

INFORME DE GESTIÓN





CONTENIDO

- Carta del Presidente del Consejo de Administración 04
- Carta del Presidente Ejecutivo 06
- Consejo de Administración 10
- Comité Directivo 12
- Vicepresidencia de Finanzas y Administración 14
- Vicepresidencia Comercial 15
- Vicepresidencia Técnica/Salud 16
- Vicepresidencia de Operaciones y Servicio al Cliente 17
- Vicepresidencia de TI/ Procesos 18
- Filosofía Corporativa 19

01 RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Nuestro propósito 22
- Operación Sonrisa 23
- Vacunación vehicular COVID-19 26
- Donativo UCSD 27

02 COMERCIAL

- Canales alternos 31
- Canal de Agentes 33
- Canal de Corredores de Seguros 34
- Primera Convención MAPFRE 35

03 OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE

- Centro de contacto 38
- Unidad de respuesta electrónica 40
- Automatización de solicitudes 41
- Novedad en nuestras plataformas de servicios: oficina híbrida 42
- Chatbot 43

04 TÉCNICA/SALUD

- Red de Prestadores de Servicios de Salud (PSS) 48
- Facturación de los Prestadores de Servicios de Salud (PSS) 50
- Gestión de accidentes laborales y enfermedades ocupacionales 51
- Cuentas Médicas 52
- Garantía de calidad 55
- Gestión de Riesgo 58
- Actividades fijas 78
- Prevención y Promoción 79

05 TI/ PROCESOS

- Modernización de plataforma digital 86
- Infraestructura y soporte técnico 88

06 RECURSOS HUMANOS

- Formación del talento 95
- Aportes al bienestar 96
- Celebraciones especiales 98
- Primer año de MAPFRE Salud ARS 100
- Reconocimientos por antigüedad 102

07 MERCADERO Y DESARROLLO CORPORATIVO

- Reconocimientos 105
- Marca en digital 106
- Unidos somos MAPFRE Salud ARS 108
- Apoyo a la comunicación interna 109
- Acciones mediáticas 114
- Eventos 115
- Patrocinios 116

08 ESTADOS FINANCIEROS

JOSÉ LUIS ALONSO

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Apreciados señores accionistas:

En MAPFRE Salud ARS hemos manejado muchos frentes en este 2021 que nos hicieron tomar decisiones y acciones encaminadas a mantener nuestros objetivos enfocados más en oportunidades que en dificultades.

Nuestro propósito fundamental es procurar que los usuarios reciban la mejor atención médica posible gestionando una adecuada relación entre eficiencia, calidad, costo-beneficio y seguridad de la atención brindada. En este orden, las primas nuevas emitidas alcanzaron un crecimiento de un 8.14%, con un volumen en primas ascendente a RD\$ 13,571,149,252.00 y beneficios netos por RD\$ 745,045,674.00.

A pesar de ser un año desafiante a nivel de sector y como ARS, el retorno de inversión se situó en 28.75%, frente a un aumento de un 31% en el incurrido en desembolsos a prestadores de salud y afiliados y un 13% más de solicitudes de pago procesadas, en relación al 2020. Sin embargo, el cumplimiento fue en tiempo óptimo pese a continuar con la presencia del coronavirus.

El trabajo en equipo es una de las herramientas más importantes en MAPFRE Salud ARS para satisfacer las necesidades de los afiliados. En 2021 se prestaron 15.9 MM de coberturas de salud, siendo los servicios de laboratorios, medicamentos, consultas, emergencia y hospitalización los más utilizados.

En estos momentos disponemos de una red de más de 8,500 Prestadores de Servicios de Salud (PSS) que cubre todo el territorio nacional. Dentro de estos, se suma nuestra red de médicos, con un crecimiento acumulado de su facturación en los últimos 5 años de un 48%.

El compromiso de nuestros canales alternos permitió afianzar su crecimiento con un 12% de aumento en su cartera y un 11% en Bancaseguros.

