

INFORME  
DE GESTIÓN



**MAPFRE SALUD**  

---

**ARS**



# CONTENIDO

04 Carta del Presidente del Consejo de Administración

06 Carta del Presidente Ejecutivo

10 Consejo de Administración

12 Presidencia Ejecutiva

14 Vicepresidencia de Finanzas y Operaciones

15 Vicepresidencia de Negocios

16 Vicepresidencia de Salud

17 Vicepresidencia de Proyectos y Sistemas de Información

## 18 RESPONSABILIDAD SOCIAL

20 Proyectos destacados

## 24 NEGOCIOS

27 Canal de Agentes

29 Canales alternos

29 Canal de Corredores de Seguros

30 Presentación nueva imagen

## 32 SERVICIO AL CLIENTE Y PLATAFORMA

36 Logros 2020

37 Cambios ante MAPFRE Salud ARS

## 38 SALUD

40 Preámbulo Salud ante la COVID-19

44 Actuaría

46 Prestación de Servicios

48 Gestión de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales

52 Programas de Gestión de Riesgo

68 Convenios

72 Cuentas Médicas

73 Prevención y Promoción

## 84 PROYECTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

86 Proyectos destacados

## 90 GESTIÓN DEL TALENTO

94 Capacitación

96 Reconocimientos a colaboradores

98 Acciones de prevención COVID-19

100 Acompañamiento en materia emocional: Palic Te Escucha

102 Nuestra gente

## 108 MERCADEO

110 Presencia digital MAPFRE Salud ARS

112 ¡Ahora somos MAPFRE!

114 Visita al presidente de la República Dominicana

115 Presencia mediática

115 Actividades virtuales

116 Eventos virtuales 2020

118 Comunicación Interna

120 Reconocimientos



# JOSÉ LUIS ALONSO

Presidente del Consejo  
de Administración

Apreciados señores accionistas:

El año 2020 fue retador y de adaptación ante una crisis de salud mundial que nos hizo cambiar de manera radical nuestros hábitos y vivir con estrictas medidas preventivas para protegernos del virus COVID-19. Sin embargo, y lo más importante, es que fuimos resilientes como personas, como sociedad y como organización.

Por eso me complace presentarles las memorias correspondientes al año fiscal que cerró en diciembre de 2020, según lo establecido en la Ley General de Sociedades Comerciales y los Estatutos Sociales, afirmando con certeza que en el período recién terminado logramos transmitir confianza a todos nuestros colaboradores y clientes, y aseguramos la continuidad no solo de las operaciones y servicios de MAPFRE Salud ARS, también de todas las empresas filiales del Centro Financiero BHD León.

Puedo certificar que MAPFRE Salud ARS se afianzó en 2020 como referente en el sector de aseguramiento de la salud y que logró el cumplimiento satisfactorio de las metas financieras, producto de las estrategias implementadas para enfrentar el contexto de la pandemia. En ese orden, las primas

nuevas emitidas alcanzaron un crecimiento de 16.0 %, con un volumen en primas ascendiente a RD\$ 12,549,652,251.0 y beneficios netos por RD\$ 994,236,118.0. El retorno de inversión (ROI) pasó de 24.1 % en 2019 a 46.3 % en 2020.

También destaca la virtualización y digitalización de todos los servicios a nivel nacional. El sistema de telemedicina AudioDoctor fue reforzado con médicos especialistas y psicólogos para ofrecer atención y seguimiento a casos positivos de COVID-19. En cuanto a las innovaciones tecnológicas, se implementó un carné digital para facilitar a los afiliados el acceso a los servicios de salud.

Otro hito relevante del período fue la formalización de la alianza con Grupo MAPFRE, que es la mayor multinacional de seguros en América Latina, con presencia en 49 países, el cual adquirió el 51.0 % de las acciones de la empresa. El Centro Financiero BHD León posee un 49.0 %. Fruto de este acuerdo surge MAPFRE Salud ARS con un cambio de imagen e identidad visual, que se comunicó masivamente a través de una imponente campaña publicitaria a nivel nacional.

Cabe señalar la gran labor del personal de MAPFRE Salud ARS y su proceso de adaptación durante el 2020, en el que el 90.0 % de los colaboradores estuvo en modalidad de teletrabajo. En nombre y representación del Consejo de Administración de MAPFRE Salud ARS, felicito a todos nuestros colaboradores por hacer posible que obtuviéramos estos satisfactorios resultados en un año de retos sin precedentes.

Seguimos trabajando por el bien común y ratificamos nuestro compromiso institucional con los cientos de miles de dominicanos que confían la protección de su bienestar a MAPFRE Salud ARS.



José Luis Alonso  
Presidente del Consejo de Administración

*“Felicito a todos nuestros colaboradores por hacer posible que obtuviéramos estos satisfactorios resultados en un año de retos sin precedentes”.*



**ANDRÉS MEJÍA**  
Presidente Ejecutivo

Estimados señores accionistas:

Luego de un 2020 tan desafiante, caracterizado por cambios e incertidumbre, son muchas las reflexiones que nos llevamos de regalo hacia el 2021. Aquí les comparto dos:

- 1) La cooperación y la solidaridad son esenciales en un mundo globalizado.
- 2) En momentos de crisis, debemos sujetarnos aún más fuerte de nuestros principios.

Con orgullo puedo decir que así lo vivimos en MAPFRE Salud ARS, que laboramos de sol a sol honrando nuestros principios de responsabilidad y compromiso con nuestros afiliados, prestadores e intermediarios, más allá de las circunstancias. Después que en marzo del 2020 se declarara el Estado de Emergencia en nuestro país, nos movilizamos rápidamente para garantizar la continuidad de nuestros servicios, a la vez que priorizamos el bienestar de nuestros 679 colaboradores, logrando que hasta un 97% pudiese trabajar desde su hogar, protegiendo así a sus familiares y a ellos mismos. También pusimos en marcha una APP interna, MiGente, donde los colaboradores registran diariamente sus síntomas y contactos de riesgo para la identificación y atención oportuna de casos sospechosos, de la mano de médicos calificados.

*“Con orgullo puedo decir que así lo vivimos en MAPFRE Salud ARS, que laboramos de sol a sol honrando nuestros principios de responsabilidad y compromiso con nuestros afiliados, prestadores e intermediarios, más allá de las circunstancias”.*

#### Situación empleo

A nivel mundial, nos unían los sentimientos de inquietud y preocupación, en parte por los millones de empleos que se vieron comprometidos. En República Dominicana, de acuerdo con datos de la Tesorería de la Seguridad Social (TSS), un 25% de los empleados formales fueron suspendidos por la pandemia, representando 532,342 puestos de trabajo para el mes de mayo de 2020.

Esto fue un gran golpe para la sociedad dominicana y para la economía, especialmente para las actividades turísticas y de recreación. A pesar del importante impacto que tuvo esto en nuestra cartera de clientes, asumimos el compromiso de ofrecer coberturas relativas a la COVID-19 en un 100%, sin copagos.

Afortunadamente, para finales de año se habían recuperado más de la mitad de los empleos formales, con la esperanza de un panorama más prometedor para 2021.

#### Virtualidad

A pesar de las medidas preventivas ante la COVID-19, ágilmente nos pudimos adaptar y llevar a formato virtual nuestras principales actividades de Prevención y Promoción, tales como Alerta Rosada, promoviendo la prevención y detección temprana del cáncer de mama; Mes del Corazón, para promover la salud cardiovascular; Mes de la Diabetes, para educar sobre esta condición, y la Semana de la Lactancia Materna, para incentivar la lactancia entre nuevas madres. También innovamos este año con un evento virtual por motivo al Día de la Salud (7 de abril), bajo el nombre de Semana de Salud y Bienestar, ofreciendo actividades gratuitas y abiertas al público sobre alimentación saludable, actividad física y bienestar emocional.

Asimismo, fortalecimos nuestros programas de Gestión del Riesgo: Contigo (para afiliados con enfermedades crónicas no transmisibles), Caminando Contigo (para afiliados con dos o más patologías complejas) y Siempre Contigo (para pacientes de cáncer), garantizando la atención y seguimiento de estos pacientes durante la pandemia con la habilitación de teleconsultas, la realización de actividades educativas virtuales y la facilitación de sus medicamentos mediante recetas electrónicas y entregas a domicilio.

Dentro de estos programas, desarrollamos uno especial llamado "Post-COVID", a través del cual ofrecemos evaluación médica, consultas, terapias físicas e indicación de analíticas de seguimiento, sin costo adicional. En 2020, más de 30 mil afiliados se beneficiaron de estos programas.

#### Atención a relacionados

En este año atípico reafirmamos las dimensiones de la vocación de servicio que tenemos en MAPFRE Salud ARS. Ante el surgimiento de casos locales de COVID-19, robustecimos nuestro servicio de AudioDoctor, con médicos especialistas y psicólogos para ofrecer atención y seguimiento a casos positivos y a afiliados con cuadro de ansiedad por la pandemia.

En nuestra plataforma, establecimos una logística de distribución de turnos, dando prioridad a los envejecientes y al personal médico. Asimismo, mantuvimos nuestra presencia nacional en 12 oficinas y 17 puntos de servicios, así como nuestra amplia red de alrededor de 8 mil prestadores, junto a nuestra unidad de atención al afiliado vía telefónica, disponible 24/7, logrando niveles de servicios superiores al 85%.

En acompañamiento a los clientes, invertimos más de 53 mil horas, asistiéndoles con sus inquietudes y proporcionándoles información de valor sobre la prevención y cuidados frente al coronavirus. También presentamos nuestro carné digital, único en el mercado, para mayor comodidad de nuestros afiliados, permitiéndoles consultar el estatus de sus pólizas, planes y servicios contratados y solicitar servicios opcionales desde su teléfono móvil.

#### Transformación

Para finales de año, nos transformamos oficialmente en MAPFRE Salud ARS, un hito de gran importancia en la trayectoria de la empresa, porque pasamos a formar parte del Grupo MAPFRE, la mayor multinacional de seguros en América Latina, con presencia en 49 países, en los cinco continentes. Somos la segunda operación de aseguramiento en salud dentro del

Grupo a nivel mundial y la primera en la región, lo que nos hace sentir orgullosos y honrados por la confianza que han depositado en nosotros de seguir creciendo y ofreciendo los mejores resultados para nuestros afiliados y accionistas.

#### Resultados

En estas memorias, tenemos a bien presentar, no solo nuestros resultados cualitativos, sino también los cuantitativos. Culminamos el año con un crecimiento de 16% en primas nuevas emitidas, con un volumen en primas ascendiente a RD\$ 12,549,652,251.00, representando un 7.63% más que en 2019.

Los beneficios netos se situaron en RD\$ 994,236,118.00, con un retorno de inversión (ROI) de 46.31%, en relación al 24.10% que logramos en 2019. En cuanto al índice de inversiones sobre las reservas técnicas, este fue de 1.66, un 66% más de lo requerido por la normativa.

Sabemos que estos resultados excepcionales responden a circunstancias muy específicas que acontecieron en el año, más, sin embargo, es importante destacar la ardua labor realizada en cuanto a cobranzas y a acompañamiento a nuestros afiliados e intermediarios, para que pudiéramos cerrar el 2020 con estas cifras. Entramos en un nuevo año con el anhelo de que recuperaremos paulatinamente el sentido de normalidad en nuestra vida y de que, gracias a las vacunas y nuevos tratamientos, se protegerán millones de vidas a nivel mundial. Nuestra solidaridad está con todos los que han sido afectados por esta pandemia y continuaremos trabajando para apoyar la recuperación del país desde un eje tan primordial como la salud.

Atentamente,



Andrés Mejía  
Presidente Ejecutivo

*“Para finales de año, nos transformamos oficialmente en MAPFRE Salud ARS, un hito de gran importancia en la trayectoria de la empresa, porque pasamos a formar parte del Grupo MAPFRE, la mayor multinacional de seguros en América Latina, con presencia en 49 países, en los cinco continentes”.*



# CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

**JOSÉ LUIS ALONSO LAVÍN**  
*Presidente*

**ANDRÉS EUGENIO MEJÍA ZULUAGA**  
*Vicepresidente*

**ORIEL ORLANDO HURTADO QUINTANA**  
*Secretario*

**ZAIDA LOVEDANA GABAS DE REQUENA**  
*Consejero (Miembro)*

**ALBERTO RAFAEL DE LOS SANTOS BILLINI**  
*Consejero (Miembro)*

**JOAQUÍN ANTONIO CASTRILLO GARRATÓN**  
*Consejero (Miembro)*

**DIAMELA ALTAGRACIA GENAO RODRÍGUEZ**  
*Consejero (Miembro)*

# PRESIDENCIA EJECUTIVA



**ANDRÉS MEJÍA**  
*Presidente Ejecutivo*



**RAFAEL GUZMÁN**  
*Vicepresidente de Finanzas y Operaciones*



**CHRISTIAN WAZAR**  
*Vicepresidente de Negocios*



**JAIME HERRERA**  
*Vicepresidente de Salud*



**ALEJANDRO FLAVIÁ**  
*Vicepresidente de Proyectos y Sistemas de Información*



**KARLA POU**  
*2° Vicepresidenta de Servicio al Cliente*



**NATACHA QUITERIO**  
*2° Vicepresidenta de Mercadeo y Desarrollo Corporativo*



**LUIS GÓMEZ**  
*2° Vicepresidente de Riesgo y Cumplimiento*



**GEORGINA VALDEZ**  
*2° Vicepresidenta de Gestión del Talento*



**JENNIFER ÁLVAREZ**  
*2° Vicepresidenta de Legal*

# VICEPRESIDENCIA DE FINANZAS Y OPERACIONES

**MARIBEL MESA**  
*Gerente de Operaciones*

**CLARA SOLÍS**  
*Gerente de Cobros*

**IRIS ARTILES**  
*Gerente de Servicios Generales*

**IRIS LÓPEZ SANTOS**  
*Gerente de Contabilidad*



**RAFAEL GUZMÁN**  
*Vicepresidente de Finanzas  
y Operaciones*

**CHRISTIAN WAZAR**  
*Vicepresidente de Negocios*



# VICEPRESIDENCIA DE NEGOCIOS

**MÓNICA ROJAS**  
*Gerente de Canal Corredores de Seguros*

**VERÓNICA TAVÁREZ**  
*Gerente de Canales Alternos*

**ROSA CASTILLO**  
*Gerente Canales Tradicionales*

**JASON PICHARDO**  
*Gerente Zona Oriental*

**JACOBO BADÍA**  
*Gerente de Negocios Zona Norte*

**CHRISTIAN LÓPEZ**  
*Gerente Regional Zona Este*

# VICEPRESIDENCIA DE SALUD

**DORIS ALBURQUERQUE**  
*Gerente de Prevención y Promoción*

**CARLOS QUEZADA**  
*Gerente de Cuentas Médicas*

**MASSIEL ABREU COSTE**  
*Gerente de Prestación de Servicios*

**ROSY GIL**  
*Gerente Garantía de Calidad*

**ROSANNA COLLADO**  
*Gerente de Convenios*

**EDIT PÉREZ**  
*Gerente de Actuaría*

**MARIANELA MONTÁS**  
*Gerente Informaciones Técnicas*

**LOURDES MUSRI**  
*Gerente Salud Zona Norte*



**JAIME HERRERA**  
*Vicepresidente de Salud*

**ALEJANDRO FLAVIÁ**  
*Vicepresidente de Proyectos y Sistemas de Información*



# VICEPRESIDENCIA DE PROYECTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

**ENOC SÁNCHEZ**  
*Gerente de Sistemas de Información Gerencial*

**OMAR GARCÍA**  
*Gerente de Infraestructura TI y Soporte Técnico*

**CECILIO SANTOS**  
*Gerente de Sistemas de Información y Base de Datos*

**KARLA SARUBBI**  
*Gerente de Procesos y Proyectos*

# RESPONSABILIDAD SOCIAL



# NUESTRO PORQUÉ

En MAPFRE Salud ARS tenemos como propósito mejorar la calidad de vida de los dominicanos y por eso, nuestras acciones de responsabilidad social van orientadas a este fin.

Para nosotros es importante el tener un impacto positivo en la salud física y mental de nuestros afiliados y de las personas que se benefician de nuestras iniciativas de responsabilidad social. Principalmente, nos involucramos en proyectos de alimentación saludable, actividad física y bienestar emocional, con la intención de promover la salud de una manera integral.

# PROYECTOS DESTACADOS

## Operación Sonrisa

Desde los inicios de la fundación Operación Sonrisa en República Dominicana en 2009, hemos apadrinado la causa a favor de cientos de niños con paladar hendido y/o labio fisurado, quienes reciben gratuitamente evaluaciones con especialistas, terapia del habla y de alimentación y cirugías reconstructivas, apoyándoles también en el proceso de recuperación postoperatorio.

Tradicionalmente, los colaboradores de MAPFRE Salud ARS se unen como voluntarios no médicos en los operativos de la Fundación, para asistir a los doctores y a los pacientes, ya sea en las jornadas de captación o en las misiones quirúrgicas.



En 2020, la labor de la fundación fue mayormente virtual, en cumplimiento con las medidas preventivas contra la COVID-19. A pesar de estas restricciones, apoyamos a Operación Sonrisa para que pudieran continuar con su importante trabajo. Es así como se obtuvieron estos resultados:

### Consultas programas de atención

En el transcurso del año, se realizaron 1,018 consultas a pacientes, entre los diferentes programas de atención integral, tales como:

-  Nutrición
-  Pediatría
-  Odontología
-  Terapia del habla
-  Psicología
-  Doula

**1,018**  
consultas  
realizadas a  
pacientes.



Estas consultas se hicieron tanto presenciales (los primeros dos meses del 2020), como de manera virtual a mediados de año. Para el último cuatrimestre, se hizo una combinación de consultas presenciales y virtuales, respetando los protocolos que exigían las autoridades de salud locales y mundiales.



### Entrega de donaciones a hospitales aliados

Como una manera de agradecimiento y soporte a los hospitales aliados a la Fundación, Operación Sonrisa realizó un donativo de materiales de bioseguridad para el personal de estos centros, que consistía en mascarillas, guantes y gel antibacterial.

El donativo fue entregado a:

- Hospital General Docente de la Policía
- Hospital General de las Fuerzas Armadas
- Hospital Docente Universitario Dr. Darío Contreras
- Hospital Docente Dr. Salvador Gautier



### MAPFRE Saludable

Este programa lo diseñamos para motivar a los niños desde temprana edad a que se interesen y practiquen hábitos saludables, especialmente en cuanto a alimentación. Las primeras etapas del programa, las dirigimos a niños en edad escolar, desde 1ero. a 6to. de primaria e implementábamos la dinámica de visitar las aulas en cuatro encuentros durante el año, realizando actividades educativas y divertidas sobre alimentación saludable, logrando una retroalimentación positiva de los participantes y de los docentes involucrados en años anteriores.



Debido a la pandemia, en 2020 variamos el formato y nos enfocamos en promover los principios del programa a través de nuestras redes sociales, trabajando contenido de valor dirigido a padres sobre alimentación balanceada. Asimismo, trabajamos un recetario con 16 recetas sanas y divertidas para que pudiesen ser preparadas junto a los niños y así motivar la integración familiar durante el confinamiento y a la vez promover el consumo de alimentos nutritivos. Este fue compartido con todos nuestros relacionados de manera virtual.



### Misiones quirúrgicas

Debido a las estrictas medidas preventivas adoptadas a partir de la pandemia por los organismos de salud y por la casa matriz de la Fundación, Operation Smile Inc., las misiones médicas de cirugías de labio y paladar hendido fueron suspendidas de manera temporal a nivel mundial, en los 62 países donde Operación Sonrisa tiene presencia.

Ya luego de transcurridos los primeros meses de la pandemia, se obtuvo autorización para realizar pequeñas misiones quirúrgicas en octubre y noviembre, tomando todas las medidas de seguridad sanitaria pertinentes, tanto para los pacientes como para los voluntarios médicos y no médicos. De esta forma, se logró operar a cinco pacientes de labio fisurado, en el Hospital Universitario Dr. Darío Contreras.



