



Claims Management Kit



Claims Management

INJURIES AT A GLANCE

Use this chart to help determine the level of care your injured worker requires. **If the injured worker is unresponsive, too ill to speak, or has one of the injuries listed in the emergency column, call 911 immediately.** If not, call our 24/7 NurseAid Work Injury Line at 800.442.0593 before seeking medical care.

EMERGENCY

- Acute spine/neck injury
- Amputation
- Broken/exposed bones
- Chemical exposure
- Chest pain
- Crush injuries
- Dizziness/weakness
- Electrocution
- Head injuries
- Severe bleeding
- Severe burns
- Severe seizure

911

TRIAGE

- Aches and pains
- Allergic reactions
- Ankle injury
- Back pain
- Bites
- Bumps and bruises
- Eye irritation/redness
- Finger laceration
- Knee injury
- Lacerations
- Minor burns
- Minor cuts
- Neck pain
- Puncture
- Rashes
- Shoulder injury
- Soft-tissue injuries
- Sprains and strains
- Tetanus shot or booster
- Wrist injury

800.442.0593

Note: The NurseAid 24/7 Work Injury Line is an exclusive benefit designed only for businesses currently insured by MEM. The use of nurse triage triggers the First Notice of Loss to MEM. If you don't utilize nurse triage, please follow the standard claims reporting procedures.

Claims Management

QUICK GUIDE

I've just had an incident and someone is injured. What do I do?

MEM is here to help. Use this step-by-step guide to determine the best path for your injured worker **before** you seek medical care.

1

ASSESS THE INJURY

Does the injury involve **excessive blood loss**, a **head injury**, or a **serious bone fracture**?

YES

The employee is in need of emergency medical care.
Call 911 immediately.

NO

Call our **24/7 NurseAid Work Injury Line** at 800.442.0593 for personalized treatment and care coordination by a registered nurse.

2

REPORT THE CLAIM

The use of nurse triage triggers the First Notice of Loss to MEM. If you didn't utilize nurse triage, please follow the standard claims reporting procedures.



File an eClaim online.

Filing your claim online is a simple and easy way to report a claim at any time. Visit mem-ins.com and click the ***File a Claim** link.



Report the injury by phone.

Call us and report the injury by phone at **800.442.0593**, if the incident is catastrophic involving a **fatality**, **hospitalization longer than 3 days**, or **ICU admission**. For catastrophic claims reporting after hours, select option 1 in the claims menu.



Fax your claim form.

Visit our ***Virtual Claims Kit** to download your state specific First Report of Injury form. Fax it to MEM at **800.442.0597**.

3

INVESTIGATE THE INCIDENT

Secure the area.

Take photos of the scene of the incident. Mark it as off-limits if you can, to preserve any evidence.

Did any other employees witness the incident?

YES

Interview them.

Take written statements using the ***Incident Witness Statement** of what they saw or heard as soon as possible — while memories are still fresh.

NO

Check security footage.

If you have workplace security cameras, check them now.

Document everything.

What did you discover?

Do you suspect the incident was caused by an equipment failure, or an employee under the influence? Use the ***Incident Investigation Report** to make note of everything you find. Check out the Claim Management Checklist in this guide for a post-incident checklist.

Claims Management Checklist

**Has an incident occurred in your workplace?
Use the following checklist in the event of a workplace injury.**

1 WHAT TO DO WHEN AN INJURY OCCURS

☐ OBTAIN CARE FOR THE INJURED WORKER

When you've had an incident in the workplace, your first priority is getting care for the injured worker. **If your employee is unresponsive or severely injured, call 911.** If not, call our **24/7 NurseAid Work Injury Line** at 800.442.0593, which provides the injured worker with personalized treatment and care coordination by a registered nurse. The 24/7 NurseAid Work Injury Line and services are also available to Argonaut policyholders.

If medication is needed, share the ***Pharmacy Coupon** with the injured worker to cover the cost of their first prescription fill.

If an employee does not seek immediate medical treatment or refuses medical treatment, complete the ***Declination of Medical Treatment** and submit to MEM.

☐ REPORT THE CLAIM

The use of nurse triage triggers the First Notice of Loss to MEM. If you didn't utilize triage, please follow the standard claims reporting procedures.

Call us and report the injury by phone at **800.442.0593**, if the incident is catastrophic involving a **fatality, hospitalization longer than 3 days, or ICU admission**. For catastrophic claims reporting after hours, select option 1 in the claims menu.