Continuando con la integración con Grupo MAPFRE, estrenamos nuevo local en la sucursal de La Romana, con la particularidad de ser la primera oficina híbrida entre MAPFRE BHD y MAPFRE Salud ARS, para que los clientes puedan satisfacer todas sus necesidades de aseguramiento en un mismo local.

El año 2021 permitió poner mucho enfoque en las estrategias de modernización de nuestras plataformas digitales. De igual manera nos ocupamos por consolidar las iniciativas de Continuidad de Negocio y Ciberseguridad, en conjunto con las unidades de Seguridad de la información en MAPFRE Corporativo.

A final de año, la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) nos calificó como una Administradora de Riesgos de Salud (ARS) con "Alto Nivel de Gestión" en su auditoría 2021. Por 19 años consecutivos, hemos sido distinguidos en la Revista Mercado como una de las Empresas Más Admiradas en el país y, en esta ocasión, también fue reconocido Grupo MAPFRE como una de las Empresas Más Admiradas de origen español.

En estas memorias presentamos un resumen de este camino andado bajo un prisma de unión, fortaleza, resiliencia y decisión.



José Luis Alonso
Presidente del Consejo de Administración

"A pesar de ser un año desafiante a nivel de sector y como ARS, el retorno de inversión se situó en 28.75%, frente a un aumento de un 31% en el incurrido en desembolsos a prestadores de salud y afiliados".

ANDRÉS MEJÍA

PRESIDENTE EJECUTIVO

Un año lleno de retos. 2021 llegó con lecciones aprendidas de una pandemia que irrumpió en nuestra vida, lo que nos dio las herramientas para seguir adelante a pesar de esta. Todas las crisis traen aprendizajes, y no hay mejor estrategia que aprender de ellos de manera proactiva.

Así lo asumimos en MAPFRE Salud ARS, enfocando cada reto con el compromiso de dar las mejores respuestas, soluciones y servicios para la salud de nuestros afiliados.

A principios de 2021, se redujo la cantidad de afiliados a la seguridad social a causa de la crisis desencadenada por la pandemia y por el cese de los programas de ayudas y subvenciones estatales. A pesar de esto, generamos más de RD\$1,530MM en nuevas afiliaciones gracias a la confianza de nuestros clientes.

Asimismo, continuamos demostrando un firme compromiso con nuestros Prestadores de Servicios de Salud (PSS), a quienes realizamos pagos por RD\$12,574MM en 2021, para un incremento de un 31% respecto a 2020. De ese monto, un 11% corresponde a servicios por COVID-19, demostrando el gran impacto de la pandemia en los costos de atención de salud.

Apegados, siempre, a las normas y principios que rigen la Seguridad Social dominicana bajo la Ley 87-01, podemos afirmar que la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) nos califica como una ARS con "Alto Nivel de Gestión", lo que certifica nuestra marca y prestigio en el mercado. Como muestra, el cumplimiento global alcanzado de nuestro nivel de servicio entre todos nuestros canales de atención es de 85%. Por otro lado, nos mantenemos por encima de lo exigido por la norma con nuestro índice de inversiones sobre las reservas técnicas, que es de 1.31, un 31% más de lo exigido por norma.

En este contexto, celebramos nuestro primer aniversario como empresa MAPFRE, logrando una transición con resiliencia y éxito. Realizamos un notable esfuerzo de reconocimiento de nueva marca a través de campañas publicitarias y una comunicación intensa por distintos canales, tanto a lo externo como a lo interno con nuestros 691 colaboradores. La salud, el bienestar y calidad de vida continúan como nuestros conceptos transversales y con orgullo podemos decir que el cuidado de la salud es la punta de lanza de todas las iniciativas que emprendemos.

