
Ficha Informativa

24 de enero del 2017

Lic. Olga María Esparza Campa
Directora de Administración y Finanzas
Presente.

At`n Lic. Beatriz Angélica Pimentel Gutiérrez
Coordinadora de Adquisiciones

Con un cordial saludo me permito hacer de su conocimiento sobre la actual aseguradora Metlife, cuya póliza empezó a surtir efectos a partir del 22 de Abril del 2016: Se han detectado ciertas anomalías referentes a calidad de su servicio, mismas que a continuación se describe:

- Se acontecieron cuatro accidentes escolares, durante los meses de abril a mayo, tres de ellos, fueron menores del CDI No. 2 "Pablo Casals" y uno de ellos fue un menor del CDI No. 1 "Carmen Arce de Zuno", por lo que tuvimos que contactar a la aseguradora para que hiciera las gestiones correspondientes, tuvimos impedimento por parte del Hospital Versalles para que se le brindara la atención médica a dichos menores, por no existir físicamente la póliza; esto ha ocasionando una atención deficiente y lenta, hasta el día 25 de mayo del 2016 nos hicieron llegar por electrónico dicha póliza.
- Se elaboró la solicitud de reembolso de los 4 menores, en el mes de mayo, nos reembolsaron parcialmente dichos gastos a principios del mes de Diciembre, tardaron 7 meses para cubrir pago; actualmente se nos debe la cantidad de \$3,754.04, ya que de manera constante nos regresaban el trámite, porque faltan datos, siendo esto diferente, cada vez que se enviaba la información, así mismo se menciona que nunca se recibió capacitación o una guía de cómo llenar los formatos.
- No cumplió con el requerimiento que se solicitó de manejar un deducible de \$100 pesos, solo cubrió el pago de reembolso de gastos médicos y pago directo, de la misma manera no cubrió el requerimiento de proteger al menor en su trayecto desde que sale de su hogar al CDI y viceversa.
- Se hace de su conocimiento que los padres de familia no tienen el dinero necesario, cuando se presentaba un accidente escolar, por lo que el Sistema DIF tuvo que contar con un fondo de dinero para la atención inmediata, cuando se suscita un accidente, provocado esto ser más engorroso el trámite y lenta la atención médica para el menor, porque en los hospitales no atienden al niño hasta que se ha depositado una cierta cantidad de dinero para que se le brinde una atención inicial.
- Solicitamos a la Aseguradora una copia, de la base de datos de los menores que se tenía asegurados y se detectó que había movimientos que anteriormente se habían reportado y no se habían realizado dichos movimientos.

Acciones que cambian vidas

- El día 24 de enero del año en curso, se realizó una reunión con el personal médico de CDI's, en donde nos informaron los inconvenientes que han tenido en otras ocasiones con la actual aseguradora, y que en su experiencia profesional, argumentaron que el servicio es muy malo; mencionaron que las aseguradoras GNP e Inbursa, les habían brindado un mejor servicio, siendo éste de mejor calidad, así mismo solicitaron sé que se tomara en cuenta lo siguiente:
 - Ampliación de la cobertura del seguro escolar
 - Cubrir con riesgos de traslado de casa a centro y viceversa
 - Capacitación al personal de recepción del hospital para una atención rápida y oportuna
 - Manejar un Deducible máximo de \$100 pesos
 - Checar si GNP tiene un coordinador médico quien se enlaza con los especialistas
 - Que no se trabaje con reembolso
 - Lista más amplia de hospitales cercanos a los centros
 - Que el hospital solo solicite la credencial del menor y los formatos correspondientes.

Así mismo menciona que el pago del seguro por el padre de familia no sea mayor a \$150 pesos.

Por lo que consideramos que el servicio que nos ha otorgado la actual aseguradora, no ha sido apto de acuerdo a las necesidades de seguridad y atención que requieren los menores de los CDI's y CAIC's.

En espera de contar con su apoyo, me despido no sin antes quedar a sus apreciables órdenes para cualquier duda o aclaración al respecto.

A t e n t a m e n t e



Lic. Dora María Fafutis Morris
Dirección de Servicios



Lic. Rosa María Torres Guzmán
Jefe del Depto. de Centros de Atención

Acciones que cambian vidas