

JUDITH HERRERA C.

2024 cerró con 2,6 millones de beneficiarios, 158 mil menos que en 2023:

# Atención centrada en adultos mayores e incentivos a jóvenes entre las claves para detener fuga en isapres

Durante los últimos años, debido a la crisis que atraviesa el sector con una seguidilla de fallos de la Corte Suprema, y la crisis económica que atraviesa el país, las isapres han experimentado una caída constante de afiliados.

Eso sí, 2024 marcó un hito y es que luego de varios años de una acelerada migración del sistema, la tendencia ya se está frenando: de acuerdo con las estadísticas de la Superintendencia de Salud, si en 2023 229 mil usuarios rompieron contratos, el año pasado la cifra fue de 181 mil, es decir, un 21% menos.

Sin embargo, la crisis está lejos de revertirse y es que la cantidad total de beneficiarios, es decir, cotizantes y cargas, cerró 2024 con el número más bajo de los últimos años: 2.630.026. 158 mil menos que en 2023.

A esto se suma que han sido los afiliados más jóvenes los que han decidido dejar el sistema, mientras que las personas mayores han tendido a mantenerse, justamente el segmento etario que presenta más comorbilidades y menor capacidad de pago.

Si se compara 2021 y 2024, se observa que la mayor caída de beneficiarios se da entre los 20 a 34 años. En especial, entre las personas de 30 a 34, donde bajó un 33,9%, pasando de 370 mil a 245 mil.

En cambio, en ese mismo período aumentaron los usuarios de más de 75 años, con un peak de alza entre los de 80 y 84 años al alcanzar un crecimiento de 26,1%, al pasar de 21 mil a 26 mil.

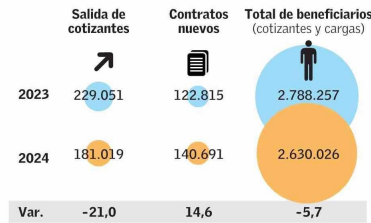
## Reconquistar afiliados

Lo anterior ocurre en un panorama que ha sido difícil para las isapres, más considerando que en septiembre entró en vigencia la ley corta que entre sus elementos incluye el fin de los excedentes y un incremento de precio de los planes.

Uno de los conflictos, por ejemplo, fue la devolución a los usuarios por cobros indebidos, que finalmente se resolvió con

Los expertos plantean que las aseguradoras deben fidelizar a su actual cartera de usuarios, y existe espacio de mejora para volver a traer a aquellos que se fueron a Fonasa.

## La evolución de los afiliados



## Variaciones en grupos etarios (cotizantes y cargas)



Fuente: Superintendencia de Salud

EL MERCURIO

nuevos planes de pago.

Bajo ese escenario, los especialistas apuntan a que las aseguradoras deberán adaptarse a los usuarios que se han quedado, mientras buscan estrategias de incentivo para traer de vuelta a los que se fueron.

A juicio de Héctor Sánchez, director del Instituto de Salud Pública de la U. Andrés Bello, las isapres "tienen que ser lo suficientemente abiertas y aprender a manejar una cartera

de mayor riesgo".

"Creo que deben desarrollar modelos de atención basados en la gestión de esos grupos, por ejemplo, programas especiales para el manejo de ancianos, programas especiales para el manejo de diabéticos, programas especiales para el manejo de hipertensos", explica.

El exsuperintendente de Salud, apunta que deben ser "modelos de atención especializada de manera que esos usuarios adquieran

fidelidad hacia su isapre", y añade que, además, las aseguradoras podrían "desarrollar una estrategia para captar gente joven de nuevo y que, en definitiva, les permita recuperar parte de la cartera que se les ha ido".

Carolina Velasco, directora de estudios del IPSUSS de la U. San Sebastián, plantea que bajo el escenario que se está configurando, "las isapres deben buscar formas de traer de nuevo a personas más jóvenes y con menos

“Creo que las isapres deben desarrollar modelos de atención basados en la gestión de esos grupos, por ejemplo, programas especiales para el manejo de ancianos”.

HÉCTOR SÁNCHEZ  
 DIRECTOR DEL INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA DE LA UNAB

“El aumento de los planes y las escasas coberturas, sin duda, que han hecho que la gran mayoría de afiliados que podían irse a Fonasa ya migraran”.

GISELA ALARCÓN  
 EXSUBSECRETARÍA DE REDES ASISTENCIALES

comorbilidades, ver qué beneficios, qué nuevos planes, dentro de su equilibrio financiero, pueden diseñar para crear estas estrategias”.

“Las compañías tienen un gran desafío de diseñar una oferta de valor que sea más accesible

en términos económicos y que recupere a mucha de esa población que tiene capacidad de pago y que, de alguna manera, podría llegar a verse frustrada en sus expectativas al momento de afiliarse al sistema”, detalla el exsuperintendente de Salud, Sebastián Pavlovic.

Además, agrega que eso se traduce en “hacerse cargo de los mejores modelos relacionados con contención de costos, con manejo de otros aspectos preventivos que usualmente no han sido parte de la oferta de valor que ha caracterizado los planes de salud que se ofrecen a los afiliados”.

Otro punto, dice Pavlovic, es que exista “una negociación mucho más intensa con los prestadores que no se traduzca solo en negociaciones de precio”.

## “No retorno”

Con todo, algunos especialistas también argumentan que traer de vuelta a usuarios más jóvenes y con mayor poder de pago podría ser imposible en las actuales condiciones.

“El aumento de los planes y las escasas coberturas, sin duda, que han hecho que la gran mayoría de afiliados que podían irse a Fonasa ya migraran”, señala la decana de Medicina de la U. Central, Gisela Alarcón.

La también exsubsecretaria de Redes Asistenciales, dice que “la posibilidad de volver a atraerlos resulta difícil, altamente compleja, pues implicaría cambiar efectivamente el modelo de negocios que han mantenido estas aseguradoras por varios años”.

En línea similar, Hernán Calderón, presidente de la Corporación Nacional de Consumidores y Usuarios (Conadecus) plantea que se trata de una situación “de no retorno, creo que las isapres finalmente se quedarán con los enfermos más costosos”.

Indica que “todavía falta que comience a aplicarse la modalidad complementaria de Fonasa, que competirá con las isapres, y eso podría significar que más gente se vaya durante este año”.