INNOVACIÓN

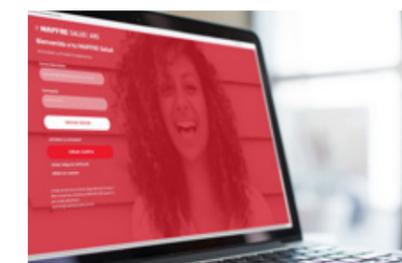
La tecnología al servicio de las personas. Uno de nuestros aprendizajes ha sido apostar por el fortalecimiento de diferentes iniciativas que aúnen tecnología, innovación y servicio. Implementamos un proyecto de inteligencia artificial para la automatización de las cuentas médicas y optimizamos el servicio de



Mantuvimos un portafolio robusto de clientes, generando más de RD\$1,530MM en nuevas afiliaciones.



Optimizamos el servicio de AudioDoctor atendiendo más de 28 mil llamadas en 2021.



La Unidad de Respuesta Electrónica nos llevó a mejorar los tiempos de atención, con un 87% de cumplimiento en canales digitales.

“Todas las crisis traen aprendizajes, y no hay mejor estrategia que aprender de ellos de manera proactiva”.



Pusimos en producción a “Fred”, un nuevo servicio de asistente virtual 24/7 a través de Whatsapp o nuestra página web.

AudioDoctor atendiendo más de 28 mil llamadas en 2021.

Este año nos centramos en restablecer de forma presencial nuestras operaciones telefónicas y la Unidad de Respuesta Electrónica nos llevó a mejorar los tiempos de atención, con un 87% de cumplimiento y más de 215 mil solicitudes trabajadas por esta vía. Nos enfocamos en impulsar ventas a través de nuestros canales digitales y nuestro centro de contacto, logrando a través de este último un 44% más de afiliados captados por call center, en relación al 2020. Asimismo, implementamos mejoras en nuestra MAPFRE Salud APP, logrando más de 129,500 descargas.

Pusimos en producción a “Fred”, un nuevo servicio de asistente virtual 24/7 a través de Whatsapp o nuestra página web que nos permitirá ofrecer respuestas rápidas a los requerimientos más comunes de nuestros afiliados, y renovamos nuestra Oficina Virtual de Promotores (Corredores y Agentes) para mayor agilidad y eficiencia en nuestro trabajo colaborativo.



Como padrinos principales de Operación Sonrisa en República Dominicana, apoyamos tres misiones médicas, con 93 pacientes evaluados y 39 operados con la condición de labio leporino y/o paladar hendido.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Somos la primera ARS en el país acreditada para cuidados paliativos. Esto gracias a nuestro nuevo programa de gestión de riesgos de salud, Lazos Contigo, con el que elevamos la calidad de vida de personas con condiciones avanzadas de salud y afianzamos el compromiso de acompañar a nuestros afiliados en todo su ciclo vital. Además, en 2021, como parte de nuestro compromiso con la salud, instalamos el primer centro de vacunación vehicular COVID-19 en el país, logrando 9 mil inoculados solo en los primeros tres meses. Llevamos a cabo la séptima edición de Alerta Rosada, nuestra iniciativa bandera para la prevención y detección temprana del cáncer de mama con unos resultados gratificantes: 213 actividades realizadas a nivel nacional y la participación de 6,512 personas, con 110 casos de alerta detectados y referidos a consulta con un especialista. Asimismo, fortalecimos nuestro Programa Post COVID-19, a través del cual más de 18 mil afiliados recibieron atención y seguimiento médico gratuito.

Con la misma promesa que hicimos en 2009, continuamos como padrinos principales de Operación Sonrisa en República Dominicana, logrando en 2021 apoyar tres misiones médicas, 93 pacientes evaluados y 39 operados con la condición de labio leporino y/o paladar hendido, facilitándoles también las consultas y terapias de seguimiento.



Hemos sido reconocidos por la Revista Mercado en el top 15 de las Mejores Empresas para Trabajar en República Dominicana.

