

CCOO Federación Servicios



LOS EMPLEADOS OPINAN SOBRE SUS SEGUROS

LOS EMPLEADOS OPINAN SOBRE SUS SEGUROS

CC.OO. enviamos a la plantilla una encuesta sobre los seguros que los empleados tenemos contratados con el Holding Mapfre-Caja Madrid, con la intención de recoger impresiones personales sobre estas pólizas, detectar carencias ó problemas que se producen en su uso y alcanzar conclusiones para orientar nuestra actuación. Hemos recibido 2.416 respuestas, que corresponden al 20,67% del total de la plantilla. El uso de estos servicios varía mucho de una persona a otra, por lo que se trata de un porcentaje de participación representativo, lo que otorga fiabilidad a los resultados. Los compañeros que más han participado han sido los de Aragón, Galicia, Cataluña y Murcia.

1.- Resultados de la encuesta.

Como cuestión previa, se pedía opinión sobre la información que reciben los empleados por parte de la Caja en relación con estos seguros. El resultado es contundente, ya que **el 98% piensa que recibimos una información insuficiente.**

En relación al cuadro médico se manifiesta una amplia **dispersión de resultados, dependiendo de la ubicación geográfica.** Los compañeros **más satisfechos** con el cuadro médico y con esta póliza, en general, son los de **Aragón, Andalucía, Baleares y Madrid.** El mayor **descontento se sitúa en Murcia, País Vasco, Navarra, Asturias, Cataluña y Castilla la Mancha.**

En cuanto a las especialidades que faltan, y teniendo en cuenta la mencionada dispersión, las más citadas son: Odontología, Pediatría, Obstetricia, Medicina General, Oftalmología, Traumatología, Podología, Endocrinología, Dermatología, Psiquiatría, Cardiología, Fisioterapeutas y Rehabilitación.

En todas las comunidades los compañeros confirman la existencia de servicio de urgencias, si bien un porcentaje elevado de empleados en Castilla la Mancha, Extremadura y Cantabria manifiesta que carece de dicho servicio. No parece que este problema tenga una relación directa con el tamaño de la localidad o su distancia a la capital de provincia.

Entre quienes han presentado reclamación en algún momento, el 69% no están satisfechos con la respuesta obtenida. Asimismo, la mayoría considera que el coste de la póliza para los familiares es caro, frente a un 20% que lo valora como normal o barato.

La opinión mayoritaria sobre esta póliza es que **es cara; además, el 82% desconoce que descuento tiene** en su póliza por su condición de empleado.

Existe una **satisfacción razonable** con la **atención telefónica** recibida y la actuación de los **profesionales que acuden al domicilio** en caso necesario. Sin embargo, cuando se presenta queja o

reclamación por algún aspecto del servicio, el 71% se declara insatisfecho con la respuesta obtenida.

El 38% valora el servicio global como bueno, frente a un 25% que lo considera regular.

Como en el caso anterior, la mayoría opina que **esta póliza es cara; asimismo, un 88% no sabe qué descuento se aplica** a su póliza por ser empleado.

Existe un amplio grado de **satisfacción en cuanto a la atención telefónica** recibida, coincidiendo también en la **diligencia** con que se efectúan los trámites en caso de siniestro. No obstante, cuando se presenta una reclamación, la mayoría se manifiesta descontenta con la respuesta recibida.

Aunque el 30% valora el servicio ofrecido por la póliza como bueno o muy bueno, en su conjunto, llama la atención que **un significativo 53% opta por no pronunciarse** (No sabe/No contesta).

2.- Otros productos. Comentarios personales.

En la muestra se habilitaba un espacio por cada póliza para comentarios personales; hemos recibido cerca de 1.500, que no es posible reproducir o resumir aquí. Tomamos buena nota de estas aportaciones, incluidas las que se refieren a **Seguros de Vida o de Amortización de préstamos**.

3.- Conclusiones.

- En primer lugar, **agradecemos la acogida favorable** que ha tenido esta iniciativa. Los resultados estadísticos, comentarios personales e informaciones previas que ya teníamos, permiten alcanzar conclusiones significativas.
- Queda claro que **la plantilla no recibe una información suficiente ni satisfactoria** por parte de la Caja sobre estas pólizas.
- En relación a algunos problemas **es necesario actuar sin demora**. Así, solicitamos que la Caja ponga todos los medios, de forma urgente, para **conseguir un cuadro médico más completo en las zonas con mayores carencias** de cobertura sanitaria.
- En todo caso, una solución para las especialidades que no se logren cubrir en algunas zonas es **que la Caja asuma los costes de especialistas** que trabajan en dicha zona pero no figuran en el cuadro de Mapfre, tras pagar el empleado estos gastos en primera instancia.
- Mas que actuar sobre esta o aquella póliza, CC.OO. pensamos que **este asunto se debe enfocar en conjunto**, o sea, establecer qué condiciones vamos a tener a partir de ahora, y de forma global, los empleados de la Caja y de su Grupo de empresas en los seguros que contratemos con el Holding Mapfre-Caja Madrid. Algo similar se debería articular en sentido inverso, en relación a los productos que contratan los empleados de Mapfre con la Caja. Para **unificar criterios** y enfrenar la **confusión** que existe en todo lo relacionado con estas pólizas :
 - * CC.OO. propone a la Caja una negociación sobre todos los aspectos, condiciones y mejoras relacionadas con las pólizas del Holding Mapfre-Caja Madrid para empleados de la Caja y de su Grupo de empresas, recogidas en un Protocolo conocido por todos y actualizado periódicamente.
- Es preciso que la Dirección de la Caja, el Sistema Mapfre y los sindicatos *nos pongamos las pilas* para **acabar con el descontento** que existe en un asunto tan importante para la plantilla.

2019 © CCOO SERVICIOS.