# 02 NEGOCIOS



Ante un año de retos, la Vicepresidencia de Negocios innovó en la manera en que ofrecemos soporte a nuestros clientes e intermediarios, empoderándose ante la modalidad virtual, a través de la cual continuaron con las capacitaciones y programas de incentivos. Asimismo, Negocios se enfocó en ser soporte para nuestros relacionados, acompañándolos ante las inquietudes que surgieron a raíz de la pandemia, con asistencia personalizada y actividades educativas sobre la COVID-19, con el fin de generar confianza y ofrecerles tranquilidad.



de tiempo invertido en acompañamiento a clientes e intermediarios (53,000 horas)



Apoyo a los intermediarios a través del pago anticipado de las comisiones



Apoyo a las cobranzas, logrando un nivel mayor al 98%



Se mantuvo una vigorosa dinámica, resultando en un flujo importante de nuevos negocios (+9.3 millones versus 2019, mismo período), a través de la gestión comercial virtual



Inclusión de una nueva institución financiera como canal de ventas: Credifácil

## CANAL DE AGENTES

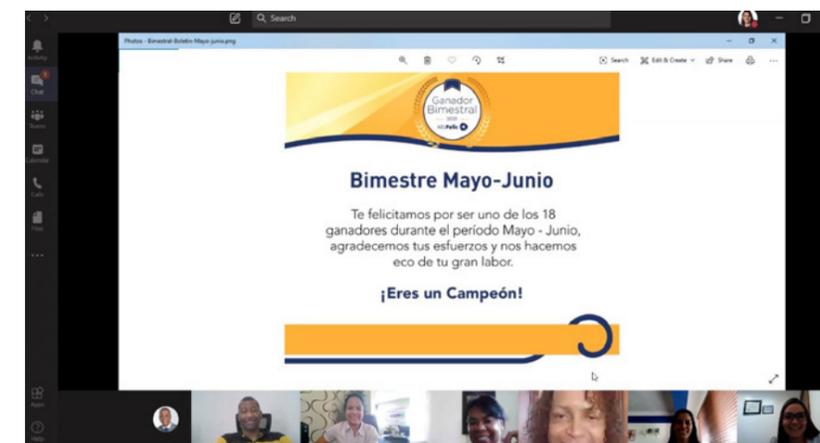
### Programa de Incentivos

#### Concursos bimestrales

A pesar de la pandemia, mantuvimos nuestros reconocimientos bimestrales, eligiendo 18 ganadores a nivel nacional en cada período, para un total de 108 reconocidos durante el año, sumando este desempeño para la selección de ganadores en la premiación de cierre de año.

Los encuentros de relacionamiento y entrega de premios nos permitieron valorar el esfuerzo en la gestión de nuestros promotores, motivándoles a mantener los estándares de servicio y producción.

Estas interacciones hasta el mes de febrero se efectuaron de manera presencial y a partir del mes de marzo se desarrollaron a través de la modalidad virtual.



**108**  
reconocidos  
durante 2020.

## Cierre de premiación a agentes

Como es tradición, efectuamos en el mes de diciembre el cierre de las premiaciones, donde se reconoce la gestión de los mayores productores en primas y afiliaciones a nivel nacional.

Este año el evento fue desarrollado en formato virtual, contando con premios, participación musical y ganadores en las categorías Élite, Pro y Nuevas Promesas, de acuerdo a los niveles de producción.

El evento fue transmitido por nuestro canal de YOUTUBE, logrando la conexión de más de 290 promotores al mismo tiempo y 651 visualizaciones.



## CANALES ALTERNOS



En 2020 mantuvimos nuestros reconocimientos mensuales y los entrenamientos a nuevas instituciones, pasando de entregas y actividades presenciales a la modalidad virtual.

En el mes de marzo iniciamos la alianza con Credifácil, empresa del sector financiero, que a pesar de la pandemia logró sostener un referimiento importante de afiliados hasta el final del año.

Los encuentros de relacionamiento y entrega de premios con Banco BHD León, Credifácil, APAP y CoopAspire, nos permitieron acercarnos aún más a nuestros aliados estratégicos y fortalecer las relaciones comerciales que nos ayudaron a mantener los estándares de servicio y producción en el 2020.



## CANAL DE CORREDORES DE SEGUROS

En el año 2020 se realizaron múltiples encuentros virtuales con nuestros corredores y clientes con el objetivo de mantener y fortalecer nuestras relaciones comerciales. La cercanía hizo la diferencia para continuar brindando el acompañamiento, atención y respuestas oportunas ante las inquietudes y necesidades que surgieron a raíz de la pandemia. Para este canal, también trabajamos contenidos y actividades educativas sobre la COVID-19, como parte de nuestro compromiso con la prevención y promoción de la salud.

Para finalizar el año, llevamos a cabo encuentros con la directiva de la Asociación Dominicana de Corredores de Seguros (ADOCOSE) para presentarles las novedades de la transformación y para repasar lo que fue el 2020, a la vez que socializamos los planes y estrategias a implementar en el nuevo año.

# PRESENTACIÓN NUEVA IMAGEN



Como manera de integrar a nuestros relacionados en las buenas nuevas de la transformación, organizamos unos amenos encuentros con corredores de seguros, donde compartieron con ejecutivos del Grupo MAPFRE y de MAPFRE Salud ARS, conociendo más sobre la multinacional y nuestra visión de cara al futuro. En estas actividades se presentó la campaña publicitaria “De la unión surgen grandes cosas” y se respondieron sus dudas sobre el cambio.





# SERVICIO AL CLIENTE Y PLATAFORMA

La unidad de Servicio al Cliente es neurálgica dentro de las operaciones de MAPFRE Salud ARS, porque es a través de esta que cumplimos con el compromiso de siempre estar presentes para nuestros afiliados y proteger su salud. Tenemos un personal disponible las 24 horas del día, todos los días de la semana.

Frente al año atípico que vivimos a causa de la pandemia, reafirmamos nuestra vocación de servicio fungiendo de canal de soporte e información a nuestros afiliados ante las dudas que surgieron sobre la COVID-19. Ante la declaración de la pandemia, tomamos medidas inmediatas por el bienestar de nuestros colaboradores y afiliados para mitigar la expansión del virus, considerando las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y del Ministerio de Salud Pública. Entre las medidas asumidas, se destacan:



- Creación de un comité para el levantamiento de las necesidades por áreas, como artículos de protección personal y vías de circulación, así como el contacto con los proveedores de estos insumos, procesos de compras, capacitaciones, entre otros.



- Fortalecimiento de la atención al afiliado ante la COVID-19: médicos especialistas y psicólogos en nuestro servicio AudioDoctor para ofrecer atención y seguimiento a casos positivos de COVID-19 y a afiliados con cuadro de ansiedad por la pandemia.



- Adecuación de oficinas para asistencia presencial: instalación de mamparas en puestos de servicios, control de cantidad de personas por oficina, señalización de distancia a guardar para los turnos, limpieza y desinfección constante de las zonas de atención, instalación de purificadores de aire, dispensadores de gel anti-bacterial, uso obligatorio de mascarilla por parte de afiliados y del personal y colocación de asientos a dos metros de distancia entre uno y otro.



- Cierre temporal de puntos de servicios en centros de salud, para proteger al personal.



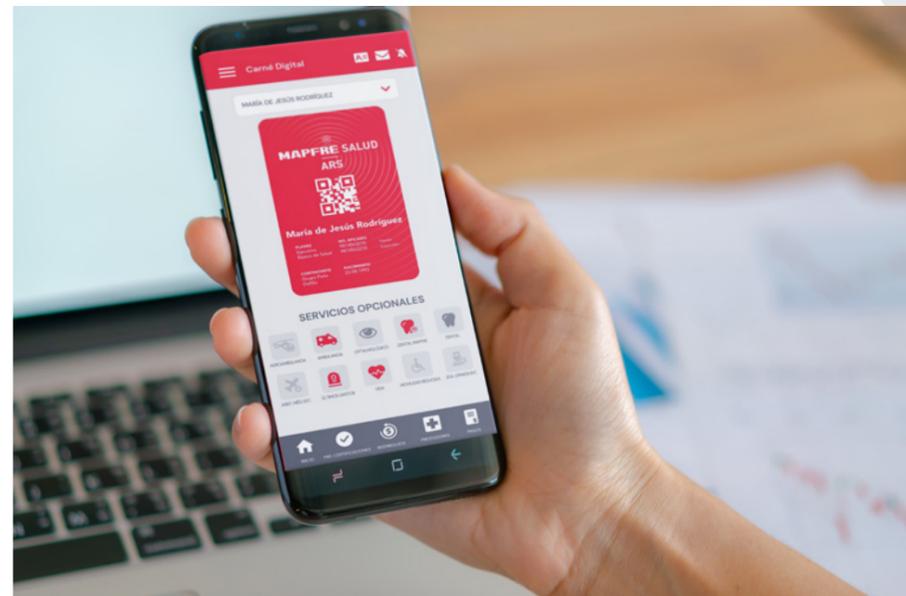
- Creación de un correo electrónico para canalizar inquietudes sobre COVID-19: coronavirus@mapfresaludars.com.do



- Con el objetivo de acogernos a las instrucciones del Estado Dominicano, manejamos una distribución del personal en las oficinas de hasta un 58%, bajo esquemas de rotación cada 15 días con el resto del equipo.



- En plataforma, establecimos una logística de distribución de turnos, donde dimos prioridad a envejecientes sobre los 60 años, y a médicos, siendo asistidos estos en una fila especial de atención de manera que pudieran recibir el servicio en el menor tiempo posible. Basados en la cantidad de visitas y los tiempos promedio de atención y de espera, colocamos el personal necesario para atender dicho volumen y que las personas duraran el menor tiempo posible dentro de nuestras oficinas.



No tuvimos limitaciones en los horarios o canales, ya que todos nuestros procesos que se realizan de manera presencial están automatizados en nuestros canales digitales, por lo que nos mantuvimos disponibles 24/7, al igual que en el centro de contacto.

Al respecto, se tomaron las siguientes decisiones acogiéndonos a las instrucciones y recomendaciones del Estado dominicano:

- **Impresión de carnés:** como medida de protección para nuestros afiliados y relacionados, así como para garantizar en tiempos de pandemia el acceso a la prestación del servicio, diseñamos un carné digital el cual puede ser obtenido por los canales de servicios de preferencia de nuestros afiliados (plataformas, centro de contacto, correo electrónico, oficina virtual y APP), con la posibilidad de ser remitidos vía correo electrónico o Whatsapp.
- **Emisiones y movimientos:** creamos formularios electrónicos y un alias de correo electrónico para recibir los documentos en digital junto a sus debidos soportes, y ser procesados por nuestra área de operaciones, manteniendo la formalidad de nuestro kit de bienvenida en modo digital y reduciendo los tiempos de respuesta.
- **Pago a clientes y relacionados:** promovimos el pago a través de los medios electrónicos, a fin de garantizar la recepción de los mismos sin la necesidad de moverse de la comodidad y seguridad de sus hogares, evitándoles el riesgo de contagio.
- **Reuniones virtuales:** con el objetivo de mantener el compromiso con nuestros relacionados y el acompañamiento que nos caracteriza, continuamos con nuestras reuniones habituales en modalidad virtual.

# LOGROS 2020



• En nuestro centro de contacto, el mayor reto fue colocar el 100% de nuestros colaboradores en teletrabajo, logrando mantener nuestros niveles de servicio por encima de un 85%.



• Nuestros canales digitales en este 2020 han mantenido un crecimiento sostenido de entre un 20 y un 25% transaccionalmente hablando, respondiendo más del 84% de las solicitudes antes del tiempo o promesa de servicios.



• Nuestros puntos de contacto presenciales mantuvieron sus operaciones en tiempos de pandemia, logrando impactar positivamente en los tiempos de espera y atención, con una reducción de seis a cuatros minutos, evitando aglomeraciones de personas en las oficinas.



• Hemos transformado el proceso de capacitación del personal de servicios, llevándolo a la modalidad virtual en un 100%, logrando así una reducción en los costos operativos, mayor flexibilidad y descenso en los tiempos de aprendizaje.



• Virtualización y homologación de todos los procesos en el canal de Atención a Clientes y Corredores, concentrado en un equipo de alto rendimiento que gestionan todas las solicitudes de esas carteras de clientes con los departamentos internos. Desarrollamos un APP durante la pandemia para poder medir todo el trabajo, transaccional o de interacción en el caso de las reuniones y/o encuentros virtuales, de los oficiales de servicios a cargo de dicho canal.

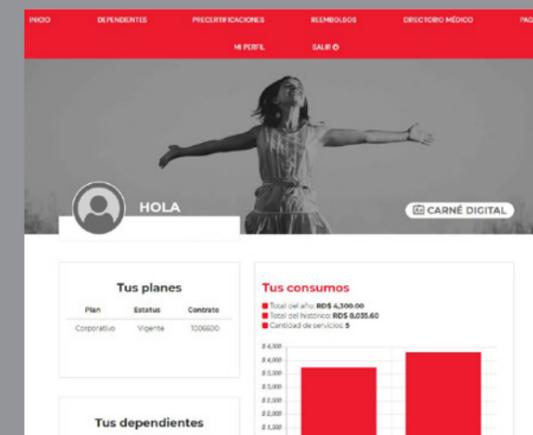
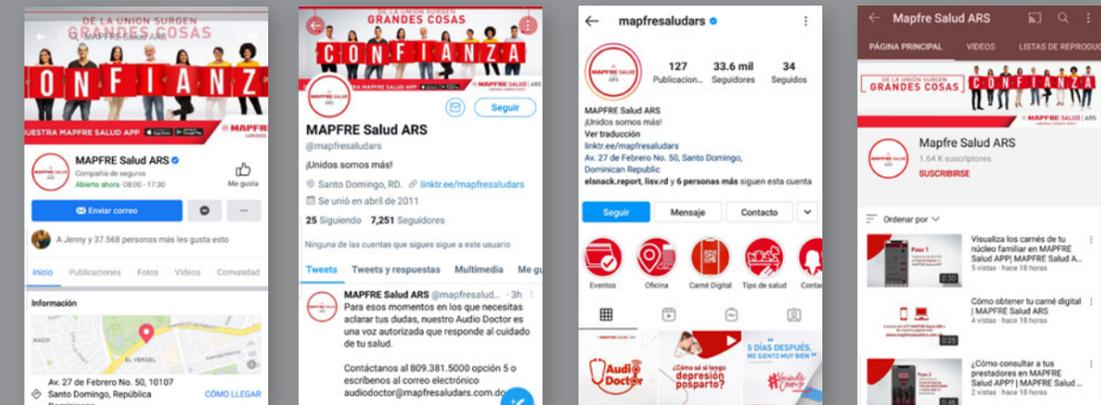
# CAMBIOS ANTE MAPFRE SALUD ARS



Nuestro número único continúa siendo el mismo, 809-381-5000.

El 2020 estuvo cargado de novedades, entre estas la adquisición del 51% de nuestras acciones por parte de Grupo MAPFRE, que a su vez significó cambios en nuestros canales digitales:

• **Redes sociales:** @mapfresaludars (Facebook, Twitter, Instagram, Youtube y LinkedIn)



• **Oficina Virtual (página web):** mapfresaludars.com.do

• **Aplicación:** MAPFRE Salud ARS en App Store y Google Play

• **Correo electrónico:** servicios@mapfresaludars.com.do, audiodoctor@mapfresaludars.com.do y autorizacionesmedicas@mapfresaludars.com.do

• **Presencial:** 12 sucursales y 17 puntos de servicios

# 04

## SALUD





# 1. PREÁMBULO SALUD ANTE LA COVID-19

## Calidad del servicio garantizada ante contingencias inesperadas

Al finalizar el 2019, la Organización Mundial de la Salud (OMS) recibió reportes de la presencia de un tipo de neumonía, de origen desconocido, en la ciudad de Wuhan, en China. Rápidamente, a principios de enero, las autoridades de ese país identificaron la causa como una nueva cepa de coronavirus, un tipo de virus que afecta a humanos y animales, causando infecciones respiratorias.

Mientras, el mundo seguía observando aquellas noticias que parecían situaciones muy lejanas y de las cuales muchos ciudadanos no se enteraban. 2020 parecía un año prometedor que vislumbraba posibles cambios en el panorama socio-político nacional e internacional, por ser año electoral para la República Dominicana, Estados Unidos y Bolivia, entre otros países. Pero, lo que en un principio parecía ser un brote y luego una epidemia aislada en China, empezó a propagarse de forma relevante, cruzando fronteras hasta tocar prácticamente cada rincón del planeta.

Habían transcurrido 100 años desde la aparición de la que ha sido considerada la pandemia más mortífera y devastadora de la edad contemporánea, “La gripe española”, la cual cobró la vida de más de 50 millones de personas. Se pensaba que era mucho el tiempo que había pasado desde tal enfermedad y que, en pleno siglo 21, con grandes avances médicos y tecnológicos la epidemia de este coronavirus estaría prontamente controlada.

El miércoles 11 de marzo de 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró la COVID-19, enfermedad infecciosa causada por el coronavirus, como pandemia mundial y el mundo comienza a dar un vuelco. De pronto llega el desconcierto, la cantidad de casos se multiplican por todas partes de forma exponencial, y apenas comenzábamos a ser conscientes de que enfrentábamos un virus con alto nivel de contagio, cuyo protocolo de abordaje era completamente desconocido y sin precedentes. Esto dio lugar a que la ciencia y sociedades médicas de todo el mundo iniciaran una carrera contra reloj para tratar y combatir esta enfermedad.

A principios de marzo, las autoridades de la República Dominicana hacen oficial la confirmación del primer caso de coronavirus, específicamente, en la provincia La Altagracia, cuyo portador era un masculino de 62 años de edad de nacionalidad italiana, quien ingresó al país el 22 de febrero de 2020. A partir de este momento comenzó la avalancha de casos, aunada al desconocimiento de la enfermedad, la escasez de las pruebas PCR (Prueba de Proteína C Reactiva), tal y como pasaba en otras latitudes, pero en el caso de nuestro país había que agregar la falta de una eficiente articulación del sistema sanitario dominicano.

Según las estadísticas oficiales de la Dirección General de Epidemiología del Ministerio de Salud Pública, al cierre del año 2020, en la República Dominicana se habían realizado casi 900 mil pruebas PCR, las mismas confirmaron 172,218

casos con COVID-19 positivos detectados, donde el 76% de los casos se habían recuperado, pero 2,416 personas desafortunadamente habían fallecido producto de este virus o por secuelas del mismo.

En lo que respecta a la experiencia de los afiliados a MAPFRE Salud ARS, cuyo portafolio de clientes representa el 7% de la población dominicana, los costos derivados de las prestaciones de servicios médicos asociados a la pandemia han sido significativos. Al cierre del año, se estiman gastos por un valor aproximado de 1,500 millones de pesos, relacionados a casos detectados y sospechosos de la COVID-19, de los cuales el 58% fue otorgado en los servicios hospitalarios y el 42% restante en las prestaciones ambulatorias. A continuación, ilustramos un resumen cuantitativo:



**MAPFRE Salud ARS, apegada a su compromiso con los afiliados y con la sociedad, garantizó en todo momento la calidad y la prestación integral de los servicios.**

Ante esta eventualidad inesperada para todos, nuestra empresa respaldó y acogió todas las medidas gubernamentales y del ente supervisor (SISALRIL) sobre entrega oportuna de los servicios, independientemente de que los mismos formarán parte o no del catálogo de coberturas de la seguridad social y/o de los planes privados que ofrecemos.

Igualmente participamos activamente en los diferentes foros nacionales donde se decidían las políticas públicas para la contención de los efectos de la COVID-19; aportamos conocimiento técnico, información y estadísticas, que contribuyeron a diseñar los modelos de atención, a mejorar las coberturas de los afiliados, a disminuir su gasto de bolsillo, en una clara alianza público - privada que permitió a los afiliados recibir todas las atenciones en salud con motivo de la COVID-19 sin detrimento de su patrimonio, e igualmente les mejoró a los médicos y a los prestadores los ingresos, tan vitales en los momentos de la pandemia.

Nuestro equipo de médicos se volcó y estuvo de forma permanente dando seguimiento a cada uno de los centros de salud de nuestra red. Para el abordaje pertinente de los afiliados con síntomas y diagnósticos asociados a esta enfermedad; así como cualquier otra eventualidad requerida a los fines de otorgar los servicios adecuados para cada uno de nuestros afiliados.

No obstante, el nivel de compromiso que asumimos como empresa fue mucho más allá de una prestación pertinente y oportuna. Conscientes de todas las posibles secuelas físicas y psicológicas que deja este virus a su paso, creamos un programa de seguimiento para pacientes con COVID-19 y un programa de cuidados post COVID-19.

El objetivo fue que nuestros afiliados recibieran permanentemente los cuidados y protección adecuados durante su proceso de enfermedad y posterior a la misma, garantizando así la calidad de la atención médica, la pronta accesibilidad a los servicios y el manejo apropiado de los mismos; así como identificar, cuanto antes, cualquier posible secuela que haya producido la enfermedad para brindarles una atención inmediata. Al respecto, también difundimos numerosas publicaciones y materiales educativos por múltiples herramientas y medios digitales sobre el manejo



de la enfermedad, con el objetivo de ayudar a nuestros afiliados y a la población en general a educarse en el manejo y prevención del virus.

Estamos altamente complacidos de haber garantizado nuestro esquema de prestación en todos los ámbitos y niveles posibles, lo cual nos permitió generar tranquilidad a cada uno de nuestros afiliados, más allá de las implicaciones como empresa.

Nuestros afiliados pueden seguir confiados que ante cualquier contingencia de salud, seremos capaces de responder con el alto nivel de calidad y compromiso que nos caracteriza, ya que contamos con las estructuras, herramientas y personal técnico altamente capacitado que se encarga día a día de medir, gestionar y mitigar los riesgos a los que estamos expuestos, apegados a los modelos actuariales que evalúan, suministran y sustentan productos de seguros, con la solvencia y suficiencia financieras necesarias, para lograr el justo equilibrio entre el cliente que requiere protección y la compañía que acepta el riesgo de brindarle la cobertura.