Hoy más que nunca comprendemos el valor de estar unidos. Somos un equipo fuerte. Hemos sido reconocidos por la Revista Mercado en el top 15 de las Mejores Empresas para Trabajar en República Dominicana, bajo los indicadores de equilibrio de género, oportunidades de capacitación y crecimiento, beneficios y ambiente laboral. Llegan más aprendizajes, ningún logro se alcanza solo, pero grandes cosas llegan cuando caminamos juntos cuidando lo que más importa, la salud.

Atentamente,
Andrés Mejía
Presidente Ejecutivo

"Llegan más aprendizajes, ningún logro se alcanza solo, pero grandes cosas llegan cuando caminamos juntos cuidando lo que más importa, la salud".



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)

COMITÉ DIRECTIVO



Andrés Mejía
Presidente Ejecutivo



Rafael Guzmán
Vicepresidente de Finanzas y Administración



Christian Wazar
Vicepresidente Comercial



Jaime Herrera
Vicepresidente Técnico / Salud



Alejandro Flaviá
Vicepresidente TI/Procesos



Karla Pou
*Vicepresidenta de Operaciones
y Servicio al Cliente*



Jennifer Álvarez
2º Vicepresidenta Legal



Georgina Valdez
2º Vicepresidenta de Recursos Humanos



RAFAEL GUZMÁN
VICEPRESIDENTE DE FINANZAS
Y ADMINISTRACIÓN

VICEPRESIDENCIA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

CLARA SOLÍS
Gerente de Cobros

IRIS ARTILES
*Gerente de Servicios
Generales*

IRIS LÓPEZ SANTOS
Gerente de Contabilidad

ENOC SÁNCHEZ
*Gerente de Planificación y Sistemas
de Información*

VICEPRESIDENCIA COMERCIAL

MÓNICA ROJAS
Gerente de Canal Corredores

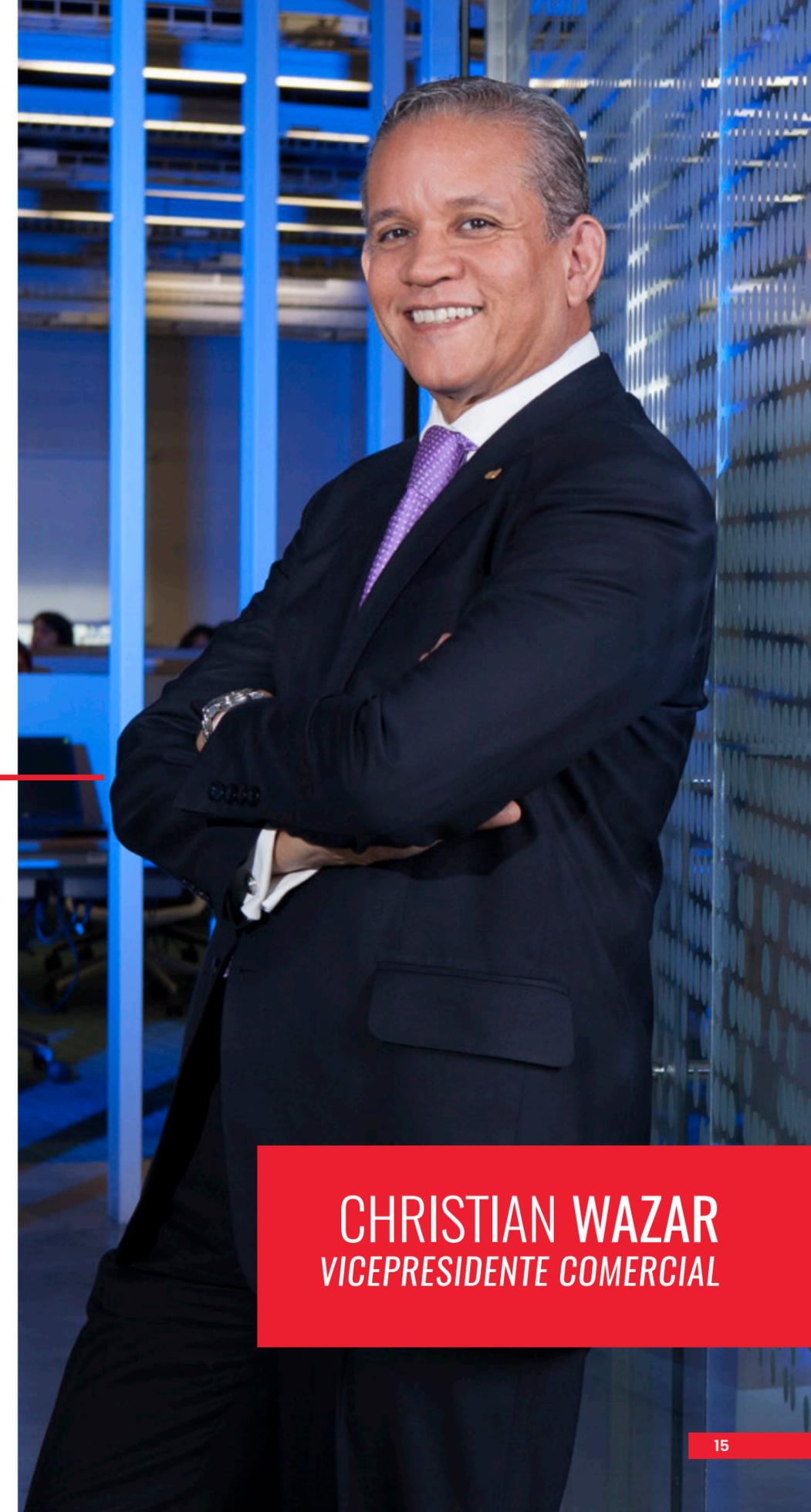
JUAN CARLOS CONTÍN
Gerente de Canales Alternos

