

Pasos a seguir para prepararse para cuando un cliente se lesiona.

Ser dueño de un negocio abierto al público crea un riesgo constante de que alguien se lesione por resbalones y caídas¹, equipo defectuoso o hasta ser golpeado por un objeto.

Cuando los incidentes que involucran lesiones a un cliente no se manejan correctamente, esto podría resultar en clientes infelices, recibir publicidad negativa en los medios y de boca en boca y, en ocasiones, hasta reclamaciones de seguros y demandas. Estos factores pueden afectar la reputación y los resultados de tu negocio.

Lo que puedes hacer para proteger su negocio.

Al seguir los siguientes pasos de antemano, puedes prevenir que el caso de un cliente lesionado escale y se convierta en un evento perjudicial para tu negocio:

- **Desarrolla una política sobre cómo manejar incidentes con clientes** que todos tus empleados puedan seguir. Al definir las acciones y comportamientos que deben observarse, puedes asegurar que tus empleados sabrán qué hacer cada vez que ocurra un incidente. **En la página siguiente puedes ver ejemplos de redacción que te sirven de punto de partida para la política de tu negocio.**
- **Educa a tu personal.** Entrénalos en la política, cómo escuchar y simpatizar con una persona que se encuentra en una situación de aflicción y cómo evitar discusiones y asignar culpas.
- **Averigua si tus empleados tienen capacitación médica.** Ya sea una certificación en primeros auxilios o resucitación cardiopulmonar (RCP), un empleado educado puede ser de ayuda cuando ocurre una lesión.
- **Exige un formulario para informar cada incidente.** Asegúrate de que tu personal utilice un formulario para documentar la información del lesionado, recopilar información brindada por testigos y una descripción de lo ocurrido. También deben tomar fotos del lugar donde ocurrió el incidente y asegurar cualquier grabación en video que se tenga del mismo. **Solicita nuestro formulario de Informe de incidentes (CMO-0449AO-S)** en un formato de PDF que pueda ser editado para crear un archivo nuevo para cada incidente, y convenientemente almacenar todos tus archivos en línea.
- **Recuérdale a tu personal que se abstengan de comprometerse verbalmente.** Aconséjales evitar disculparse directamente con un cliente por el incidente. Diles que no deben proveerle al cliente información privada del seguro y que no deben acordar pagar por servicios médicos.



Entrena a tu personal en cómo escuchar y simpatizar con una persona que se encuentra en una situación de aflicción.



Ofreciendo soluciones para ayudar a nuestros miembros a manejar el riesgo.

Para sus necesidades de manejo de riesgo y seguridad, comuníquese con Nationwide Loss Control Services: 1-866-808-2101 o LCS@nationwide.com.

¹ "Slip & Fall Quick Facts" (Datos breves sobre resbalones y caídas), National Floor Safety Institute, <https://nfsi.org/nfsi-research/quick-facts/> (descargado el 3 de agosto de 2017).

Política de manejo de incidentes con clientes

- 1. Demuestra compasión.** Presta atención a lo que el cliente tiene que decir y simpatiza con él o ella. Siempre debes tratar al cliente con respeto y cortesía, aun cuando el incidente te parezca no tener importancia. Nunca culpes al cliente por el incidente, aun cuando parezca que es culpable o fraudulento.
- 2. Evita aseveraciones que aceptan responsabilidad.** Evita hacer comentarios de admisión de responsabilidad o reconocimiento de culpa. Aun cuando se deduce claramente que (NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN) tiene culpa, la investigación del incidente podría revelar otros factores que pueden no ser aparentes. Las disculpas verbales pueden servir en contra de (NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN) en caso de reclamos o litigios.
- 3. Verifica si hay lesiones.** Si el cliente está lesionado, pregunta si necesita ayuda. De ser necesario, provee al cliente vendajes o artículos de primeros auxilios. Si el cliente se encuentra seriamente enfermo o lesionado, pregúntale si desea llamar a una ambulancia. De ser así, notifica de inmediato a tu gerente y pídele que llame al 911. Si el cliente se encuentra inconsciente, llama al 911 inmediatamente.
- 4. Evita comprometerte con el pago de gastos médicos.** Si el cliente pregunta cómo solicitar servicios médicos, exhórtalo a recibir tratamiento para cualquier lesión, pero no hagas declaraciones que te comprometan a pagar gastos médicos. Si el cliente pide que (NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN) pague los gastos médicos, dile algo como "Referiremos su caso a nuestra compañía de seguros."
- 5. Obtén un formulario de informe del incidente.** Después de atender al cliente, llena un formulario de informe de incidentes. Este debe incluir la información de contacto del cliente, una descripción del incidente y cualquier lesión. Además, obtén las declaraciones de testigos, incluyendo su información de contacto, y describe cualquier factor que pudo haber contribuido a ocasionar el incidente. Si es un incidente menor, el cliente admite responsabilidad o no desea hacer un reclamo en contra de (NOMBRE DE LA ORGANIZACIÓN), termina de llenar el formulario para que la gerencia pueda archivarlo. Es posible que el cliente se dé cuenta más adelante que sus lesiones son serias, así que la documentación es importante.
- 6. Recopila la evidencia.** Si existen factores que contribuyeron a la lesión, tales como peligros de resbalones y caídas o derrames de líquidos, asegura fotografiarlos correctamente. Si al momento del incidente hay letreros que indican que el piso está mojado, asegura fotografiar los letreros para documentarlos. Duplica y mantén copia de todas las fotos, videos de seguridad, informes de expertos y otros documentos relevantes.
- 7. Cooperar con la investigación de reclamos.** El departamento de reclamos de Nationwide debe ser notificado lo antes posible, aun cuando el cliente rechace atención médica. Debes estar preparado para asistir al agente de reclamos mientras él o ella investiga el reclamo, determina quién es responsable y determina si es apropiado ofrecer un arreglo cuando el reclamo es viable. Cualquier oferta de arreglo a clientes debe coordinarse a través de Nationwide.

* * *

He leído y entiendo estas políticas y he tenido la oportunidad de dirigir mis preguntas a la gerencia. Reconozco que seré responsable de cumplir con estas políticas.

Firma del empleado: _____ Fecha: _____