# 2. ACTUARÍA

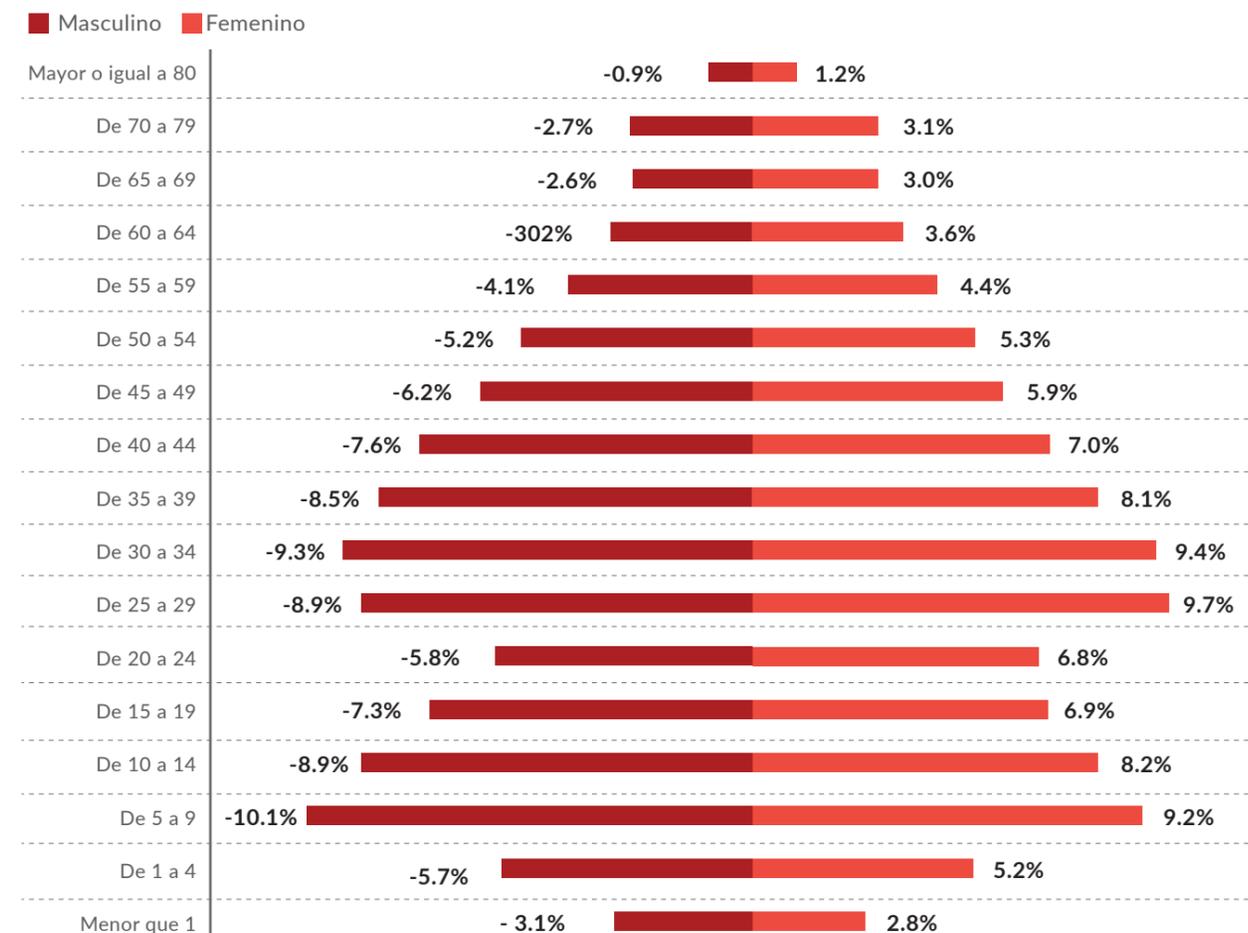
## Protectores permanentes de la salud de nuestros afiliados:

Día tras día, nos complace garantizar nuestro compromiso con la sociedad dominicana, apegados cien por ciento a las directrices y lineamientos que establecen los principios rectores de la seguridad social, establecidos en la Ley 87-01.

A pesar de la difícil situación que atraviesa el mundo y nuestro país, desde principios del 2020, hemos mantenido robusto nuestro portafolio de clientes.

La distribución porcentual de MAPFRE Salud ARS según el grupo etario y sexo de la cartera de afiliados expuestos en el 2020 se distribuye de la siguiente manera:

### Cartera de afiliados 2020



Esta cartera estuvo compuesta en un 51% de afiliados del sexo femenino y el 49% del sexo masculino.

El crecimiento de la longevidad de la cartera estuvo de manifiesto en el 2020 con un incremento en un 2% en la proporción de afiliados mayores de 60 años. Estas variaciones pueden ser explicadas por el aumento de la supervivencia, la cual, puede obedecer a la disminución progresiva de la mortalidad que ha caracterizado el fenómeno de la transición demográfica, al margen e independientemente de que en este año las personas en edad senil componen uno de los estratos poblacionales más vulnerables a la letalidad por COVID-19.

Hemos estado preparados y acordes a cada circunstancia o contingencia presentada, dando fiel cumplimiento al compromiso de impactar de forma eficiente en la salud de nuestros afiliados. Esta es la razón, por la que estamos en continua innovación y creando de forma permanente programas especializados de gestión de riesgo, conforme a las necesidades de nuestros afiliados y, de manera especial, de la población senil, cuya salud es tan vulnerable en esta etapa de su vida. El equipo de MAPFRE Salud ARS está presto para servirles en todo momento, sentando así un precedente en el sector de aseguramiento en salud de la República Dominicana.

Nos sentimos muy orgullosos y complacidos de que los auditores internos y externos que avalan nuestra marca nos cataloguen como una ARS con "Alto Nivel de Gestión", demostrando nuestra capacidad de adoptar un elevado nivel de resiliencia ante los retos, como los surgidos ante la pandemia. Esta es la razón por la cual la Superintendencia de Salud y Riesgo Laborales (SISALRIL) en la auditoría realizada este año aplaudió el buen trabajo que ha venido realizando MAPFRE Salud ARS en las adecuaciones de los procesos y respuesta ante la COVID-19, destacando:

**"Aplaudimos el buen trabajo que ha venido realizando la ARS en las adecuaciones de los procesos y respuesta ante la COVID-19 y le invitamos a mantener y mejorar esta gestión".**

# 3. PRESTACIÓN DE SERVICIOS

En MAPFRE Salud ARS sabemos que somos exitosos en la medida en que seamos verdaderamente útiles para nuestros relacionados, a partir de generar valor para los mismos. Hacerles sentir en cada contacto que somos sus aliados, es un reto que asumimos con compromiso y responsabilidad.

Buscamos trabajar para crear bienestar, gestionando de manera integral la salud, contribuyendo a mejorar la vida de las personas, tanto de nuestros usuarios como de su entorno. Es así como generamos confianza como base de todo tipo de relación.

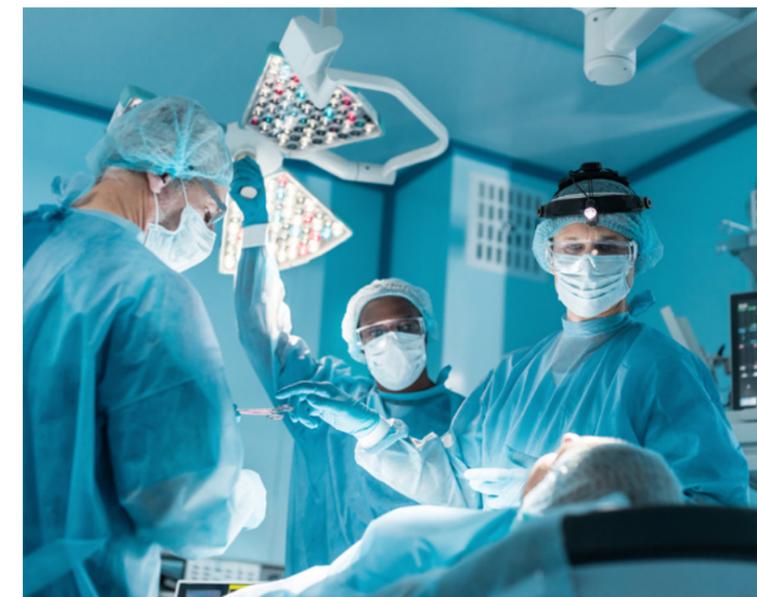
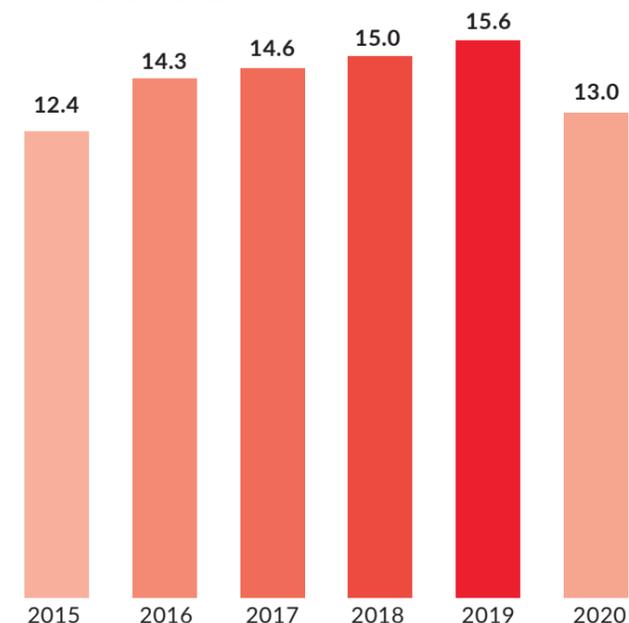
En el 2020 logramos mantener el enfoque de nuestra gestión, realizando ajustes necesarios y flexibilizando ciertos procesos para que los mismos respondieran a los requerimientos de atención de nuestros afiliados.

Nos reinventamos, rediseñamos e incorporamos procesos que no teníamos pensados, al menos para el futuro inmediato. Superar estos retos fue posible gracias al esfuerzo diario y el compromiso de todo el equipo.

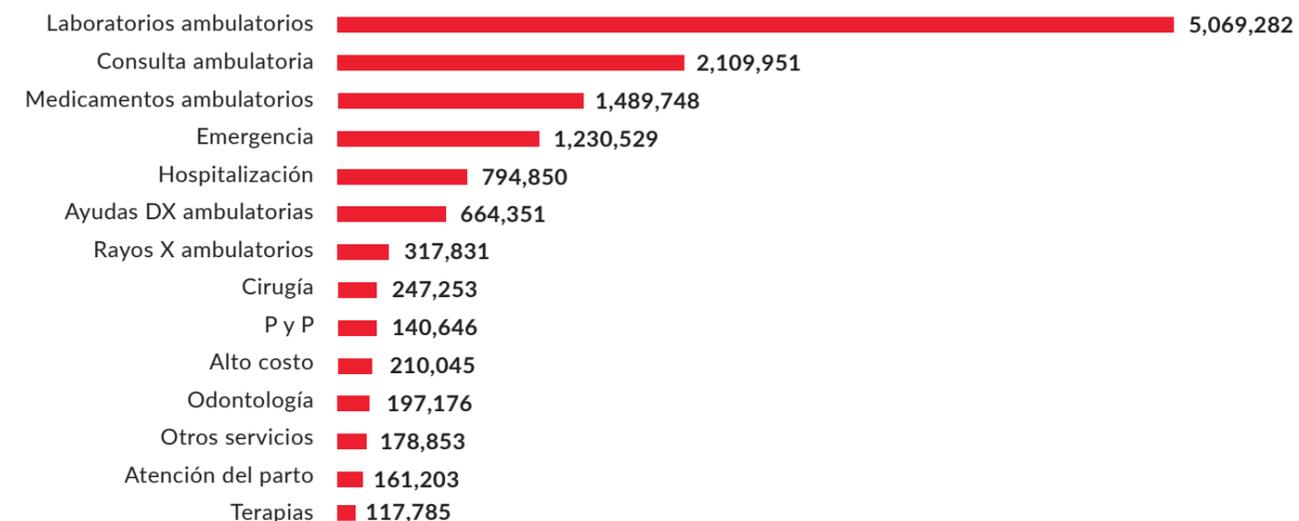


**Durante este año aprendimos que los obstáculos que se presentan nos ofrecen mejores oportunidades para nuestro crecimiento y mejoramiento continuo.**

Cantidad de coberturas prestadas (en millones)  
Año 2015-2020



Coberturas prestadas según tipo de servicio 2020





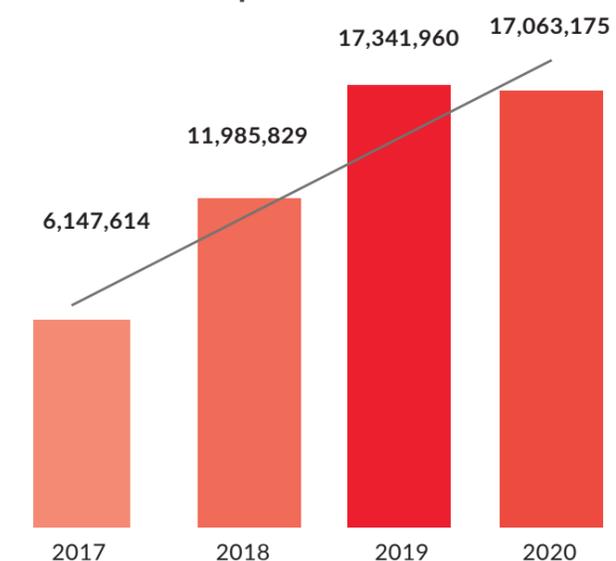
## 4. GESTIÓN DE ACCIDENTES LABORALES Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES

Un accidente de trabajo es toda lesión corporal y todo estado mórbido que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que presta por cuenta ajena. Mientras que las enfermedades profesionales son aquellas que contraen los trabajadores a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena o profesional, provocadas por factores de riesgos y condiciones imperantes en su oficio u ocupación.

Durante el año 2020 producto de la situación de pandemia, el cierre de las empresas, la merma en la actividad empresarial y la modalidad de teletrabajo, los casos reportados e identificados de accidentes laborales de nuestros afiliados disminuyeron, lo cual coincide con las estadísticas institucionales del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL), donde se evidenció un descenso de un 66% de estos casos, y no obstante la situación generada por la pandemia, garantizamos la atención y respuesta oportuna a nuestros afiliados, manteniendo la gestión de estos, logrando así mantener el nivel de recobro, igualándolo al logrado en 2019.

Sin embargo, los casos de enfermedades profesionales aumentaron significativamente producto de la exposición del trabajador de la salud en su lugar de trabajo a la COVID-19. Debido a esto realizamos una gestión de detección en nuestra población de afiliados, logrando identificar 194 casos, para un incurrido de \$ 32,413,905, monto que fue gestionado con sus empleadores para ser reportados al IDOPPRIL y así continuar con nuestro proceso establecido de recobro a dicha institución.

Casos recobro por año



Los casos de enfermedades profesionales aumentaron significativamente producto de la exposición del trabajador de la salud en su lugar de trabajo a la COVID-19.

## Gestión del Riesgo

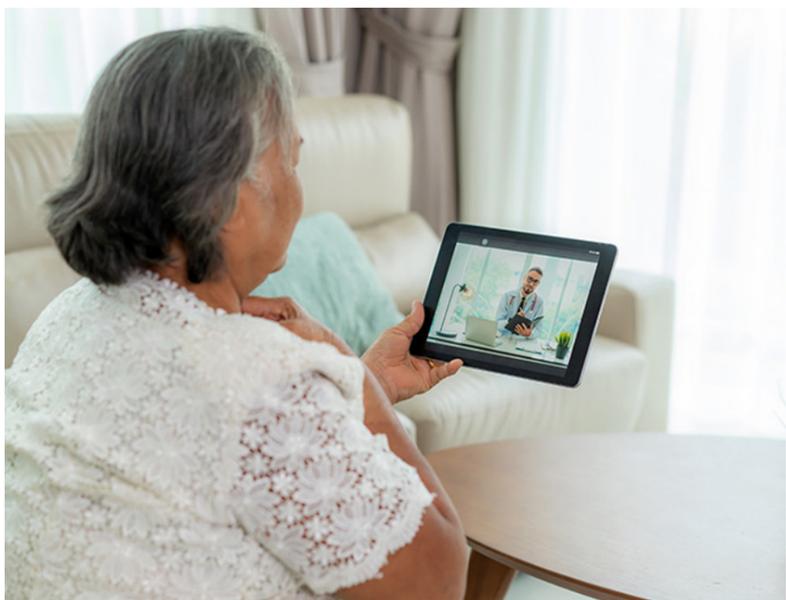
MAPFRE Salud ARS cuenta con una Unidad de Gestión del Riesgo en Salud que se encarga del desarrollo de modelos de atención, que permiten alcanzar un impacto positivo en la salud de los afiliados, a través de nuestros programas **Contigo**, **Siempre Contigo** y **Caminando Contigo** gestionamos los pacientes con diagnósticos de hipertensión arterial (HTA), diabetes mellitus (DM), enfermedad renal crónica sin diálisis, cáncer y pacientes pluripatológicos con necesidades complejas de salud. Estos modelos permiten una gestión costo-efectiva para la atención, logrando eficiencia en el manejo de los recursos.

Producto de la pandemia era necesario implementar un modelo de gestión dirigido a los pacientes positivos y altamente sospechosos, por lo que desarrollamos un Programa de Gestión COVID-19 con el fin de gestionar de manera efectiva la salud de estos afiliados y brindar orientaciones y un seguimiento oportuno a cada caso. Con este nuevo programa hemos logrado contribuir a la disminución del uso de emergencias de los casos no complicados para frenar la carga asistencial hospitalaria, evitar un colapso del sistema de salud y los focos de transmisión del virus.

Hemos conseguido estratificar riesgos de contagio entre los colaboradores y sus familiares, determinar áreas de riesgo, realizar rastreos de contactos para disminuir la posibilidad de contagio y también brindar las orientaciones y seguimiento oportunos.

Los estudios han demostrado que la enfermedad por COVID-19 puede dejar secuelas, tanto a nivel cardiopulmonar como de otros sistemas, por lo que incluimos otro novedoso programa Post COVID-19, con el fin de ayudar a aquellas personas que luego de haber superado la enfermedad siguen con algún tipo de secuela, ya sea leve o grave.

Continúa siendo importante desarrollar estrategias que nos permitan incrementar la detección temprana del cáncer, o de lesiones precursoras, entendiendo como alternativa para lograr este objetivo establecer programas



de evaluación diagnóstica y seguimiento médico, de los afiliados con características o factores de riesgo, de ahí nace la idea del programa Cuidándote, que queremos desarrollar en lo adelante.

Con la finalidad de garantizar la continuidad de los servicios, el seguimiento adecuado, continuo y permanente durante la pandemia, hemos desarrollado una serie de estrategias de manera que no se vea interrumpido el servicio de estos pacientes.

## Estrategias continuidad atención



- Consultas virtuales, a través de las cuales tuvieron acceso más de 3,000 usuarios, autorizando más de 6,360 consultas por telemedicina.



- Desarrollamos más de 475 actividades educativas, de las cuales el 42% fueron virtuales, para una población de más de 4,000 usuarios.



- Implementación del uso de recetas electrónicas, sin necesidad de recetas físicas para la transacción de la autorización.



- Flexibilizamos el tiempo de vigencia de las recetas de medicamentos, para garantizar una continuidad del tratamiento.



- Despacho de 2 y 3 meses de tratamiento en una sola compra.



- Disminución del tiempo de compra rápida de un 75% a un 60% del consumo del tratamiento anterior, para la dispensación.



- Entrega de medicamentos a domicilio del paciente coordinada a través de las farmacias.



- Consultas presenciales prioritarias en los casos que por la condición clínica el paciente lo amerite.



- Búsqueda activa de usuarios desertores de los Programas de Gestión de Riesgo para reactivación.



- Compartimos a los PSS la población vulnerable frente a la pandemia para su inclusión al programa, afiliados mayores de 60 años con diagnósticos de hipertensión arterial (HTA), diabetes mellitus (DM), enfermedad renal crónica sin diálisis, enfermedad pulmonar obstructiva crónica (EPOC) y pacientes pluripatológicos, para la gestión y demanda inducida al programa, logrando el enrolamiento de más de 1,000 usuarios, con un incremento de un 11% de la población total de programa.



- Consultas de neumología por Telemedicina para pacientes con COVID-19.



- Seguimiento y monitoreo de pacientes positivos a la COVID-19.

Nuestros Modelos de Gestión no solo buscan un impacto directo y significativo sobre la gestión del riesgo, sino que en forma paralela logran una importante fidelización de nuestros afiliados y relacionados. Año tras año hemos venido implementando diversos modelos con resultados muy positivos, no solo sobre nuestros usuarios, sino también sobre sus familiares y su entorno.

# 5. PROGRAMAS DE GESTIÓN DE RIESGO

## Siempre Contigo

Siempre Contigo es nuestro programa de asistencia a los afiliados que padecen de cáncer, con un acompañamiento integral por parte de colaboradores y especialistas del área de salud, con el componente psicológico jugando un papel primordial.