JASON PICHARDO
Gerente Canales Tradicionales

JACOBO BADÍA
Gerente Zona Norte

CHRISTIAN LÓPEZ
Gerente Zona Este

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



CHRISTIAN WAZAR
VICEPRESIDENTE COMERCIAL



JAIME HERRERA
VICEPRESIDENTE
TÉCNICO/SALUD

VICEPRESIDENCIA TÉCNICA/ SALUD

DORIS ALBURQUERQUE
Gerente de Prevención y Promoción

CARLOS QUEZADA
Gerente de Cuentas Médicas

MASSIEL ABREU COSTE
Gerente de Prestación de Servicios

ANNY REYNOSO
Gerente Garantía de Calidad

ROSANNA COLLADO
Gerente de Convenios

LOURDES MOUSRI
Gerente salud Zona Norte

MARIANELA MONTÁS
Gerente de Informaciones Técnicas

VICEPRESIDENCIA OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE

MARIBEL MESA
Gerente de Operaciones

ROSA CASTILLO
Gerente de Servicios



KARLA POU
VICEPRESIDENTA DE OPERACIONES
Y SERVICIO AL CLIENTE



ALEJANDRO FLAVIÁ
VICEPRESIDENTE DE TI/PROCESOS

VICEPRESIDENCIA TI/PROCESOS

OMAR GARCÍA
*Gerente de Infraestructura TI y
Soporte Técnico*

CECILIO SANTOS
Gerente Desarrollo y Base de Datos

KARLA SARUBBI
Gerente de Procesos y Proyectos

FILOSOFÍA CORPORATIVA



MISIÓN

Somos un equipo multinacional que trabaja para avanzar constantemente en el servicio y desarrollar la mejor relación con nuestros clientes, distribuidores, proveedores, accionistas y la sociedad.



VISIÓN

Ser la aseguradora global de confianza.



VALORES

Vocación de servicio
Integridad
Innovación para el liderazgo
Equipo comprometido
Solvencia





01 RESPONSABILIDAD SOCIAL

- Participamos activamente en la inoculación contra el COVID-19.

- Afianzamos nuestro compromiso con las jornadas de atención a beneficiarios de la Operación Sonrisa.

- Priorizamos el apoyo a otras instituciones para mejorar la calidad de vida del dominicano.



