

Reembolso de consultas, exámenes, hospitalizaciones y compra de remedios:

La emergente industria que se ocupa de los abrumadores trámites en las isapres

Una empresa se concentra en reembolsos de atenciones ambulatorias. La otra, en cirugías y tratamientos de alto costo. Sus fundadores enfrentaron un drama de salud familiar.

Por Ximena Pérez Villamil

Hay que tener tiempo, paciencia y orden para la “tramitología” en las isapres y compañías de seguros cuando hay contratado un complementario.

Estar detrás de los reembolsos de consultas, exámenes, sesiones de kinesioterapia o fonoaudiología, cirugías, quimioterapias, agota a cualquiera. Y para qué decir si la familia es extensa y está a cargo de la salud de un adulto mayor no autovalente.

Ante lo abrumador de la tramitología, dos empresas con menos de un año -Jizo y Gokei- ofrecen un nuevo servicio: hacer todo a nombre del cliente.

Gokei, la ambulatoria

Desde marzo Gokei (que significa recíproco en japonés) ofrece agendamiento de horas médicas y exámenes, reembolsos de gastos en la isapre y compañía de seguros y compra de remedios.

“El tiempo que dedican las personas a administrar su salud es altísimo, lo que genera angustia y rabia. A veces, dejan mucha plata fuera de sus bolsillos, porque se cansan, o incluso cortan tratamientos menores”, explica Andrés Valdivia, su gerente general e ingeniero civil de la UC, al igual que su socio Fernando Smith (gerente de tecnología).

Hace cinco años, el segundo de sus cuatro hijos fue diagnosticado con una leucemia muy agresiva. Tenía dos años y era carga de su mujer en la isapre y en el seguro complementario. Valdivia demandó cuatro veces a la isapre de su señora en la Superintendencia de Salud, porque no le estaba reembolsando, y ganó en tres. “Cuando hice este emprendimiento pensé que habría adorado y pagado lo que fuera porque alguien se hubiese hecho cargo de todo esto”.

Gokei lleva mil atenciones y \$200 millones reembolsados en dos meses. Se concentra en prestaciones ambulatorias. Y sus clientes son familias grandes que gastan mucho en salud: por un hijo con condición del espectro autista que necesita sesiones de kinesioterapia, fonoaudiología y terapia ocupacional o algún miembro que sufre hipertensión, diabetes o depresión. “El 50% de la población en Chile tiene una o más enfermedades crónicas”, dice Valdivia, quien se dedicó 15 años a la publicidad.

Ofrece tres planes. Uno solo para reembolsos que cuesta el 5% de lo reembolsado. Otro para agendamiento de horas médicas, compra de remedios y reembolsos, que cuesta \$5 mil al mes y el 2,5% de lo reembolsado. Y un tercero que vale \$30 mil mensuales e incluye todo.

Cómo responden las isapres

“Las consultas médicas en las isapres funcionan bien: pagan en promedio a los cinco días. En otras prestaciones -como kinesioterapia, fonoaudiología y terapia ocupacional- están al límite, pueden demorar 60 días corridos, el máximo legal, para reembolsar”, describe Valdivia. Y agrega que hay dos isapres en este tipo de prestaciones que destacan por su lentitud.

Gokei es una aplicación que permite llevar un registro de los gastos, pero las consultas, órdenes, exámenes y compra de remedios se hacen por Whatsapp.

Jizo: hospitalizaciones

Jizo se concentra en hospitalizaciones y tratamientos largos como cáncer, accidentes con consecuencias graves y adultos mayores con distintas patologías.

Debutó hace ocho meses y su nombre -también japonés- alude al espíritu budista que cuida la salud. “Nosotros cuidamos

el bolsillo de los enfermos”, dice el gerente general, Ricardo Ruiz, ingeniero informático de la Usach, y socio junto a Cristián González y Andrés Labrín.

“El cáncer es un terremoto. El enfermo apenas tiene oreja para escuchar lo que el médico le dice y cero para entender lo que tiene que reembolsar. En la mitad de los casos, las clínicas no tienen convenio con las isapres y el afiliado debe enviar todos los documentos y hacer el reembolso por su cuenta. Ese es el problema que nosotros resolvemos”.

Hace cinco años, en un asado familiar, su mujer se quejó de dolor de espalda. El segundo de sus cuatro hijos, estudiante de Medicina, la auscultó y lo llamó a un lado. “Papá, siéntate, la mamá tiene cáncer al pulmón en etapa 4, se le desprendió la pleura, tienes que ir mañana a urgencia con ella”, recuerda Ruiz.

El diagnóstico era correcto. O se sometía a una quimioterapia agresiva o debía dar positivo a una droga que ataca a un gen que solo tiene un 20% de los pacientes. Ocurrió esto último, pero debe tomarlo de por vida y cuesta \$8 millones mensuales, de los cuales la isapre le reembolsa \$5,5 millones. Al cuarto año, la clínica cortó el convenio con la isapre, que lo obligó a dejar un cheque por \$80 millones. “Yo que había sido gerente (de tecnología) de com-

pañías de seguros moví cielo, mar y tierra y, finalmente, logré que ambas partes se pusieran de acuerdo”.

Desechó hacer una aplicación, porque existen muchas en cualquier teléfono. Y creó una plataforma y la opción de que los clientes envíen boletas, programas de atención médica por cirugías, protocolos operatorios por correo o Whatsapp. “donde hay una persona del otro lado que se hace cargo del cliente de principio a fin”, precisa Ruiz.

Cada “gestor” o encargado maneja hasta 100 clientes, responde sus consultas, hace el seguimiento del avance de las solicitudes de reembolso y lleva un registro de las atenciones. “Todos los días además junto a dos supervisoras revisamos cómo avanzan los casos”, acota Ruiz.

Super de Salud: seis meses

“Una vez que la isapre le informa al afiliado cuánto le va pagar por día-cama, honorarios médicos, exámenes y medicamentos nosotros revisamos esa liquidación, verificamos que el plan del cliente se respete. A veces, hay ítemes no cubiertos y apelamos a la isapre; en general, nos va bien. Otras veces cobran días-cama demás por error. Tenemos mucho ojo con las prótesis y órtesis”, explica.

El mismo proceso se repite con las compañías que cubren después de la isapre, ya piden todo nuevo (programa médico, protocolo operatorio y la liquidación de la isapre).

Jizo lleva 280 reembolsos por \$820 millones de 101 clientes. “Las isapres están pagando relativamente bien pero a veces, antes de que se cumplan los 60 días corridos legales, piden un nuevo antecedente y el plazo vuelve a correr de nuevo. La Superintendencia de Salud está demorando hasta seis meses en resolver un reclamo. Tenemos dos casos abiertos en octubre y noviembre”.

Hay clientes con un hijo con condición del espectro autista que gastan entre \$500 mil y \$800 mil mensuales. “Tenemos mamás que nos contratan solo para ese servicio, porque no tienen tiempo ni cabeza. Son tantas boletas que no saben cuáles subieron y cuáles no”.

Jizo ofrece un plan de \$35 mil mensuales (por un mínimo de tres meses) conveniente para tratamientos largos. Y otro por \$45 mil mensuales para cirugías sin tratamientos extensos posteriores.



Los socios de Gokei Andrés Valdivia (gerente general) y Fernando Smith (gerente de tecnología).

Ricardo Ruiz, socio y gerente general de Jizo.