Nuestro objetivo es desarrollar estrategias que permitan gestionar de manera efectiva la salud de los afiliados con patologías oncológicas, también establecer medios que nos permitan asesorar y acompañar al afiliado en cada etapa de la enfermedad brindándole un seguimiento oportuno e individualizado.



### Beneficios del Programa

-  Acompañamiento continuo e individualizado
-  Gestión de la oportunidad de citas
-  Canal preferencial de autorizaciones
-  Consulta de psicología
-  Consulta de nutrición
-  2° opinión médica
-  Actividades educativas
-  Asesoría especializada
-  WhatsApp y correo electrónico exclusivos para solicitudes y requerimientos de los afiliados al programa
-  Seguimiento continuo a la evolución de la enfermedad y el tratamiento



14 millones de casos de cáncer diagnosticados en el mundo para el 2018.

17,988

es el total de casos nuevos de cáncer en la República Dominicana en el 2018, según los datos de la OPS.



9,152 casos fueron del sexo femenino.

2,500

afiliados al programa

### Prevalencia e incidencia de casos entre afiliados

2018

Población afectada vigente: **2,102**  
Nuevos casos: **744**

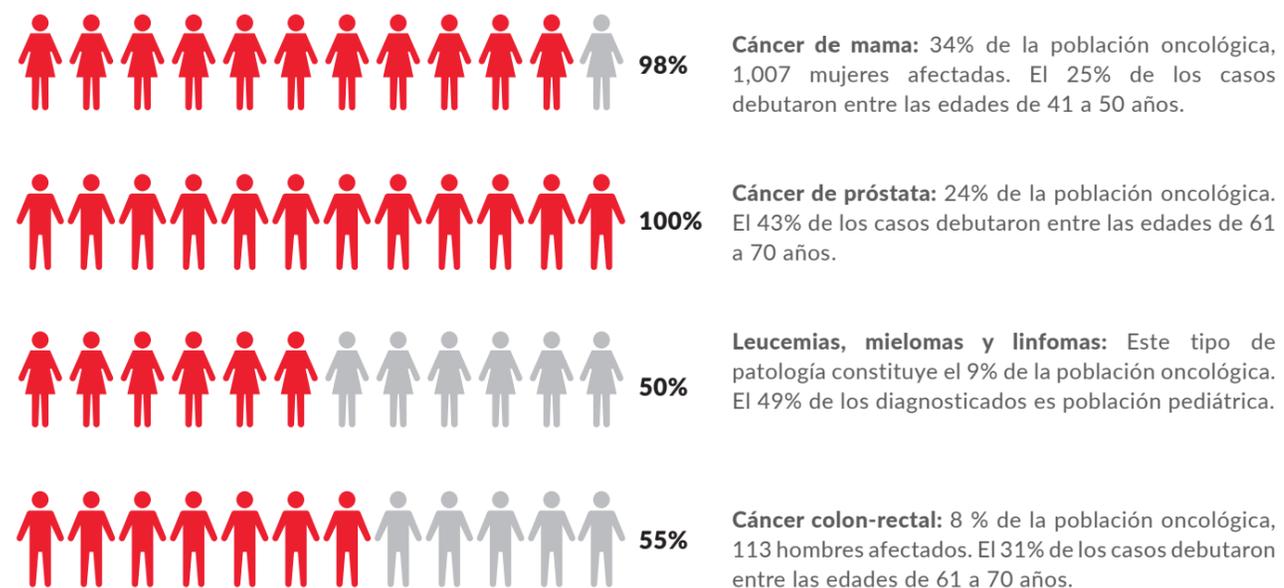
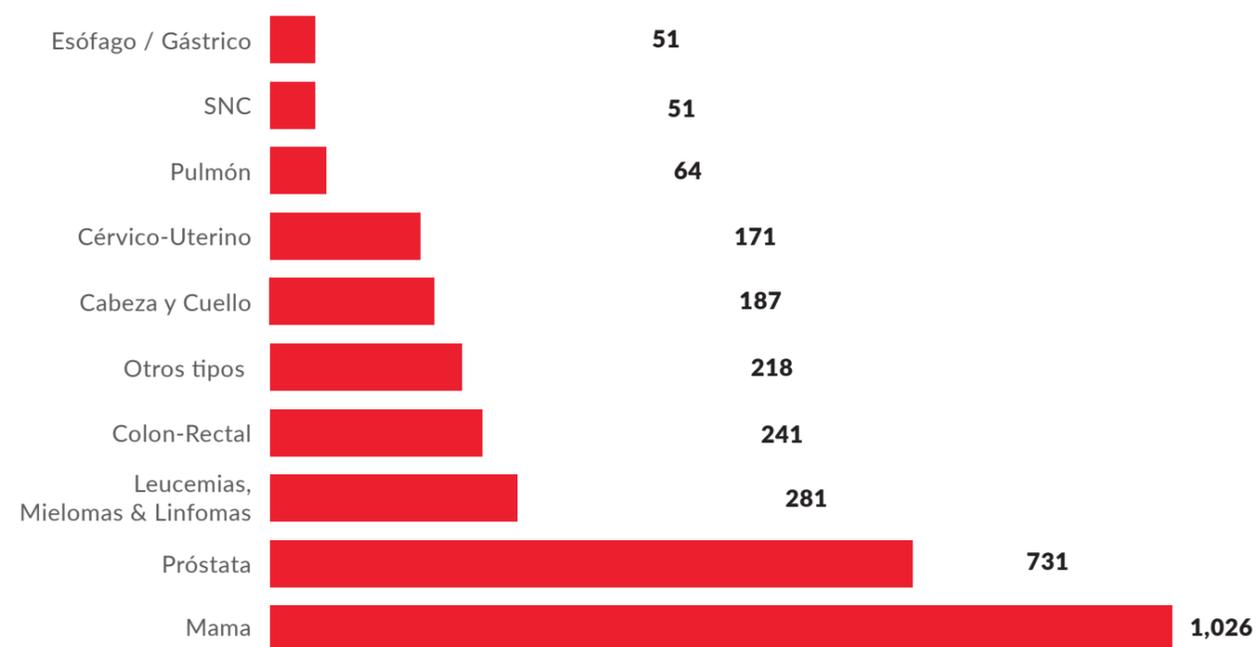
2019

Población afectada vigente: **2,227**  
Nuevos casos: **876**

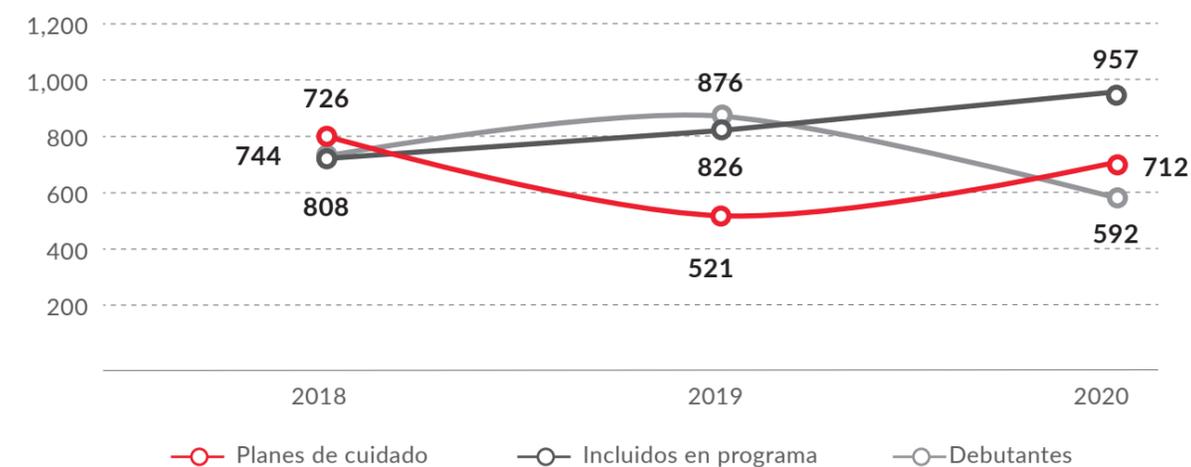
2020

Población afectada vigente: **3,021**  
Nuevos casos: **592**

### Población con cáncer por edad año 2020



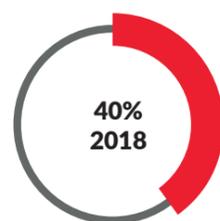
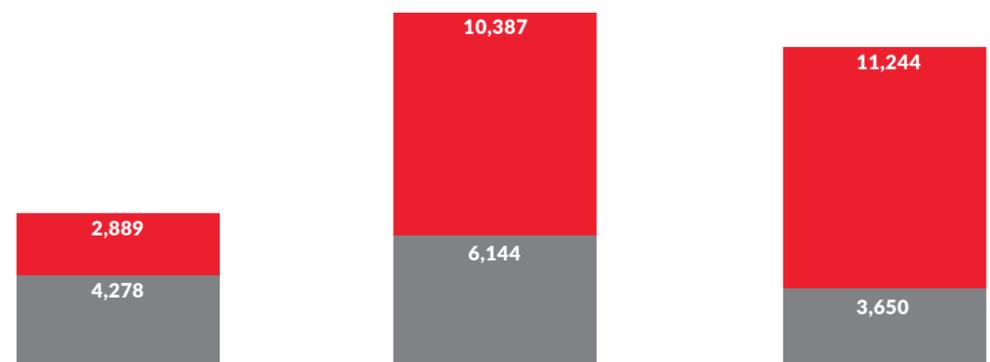
### Relación debutantes e incluidos en el programa en 2020



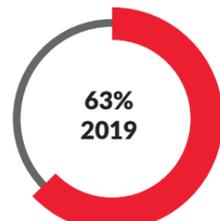
## Solicitudes de tratamientos oncológicos

# 44,649 solicitudes

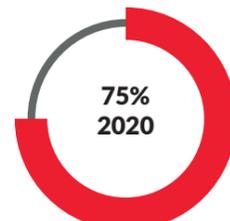
■ Plataforma ■ Redes sociales



**2018 - 7,167 solicitudes**  
Solicitudes realizadas de manera digital, llegando a un total de 2,889 solicitudes, 4,278 de afiliados pertenecientes al programa.



**2019 - 16,531 solicitudes**  
Solicitudes realizadas de manera digital, llegando a un total de 10,387 solicitudes, 6,144 de afiliados pertenecientes al programa.



**2020 - 14,894 solicitudes**  
Solicitudes realizadas de manera digital, llegando a un total de 11,244 solicitudes, 3,650 de afiliados pertenecientes al programa.

## Programa Alto Costo

Plan de continuidad de tratamiento con el Programa de Alto Costo del Ministerio de Salud Pública.



Cantidad de afiliados beneficiados, por año



## Programa Contigo

A través del Programa Contigo continuamos trabajando con los objetivos planteados para lograr un mejor control de la salud de los pacientes con diabetes mellitus, hipertensión arterial y enfermedad renal crónica.

- Disminuir el riesgo de complicaciones relacionadas a la condición médica.
- Intervención temprana y demanda inducida.
- Seguimiento oportuno.
- Promover el autocuidado del paciente.

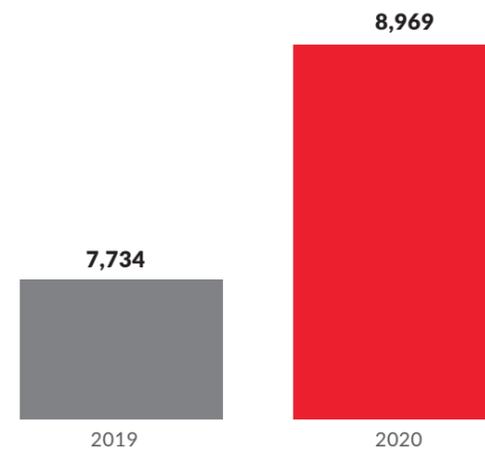
En términos del crecimiento, la cantidad de usuarios en el programa ha aumentado un 16% en relación al 2019, hemos incrementado la red preferencial de prestadores tanto de farmacias como PSS donde se llevan a cabo estos programas de gestión, incluyendo dos nuevos prestadores en Santo Domingo, para garantizar a nuestros afiliados con estas condiciones de salud, mayor disponibilidad y facilidad de los servicios más cercanos a su zona.

El 88% de los usuarios en programa han sido beneficiados con medicamentos para el tratamiento de su condición, con cobertura al 100%, sin límite de cobertura y sin afectar el disponible del cupo de su medicina ambulatoria.



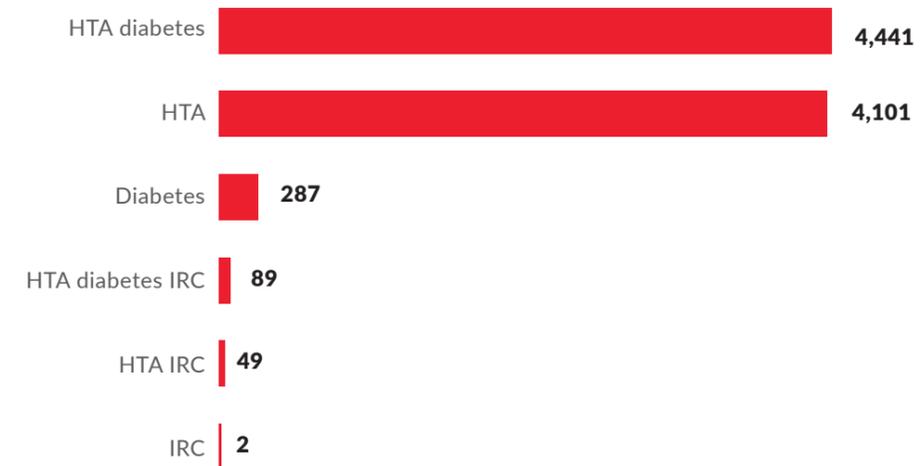
# CONTIGO

Cantidad de usuarios Programa Contigo

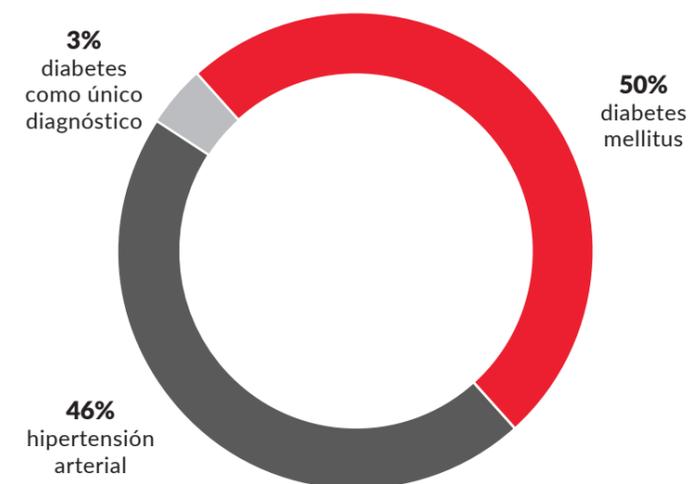


El crecimiento y participación de los usuarios en el programa ha aumentado un 16% en relación al 2019.

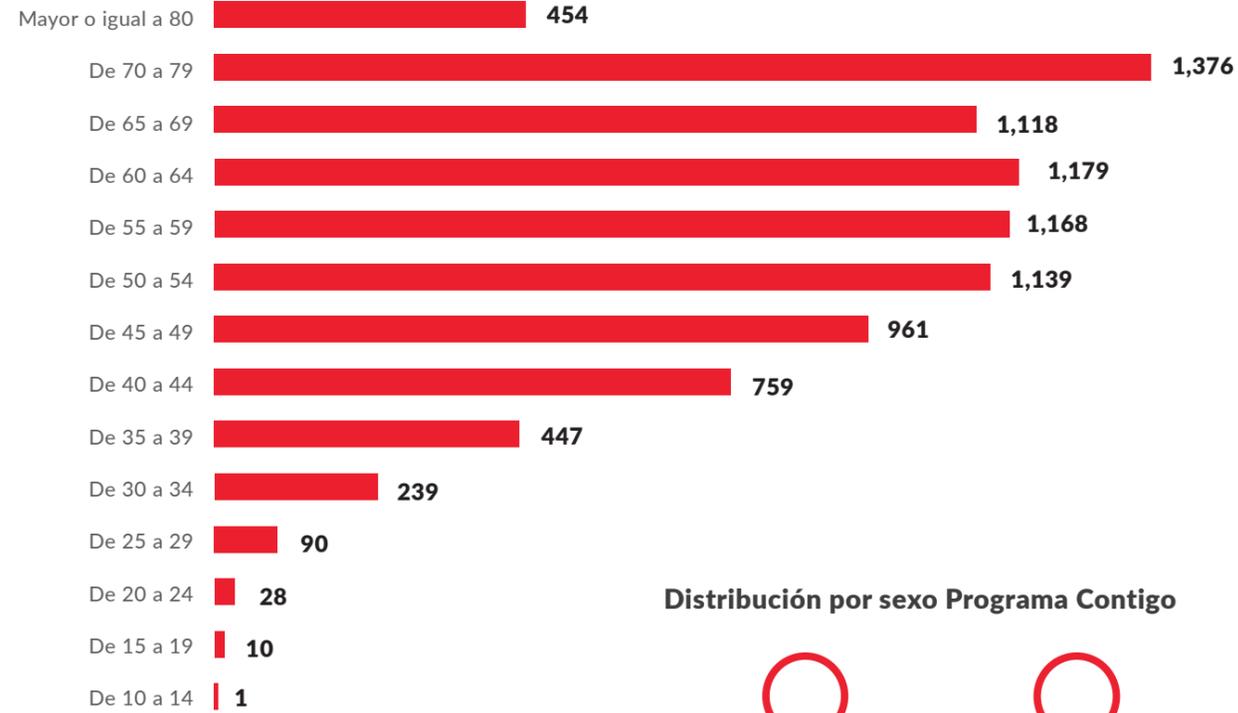
Distribución por enfermedad



La condición médica que prevalece es hipertensión arterial en combinación con diabetes mellitus, seguida de hipertensión arterial y luego pacientes con diabetes como único diagnóstico.



### Distribución por edad Programa Contigo



### Distribución por sexo Programa Contigo



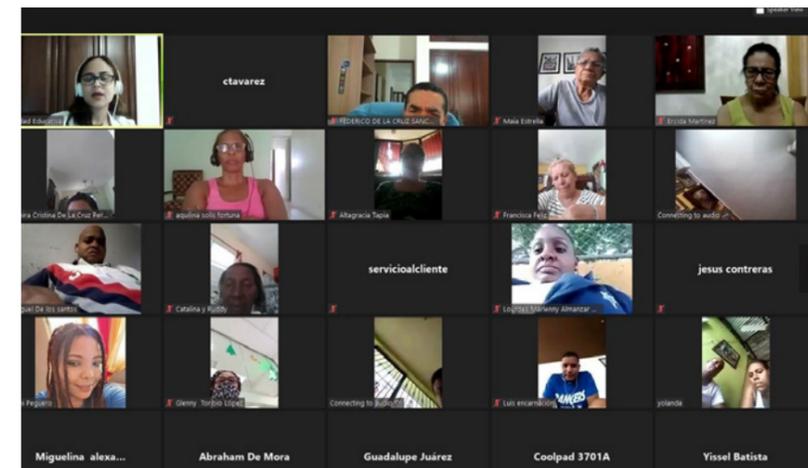
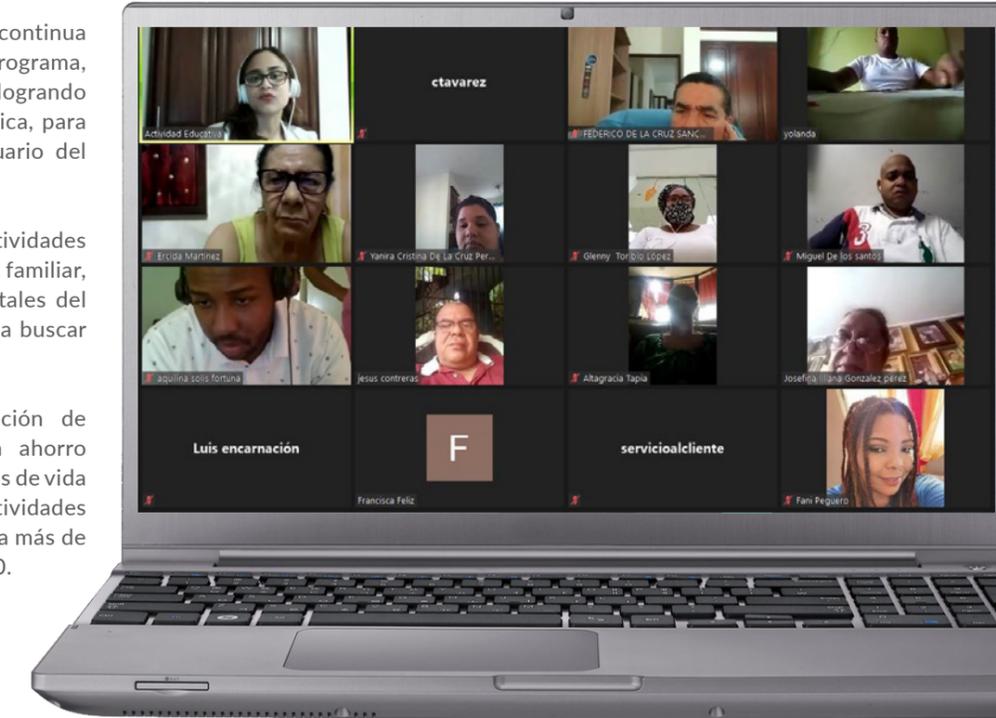
La mayor población de pacientes en el programa está concentrada entre los rangos de edades de 50 a 79 años.