NUESTRO PROPÓSITO

En MAPFRE Salud ARS reafirmamos nuestro compromiso de velar por la salud y el bienestar de los dominicanos, y en base a este objetivo, todas nuestras acciones de responsabilidad social están encaminadas a aplicarlo de manera exitosa.

Es de suma importancia para nosotros tener un impacto positivo en la salud física y mental de nuestros afiliados y de las personas que se benefician directamente de nuestras iniciativas de responsabilidad social.

Este año nos involucramos, sobre todo, en proyectos para el bienestar de nuestros niños que son el futuro del país y, dentro del marco de la pandemia, en acciones para el bienestar de la población dominicana, facilitándoles el acceso a los recursos disponibles.



OPERACIÓN SONRISA

Confirmando nuestro propósito de este 2021, estuvimos presentes una vez más como principal patrocinador en las misiones médicas de la Fundación Operación Sonrisa República Dominicana.

Dicha entidad devuelve sonrisas a niños y jóvenes que padecen de labio fisurado y/o paladar hendido, ofreciendo evaluaciones, consultas odontológicas, cirugías reconstructivas y apoyo post operatorio que incluye terapia del habla para los pacientes.

Ser parte de esta labor social nos llena de satisfacción día tras día, por eso continuamos firmes desde el año 2009. Así lo demuestran nuestros colaboradores que acogen esta iniciativa como propia siendo parte del cuerpo de voluntarios de las misiones.



RESULTADOS 2021



3

misiones médicas
(marzo, mayo y
diciembre)



93

evaluaciones



39

pacientes
operados

Edades

0-18

años

54

procedimientos
realizados



137

voluntarios



PRIMER CENTRO DE VACUNACIÓN VEHICULAR COVID-19 EN RD



Como parte de nuestro compromiso con la salud, el bienestar y la calidad de vida de los dominicanos, apoyamos al Plan Nacional de Vacunación contra el COVID-19, VacúnateRD, con la instalación del primer centro de vacunación vehicular en República Dominicana.

En este puesto se trabaja con un innovador sistema de registro digital que agiliza el proceso y enlaza la información de los vacunados directamente con VacúnateRD. Esto reduce el uso de papel y permite que la base de datos del Estado sobre vacunación se actualice en tiempo casi real. Gracias a esta novedad, entre registro, vacunación y observación post vacuna se invierte un total aproximado de 20 minutos

9,000
inoculados en los primeros tres meses



Desde el 1 de septiembre
Lunes a viernes y feriados
10am a 6pm



Parqueo Teatro Nacional Eduardo Brito

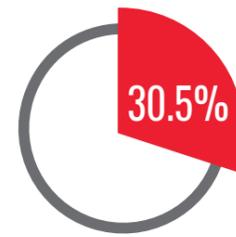


20 minutos por registro, vacunación y observación post vacuna

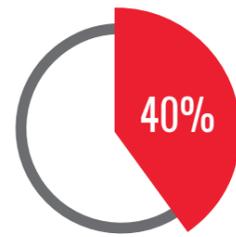
PORCENTAJES DE VACUNADOS



Primera dosis



Segunda dosis



Tercera dosis



DONATIVO AL CENTRO DE REHABILITACIÓN DE LA UCSD

En conjunto con el Banco BHD León, realizamos un donativo de un equipo de ondas de choque al Centro de Rehabilitación de la Universidad Católica de Santo Domingo (UCSD), que impactará a decenas de pacientes que asisten al centro para tratar diversos padecimientos.





