

El sistema de aseguradoras busca sortear la crisis que lo ha afectado en los últimos años:

# Reconquistar usuarios y equilibrio financiero, grandes retos de las isapres en 2025

En 2024 comenzó a implementarse la ley corta, que estableció nuevas reglas y cuyos efectos se seguirán decantando en los próximos meses. Los especialistas plantean que es clave recuperar la confianza de la ciudadanía.

JUDITH HERRERA C.

Para las isapres, los últimos años han estado marcados por problemas financieros y la obligación de implementar restituciones a los usuarios, tras los fallos de la Corte Suprema, junto con una masiva migración de afiliados a Fonasa.

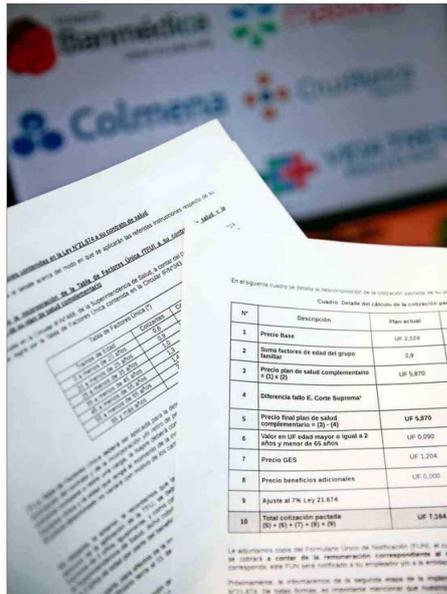
Uno de los hitos clave en 2024 fue la entrada en vigencia de la ley corta, en septiembre, que tuvo entre sus medidas el fin de los excedentes, la incorporación de una prima extraordinaria en los planes, y el inicio de las devoluciones por cobros en exceso.

En ese contexto, 2025 se perfila como un año desafiante para las aseguradoras, con retos como volver a atraer a los afiliados y, sobre todo, mantener el equilibrio financiero en su gestión.

## Mejorar la receptividad de la población

El inicio de las restituciones a los usuarios causó revuelo a fines del año pasado, luego de que las primeras notificaciones informaran sobre cuotas por hasta 13 años y en algunos casos, con montos por debajo de los \$500.

Las críticas abrieron también un flanco de cuestionamientos a la gestión del Congreso y el Gobierno, lo que condujo a que, finalmente, la Superintendencia de Salud se reuniera con las aseguradoras para mejorar



**IMPLEMENTACIÓN.**—Uno de los hitos del segundo semestre de 2024 fue la entrada en vigencia de la ley corta.

los planes, medidas que se comunicaron hace ya unas semanas.

Victoria Beaumont, directora ejecutiva de Salud Libre, plantea que con la implementación de la norma es necesario "darle

un tiempo al sistema, que yo creo que va a ser por lo menos el primer semestre de este año, para ver en la cancha realmente cómo impactan las modificaciones en las reglas del juego". En ese sentido, precisa que

**700 mil usuarios** deben recibir pagos por restituciones de cobros en exceso por parte de sus isapres.

**1.200 millones de dólares** es el monto adeudado a los afiliados.

**166 mil usuarios** abandonaron sus isapres entre enero y noviembre de 2024.

las isapres deben aplicar modificaciones que habrá que "entender cómo funcionan en la práctica y qué impactos van a tener para seguir manteniendo un equilibrio financiero".

"Ya no es posible cambiar la ley, solo regular y acordar cambios normativos que tiendan a mejorar la receptividad de la población por el seguro privado, profundizando la libre elección y la red de prestadores, con un precio razonable, un número de planes acotado y con la creación de un fondo de compensación de riesgos interisapres", sostiene Luis Castillo, exsubsecretario de Redes Asistenciales (2010-2014 y 2018-2019).

Para Gisela Alarcón, exsubsecretaria de Redes Asistenciales (2016-2018), "es muy probable que las isapres sigan enfrentando un escenario com-

plejo y múltiples desafíos". La también decana de Medicina de la U. Central menciona que las aseguradoras deberán "recuperar la confianza ciudadana después de la indignación que los planes de devolución produjeron en las personas. Junto con eso, también requerirán mejorar su eficiencia".

## Reducir gastos y atraer afiliados

El principal problema que han tenido las aseguradoras ha sido lograr el equilibrio financiero tras los resultados negativos de los últimos años, los que explican —dicen en la industria— que no pudieran implementar las restituciones en un plazo más acotado.

Beaumont apunta que "el pago de las devoluciones está directamente relacionado al éxito de la gestión que las isapres tengan, por eso también es importante mantener el equilibrio financiero".

En ese contexto es que la migración masiva de usuarios a Fonasa es otro de los retos. Según datos de la superintendencia, entre enero y noviembre de 2024, más de 166 mil personas terminaron sus contratos.

"La posibilidad de recuperar afiliados para las isapres se ve muy difícil", advierte Alarcón.

A juicio de Castillo, quien hoy es decano de Ciencias de la Salud de la U. Autónoma, "seguirá el éxodo de beneficiarios al seguro público, especialmente, de

**“Las isapres deberán recuperar la confianza ciudadana después de la indignación que los planes de devolución produjeron en las personas”.**

GISELA ALARCÓN  
 EXSUBSECRETARIA DE REDES ASISTENCIALES

**“El objetivo para las isapres será mantener el equilibrio financiero; en el fondo, lograr reducir los gastos y atraer afiliados.”**

**Necesitan tener un plan atractivo”.**

DANIELA SUGG  
 ACADÉMICA DE LA U. DIEGO PORTALES

hombres sanos y jóvenes”.

Comenta que la única forma de detener la migración de usuarios "es ofreciendo mejores condiciones económicas y prestigio, con alta calidad clínica en los prestadores privados. Esto debe ser visto por los usuarios como un tema de alto valor".

"El objetivo para las isapres será mantener el equilibrio financiero; en el fondo, lograr reducir los gastos y atraer afiliados. Necesitan tener un plan atractivo porque entrarán en competencia con Fonasa y su futuro seguro complementario", afirma Daniela Sugg, académica de la U. Diego Portales.

La especialista en economía de la salud añade que es importante "sacar adelante el proyecto que elimina las preexistencias y que genera cambios más estructurales al seguro privado de salud".