En cuanto al sexo, prevalece el sexo femenino con un 58%.

Continuamos con la renovación y mejora continua de nuestras plataformas web del programa, cocreando a la par con los prestadores, logrando tener una plataforma innovadora y práctica, para una atención eficaz y oportuna del usuario del programa.

Proseguimos con la realización de las actividades educativas al usuario y su núcleo familiar, siendo una de las estrategias fundamentales del programa; porque empodera al paciente a buscar mejores resultados en su salud.

Con esto se logra una mejor utilización de los recursos en salud disponibles, un ahorro considerable en la economía familiar y años de vida ganados. Hemos realizado más de 470 actividades educativas virtuales y/o presenciales, para más de 5,400 usuarios en este programa en 2020.



**+470**  
actividades  
educativas virtuales  
y/o presenciales  
realizadas en 2020  
en este programa.

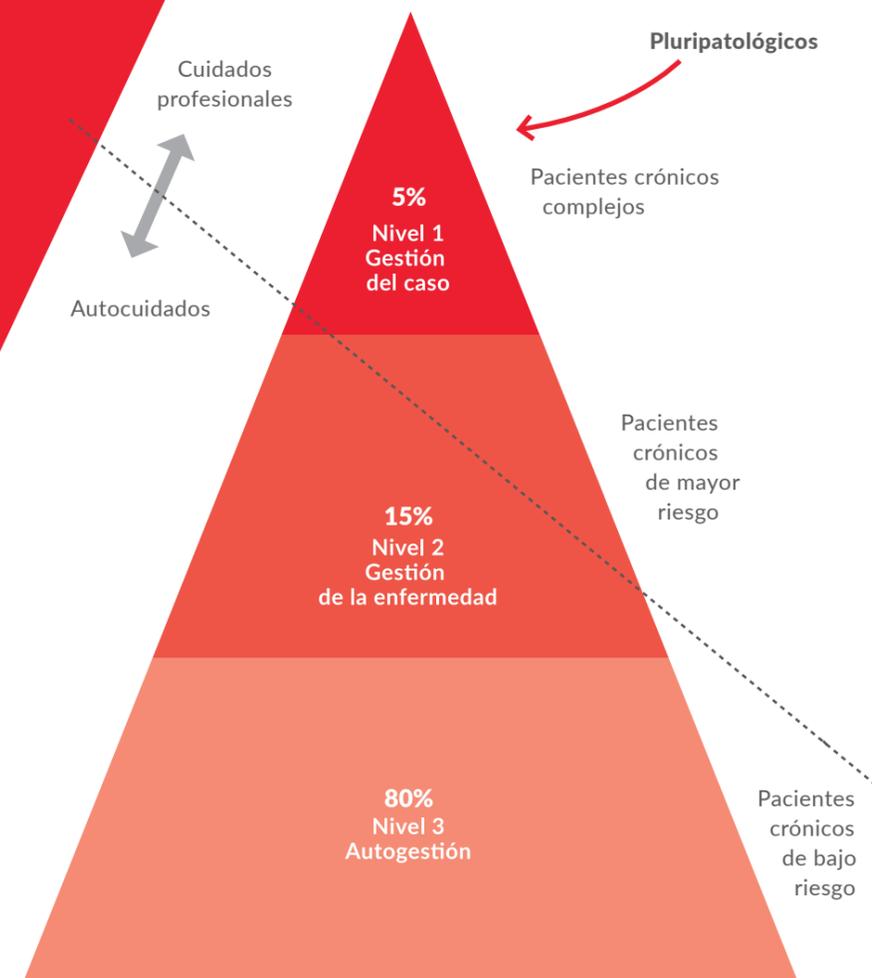
## Caminando Contigo

El concepto de paciente pluripatológico se utiliza para referirnos a pacientes de dos o más patologías complejas, polimedicaos, que generalmente son usuarios frecuentes de los servicios de emergencia y hospitalización, y en un gran porcentaje son pacientes de edad avanzada. Cuando hablamos de pluripatología nos referimos a un paciente con una especial fragilidad clínica por la concurrencia de determinados procesos.

Características de estos pacientes:

- Enfermedades crónicas y de progresivo deterioro.
- Disminución gradual de su autonomía y capacidad funcional.
- Importantes repercusiones profesionales, económicas y sociales.
- Riesgos múltiples secundarios de patologías interrelacionadas.
- Prevalencia: 1-1,5 %
- Mortalidad: 6-10%
- Prevalencia en entorno hospitalario: 25% y 50%
- Mortalidad anual en entorno hospitalario: 37%

Este programa nace en respuesta a las necesidades de un colectivo emergente y frágil, en donde brindamos un servicio integral, fundamentado en una estrategia de planeación y coordinación que garantiza la continuidad en la atención de estos pacientes. (1)



### Pirámide de Kaiser Permanente

La pluripatología, la cronicidad y la edad avanzada de los pacientes constituyen un problema sanitario a nivel global. La OMS considera que las enfermedades crónicas se están convirtiendo en una epidemia y se estima que para el 2050 el 22% de la población mundial tendrá más de 60 años.

#### Fuente bibliográfica:

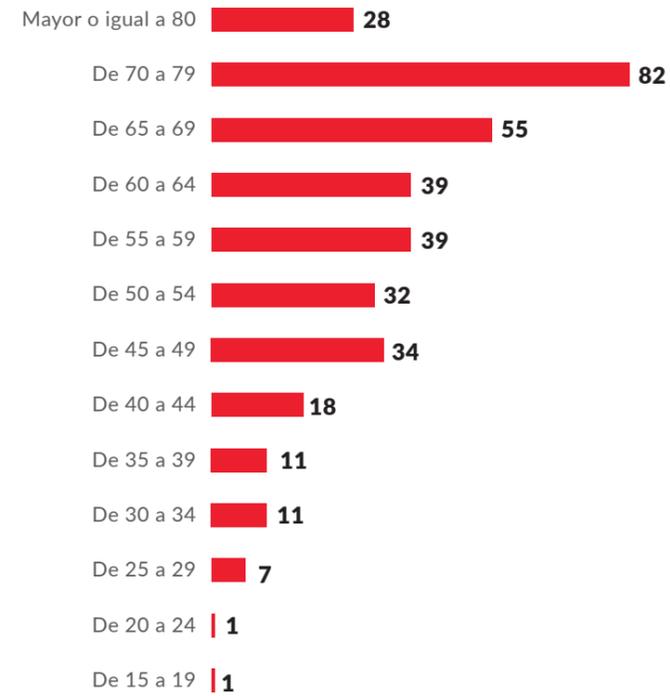
1. <http://formacion.sefh.es/dpc/sefh-curso-cronico/aula2/aula2-tema02.pdf>
- [https://www.fundacionsigno.com/bazar/1/atencio\\_al\\_pacient\\_pluripatologic1.pdf](https://www.fundacionsigno.com/bazar/1/atencio_al_pacient_pluripatologic1.pdf)
- <https://www.semfy.com/wp-content/uploads/2016/05/ProcesoAsistenciaPluripatologicas.pdf>
- <https://www.fesemi.org/sites/default/files/documentos/ponencias/xxix-congreso-semi/Dr.%20Baron>



Este año hemos extendido el programa hacia la zona norte del país, convirtiéndonos con este innovador proyecto en pioneros en esta área, en alianza con uno de los prestadores más destacados y completos, con miras a seguir brindando un servicio integrado y abarcar una mayor población.

Seguimos trabajando para alcanzar nuestros objetivos de mejorar la calidad de vida y atención de nuestros afiliados, abordando sus diferentes necesidades en salud, disminuyendo los costos tanto a nivel del sistema sanitario, como el gasto de bolsillo de los usuarios. Una gran cantidad de los pacientes reciben medicamentos al 100% (sin costo) para su condición crónica de salud, además hemos logrado disminuir de forma significativa las tasas de emergencias y hospitalización de un 80% a un 75% respectivamente, lo que refleja la estabilización y mejoría de sus condiciones de salud, a través del programa.

### Clasificación por edad



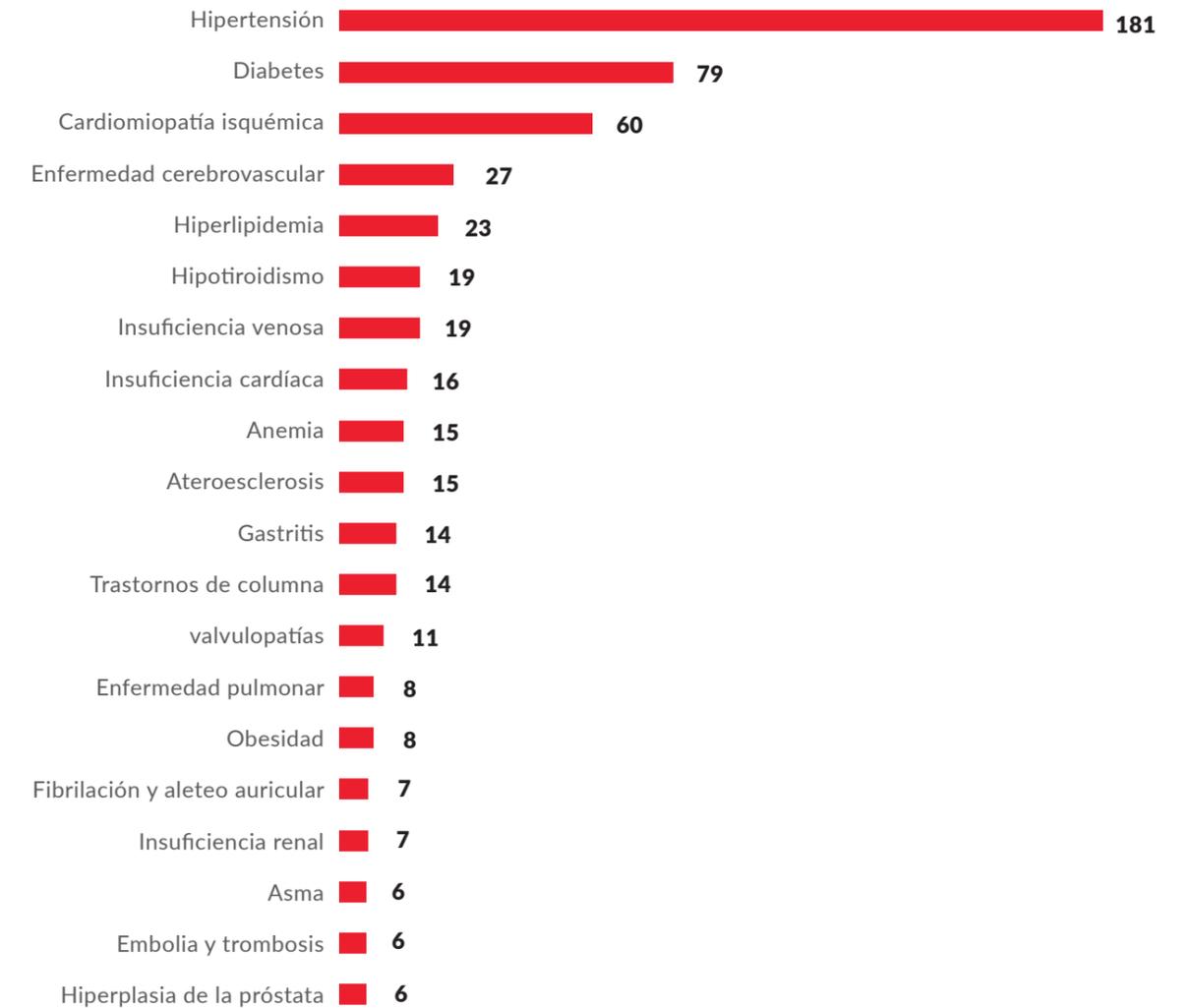
### Distribución por sexo Programa Caminando Contigo



Con la finalidad de garantizar la atención y seguimiento de estos pacientes durante la pandemia, hemos facilitado el proceso de entrega de medicamentos con la receta electrónica y la entrega a domicilio de los mismos, la habilitación de las tele consultas e impartiendo varias actividades educativas virtuales, con la participación de afiliados, familiares y cuidadores. De esta forma seguimos promoviendo el autocuidado y fomentamos la educación del paciente para el manejo de su enfermedad, en busca del empoderamiento y seguridad para que asuma el rol protagonista de su condición.

**+350**  
pacientes

### Clasificación por diagnósticos



## Programa Atención COVID-19

Uno de los riesgos más importantes que estamos gestionando actualmente, son aquellos derivados de la COVID-19. La gravedad de los síntomas de este virus puede ser de muy leve a extrema. Algunas personas pueden tener solo unos pocos síntomas y otras quizás no tengan ninguno. En algunas personas se agrava al presentar problemas para respirar y neumonía. Los pacientes que experimentan este tipo de infecciones de forma severa, junto a una inflamación prolongada y enfermedades crónicas subyacentes, pueden tener más riesgo de padecer enfermedades futuras como ataques cardíacos, derrame cerebral y problemas renales.

Algunos de los posibles efectos prolongados pueden afectar incluso a pacientes asintomáticos o con casos leves de la COVID-19. Sus consecuencias perduran incluso tras recibir la de alta en el hospital, por lo que muchos se ven obligados a alargar los tratamientos.



Algunos de los posibles efectos prolongados pueden afectar incluso a pacientes asintomáticos o con casos leves de la COVID-19. Sus consecuencias perduran una vez se abandona el hospital, especialmente en los casos más graves, y son muchos los que se ven obligados a alargar los tratamientos.

Desde que iniciaron los casos en República Dominicana hemos estado dando seguimiento telefónico por medio del servicio de AudioDoctor a 17,559 afiliados, acompañándolos en el proceso de la enfermedad y dándoles atención médica oportuna. Esto nos ha permitido conocer el comportamiento de la enfermedad en los diferentes individuos, así como también las secuelas que pudieran o no desarrollar; es por esta razón que iniciamos en el 2020 el Programa de Atención Post COVID, el cual está dirigido a todos los afiliados con diagnóstico de COVID-19 en fase de recuperación o aquellos que cuenten con más de 15 días de exposición al virus.

**17,559**  
Afiliados beneficiados  
del programa.

### Objetivos del programa

- Garantizar la calidad de la atención médica con accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, y satisfacción del usuario.
- Identificar oportunamente secuelas producidas por el coronavirus.
- Brindar tratamiento y seguimiento a afiliados que presenten secuelas luego del período de exposición.
- Disminuir la tasa de hospitalización y emergencias de estos pacientes.
- Establecer una red de prestadores especializados para seguimiento de estos pacientes.
- Determinar distribución de afectados y alteraciones presentadas.
- Disminuir tasa de morbimortalidad de pacientes expuestos a la COVID-19.

### Beneficios del programa



- Evaluación y seguimiento Médico por telemedicina



- Análisis de seguimiento.



- Estudios de imágenes



- Evaluación médica



- Consultas y terapia física



- Acompañamiento y orientación del paciente

#### Fuente bibliográfica:

Referencias: Mayo Clinic - Enfermedad del Coronavirus 2019 (COVID-19), <https://www.mayoclinic.org/es-es/diseases-conditions/coronavirus/symptoms-causes/syc-20479963>

# 6. CONVENIOS

## Prestadores de Servicios de Salud

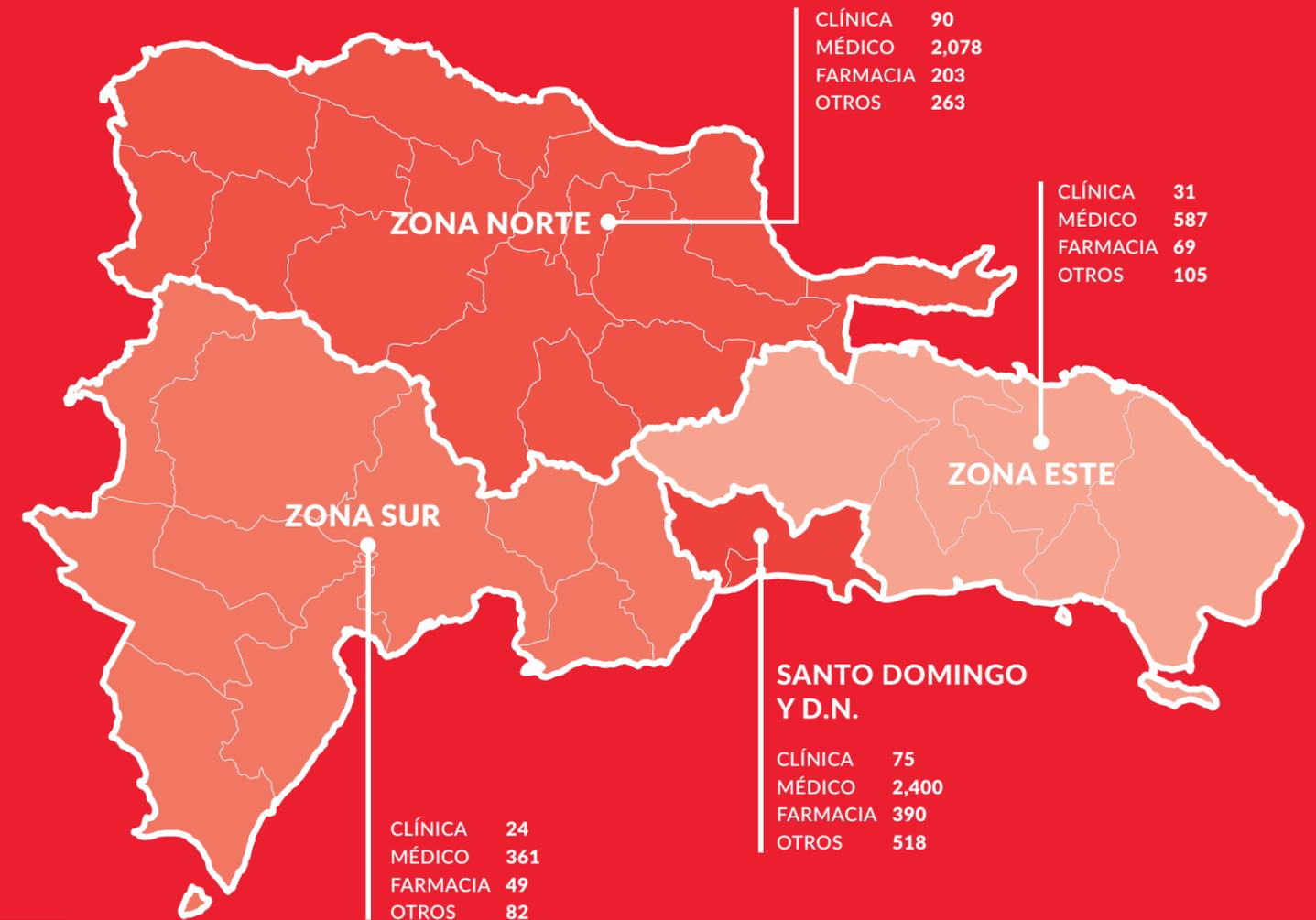
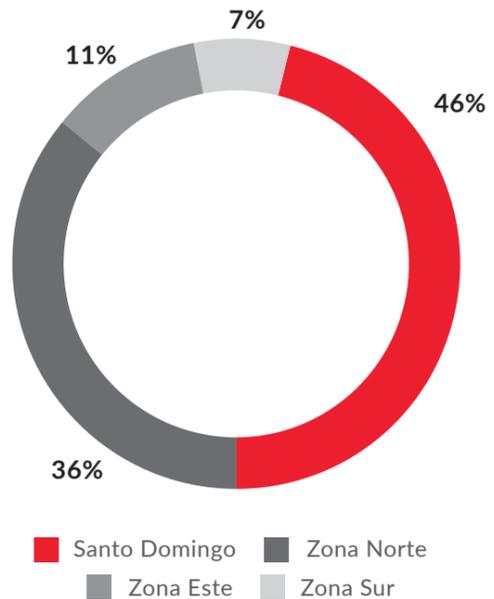
Contamos con una completa red de Prestadores de Servicios de Salud, la cual garantiza cubrir de manera satisfactoria la demanda de atenciones médicas de nuestros asegurados.

Permanentemente seguimos fortaleciendo nuestra red, con el ingreso de prestadores que nos proporcionen calidad, innovación en el servicio y oportunidad de atención.

Hoy en día poseemos una de las redes más completas con presencia a nivel nacional, conformada por más de 8,000 Prestadores de Servicios de Salud.