If the claim is not catastrophic, choose one of the following reporting options:

- File an **eClaim** on the portal.
- Submit a claim over the phone at **800.442.0593**.
- Fax your claim to **800.442.0597**.

The injury reporting process to MEM must begin within 5 days of the incident, so start as soon as you can.

You are also required to notify OSHA in the following situations:

- Fatality (must be reported within 8 hours)
- Loss of an eye (must be reported within 24 hours)
- Amputation (must be reported within 24 hours)
- In-patient hospitalization (must be reported within 24 hours)

Call the OSHA 24-hour hotline at **800.321.6742**. Have a description of the event, a contact person and phone number available.

☐ DOWNLOAD THE INJURY REPORTING FORMS

Visit our ***Virtual Claims Kit** to download the forms you need to report a workplace injury in your state. On the map, select a state listed on your policy. Navigate to Forms and locate the state-specific report of injury form.

2

WHAT TO DO AFTER AN INJURY OCCURS

- ☐ **REVIEW THE INJURY REPORTING PROCESS WITH YOUR EMPLOYEE**
Review the injury reporting process with your employee as soon as possible. Be sure to discuss and document details regarding any upcoming medical appointments.
- ☐ **PERFORM AN INCIDENT INVESTIGATION**
After your employee has received medical care, conduct an **Incident Investigation Report*. Take photos of the scene if possible and have witnesses write down what they remember while details are still fresh. Complete the following forms and share them with MEM:
 - **Employee Incident Report*
 - **Incident Witness Statement*
 - **Incident Investigation Report*
 - **Incident Corrective Action*
- ☐ **GET A POST-INCIDENT SCREENING**
If an incident has occurred in your workplace, it's important to know if drugs or alcohol were involved. Take the employee to a certified testing facility, or use a self-administered drug test.
- ☐ **CREATE A RETURN TO WORK PROGRAM**
For injured workers, getting back on the job can be their first priority — often before they've had enough time to recover. If you haven't created one already, developing a **return to work program* shows your employees you are committed to getting them back to work. Help injured workers get back on their feet by offering light duty options, such as administrative work or filing papers. Complete the **Return to Work Requirements* to determine what duties can be completed safely.
- ☐ **AVOID WORK COMP FRAUD**
Workers compensation fraud affects everyone involved, and we want to help prevent it. If you suspect fraud in your workplace, be sure to report it by completing the **form* on our website. Our special investigative unit partners with policyholders and agents to detect and prevent workers compensation fraud and abuse.

**Resources can be found online at mem-ins.com*



Kit de Gestión de Reclamaciones



Gestión de Reclamos

LESIONES DE UN VISTAZO

Utilice este gráfico para ayudar a determinar el nivel de cuidado que requiere su trabajador lesionado. **Si el trabajador lesionado está inconsciente, demasiado enfermo para hablar o tiene una de las lesiones que se enumeran en la columna de emergencia, llame al 911 inmediatamente.** Si no, llame a nuestra Línea de Ayuda para Lesiones Asistente de enfermera disponible las 24 horas al 800.442.0593 **antes de buscar** atención médica.

EMERGENCIA

- Lesiones agudas en la columna/cuello
- Amputación
- Huesos rotos/expuestos
- Exposición a químicos
- Dolor en el pecho
- Lesiones por aplastamiento
- Mareos
- Electrocutión
- Lesiones en la cabeza
- Sangrado severo
- Quemaduras severas
- Convulsiones severas

911

TRIAJE

- Dolores y molestias
- Reacciones alérgicas
- Lesión de tobillo
- Dolor de espalda
- Mordeduras
- Golpes y moretones
- Irritación/enrojecimiento ocular
- Laceración en el dedo
- Lesión de rodilla
- Laceraciones
- Quemaduras menores
- Cortes menores
- Dolor de cuello
- Herida por punción
- Erupciones
- Lesión de hombro
- Lesiones de tejido blando
- Esguinces y distensiones
- Vacuna contra el tétano o refuerzo
- Lesión de muñeca

800.442.0593

Nota: La Línea de Lesiones Laborales NurseAid 24/7 es un beneficio exclusivo diseñado únicamente para empresas que actualmente están aseguradas con MEM. El uso del triage de enfermera activa el Primer Aviso de Pérdida a MEM. Si no utiliza el triage de enfermera, siga los procedimientos estándar para informar reclamos.

