

OPBSERVATORIO EXPANSIÓN - ECOFIN EL SEGURO DE SALUD EN LA ERA POST-COVID 19

La personalización de servicios será clave en la contratación de seguros

SALUD/ La llegada de la pandemia convirtió al seguro de salud en una alternativa para garantizar la atención sanitaria, ahora que se normaliza la situación llegan nuevos retos al sector.

Santiago Peña Borrero, Madrid
La complementariedad entre sanidad pública y privada es necesaria ha sido evidente durante la pandemia. Esta idea predomina entre los expertos que han participado en el foro "El seguro de salud en la era post-Covid19".

Según Jaime Ortiz, director comercial y de Marketing de Asisa, después de superar todos los obstáculos planteados por la pandemia y de poner todos los recursos privados a disposición de la sanidad pública, destaca "cómo hemos afrontado estas circunstancias, cómo fuimos capaces de generar los accesos a la telemedicina, los productos especiales para apoyar al cliente y mantenerlo, formas de pago diferentes, adaptarnos al teletrabajo...".

"El seguro de salud es el ramo asegurador que más ha tenido que ver con todo el problema sanitario que ha habido en este país y ha tenido que hacer un esfuerzo importante en este último año", asegura Rafael Sierran director de SegurosNews.com. Algo en lo que concuerdan los diferentes expertos que han compartido durante el encuentro.

"Ha sido un año singular, todas las industrias y todas las empresas hemos tenido que reaccionar y adaptarnos rápidamente", señala Miguel Azpeitia, director del ramo de Salud de Caser. "Todo ha cambiado, desde definir rápidamente y con muy poca información cómo íbamos a asumir el reto de atender a nuestros asegurados, hasta a seguir relacionándonos con normalidad con ellos, con los hospitales, con los médicos, y como facilitar la asistencia sanitaria", así como garantizar que "todos los procesos funcionaran y seguir en constante comunicación con nuestros clientes que en ese momento nos necesitaban más que en otros momentos".

"Siendo una aseguradora tienes que prevenir y pensar con antelación" subraya Francisco Calderón Ayala, director de desarrollo de negocio salud de Mapfre, quien reconoce que "todos aquellos planes de contingencia que siempre hemos trabajado las



FRANCISCO CALDERÓN AYALA
Director de desarrollo de Negocio Salud de Mapfre España

“ Antes el cliente solo buscaba el precio y la cobertura, ahora va a mirar los servicios digitales, los va a exigir y si no los tienen va a seguir buscando”



MIGUEL AZPEITIA
Director del ramo de Salud de Caser

“ La preocupación de las personas por la protección de su salud y la de su familia pasa de alguna manera a un primer plano de necesidad”



ISRAEL ESCACHO
Director de Marketing y Clientes de SegurCaixa Adeslas

“ Creo que la sanidad privada hace de efecto compensatorio, cuando no hay plantas públicas o muchas plantas de hospitales públicos cerradas por covid”



JAIME ORTÍZ
Director comercial y de Marketing de Asisa

“ Se ha reforzado la sanidad privada, tanto los seguros como la prestación del servicio, los asegurados han valorado mejor la sanidad privada y se ha demostrado que tenemos una prestación excelente”



PEDRO ORBE
Director general comercial de DVK

“ Además de haber mostrado fortaleza y capacidad, hemos reaccionado muy a favor y teniendo en cuenta los intereses de nuestros clientes, mediadores y proveedores”

CONTRATACIÓN

Durante el pico de la pandemia el interés en contratar un **seguro de salud** alcanzó el 68%, ahora que ha mejorado la situación sanitaria, cae al 40%.

director de Marketing y Clientes de SegurCaixa Adeslas.

Por su parte, Pedro Orbe, director general comercial de DVK, enfatiza en que "en ningún momento existió en el sector alguna duda sobre coberturas, iniciativa y tampoco a la hora de ayudar a la sociedad".

Todos coinciden en que cuando la sanidad pública tenía mucha presión por el Covid la participación de las compañías privadas de salud fue "fundamental" para aliviar esa presión. "Eso ha puesto de manifiesto que hay un espacio, y ahora que se empieza todo a normalizar deberíamos sentarnos a ver qué capacidad tiene la sanidad privada de aportarle a la sanidad pública", señala Francisco Calderón.

Mirando al futuro del sector, el reto ahora pasa no solo por lograr una alianza entre sanidad pública y privada. El cambio de hábitos ocasionado por la pandemia ha hecho que los asegurados y aquellos que busquen optar por un seguro quieran poder tener un servicio personalizado, "actualmente el nuevo entrante paga por lo que quiere y necesita una personalización en el servicio (...) se ha ido hipersegmentando tanto la oferta como la demanda y en ese juego las aseguradoras tenemos que reaccionar sí o sí", asegura Pedro Orbe.

Una preocupación de la que advierten es que tras la pandemia se deberán afrontar las secuelas que ha dejado el Covid, tanto desde el punto de vista médico, las necesidades que han surgido y la esperanza de vida que ha bajado 1,4 años.

Finalmente, Israel Escacho, señala que "el futuro será algo híbrido". El pone como ejemplo la alternancia laboral y la traslada al plano médico. "Los médicos te atienden de una manera o de otra y no es un tema de asistir o no a la consulta o solo optar por la telemedicina; es la posibilidad de que las personas elijan lo que les es más conveniente". En definitiva, será el asegurado quien decida la forma de acceso que prefiera.

compañías pensando en algo que quizás podría suceder algún día" dieron frutos y les permitieron continuar brindando atención a los asegurados.

"En poco tiempo avanzamos lo que en muchos casos llevábamos años queriendo avanzar. Fue un acelerador obligado para poner proyectos en marcha y aunque habíamos hecho cosas y establecidos canales de comunicación con los clientes, no se habían impulsado con la determinación que te obligaba la situación" apunta Israel Escacho,