En el siguiente gráfico mostramos la distribución geográfica de los PSS:

**Distribución geográfica PSS Año 2020**



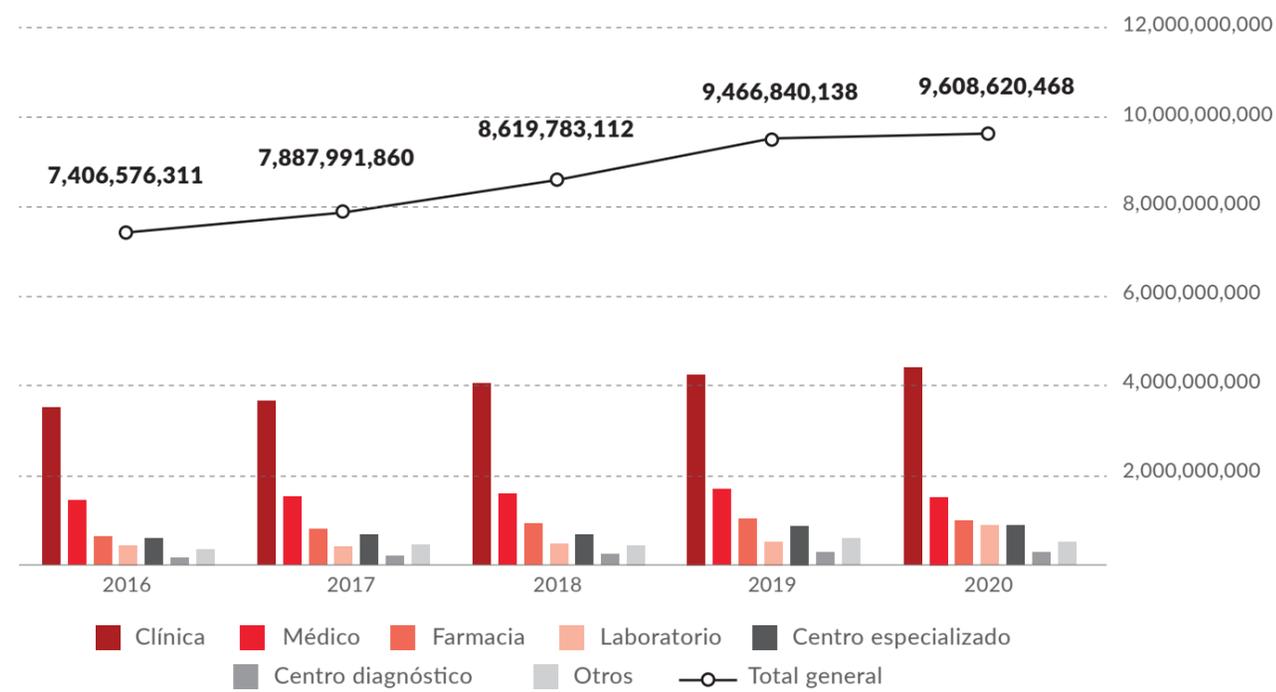
8,000

Prestadores de Servicios de Salud a nivel nacional.

## Facturación de los Prestadores de Servicios de Salud

Los pagos efectuados en este año 2020 a nuestros prestadores ascendieron al valor de RD\$9,608 millones de pesos, confirmando nuestra responsabilidad ante los compromisos adquiridos con nuestros PSS.

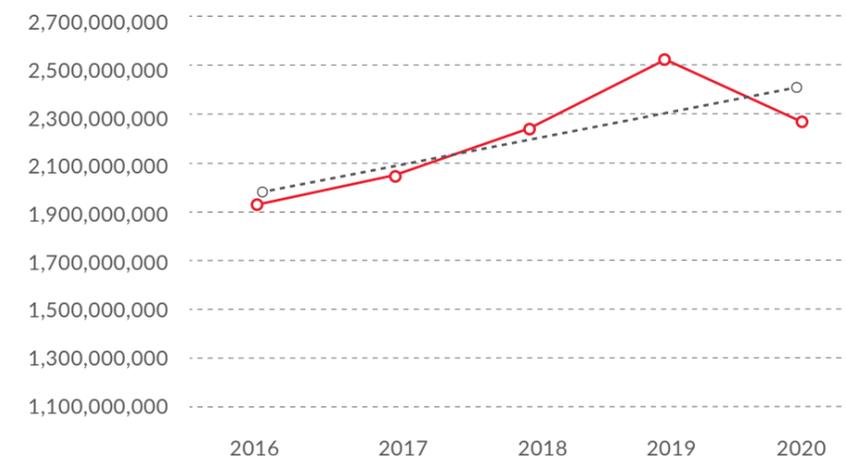
### Evolución anual de la facturación según tipo de prestador Años 2016-2020



Nuestra red de médicos mantuvo una facturación importante, a pesar de las pausas experimentadas en el servicio de consultas producto de la pandemia. En el año recién concluido, conservó un crecimiento acumulado de 37% en los últimos cinco años.

**37%**  
es el crecimiento acumulado en los últimos 5 años.

### Facturación Médicos. Años 2016-2020



### Ajustes o medidas ante la pandemia

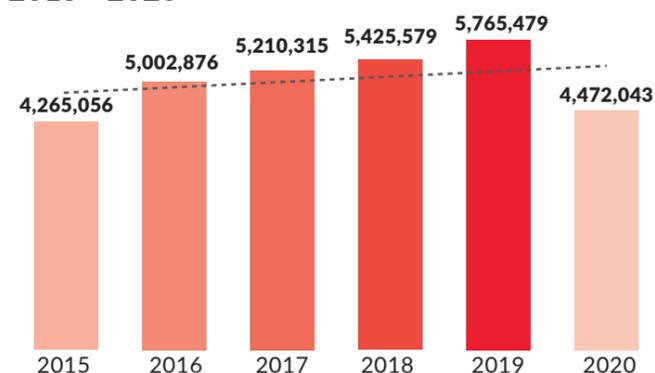
Ante la aparición de la COVID-19, hemos desempeñado un rol activo ante nuestros afiliados, mediante el reconocimiento a todos nuestros prestadores de los diferentes acuerdos y resoluciones realizadas por las entidades que conforman el Sistema de Seguridad Social, garantizando la correcta aplicación de nuevas coberturas y servicios, para el beneficio de nuestros asegurados con sospecha o confirmación de COVID-19. Actualmente tenemos contrato con todos los prestadores autorizados para la realización de la prueba SARS COV-2 (2019-NCOV) PCR, de igual manera se realizaron todas las adecuaciones en nuestros sistemas de manera inmediata, para asegurar que todos nuestros afiliados tuvieran oportunamente disponibles los servicios al momento de requerirlos.

## 7. CUENTAS MÉDICAS

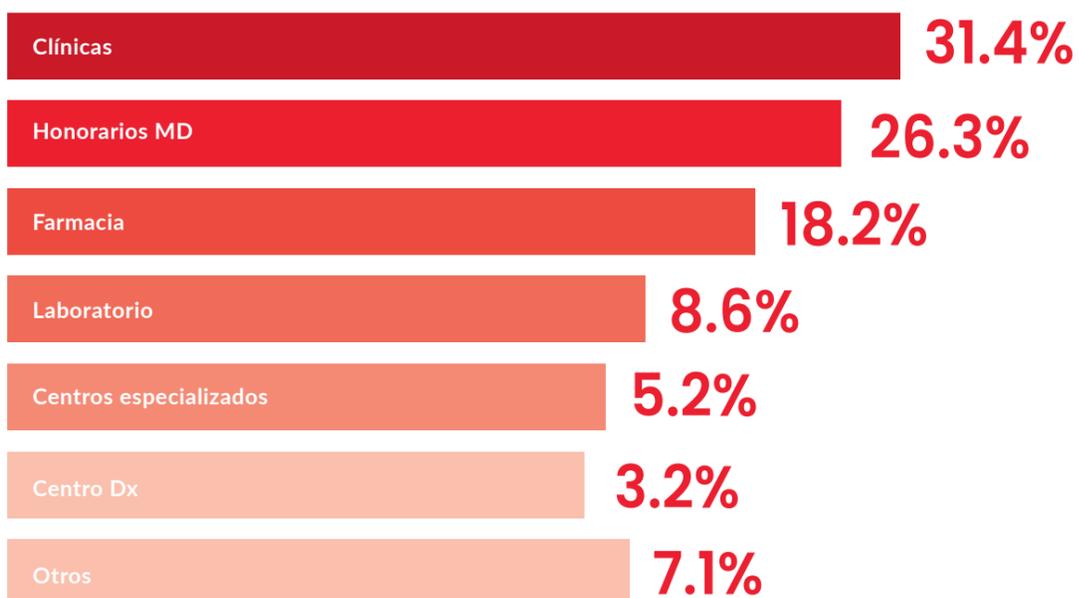
En este año procesamos 4.4 millones de solicitudes de pago, reafirmando el compromiso de MAPFRE Salud ARS en el pago correcto y oportuno a nuestros prestadores de salud.

Las clínicas, ocupan el mayor porcentaje de solicitudes de pago procesadas en 2020, seguidas por los médicos, farmacias y laboratorios.

**Evolución de reclamos procesados según años 2015 - 2020**



**Distribución porcentual de los reclamos según tipo de prestador Año 2020**



## 8. PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN

En el año 2020 a todos nos tocó vivir algo nuevo e inusual. La situación de la COVID-19 es dinámica, cambia a diario, a veces incluso a cada hora. Tuvimos que probar nuestra adaptabilidad y paciencia. Nos tocó reinventarnos, y así lo hicimos, ya que entendemos que las actividades de Prevención y Promoción de la salud juegan un papel importante en la vida de nuestros afiliados y de toda la población dominicana.

Con el propósito de tomar medidas para servirles mejor y ofrecerles seguridad y tranquilidad, realizamos un nuevo cronograma especial de actividades virtuales de Prevención y Promoción de la salud, con el propósito de mantener una buena salud y mejorar los estilos de vida de nuestros afiliados.

Nuestro compromiso no acaba. Continuaremos brindando apoyo a todos los afiliados y a la sociedad dominicana a través de las actividades de prevención y promoción de la salud. Permaneceremos elaborando y desarrollando nuevas propuestas de servicios que orienten y concienticen a hombres, mujeres y niños, no solamente en su bienestar físico, sino en su bienestar emocional, empoderándolos ante los retos que se avecinan.

### Programas Especiales 2020

Entendiendo que las empresas y los empleadores deben contribuir activamente en la prevención y desaceleración de la propagación de la COVID-19, realizamos una serie de charlas educativas y talleres sobre cómo hacerse el lavado de manos, actividades que ayudan a prevenir y reducir la transmisión entre los colaboradores, así como servir de apoyo propiciando un entorno de trabajo saludable.



## Semana de Salud y Bienestar

Durante el mes de abril realizamos la Semana de Salud y Bienestar, desarrollando diferentes actividades virtuales:

- ¡A movernos! Ejercicios cardiovasculares
- Meriendas saludables ¡Tú puedes hacerlo en casa!
- ¡Más fuerza, más salud! Ejercicios de tonificación
- ¡Vamos a bailar! Clase de ritmo latino.
- Alimento para el alma. Manejo de emociones y paz en cuarentena
- Conéctate con tu cuerpo con yoga y relajación

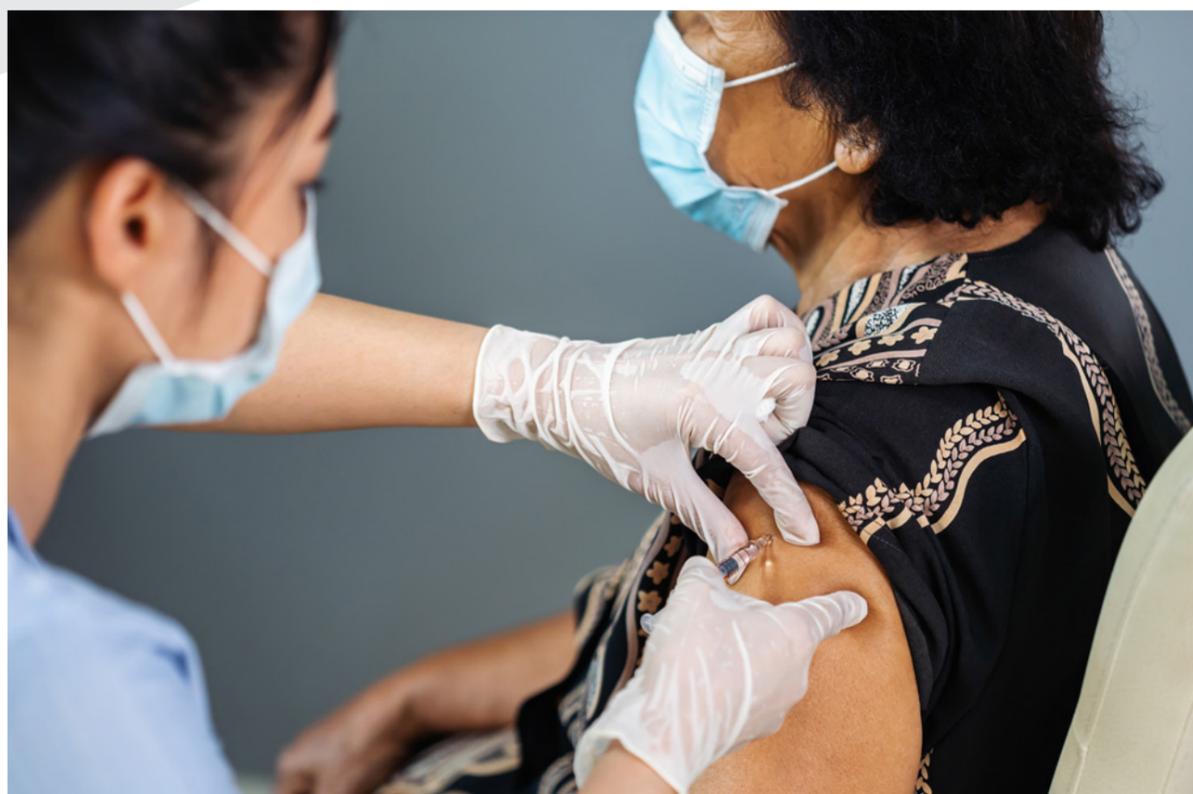
## Ejercitándonos en Casa

Como parte de las actividades virtuales que desarrollamos, implementamos un programa de ejercicios a través de la cuenta de Instagram de la empresa, con la finalidad de que nuestros afiliados tuvieran acceso, tres días a la semana, a esta herramienta para continuar llevando un estilo de vida saludable, ya que el ejercicio es una de las mejores maneras de poner en movimiento al organismo, gastando energías que se acumulan debido al consumo de productos grasos y estimulando el funcionamiento adecuado de todos sus órganos y tejidos.

+3,700

personas  
participaron  
en las actividades  
virtuales.





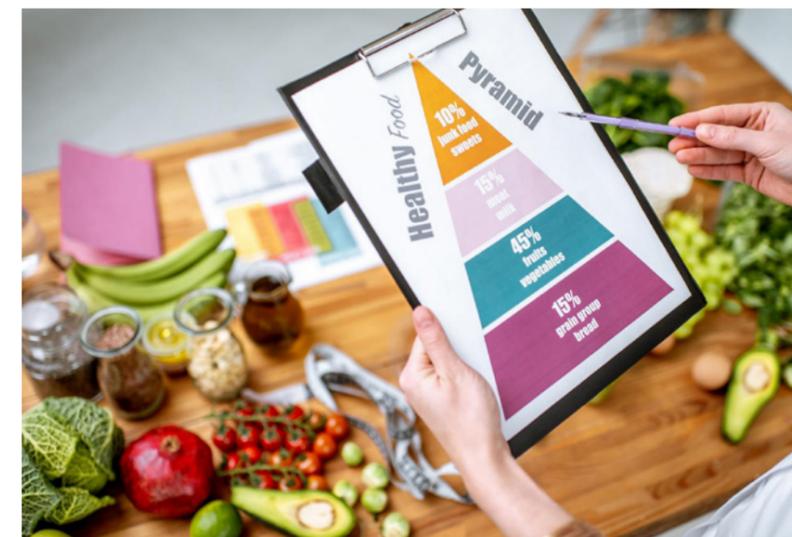
## Conmemoración Semana Mundial Vacunación de las Américas

En conmemoración de la Semana Mundial de Vacunación de las Américas (SVA), realizamos charlas magistrales sobre la "Importancia de las Vacunas", a cargo del Dr. Miguel Paulino, magíster en salud pública mención epidemiología, con postgrado en gerencia de salud y 22 años de experiencia en el área de vacunas.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS), estableció como lema en el 2020 "Ama. Confía. Protege. #Vacúnate". La campaña de este año quiso traer a la mente el amor que los padres tienen por sus hijos, por sí mismos y por sus comunidades; la confianza en la capacidad de las vacunas para salvar vidas y la protección que proporcionan contra enfermedades para todos, en todas partes. Año tras año realizamos actividades que apoyen esta campaña tan importante como lo es la vacunación, por lo que mediante estas actividades se presentaron estrategias diferenciadas para poder cumplir los objetivos de vacunación y ajustar los contextos nacionales y locales a la pandemia de COVID-19.

## Panel Alimentación Sana para una Vida de Bienestar

Con la finalidad de que nuestros clientes tuvieran la oportunidad de aprender sobre alimentación sana y de poder responder todas sus inquietudes, se desarrolló un panel con los especialistas en nutrición: Dra. Israelina Peña, Dr. Franklin Howley y Dra. Altagracia Hernández, quienes trataron temas tales como: crear y mantener hábitos saludables, alimentación sana para prevención de enfermedades, autocontrol y cómo cultivarlo, entre otros temas.



## Semana de las Madres

Porque sabemos que mamá es especial preparamos una semana repleta de actividades especiales solo para ella. Comenzamos con la actividad "cómo lucir una piel fantástica" a cargo de la Dra. Israelina Peña, cosmetóloga médica, donde las participantes tuvieron la oportunidad de aprender sobre el cuidado de su piel. Luego, realizamos una charla bajo el nombre de "Madre Plena, madre sana", a cargo de la nutrióloga clínica Dra. Altagracia Hernández. Para nuestras embarazadas organizamos un taller sobre "Respiración y ejercicios para un embarazo consciente", a cargo de la educadora prenatal Elizabeth Urdaneta, quien mostró diferentes ejercicios para poder llevar a cabo un embarazo seguro y feliz.

Igualmente, llevamos a cabo la actividad "Ejercicios de relajación y respiración", que deleitó a los participantes con consejos y técnicas para mantener una vida más relajada. Nuestro siguiente evento fue una espectacular "Master Class de Maquillaje", a cargo de Susan Taveras, quien es especialista en la materia. Para culminar la semana de las madres tuvimos como actividad de cierre un "Brunch para Mamá", a cargo de la chef María Isabel Samayoa, quien se encargó de enseñarnos cómo con productos de casa y de manera fácil podemos sorprender y disfrutar junto a mamá.

## Donación de Sangre en tiempos de COVID-19

Para el 2020, el tema de la campaña establecido por la Organización Mundial de la Salud (OMS) fue: la sangre segura salva vidas, teniendo como lema: dona sangre para que el mundo sea un lugar más saludable. El objetivo de esta campaña es enfocarse en la aportación que el donante realiza con la finalidad de mejorar la salud de los demás, haciendo un llamado e invitando a que más personas se unan para salvar vidas a través de la donación de sangre.

La decisión de donar sangre puede salvar una vida, o incluso varias y a mejorar la salud. En evocación a la celebración del Día Internacional del Donante de Sangre Voluntario, realizamos la charla “Donación de sangre en tiempos de COVID-19”, donde contamos con la exposición del Dr. César Matos, Director Médico del Banco de Sangre de la Cruz Roja Dominicana, así como con la Lic. Lucrecia Rosario, encargada de Donación Voluntaria en la Cruz Roja Dominicana, ambos especialistas nos expresaban la importancia de la donación de sangre, actividad que con la epidemia del coronavirus se vio afectada y reducida, sin embargo, es una práctica que debe continuar.

Como manera de apoyar la causa, realizamos una convocatoria de donantes de sangre en redes sociales en beneficio de la Cruz Roja Dominicana. Los donantes recibieron un kit promocional de parte de la empresa.



## Panel Lactando en Tiempos de Crisis

La Semana Mundial de la Lactancia Materna, que se celebra todos los años del 01 al 07 de agosto, es una campaña mundial coordinada por la Alianza Mundial para la Acción de Lactancia Materna (WABA, por sus siglas en inglés) para crear conciencia y estimular la acción sobre este tema.

La OPS se une a la comunidad mundial para apoyar los esfuerzos de fortalecer las medidas para proteger, promover y apoyar el derecho a la lactancia materna en toda la región de las Américas. De la misma forma, anualmente nuestra empresa se une a esta campaña y, en esta oportunidad, realizamos un panel llamado “Lactando en tiempos de crisis”, con las especialistas: Dra. Cándida Gil, consultora de UNICEF, Lic. Elena Conti, especialista en psicoprofilaxis perinatal y Claudia Guzmán,

consejera de Lactancia Materna, donde a las participantes se les explicaba cómo la lactancia materna es la forma óptima de alimentar a los bebés, ya que proporciona los nutrientes que necesitan de forma equilibrada, al tiempo que protege frente a la morbilidad y la mortalidad debido a enfermedades infecciosas. La lactancia materna también ayuda a mejorar la salud materna, ya que reduce el riesgo de cáncer de mama, cáncer de ovario, hipertensión y enfermedades cardiovasculares.