Gestión de Reclamos

GUÍA RÁPIDA

Acabo de tener un incidente y alguien está herido. ¿Qué debo hacer?

MEM está aquí para ayudar. Utilice esta guía paso a paso para determinar el mejor camino para su trabajador lesionado **antes** de buscar atención médica.

1

EVALUAR LA LESIÓN

¿La lesión implica una pérdida excesiva de sangre, una lesión en la cabeza o una fractura ósea grave?

SÍ

El empleado necesita atención médica de emergencia. **Llame al 911 inmediatamente.**

NO

Llame a nuestra **Línea de Lesiones Laborales NurseAid 24/7 al 800.442.0593** para recibir tratamiento personalizado y coordinación de atención por una enfermera registrada.

2

REPORTA LA RECLAMACIÓN

El uso de la triage de enfermera desencadena el Primer Aviso de Pérdida a MEM. Si no utilizó la triage de enfermera, por favor siga los procedimientos estándar de reporte de reclamaciones.

Presenta un eClaim en línea.

Archivo su reclamación en línea es una manera sencilla y fácil de reportar una reclamación en cualquier momento. Visite mem-ins.com y haga clic en el enlace ***Archivo una reclamación.**

Reporta la lesión por teléfono.

Llámanos y reporta la lesión por teléfono al **800.442.0593**, si el incidente es catastrófico e involucrando a **fatalidad, hospitalización de más de 3 días, o admisión en la UCI**. Para reportar reclamaciones catastróficas fuera del horario laboral, seleccione la opción 1 en el menú de reclamaciones.

Envía por fax tu formulario de reclamación.

Visite nuestro ***Kit de Reclamaciones Virtual** para descargar el formulario de Primer Reporte de Lesión específico de su estado. Envíelo por fax a MEM al **800.442.0597**.

Ahora que has obtenido atención para el trabajador lesionado y has reportado la reclamación, es momento de realizar una investigación preliminar del incidente. ¿Qué sucedió? ¿Dónde ocurrió? Ya sea que haya habido una lesión o no, investigar la causa del incidente puede ayudarte a prevenir que el mismo incidente vuelva a ocurrir y a evitar futuras lesiones. También puede ayudarte a identificar intentos de fraude. No culpes ni acuses a los empleados. Si bien puede ser necesario tomar acciones correctivas más adelante, solo intenta recopilar información en este momento.

3

INVESTIGA EL INCIDENTE

Asegura el área.

Toma fotos de la escena del incidente. Marca el área como restringida si puedes, para preservar cualquier evidencia.

¿Alguna otra empleada presenció el incidente?

SÍ

Entrevístalos.

Toma declaraciones por escrito utilizando el ***Declaración del Testigo del Incidente** sobre lo que vieron o escucharon lo antes posible, mientras los recuerdos aún están frescos.

NO

Revisa las grabaciones de seguridad.

Si tienes cámaras de seguridad en el lugar de trabajo, revisalas ahora.

Documenta todo.

¿Qué descubriste?

¿Sospecha que el incidente fue causado por una falla en el equipo, o por un empleado bajo los efectos de alguna sustancia? Use el ***Declaración del Testigo del Incidente** para anotar todo lo que encuentre. Consulte la Lista de Verificación de Gestión de Reclamos en esta guía para una lista de verificación posterior al incidente.

Lista de verificación de gestión de reclamos

¿Ha ocurrido un incidente en su lugar de trabajo?

Utiliza la siguiente lista de verificación en evento de una lesión en el lugar de trabajo.

1 QUÉ HACER CUANDO OCURRE UNA LESIÓN



OBTENER CUIDADO PARA LA TRABAJADORA HERIDA

Cuando has tenido un incidente en el lugar de trabajo, tu primera prioridad es obtener atención para el trabajador herido. **Si tu empleado no responde o está gravemente herido, llama al 911.** Si no es así, llama a nuestra **Línea de Lesiones Laborales NurseAid 24/7** al 800.442.0593, que proporciona al trabajador herido tratamiento personalizado y coordinación de atención por parte de una enfermera registrada. La Línea de Lesiones Laborales NurseAid 24/7 y los servicios también están disponibles para los titulares de pólizas de Argonaut.

