

# EL DESAFIANTE ESCENARIO QUE MARCA A LAS CLÍNICAS DE LA CAPITAL



Descentralizar la atención y facilitar el acceso oportuno de prestaciones de calidad a distintos sectores de la población están entre los principales retos que hoy tienen por delante las instituciones privadas de salud, advierte un estudio de Search Consultores.

POR A. FERNÁNDEZ Y M. PACULL

Servicios clínicos de calidad, equipos profesionales capacitados y condiciones de infraestructura y tecnología moderna, óptimas para responder a las distintas necesidades de atención, están entre las principales demandas de los usuarios a las instituciones privadas de salud y, por ende, encabezan los desafíos que este tipo de establecimientos deben enfrentar, en un escenario que, para el sector salud, ya está marcado por diversos retos.

Con una oferta concentrada principalmente en el sector oriente del Gran Santiago, las clínicas hoy entregan una variada gama de alternativas de alta calidad profesional, dice Andrés Vergara, director de Proyectos de Search Consultores, firma a cargo del Estudio Penetración e Imagen de Clínicas que recientemente presentó su 21ª edición. Esta tendencia ha experimentado un cambio en los últimos años con la incorporación de nuevas alternativas de clínicas desarrolladas en

sectores ampliamente poblados de la capital, acota, con opciones más cercanas a estratos medios de la población. Y con ese cambio, a su juicio, han llegado desafíos que el sector debe resolver.

"El desafío de la industria es consolidar esta tendencia facilitando el acceso oportuno de prestaciones de salud de calidad y con condiciones óptimas de atención a amplios sectores poblacionales que en la actualidad tienen que desplazarse a través de la ciudad

**Facilitar el acceso a prestaciones de calidad a amplios sectores poblacionales es clave, dice Andrés Vergara de Search Consultores, pues actualmente gran parte de la población tiene que desplazarse a través de la ciudad para obtenerlos.**

para obtenerlos", define, a la luz de los resultados del estudio, y añade que "contar con alternativas de atención que se encuentren al alcance de la realidad económica de los usuarios", es fundamental. Un aspecto que a su juicio no solo recae en la esfera de responsabilidad de las clínicas sino que también en las condiciones que ofrece el sistema



en su conjunto, dado el alto costo que implican distintas atenciones especializadas.

Vergara también destaca la necesidad de los usuarios de contar con atenciones "que no solo satisfagan los requerimientos propios de las afecciones que se encuentran a la base de sus consultas, sino que también responden a las condiciones emocionales de vulnerabilidad presentes en estas situaciones, que requieren el sentirse acogidos y con ambientes en los que prime la calidez en el contexto en el cual reciben las atenciones profesionales".

#### Las estrategias de las clínicas

Para Sebastián Rojas, gerente comercial de Red Dávila, el desafío más importante de toda la industria es "entregar la mejor atención de salud" a los pacientes. La Clínica Dávila fue reconocida por segundo año consecutivo como la marca más valorada entre los prestadores privados del país, con más de 1,6 millones de consultas médicas realizadas, alrededor de 50 mil cirugías y cerca de 4 millones de exámenes. Rojas detalla que el centro implementó un plan de transformación y crecimiento, que incluyó la creación de Red

Dávila, con la incorporación de la Clínica Dávila Vespucio y otros centros en las comunas de Las Condes, Ñuñoa y Maipú, además de la ubicada en Recoleta, lo que ha permitido descentralizar y facilitar el acceso a más personas.

En lo que respecta al acceso para los beneficiarios de Fonasa, Rojas sostiene que la red ofrece la "modalidad de libre elección", lo que, en conjunto con seguros complementarios, abre la posibilidad de que el acceso a los servicios que ofrecen sea mayor. En el caso de los afiliados a Isapres, en el contexto de la crisis que hoy

vive la industria, dice que están en constantes conversaciones con las aseguradoras, "buscando en conjunto todos los espacios de eficiencia para poder ofrecer planes de salud con valores accesibles", y a la espera de la implementación de la llamada ley corta, la que "requerirá sin duda mayores esfuerzos de todos los actores del sistema".

María de los Ángeles Miranda, jefa de Marketing y Comunicaciones de Cordillera Interclínica, defiende lo sustancial que es lograr una cercanía con los pacientes. "Es importante seguir afianzando la confianza en las personas que no se han atendido con nosotros", sostiene. Dado que han implementado cambios estructurales, la antes llamada Clínica Nueva Cordillera está en pleno proceso de posicionamiento, dice Miranda, apostando a ser "una clínica del sector oriente que está 100% enfocada en entregar una salud accesible no solo a los vecinos de Las Condes, sino que también a personas de otras comunas que lo requieran", alineándose a los desafíos recogidos por el estudio de Search Consultores. Actualmente el 70% de sus pacientes son afiliados de Fonasa, por lo que en la clínica consideran crucial seguir desarrollándose en ese tramo.