La pandemia de COVID-19 ha puesto de manifiesto la necesidad de abogar por la lactancia materna como una intervención que salva vidas y previene infecciones y enfermedades en la población en general.

## Planificación familiar en tiempos de pandemia

El 3 de agosto se celebra el Día Internacional de la Planificación Familiar cuyo objetivo es decidir el número de hijos que se desea tener, según las circunstancias sociales, económicas y personales. Dentro de la planificación familiar se incluye también la educación sexual, la prevención y el tratamiento de las enfermedades de transmisión sexual; el asesoramiento antes de la concepción y durante el embarazo, así como el tratamiento de la infertilidad.

Mediante la presentación del panel “Planificación Familiar en tiempos de Pandemia”, con la exposición de la Dra. María Magdalena de la Rosa, ginecóloga-Obstetra, y Karina Tolentino, educadora-consejera en salud sexual, salud reproductiva y métodos anticonceptivos de la clínica Profamilia, se expresó sobre los beneficios de la planificación familiar y de la anticoncepción, así como la promoción de la planificación familiar y el acceso a los métodos anticonceptivos preferidos para las mujeres y las parejas. Esta práctica resulta esencial para lograr el bienestar y la autonomía de las mujeres y, al mismo tiempo, apoyar la salud y el desarrollo de las comunidades.

## Septiembre: Mes del Corazón

El Día Mundial del Corazón se celebra el 29 de septiembre, y se hace desde que en el año 2000 la Federación Mundial del Corazón, con el apoyo de la Organización Mundial de la Salud (OMS), designara este día con el objetivo de concienciar sobre las enfermedades cardiovasculares, su prevención, control y tratamiento.

En los tiempos de la COVID-19, los pacientes con enfermedad cardiovascular se enfrentan a una doble amenaza. No solo están expuestos a un mayor riesgo, pudiendo desarrollar formas más graves del virus, sino que también es posible que descuiden la atención médica que requiere su corazón por temor a acudir a un centro donde se pueda producir el contagio.

Tomando en cuenta que las enfermedades cardiovasculares son la primera causa de muerte en el mundo, y sabiendo que una gran proporción de estas muertes podría evitarse con una alimentación saludable, ejercicio físico y evitando el consumo de tabaco, realizamos durante todo el mes de septiembre diferentes actividades en una campaña para sensibilizar a la población sobre la importancia de llevar una vida sana.

- Conversatorio interactivo, titulado “Bienestar emocional: La mejor medicina para tu corazón”, a cargo de la psicóloga Paola Rosa.

- Cooking show y charla “Nutrición: La clave para un corazón saludable”, en manos de las expertas Dra. Israelina Peña, nutrióloga y la chef María Isabel Samayoa.

- Clase de ejercicios, que nombramos “¡A movernos contra el sedentarismo!”, con la entrenadora Yarisel Romero, quien estuvo apoyada por la Dra. Griselda Cedano.

- “Corazones Saludables”, un conversatorio a cargo de los cardiólogos Dr. Elvis Rivera y la Dra. Vizmary Pineda, ambos pertenecientes al equipo de CEDIMAT.



17.9  
millones de personas  
mueren por causa  
de la enfermedad  
cardiovascular (ECV).

## Alerta Rosada

Por motivo al Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama, que se conmemora cada 19 octubre, llevamos a cabo, junto a Tiendas La Sirena, la sexta edición de nuestra iniciativa “Alerta Rosada”, en esta ocasión de manera virtual, tomando en cuenta las medidas preventivas ante la pandemia.

Con el lema #elpronósticoesvida, la edición 2020 de Alerta Rosada efectuó actividades abiertas al público que se transmitieron cada jueves de octubre y el lunes 19, a través de las redes sociales de ambas marcas, de la mano de especialistas en ginecología, nutrición, actividad física y psicología, para

lograr una visión integral del tratamiento y prevención de este tipo de cáncer, que afecta a una de cada ocho mujeres en el mundo.

Alerta Rosada busca concienciar sobre la importancia de la prevención y la detección temprana. En cinco años, la iniciativa ha impactado a más de 15 mil personas con charlas educativas, consultas y evaluaciones ginecológicas, que incluyeron sonomamografías gratuitas.

Las actividades que se llevaron a cabo en su sexta edición fueron:

### Jueves 01 de octubre

**Panel:** “Pruebas tamiz, diagnóstico y prevención” con las ginecólogas Dra. Yajahira Brea, Dra. María Magdalena de la Rosa y Yessica Gerónimo, moderado por Yadhira Pimentel.

### Jueves 08 de octubre

**Charla:** “Salud emocional para pacientes con cáncer” con Elena Conti, coach/terapeuta familiar.

### Jueves 15 de octubre

**Charla:** “Alimentación para pacientes con cáncer de mama” con el nutricionista Dr. Franklyn Howley.

### Jueves 29 de octubre

**“Ritmo Latino”** con la instructora Clara Mata del Gold's gym.

### Jueves 22 de octubre

**Cooking show:** “Recetas saludables para pacientes con cáncer” con la chef María Isabel Samayoa.

### Lunes 19 de octubre

**Charla:** “Tratamiento, seguimiento y pronóstico para cáncer de mama” con la ginecóloga oncóloga Dra. Yomayra Alberto Alberti.

Mediante la realización de estas actividades se buscó ofrecer un espacio educativo, preventivo y de detección temprana contra el cáncer de mama, además de brindar soporte a personas con el diagnóstico.



## Noviembre: Mes de la Diabetes

El Día Mundial de la Diabetes se celebra desde el año 1991, todos los 14 de noviembre. Se trata de la campaña integral de información sobre la diabetes más importante del mundo, que busca aumentar la concienciación global sobre la diabetes. Este día une al mundo para crear conciencia sobre la diabetes.

Año tras año, nuestra empresa se suma a esta iniciativa con diferentes actividades. En esta oportunidad, organizamos charlas con diversos especialistas, tales como:

- Conversatorio "Cuidando los niveles de azúcar ante la Covid-19", con la Dra. Israelina Peña, nutricionista y la Dra. Mayrobis Ruiz, diabetóloga.
- rutinas de ejercicios; conversatorio "La Diabetes y sus posibles complicaciones" con el Dr. Juan L. Ubiera, oftalmólogo y la Dra. Doraida Jones, dermatóloga.
- Panel "Manteniendo la Diabetes a Raya" con la Dra. Israelina Peña, y concluimos con el panel "Cuidado infantil ante la diabetes", con la Lic. Lissett García, psicóloga y la Dra. Arleen Mena, pediatra-nutricionista.

Dichas actividades se realizaron con la finalidad de divulgar sus causas, síntomas, tratamiento y complicaciones de la diabetes y de la misma forma promover su prevención precoz y concienciar de la importancia que tiene el buen control médico de la enfermedad.

## Diciembre

Recibimos el mes de diciembre con la realización de una actividad deportiva virtual dirigida a nuestros clientes bajo el nombre de: "Recibiendo la navidad en forma", actividad que estuvo a cargo de la instructora Rosanna Escaño, quien motivó a todos los participantes a mantenerse activos durante las festividades.



## Unidos contra el VIH/Sida

El 1 de diciembre de cada año, el mundo conmemora el Día Mundial del Sida. Siendo el lema del Día Mundial del Sida este año "Solidaridad mundial, responsabilidad compartida", impartimos el conversatorio "Unidos contra el VIH/Sida", con los especialistas Lic. Pedro Julio Arias, Dra. Rossy Molina y el Dr. Geovanny Rivera. Dicha actividad se realizó con miras a aumentar el acceso a una educación integral de la sexualidad de calidad y lograr una educación inclusiva en un entorno seguro, siendo esta parte esencial a la respuesta para hacer frente al VIH/SIDA.

Concluimos con nuestras actividades especiales y cierre de año con el panel "Balance navideño: cómo obtener un equilibrio entre salud y festejos". En este encuentro se trató tanto la parte emocional expuesta

## Balance navideño: cómo obtener un equilibrio entre salud y festejos

por el Lic. Pedro Julio Arias, como todo lo referente a la nutrición y la sana alimentación a cargo de la nutricionista Dra. Israelina Peña. El público participante tuvo la oportunidad de exponer sus inquietudes sobre temas tan importantes como la salud emocional vivida por los efectos de la COVID-19, referente a la pérdida de seres queridos y los cambios en esta tradicional celebración a causa de la pandemia, así como la clave del éxito al llevar un equilibrio en la alimentación en momentos festivos, donde se presentan tantas tentaciones al momento de escoger nuestros alimentos.



# PROYECTOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN



Si bien es cierto que el 2020 fue un año retador, no es menos cierto que también vino cargado de oportunidades en materia de procesos, tecnologías de la información y comunicaciones.

Como en cualquier otra industria, hemos tenido que ver de forma distinta y aún más acelerada, las oportunidades en cuanto a la transformación digital, continuidad de negocios y seguridad de la información se refiere. En tal sentido, los retos que nos plantea la situación de pandemia, ha puesto a prueba la capacidad de comprometernos con el cambio, de demostrar resiliencia, y principalmente, de destacar nuestra propuesta de valor hacia clientes y relacionados.

## PROYECTOS DESTACADOS

### 1. Habilitación del 97% del personal para teletrabajo

Desde principios del 2020, estábamos desarrollando proyectos para fortalecer nuestra infraestructura de TI, de forma tal que para el momento del confinamiento y toque de queda, implementado como medida preventiva ante la declaración de la COVID-19 como pandemia, logramos que la mayoría de los empleados pudieran continuar con sus labores desde sus hogares, en una ejecución extraordinaria y en tiempo récord. La logística para equipamiento y asistencia tecnológica para más de 650 colaboradores, fue uno de los grandes logros que tuvimos como empresa.

+650

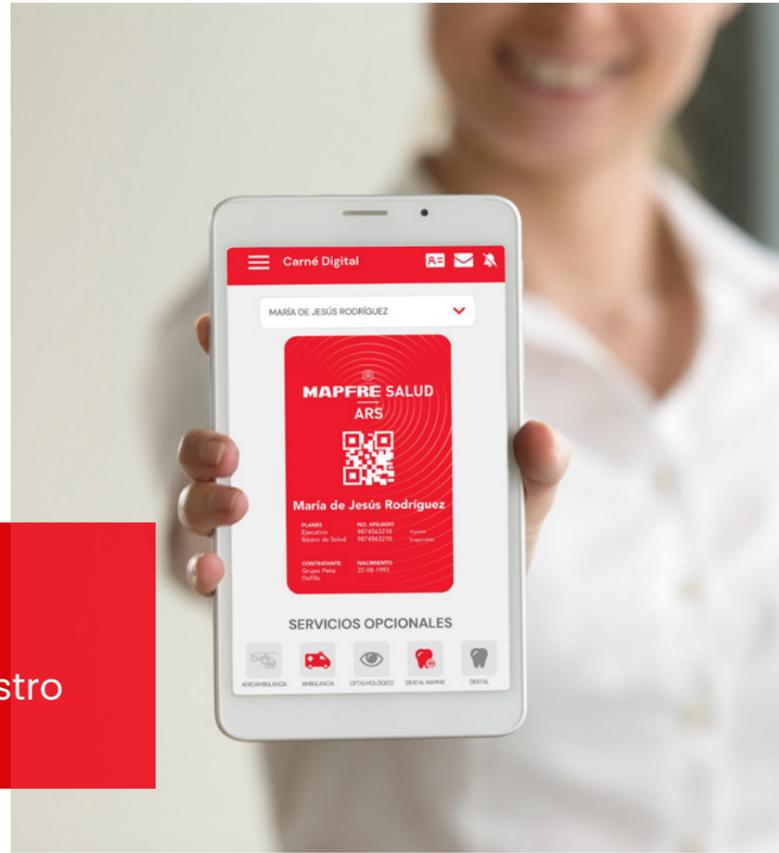
de colaboradores implementaron el teletrabajo.

### 2. Desarrollo de un canal digital para emisión de pólizas

Continuando con nuestro propósito de transformación digital y continuidad de negocios, habilitamos un mecanismo que facilita la gestión de solicitudes de emisión de pólizas, eliminando el envío de documentos físicos, sustituyéndolos por documentos digitales para su procesamiento y posterior envío de carné y póliza, vía electrónica.

### 3. Lanzamiento de nuestro carné digital

Para finales de año logramos implementar exitosamente el carné digital, único dentro de la industria de seguros de salud a nivel local, pues integra a los afiliados aún más con su plan de salud de manera ágil y útil, permitiéndoles consultar el estatus de pólizas y planes, los servicios contratados y solicitar servicios opcionales con tan solo un “toque”. El carné digital ha sido clave en el proceso de carnetización ante la transformación de la marca, permitiendo al afiliado obtener su nuevo carné a través del celular o el computador, contando con la misma validez que el carné físico.



**+100,000**  
personas haciendo uso de nuestro carné digital actualmente.

### 4. Implementación de APP interna “Mi Gente”

Como manera de integrar más a los colaboradores ante la pandemia y a la vez contar con un canal de monitoreo de posibles síntomas y contactos de riesgo, implementamos una aplicación interna bajo el nombre de Mi Gente. A través de esta, los colaboradores pueden:

- Completar un reporte diario sobre síntomas o contactos de riesgo. En caso de indicar algún síntoma sospechoso, un médico de nuestro servicio de AudioDoctor les contacta para darles seguimiento
- Acceder a su carné de empleado de manera digital
- Consultar un directorio telefónico con contactos de emergencia, tanto internamente como a lo externo de la empresa
- Enterarse de actividades y novedades de la empresa
- Realizar encuestas
- Compartir recomendaciones a través de un “Buzón de sugerencias”

### 5. Incursión en las firmas electrónicas

Como parte de las iniciativas de transformación digital, implementamos el uso de firmas electrónica en sus dos tipos: avanzada y cualificada. Esto nos ha permitido ser más ágiles en nuestros procesos, a través de la gestión digital de las transacciones basadas en documentos que requieren firmas y aprobaciones, tanto entre colaboradores como con externos. Es así como ya no necesitamos desplazarnos ni coordinar con otros para obtener firmas de solicitudes de pago, órdenes de compra, políticas y procedimientos, contratos y formularios de afiliación para ventas a través de canales electrónicos, entre otros.

### 6. Robustecimiento de nuestra seguridad cibernética

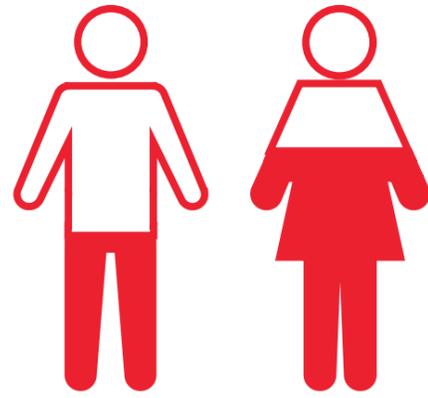
Uno de los retos más significativos que presentó la incursión en el teletrabajo fue la protección de nuestra seguridad cibernética, por lo que reforzamos la gestión de accesos a nuestras redes de información, con la implementación de la autenticación por doble factor para cada uno de nuestros colaboradores, así como la actualización de todas las plataformas críticas y los sistemas operativos en el data center. De igual forma, fortalecimos las comunicaciones con nuestro site alterno.

De esta forma cerramos un año de muchos desafíos, pero de grandes avances en beneficio de nuestros afiliados.

# GESTIÓN DEL TALENTO



**679**  
colaboradores



**64%**  
mujeres

**36%**  
hombres

**74**  
eventos de  
capacitación

**3,364.5**  
horas de  
capacitación

**85%**  
capacitados, por  
un total de 574

**50**  
promovidos y  
transferidos

**77**  
reconocidos por  
antigüedad

**65%**  
mujeres en puestos  
de supervisión



**18**  
becas de grado y  
post-grado otorgadas  
a empleados

  
**Generaciones**

**2%**  
Baby boomers

**18%**  
Generación X

**51%**  
Generación Y

**29%**  
Generación Z





# CAPACITACIÓN

Siendo la capacitación uno de nuestros pilares, este año no ha sido la excepción pues los esfuerzos fueron diseñados para acompañar, guiar y cuidar a nuestra gente.

Las acciones formativas estuvieron dirigidas al cuidado emocional de los empleados con diversas actividades de acompañamiento con el objetivo de proteger su bienestar en un momento histórico como fue el año 2020.

Los programas impartidos abarcaron las áreas de gestión de las emociones, finanzas personales en tiempos de pandemia, talleres para las familias, administración del tiempo, manejo del estrés y gestión del cambio.

Continuamos el desarrollo de nuestro equipo de líderes con formaciones enfocadas al liderazgo y las habilidades gerenciales que apoyan la importante responsabilidad que desempeñan. Promovimos la formación técnica de las áreas, así como las diversas opciones de capacitaciones que fortalecen nuestro equipo de trabajo.

Nuestra empresa mantiene el valor de crecimiento y desarrollo individual en un lugar relevante, por lo que continuamos apoyando a los colaboradores a través de los planes de becas de estudios formales existentes, tales como, grados, post-gradados, maestrías, diplomados, cursos y seminarios.

## Áreas formativas

- Gestión de las emociones
- Finanzas personales en tiempos de pandemia
- Talleres para las familias
- Administración del tiempo
- Manejo del estrés.
- Gestión del cambio
- Liderazgo
- Habilidades gerenciales



# RECONOCIMIENTOS A COLABORADORES

Resaltamos en este año 2020 la fidelidad de setenta y siete (77) de los colaboradores quienes cumplieron 5, 10, 15 y 20 años de labor ininterrumpida en la empresa. Esta permanencia nos confirma el compromiso y el valor que nuestra gente da a la empresa.

## Listado de colaboradores reconocidos en 2020

Nombre	Tiempo en la empresa	Departamento
Ana García Sosa	20 años	Cobros
Luis Mejía León	20 años	Garantía de la calidad
Marianela Montás Ulloa	20 años	Informaciones técnicas
Mariela Moreta Martínez	20 años	Operaciones
Argenis Ortiz Ortiz	15 años	Promoción y prevención
Cecilio Santos Manzueta	15 años	Tecnología
Georgina Valdez Cruz	15 años	Gestión del talento
Jaime Herrera Muñoz	15 años	Vicepresidencia de salud
Marcelina Hiraldo Pichardo	15 años	Servicios generales santiago
Nicaury Cordones Soto	15 años	Cobros
Nikauris Cortorreal Sanchez	15 años	Proyectos y sistemas de información
Rosanna Collado Paez	15 años	Convenios
Yocelyn Cortorreal Morel	15 años	Prestación de servicios
Carolina Henríquez Taveras	10 años	Prestación de servicios
Christian López López	10 años	Negocios
Cleidy Lorenzo Lora	10 años	Procesos
Joan Méndez	10 años	Contabilidad
María Díaz Alejo	10 años	Garantía de la calidad
Massiel Abreu Coste	10 años	Prestación de servicios
Ramon Peña Dilone	10 años	Negocios
Tania Paz Quiñones	10 años	Garantía de la calidad
Teresa Hernández Then	10 años	Gestión del talento
Vanessa Martínez Then	10 años	Prestación de servicios
Alan Vicente Valverde	5 años	Cuentas médicas
Álvaro González Montero	5 años	Prevención y Promoción
Ana Celis García	5 años	Convenios
Ángel Contreras Holguín	5 años	Servicio al cliente
Aydenis Cepeda De La Cruz	5 años	Garantía de la calidad
Blanca Guerra De Rosa	5 años	Servicio al cliente
Brígida De Los Santos	5 años	Servicio al cliente
Calixta Paredes Cordero	5 años	Garantía de la calidad
Cinthia Torres Frías	5 años	Servicio al cliente

Nombre	Tiempo en la empresa	Departamento
Darlenny Hernández	5 años	Prestación de servicios
David Lara Díaz	5 años	Canales alternos
Eliana Álvarez Grullón	5 años	Canales alternos Santiago
Énoc Sánchez Dickson	5 años	Proyectos y sistemas de información
Eva Abreu Ferrera	5 años	Servicio al cliente
Framini Moreno Núñez	5 años	Servicio al cliente
Francisco Cordero Henríquez	5 años	Operaciones
Gabriela Rojas Asencio	5 años	Servicio al cliente
Geovanny Peña De León	5 años	Negocios
Glennys Santos Espinal	5 años	Garantía de la calidad
Hally Jiménez Jiménez	5 años	Garantía de la calidad
Hilda Montilla Concepción	5 años	Garantía de la calidad
Iris López Santos	5 años	Contabilidad
Issis Florez Urbáez	5 años	Servicio al cliente
Ivelisse Santos Alcántara	5 años	Servicio al cliente
Jatnnathaly Rojas Álvarez	5 años	Servicio al cliente
Jennifer García Lorenzo	5 años	Negocios
Jorge Villanueva Tejada	5 años	Negocios
Julio Ceballo Hernández	5 años	Promoción y prevención
Julio Cabrera Guillermo	5 años	Servicio al cliente
Karen Custodio Feliz	5 años	Cuentas médicas
Karla Pou Zacarías	5 años	Servicio al cliente
Katherine Melo Pimentel	5 años	Servicio al cliente
Libanesa Toribio	5 años	Servicio al cliente
Lucila Bautista Váldez	5 años	Cuentas médicas
Luisa Castillo Guerrero	5 años	Negocios
Maridalía Agramonte Feliz	5 años	Control interno
Martín García Mordan	5 años	Negocios
Máxima Peralta Polanco	5 años	Negocios
Mayerling Vásquez Marte	5 años	Mercadeo
Mirian Bello Sánchez	5 años	Garantía de la calidad
Nathali Concepción Fortuna	5 años	Plataforma
Nathalia Rivas Sena	5 años	Contabilidad
Noelia Abreu Tejada	5 años	Servicio al cliente
Olga Roa Vásquez	5 años	Prestación de servicios
Pamela Javier González	5 años	Contabilidad
Roselia Aracena Collado	5 años	Negocios
Sheyla Gattas Matos	5 años	Procesos
Silvia Ramírez Robles	5 años	Servicio al cliente
Tatiana Soria González	5 años	Actuaría e información
Vanessa Castillo Santos	5 años	Servicio al cliente
Yajaira Ortega Del Pozo	5 años	Servicio al cliente
Yhuliana Banks Osoria	5 años	Prestación de servicios

# ACCIONES DE PREVENCIÓN COVID-19



Un año como el 2020 necesitaba de acciones directas para el cuidado y prevención de la salud de nuestro personal. Para ello fue diseñado un protocolo que generó diversas acciones y esfuerzos con la finalidad de cuidar a los empleados y a sus familias.