Si se necesita medicación, comparte el ***Cupón de Farmacia para Trabajadores lesionados** con el trabajador lesionado para cubrir el costo de su primera receta.

Si un empleado no busca tratamiento médico inmediato o se niega a recibir tratamiento médico, complete el ***Declinación de Tratamiento Médico de Compensación Laboral** y enviar a MEM.



REPORTAR LA RECLAMACIÓN

El uso de la triaje de enfermeras dispara el Primer Aviso de Pérdida a MEM. Si no utilizó el triaje, siga los procedimientos estándar de reporte de reclamaciones.

Llámenos y reporte la lesión por teléfono al 800.442.0593, si el incidente es catastrófico e involucra **una fatalidad, hospitalización de más de 3 días, o admisión en la UCI**. Para el reporte de reclamaciones catastróficas fuera del horario laboral, seleccione la opción 1 en el menú de reclamaciones.

Si la reclamación no es catastrófica, elige una de las siguientes opciones de reporte:

- Presenta un ***eClaim** en el portal.
- Llama para presentar una claim al **800.442.0593**.
- Faxe su claim al **800.442.0597**.

El proceso de informes de lesiones a MEM debe comenzar dentro de los 5 días posteriores al incidente, así que inicia tan pronto como puedas.

También se requiere que notifiques a OSHA en las siguientes situaciones:

- Fallecimiento (debe ser reportado dentro de 8 horas)
- Pérdida de un ojo (debe ser reportada dentro de 24 horas)
- Amputación (debe ser reportada dentro de 24 horas)
- Hospitalización (debe ser reportada dentro de las 24 horas)

Llame a la línea directa de OSHA las 24 horas al **800.321.6742**. Tenga disponible una descripción del evento, una persona de contacto y un número de teléfono.



DESCARGA LOS FORMULARIOS DE REPORTE DE LESIONES

Visita nuestro ***Kit de Reclamaciones Virtual** para descargar los formularios que necesitas para reportar una lesión laboral en tu estado. En el mapa, selecciona un estado que esté listado en tu póliza. Navega a Formularios y localiza el formulario de reporte de lesión específico del estado.

2

QUÉ HACER DESPUÉS DE QUE OCURRA UNA LESIÓN



REVISAR EL PROCESO DE REPORTE DE LESIONES CON TU EMPLEADO

Revisa el proceso de reporte de lesiones con tu empleado lo antes posible. Asegúrate de discutir y documentar los detalles sobre cualquier cita médica próxima.



REALIZAR UNA INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

- Después de que su empleado haya recibido atención médica, elabore un **Informe de Investigación de Incidente*. Tome fotos de la escena si es posible y pida a los testigos que escriban lo que recuerden mientras los detalles aún estén frescos. Complete los siguientes formularios y compártalos con MEM:
 - **Informe de Incidente del Empleado*
 - **Declaración del Testigo del Incidente*
 - **Informe de Investigación de Incidente*
 - **Acción Correctiva de Incidente*



OBTENER UNA EVALUACIÓN POST-INCIDENTE

Si ha ocurrido un incidente en su lugar de trabajo, es importante saber si hubo involucramiento de drogas o alcohol. Lleve al empleado a un centro de pruebas certificado, o use un autoadministrado de drogas.



CREAR UN PROGRAMA DE RETORNO AL TRABAJO

Para los trabajadores lesionados, regresar al trabajo puede ser su primera prioridad, a menudo antes de haber tenido suficiente tiempo para recuperarse. Si aún no ha creado uno, desarrollar un **programa de retorno al trabajo* muestra a sus empleados que está comprometido con ayudarles a regresar a sus labores. Ayude a los trabajadores lesionados a recuperarse ofreciendo opciones de trabajo ligero, como labores administrativas o archivar documentos. Completar los **Requisitos de Regreso al Trabajo* para determinar qué tareas se pueden realizar de manera segura.



EVITA LA COMPENSACIÓN DE TRABAJADORES FRAUDE

El fraude en la compensación de trabajadores afecta a todos los involucrados, y queremos ayudar a prevenirlo. Si sospecha de fraude en su lugar de trabajo, asegúrese de reportarlo completando el **formulario* en nuestro sitio web. Nuestra unidad de investigación especial colabora con los asegurados y agentes para detectar y prevenir el fraude y el abuso en la compensación de trabajadores.

**Se pueden encontrar recursos en línea en mem-ins.com*