EL MERCURIO

Fecha: 28/05/2025 Audiencia: 320.543 Sección: NACIONAL
Vpe: $6.245.348 Tirada: 126.654 Frecuencia: 0
Vpe pág: $20.570.976 Difusión: 126.654
Vpe portada: $20.570.976 Ocupación: 30,36%

Colmena: Innovar para transformar la salud

En un contexto marcado por transformaciones regulatorias, cambios sociales profundos y una creciente presión sobre el sistema de salud chileno, Colmena ha optado por liderar el cambio. Su apuesta por la innovación —tanto en procesos como en experiencia de usuario, productos y relación con prestadores— busca no solo adaptarse, sino también contribuir activamente a la sostenibilidad y modernización del modelo de salud privado.

"Como parte de nuestro rol, entendemos la importancia de ser parte activa de la transformación del sistema. No basta con cumplir: debemos rediseñar permanentemente nuestra forma de operar, desde los productos hasta los canales de atención", explica la gerenta general de Colmena, Carola Schwencke.

La aseguradora tomó la delantera, enfocándose en simplificar los planes, incorporar la voz de los afiliados en su diseño y trabajar de manera más colaborativa con los prestadores. La innovación, entendida como una herramienta para facilitar la vida de las personas y mejorar su acceso a la salud, se volvió eje central de su estrategia.

> Una de las prioridades de la isapre ha sido fortalecer la prevención y la experiencia del afiliado.

Una de las prioridades ha sido fortalecer la prevención y la experiencia del afiliado. En ese marco, Colmena impulsó programas de detección precoz de enfermedades, ofreció exámenes preventivos sin costo y reforzó sus servicios de asesoría personalizada. Todo esto, con el objetivo de anticiparse a las necesidades de salud de sus afiliados y ayudarlos a tomar decisiones más informadas.

"Estamos en un camino que busca ser más humano, más ágil y más útil. Queremos que las personas sientan que su isapre está realmente de su lado, no solo para reembolsar, sino para acompañarlas", señala Schwencke. Este enfoque se ha reflejado también en la expansión de productos adicionales —tales como cobertura en medicamentos ambulatorios, dental y protección para adultos mayores— y en una inversión sostenida en canales digitales que permiten resolver dudas, gestionar beneficios y acceder a orientación sin barreras.

Otro aspecto distintivo ha sido el fortalecimiento del vínculo con los prestadores. Colmena está trabajando en nuevos modelos de relación que premien la calidad por sobre el volumen de atenciones, con foco en la eficiencia clínica y la contención de costos, sin afectar la experiencia del paciente.

Además de modernizar su propuesta de valor, Colmena está reforzando su presencia a nivel nacional, con nuevos canales de atención y equipos capacitados para explicar su oferta de manera clara. Esto ha contribuido a fortalecer la confianza en Colmena en un momento clave para la industria.

"La salud en Chile necesita una transformación profunda y las isapres debemos ser parte activa de esa conversación. No se trata solo de adaptarse al nuevo marco regulatorio, sino de construir soluciones sostenibles, accesibles y centradas en las personas", afirma la gerenta general.

En Colmena, esa transformación ya comenzó. Y lo está haciendo con un enfoque innovador, responsable y comprometido con el propósito que define su identidad: ser un verdadero aliado en el cuidado de la salud de las personas.