Teletrabajo

Dentro de las disposiciones contempladas en el protocolo se destacan:

90%

- Identificación del personal considerado de alto riesgo, para ser priorizados en la estrategia de teletrabajo, logrando paulatinamente que un 90% de los colaboradores estuviese en teletrabajo.



- Adecuación de los espacios de trabajo para mantener el distanciamiento físico.



- Toma de temperatura e higienización de manos para el ingreso de colaboradores a las oficinas.



- Higienización constante de los puestos de trabajo y entrega de materiales de prevención a cada colaborador.



- Disposición para realizar reuniones y capacitaciones en modalidad virtual.



- Junto al Área de Salud, elaboramos un protocolo a seguir ante casos de COVID-19 entre los colaboradores: indicación de prueba PCR ante los casos sospechosos y seguimiento con AudioDoctor, con médicos destinados exclusivamente a esta labor, hasta la recuperación satisfactoria del colaborador.



- Campaña educativa interna sobre el virus abordando el cuidado y prevención a través de actividades, materiales visuales en las oficinas, boletines electrónicos, entre otros.



- Creación de una APP interna, MiGente, donde los colaboradores registran diariamente sus síntomas para identificación oportuna de casos sospechosos.



- Uso obligatorio de mascarillas en espacios de trabajo.



- Suministro diario de mascarillas quirúrgicas a los colaboradores que asisten de forma presencial.



- Designación de promotores de salud en cada piso de las oficinas como supervisores del cumplimiento de las medidas de higiene necesarias para evitar los contagios.



- Palic Te Escucha, iniciativa interna orientada al bienestar emocional ante la incertidumbre de la pandemia, con talleres y asistencia psicológica gratuita para los colaboradores.



## ACOMPañAMIENTO EN MATERIA EMOCIONAL: PALIC TE ESCUCHA



El cuidado de nuestros empleados es en definitiva nuestra prioridad, y justo por ser una prioridad se creó el programa PALIC TE ESCUCHA. Este programa de comunicación tiene como objetivo el acompañamiento individualizado para transitar las situaciones que generan los eventos de crisis como la pandemia actual.

Fueron realizadas diversas charlas y talleres de autocuidado de las emociones, autogestión del estrés y espacios de contención emocional en los que se compartieron herramientas para atravesar los momentos de desafíos tanto a nivel personal como laboral.

Se dispuso un equipo de psicólogos y coaches para guía y orientación, logrando de esta manera mantener distintas formas de acompañamiento a nuestros empleados.



## NUESTRA GENTE

Luego de formalizado el acuerdo entre Grupo MAPFRE y el Centro Financiero BHD León, nos embarcamos en un proceso de transformación como empresa, cambiando nuestra identidad visual, pero afianzando los valores que nos han caracterizado durante más de 50 años. Así, el 16 de noviembre de 2020 nos transformamos en MAPFRE Salud ARS.

Los colaboradores han sido pieza clave en esta nueva etapa, formando parte primordial de las campañas internas de transformación cultural, logrando una transición fluida hacia la nueva marca, gracias a que nos identificamos con los valores del Grupo MAPFRE y su filosofía de trabajo.





Para dar inicio a este proceso, agotamos una inducción virtual bajo el nombre de “Conociendo a MAPFRE”, donde los colaboradores fueron organizados por grupos para conocer a más detalle sobre la cultura MAPFRE y para que pudieran expresar sus inquietudes sobre la transformación. Asimismo, se les entregó un kit de bienvenida a MAPFRE Salud ARS que contenía material promocional con la nueva marca, tales como camisetas, botellas de agua, paraguas, loncheras y gorras, entre otros.



Para nosotros es un orgullo formar parte de la multinacional de seguros más grande de la región, con más de 34,000 colaboradores en 49 países, en los 5 continentes.



# MERCADEO





En MAPFRE Salud ARS hemos reafirmado nuestro posicionamiento en el sector de aseguramiento en salud, fortaleciéndonos en el top tres a nivel nacional y manteniendo nuestro liderazgo en la promoción de la salud y prevención de enfermedades.

En el 2020 asumimos los retos presentados por la nueva normalidad y trabajamos una estrategia digital agresiva, principalmente para implementar campañas educativas y de sensibilización ante la COVID-19. También, desarrollamos una serie de eventos virtuales a favor de la salud integral en tiempos de confinamiento, en apoyo a la situación que nos mantenía en pausa como país.

Definitivamente fue un año histórico, no solo para la humanidad, sino también para nuestra empresa, porque nos transformamos en MAPFRE Salud ARS, requiriendo una estrategia transversal de parte del equipo de mercadeo, para que la información llegase a la mayor cantidad de personas posible, por lo que recurrimos tanto a los medios tradicionales como a los medios digitales para comunicar masivamente este cambio.

## PRESENCIA DIGITAL MAPFRE SALUD ARS

Como empresa, tenemos una importante presencia en las redes sociales, que resultó ser fundamental en el 2020 porque fue un canal directo para atender las inquietudes de nuestros afiliados y a la vez mantenerlos informados sobre nuestras medidas ante la pandemia y las novedades fruto de la transformación.

### Redes sociales

 **37,368**  
fans  
(+2.76% vs. 2019)

 **31,577**  
seguidores  
(+92.54% vs. 2019)

 **7,201**  
seguidores  
(+6.06% vs. 2019)

 **31,561**  
visualizaciones

**114.1 K**  
impresiones

 **972,709**  
visitas a la web  
(+11.56% vs. 2019)

 **28,924**  
descargas de la  
App en 2020

**77,028**  
usuarios en total  
(+50.25% vs. 2019)

# ¡AHORA SOMOS MAPFRE!



Asimismo, actualizamos todas las piezas visuales con la nueva marca y asistimos en la remodelación de las oficinas y puntos de servicios de la empresa a nivel nacional.

Al momento de transformarnos en MAPFRE Salud ARS, teníamos que comunicar esta novedad a nuestros más de 900 mil afiliados, así como también a nuestros grupos de interés y a la población en general. Para esos fines, trabajamos una campaña publicitaria de 360 grados bajo el nombre “De la unión surgen grandes cosas”, con piezas en televisión, radio, medios impresos y medios digitales.

También incluimos acciones de relaciones públicas con un corte de cinta simbólico para inaugurar oficialmente el edificio remodelado de la oficina principal, compartiendo la información con los medios de comunicación a través de una nota de prensa, así como con entrevistas en programas aliados y un envío de kits con información sobre el cambio a diferentes periodistas.



# VISITA AL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DOMINICANA

Para comunicar los detalles del acuerdo entre el Grupo MAPFRE y el Centro Financiero BHD León, que llevó a la transformación de la empresa, sus principales ejecutivos, junto al presidente ejecutivo de MAPFRE Salud ARS, realizaron una visita de cortesía al presidente de la República Dominicana, Luis Abinader Corona.



En la foto (de izquierda a derecha): José María Romero, CEO de la subregión América Central y República Dominicana de MAPFRE; José Luis Alonso, presidente del Consejo de Administración de MAPFRE Salud ARS; Aristóbulo Bausela, CEO Área Territorio LATAM de MAPFRE; Luis Abinader, presidente de la República Dominicana; Luis Molina Achécar, presidente del Centro Financiero y del Consejo de Administración del Banco BHD León y Andrés Mejía, presidente ejecutivo de MAPFRE Salud ARS.

# PRESENCIA MEDIÁTICA

Como manera de involucrar más a nuestros afiliados y a la población en general en nuestras actividades de bienestar, extendimos la invitación a nuestras principales actividades del año a través de los medios de comunicación, asegurándonos de ser parte de la agenda del día y del contenido mediante notas de prensa periódicas.

**419** publicaciones logradas

## ARS Palic ofrecerá talleres gratuitos en su Semana de las Madres

## SALUD Y BIENESTAR DE MANERA DIGITAL

## “Alerta Rosada”, acción para educar a mujeres

# ACTIVIDADES VIRTUALES

Aprovechando el alcance de nuestras redes sociales y la necesidad de apoyar a nuestra comunidad digital en los momentos más críticos del confinamiento y para transmitir las medidas preventivas ante la COVID-19, organizamos una serie de eventos virtuales, tanto para entretener como para educar, con el eje transversal de promover el bienestar físico y el mental.

Para lograrlo, realizamos una convocatoria abierta para los principales eventos de prevención y promoción e hicimos una alianza con CEDIMAT para que, junto a sus respetados profesionales, pudiéramos instruir sobre temas de salud. Nos auxiliamos de las plataformas de Instagram Live y de eventos en vivo de Microsoft Teams para lograr actividades abiertas al público, con la posibilidad de interactuar con los expositores.

## Resultados

**33** eventos virtuales

**+7** mil participantes

# EVENTOS VIRTUALES 2020

## Marzo 2020

• **“Conoce más de la COVID-19”**  
Dra. Evangelina Soler, neumóloga

• **Inicio de los Instagram Lives de ejercicios vasculares** | Yarisel Romero, entrenadora



## Mayo 2020

• **Semana de las Madres:**  
Cómo lucir una piel fantástica | Dra. Israelina Peña, cosmóloga médica y nutrióloga

• **Madre plena, madre sana** | Dra. Altagracia Hernández, nutrióloga clínica

• **Respiración y ejercicios para un embarazo consciente**  
Elizabeth Urdaneta, educadora prenatal

• **Ejercicios de relajación y respiración** | Heidi Despradel Funck, yogaterapeuta

• **Master class de maquillaje** | Susan Taveras, maquillista profesional

• **Brunch para mamá** | María Isabel Samayoa, chef

## Julio 2020

• **El estrés y la ansiedad:** su relación con enfermedades cardíacas | Dra. Vizmary Pineda, cardióloga

• **El rol de la urología en la salud masculina**  
wDr. Erick Grullón, urólogo | Webinar

• **“Di positivo al COVID-19: lidiando con el diagnóstico”** | Dra. Jeanette Taveras, psiquiatra; Dr. Oscar Peña, médico internista y Lic. María De La Rosa, gerente de enfermería y presidenta del Comité de Prevención y Control de Infecciones de CEDIMAT

• **La Hepatitis:** una conversación necesaria | Dra. Fabiolina Sánchez, gastroenteróloga



## Septiembre 2020

• **Aplanando la curva en RD:** dónde estamos y qué nos falta | Dra. Anahí Goicochea, médico internista

• **Alimentación del paciente bariátrico** | Dra. Nidia Saldaña, nutricionista

• **Diagnosticando el Alzheimer** | Dr. Israel Díaz, Neurólogo

• **Mes del Corazón**  
**Bienestar emocional:** La mejor medicina para tu corazón | Lic. Paola Rosa

• **Nutrición:** La clave para un corazón saludable | Dra. Israelina Peña, cosmóloga médica y nutrióloga y María Isabel Samayoa, chef

• **¡A movernos contra el sedentarismo!** | Dra. Grisel Cedano y Yarisel Romero, entrenadora

• **Corazones saludables** | Dra. Vizmary Pineda, cardióloga

## Abril 2020

• **Instagram Live Ejercicios Cardiovasculares** | Yarisel Romero, entrenadora

• **Semana de Salud y Bienestar:**  
**Meriendas saludables, ¡tú puedes hacerlo en casa!** | Daniela Bisonó, asesora de nutrición

• **¡Más fuerza, más salud!** Ejercicios de tonificación | Yarisel Romero, entrenadora

• **Alimento para el alma:** manejo de emociones y paz en cuarentena | Vida Gaviria, Coach familiar

• **Conéctate con tu cuerpo, con yoga y relajación** | Yoga +

• **¡Vamos a bailar!** Clase de ritmo latino | Gold's Gym

## Junio 2020

• **Mitos y realidades del manejo de los alimentos** | Ana Francisca y María Tavárez del Ministerio de Agricultura

• **Donación de sangre en tiempos de COVID-19** | Dr. César Matos, director médico y Lic. Lucrecia Rosario, encargada de Donación de Voluntarios de la Cruz Roja Dominicana



## Agosto 2020

• **Manejo del estado emocional ante la pandemia** | Lic. Litza Alvarez, psicóloga



## Octubre 2020

• **Alerta Rosada**  
**Panel de ginecólogas:** Pruebas Tamiz, Diagnóstico y Prevención | Dra. Yajahira Brea, Dra. María Magdalena De La Rosa y Dra. Yéssica Gerónimo

• **Salud emocional en pacientes con cáncer de mama** | Lic. Elena Inés Conti, psicóloga

• **Charla alimentación para pacientes con cáncer de mama** | Dr. Franklyn Howley, nutricionista

• **Oncólogo:** tratamiento, seguimiento, y pronóstico de cáncer de mama | Dra. Yomayra Alberto Alberti, ginecóloga

• **Cooking Show para pacientes con cáncer de mama** | María Isabel Samayoa, chef

• **Zumbatón Virtual** | Clara Mata, entrenadora Gold's Gym

# COMUNICACIÓN INTERNA

Parte importante de la función del equipo de mercadeo es dar soporte a Gestión del Talento con la comunicación interna en la empresa, a través de la generación de contenidos y campañas que motiven a la integración de los colaboradores y a la vez los mantenga informados de las novedades.

Algunas de las destacadas en 2020 fueron:

**¡Dedícale una carta a tu #CompañeroPalić!**

Te invitamos a que te unas a nuestra campaña de amistad, para reconocer al compañero que alegró tus días a través de mensajes de gratitud y aprecio.

La dinámica es la siguiente:

1. Encontrarás buzones en cada piso para depositar las cartas.
2. Coloca tu carta en el buzón del piso de trabajo de la persona a quien envías el mensaje.
3. Tienes hasta el jueves 15 de febrero para depositar las cartas.
4. El viernes 14 de febrero a las 4:00 PM, se abrirá el buzón de cada piso y se entregará la correspondencia.

Celebremos la amistad y los buenos momentos vividos en nuestras oficinas.  
¡Contamos con tu participación!

San Valentín.



Lazo solidario por motivo al Día del Cáncer.

**MAPFRE SALUD | ARS**  
**VAMOS A PREVENIR EL CORONAVIRUS**

**LÁVATE LAS MANOS**  
Cada 1 hora por 20 segundos

1. Moja tus manos.
2. Deposita jabón en la palma de tu mano.
3. Frota las palmas entre sí.
4. Frota la palma de una mano contra el dorso de la otra entrelazando los dedos.
5. Frota la palma de la otra mano con la palma de la otra, agarrándose los dedos.
6. Frota con un movimiento de rotación el pulgar, atrapándolo con la otra mano.
7. Frota la punta de los dedos de una mano contra la palma de la otra, haciendo un movimiento de rotación.
8. Enjuaga tus manos con agua.
9. Seca tus manos con una toalla.
10. Utiliza la toalla para cerrar la llave.

**¡Y listo!**  
Ahora tus manos son seguras

Vamos a prevenir el coronavirus.

Protege tu salud y la de tu familia, con estos consejos de seguridad alimentaria.

**LIMPIAR**

- Lávate las manos por 20 segundos antes de cocinar o manipular los alimentos.
- Lava bien las verduras con agua y vinagre claro.

**SEPARAR**

- Evita almacenar juntos carnes, aves y pescados.
- No mezcles carnes crudas con verduras cocidas y así.
- Evita que los alimentos crudos y cocidos estén en recipientes diferentes y separados.

**COCINAR**

- Siempre cocinar las carnes a la temperatura adecuada.
- Carne roja, carne de cerdo y huevos: 72°C.
- Carne de aves: 74°C.

**REFRIGERAR**

- Si tienes que descongelar una carne, hazlo dentro de la nevera, con un baño de agua fría o directamente en el refrigerador.
- Evita dejar los alimentos ya descongelados a temperatura ambiente por más de 2 horas.
- Refrigera los alimentos cocinados que no vayas a consumir en el momento.

Inocuidad de los alimentos.

Nos reintegramos a las labores presenciales, con la gratitud de volvernos a ver.

Continuemos aplicando las medidas preventivas, con la excelencia y compromiso que nos caracteriza.

**¡JUNTOS OTRA VEZ!**

Juntos otra vez: retorno gradual a las oficinas.

**UNA SIMPLE DONACIÓN PUEDE SALVAR HASTA 3 VIDAS**

Piénsalo, si invitas a 2 amigos o amigas

Juntos salvarán hasta 9 vidas

Mañana martes 16 de junio, estaremos haciendo entrega de un presente a los que vayan a donar sangre a partir de las 10 a.m. en el edificio de la Cruz Roja Dominicana de la Calle Juan Enrique Dumant #51 Encarnación Miraflores.

¡Te esperamos!

**TODOS LOS TIPOS SON BIENVENIDOS**

Donación de sangre en tiempos de COVID-19.

**Cuando las fortalezas se unen, el efecto es muy positivo.**

Expectativa transformación.



Sesión de fotos transformación con colaboradores



**PREVENIR EL CONTAGIO ES TAREA DE TODOS**

El uso de mascarilla sigue siendo fundamental para prevenir el COVID-19

**EL MOMENTO AÚN NO HA LLEGADO**

**NO BAJEMOS LA GUARDIA**

El momento aún no ha llegado, NO BAJEMOS LA GUARDIA.

**mi gente app**

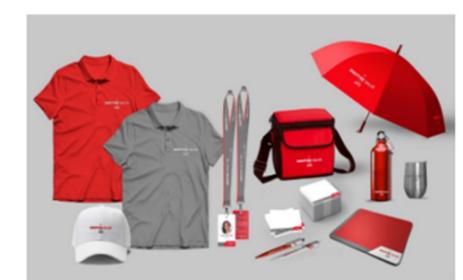
**FUNCIONALIDADES**

- Identificación
- Síntomas COVID-19
- Contacto Estrecho
- Directorio
- Noticias
- Librería de documentos
- Encuestas
- Buzón de Sugerencias

Joseyris Alfonso  
Asistente Administrativa en TI

Si necesitas asistencia escribe a: soportemiente@arsallic.com.do

Lanzamiento Mi gente APP.



**Ahora somos**

**MAPFRE SALUD**  
ARS

# RECONOCIMIENTOS

## Mejores empresas para trabajar

Durante 11 años consecutivos, hemos recibido el reconocimiento de ser una de las "80 Mejores Empresas para Trabajar" en República Dominicana, de acuerdo con el ranking anual que realiza la Revista Mercado, evaluando indicadores como métodos de capacitación y beneficios para los colaboradores.

En 2020, escalamos un peldaño en relación al año anterior, encontrándonos en la posición N°. 13.



## Empresas más admiradas

En MAPFRE Salud ARS fuimos reconocidos en el ranking 2020 de Revista Mercado de las Empresas más Admiradas, **ocupando la segunda posición** entre las Administradoras de Riesgo de Salud(ARS) de República Dominicana.

El ranking es el resultado de un estudio que, mediante encuestas, consultan a muestras representativas de la población sobre las empresas que más admiran por categoría y en general.

## Empresarios solidarios

Nuestro presidente ejecutivo, Andrés Mejía, fue reconocido como "Empresario del Año" en la edición de Empresarios Solidarios 2020 de la Revista Mercado, por sus valiosos aportes en las colaboraciones públicas/privadas de las Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) en beneficio de la población dominicana ante la pandemia de la COVID-19.



Salud Local - Area Técnica del Año

## Premios a la Excelencia ADOCOSSE 2020

En la quinta edición de los Premios a la Excelencia 2020 otorgados por la Asociación Dominicana de Corredores de Seguros (ADOCOSSE), en MAPFRE Salud ARS resultamos ganadores en dos categorías: Área Técnica del Año y Área de Reclamaciones del Año. Estos reconocimientos nos llenan de satisfacción, porque responden a nuestra filosofía de excelencia en el servicio que nos esmeramos en ofrecer a nuestros afiliados y relacionados.



Salud Local - Area Reclamaciones del Año



**MAPFRE SALUD**

**ARS**

INFORME DE GESTIÓN 2020