los recursos necesarios para tratar sus heridas.
- El segundo sobreviviente es un expatriado basado en ese país y está en estado crítico también, tiene un seguro privado de salud internacional (del tipo Sanitas, BUPA, AXA PPP, etc.) y Healix **no es** el proveedor de asistencia.
- El tercero es un VIP y tiene heridas leves y está cubierto bajo un seguro de viaje corporativo y Healix es el proveedor de asistencia. Puede ser repatriado en clase turista sin escolta médica, pero su empresa insiste en repatriarle en un avión privado.
- El difunto está cubierto bajo un seguro de viaje corporativo y Healix es el proveedor de asistencia.
- Tenemos un caso que afecta a cuatro personas en una incidencia múltiple, las cuatro bajo responsabilidad de la empresa. Afortunadamente, ésta es cliente de Healix y,

gracias a ello, Healix gestiona de manera unificada las cuatro diferentes situaciones en contacto y coordinación con la empresa y siguiendo sus deseos e indicaciones. Pero, ¿qué sucedería si en este caso expuesto, la empresa no tuviera un contrato directo con una compañía de asistencia, de manera que la empresa tuviera que gestionar cada una de las cuatro diferentes situaciones de manera separada?

Como conclusión, tras la lectura y comprensión de este estudio, se revela como una solución de gran utilidad y eficacia la posibilidad de aglutinar en un solo punto de contacto al cual poder acceder para atender las diferentes situaciones que se puedan dar en los viajes de nuestros empleados, proporcionando desde el mismo una acción coordinada con todos los elementos intervinientes en la resolución de la incidencia: viajero, empresa, aseguradora, bróker de seguros, etc.

Disponiendo de un contrato directo de servicios con la compañía de asistencia en viaje, de seguridad y médica, los plazos se acortan y los procedimientos se simplifican para la empresa. Mientras desde la compañía de asistencia se atiende al viajero, ésta establece contacto con los responsables previamente designados en la empresa para mantenerles informados a la vez que se toman las decisiones conjuntas de actuación, posiblemente (y aconsejablemente) en base a protocolos comunes ya preestablecidos.

El paso en la atención al viajero será tranquilizarle aportándole los primeros consejos e informaciones útiles, así como haciéndole saber que todo se pone en marcha para la resolución de su incidencia. Todo ello será realizado desde una línea telefónica (o email) dedicada y personalizada con el mensaje que la empresa haya elegido, y siendo la persona al teléfono un especialista médico o de seguridad según corresponda a la incidencia.

El viajero percibe que su empresa ha puesto a su disposición un punto de atención especializado y directamente dedicado y en contacto con su empleador, que va a atender su urgencia siendo atendido desde el primer contacto por personal especializado.

El siguiente paso, tras entender bien la situación, creado el entorno que mitigue la gravedad del caso, e informado a la empresa, será comprobar si la póliza de seguro que cubre el viaje de este empleado aporta cobertura total o parcial de todos y cada uno de los gastos que se puedan generar para la completa resolución del caso.

En caso de que haya cobertura total de los gastos, se procede a informar a la empresa y, si la compañía de seguros es quien realiza la asistencia del caso, la compañía de asistencia hará una labor de supervisión e información a la empresa.

La empresa podría decidir que sea su compañía de asistencia quien se encargue de aportar la asistencia, para la cual habilitará a ésta frente a la compañía de seguros. En estos casos, la compañía de asistencia puede perfectamente hacerse cargo de todo el proceso de asistencia así como de la gestión de gastos, pagos y reembolsos con la compañía de seguros.

Para ello debe disponer de una muy amplia y avalada experiencia en atender todo tipo de situaciones, en todo tipo de ubicaciones y con todo tipo de empresas. Así como disponer de una extensa red mundial de proveedores con los que además, en gran número de casos sea aceptada su garantía de pago. También deberá poder asumir pagos directos de facturas y abonos de servicio en efectivo. La empresa cliente no tiene que preocuparse de tener que afrontar pagos de facturas.

Sería ideal para todas las partes que la compañía de asistencia dispusiera de acuerdos de descuento directo con numerosos proveedores, lo cual permite que la factura de la atención dada al viajero se rebaje, lo cual redundaría en el beneficio de la aseguradora y de la empresa.

Y también debe disponer de facturación directa con aseguradoras. Una vez configurado, la compañía de asistencia puede proporcionar asistencia, garantizar pagos, pagar facturas y facturar directamente a la aseguradora. Esto proporciona un proceso de administración sin problemas para la empresa. Es importante que pueda integrarse con su aseguradora para liquidar el componente de gastos médicos de cualquier servicio que coordine.

Si la incidencia, o parte de ella, no estuviera cubierta bajo la póliza del seguro, la compañía de asistencia puede proponer una solución presupuestada a la empresa que será posteriormente facturada de manera directa a ella.

Puede suceder también que la empresa pueda demandar por sí misma una solución o alternativa diferente a la que sería aportada por la póliza del seguro y ello no estar cubierto por ésta. Igualmente, la compañía de asistencia podría encargarse de poner en marcha la solución mediante facturación directa con su empresa cliente.

Sin duda, disponer de un acuerdo directo con una compañía de asistencia en viaje, de seguridad y médica ofrece importantes ventajas para todas las partes: viajero, empresa y aseguradora.

El proceso de atención y resolución de la incidencia se simplifica, se acelera, se pueden rebajar costes, el viajero percibe una atención “premium” por parte de su empresa y ésta dispone de un manejo directo de las situaciones que los viajes de sus empleados pueden generar.

La compañía de asistencia se convierte en un apoyo para los posibles departamentos de seguridad, de riesgos, de seguros, médicos, etc. que la empresa pueda tener. No sustituye su labor sino que colabora desde fuera a su refuerzo. Podemos decir que se puede tratar de un servicio externalizado hasta el grado que la empresa desee y necesite: puede ser de una manera parcial pero también puede ser de una manera total si la empresa no dispone de departamentos dedicados a esta tarea.

Javier Ruz Bentué  
Business Development Consultant  
Healix International