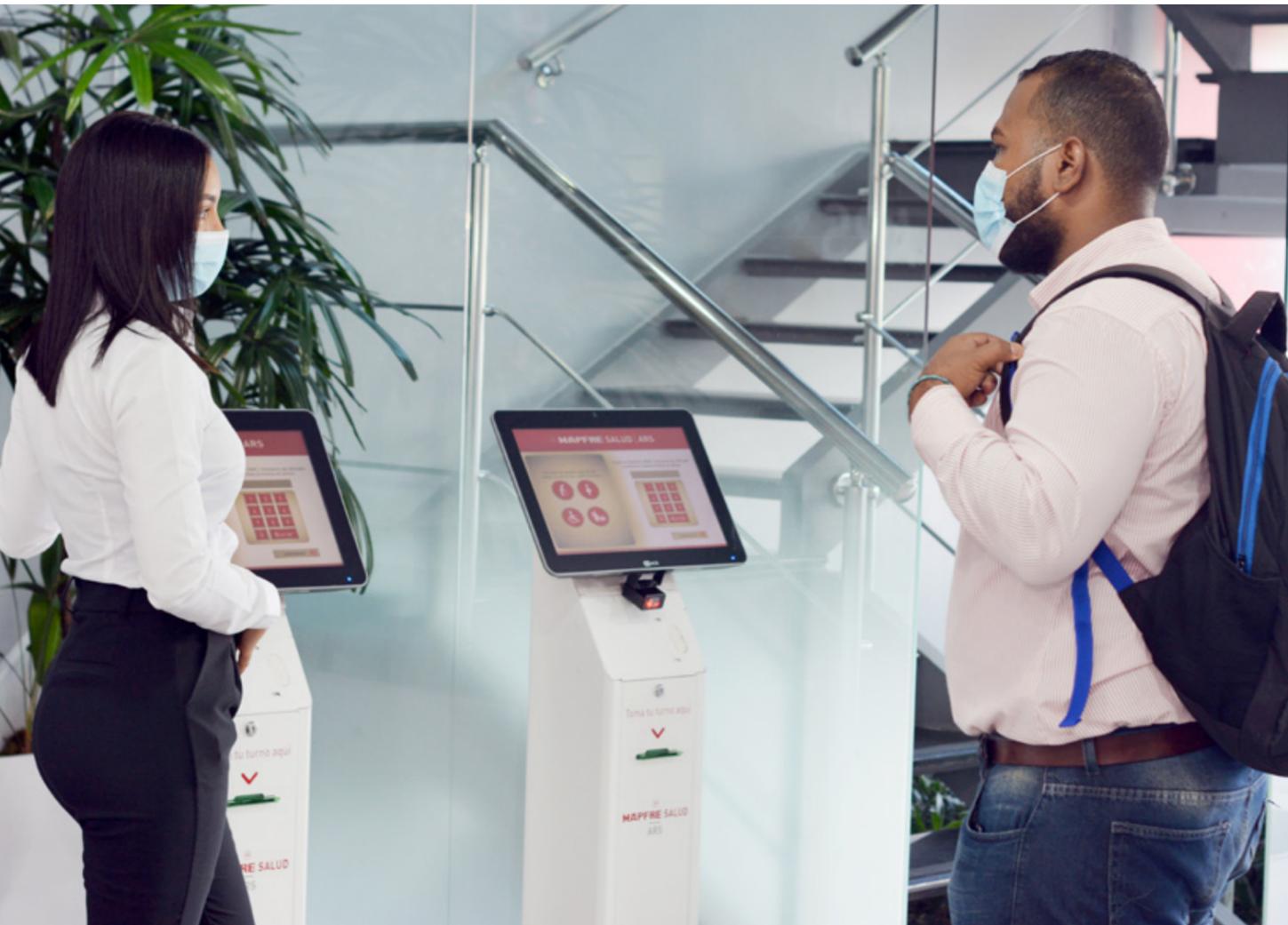
- +RD\$1,530 millones en nuevos negocios.

- Sumamos 4 nuevos canales de venta.

- Alcanzamos más de 260 ejecutivos premiados.

02

COMERCIAL



Las más de 70 mil horas invertidas en el acompañamiento a nuestros clientes durante el año 2021 son muestra del compromiso asumido por la Vicepresidencia Comercial para consolidar la relación comercial con los diferentes canales y así garantizar el fortalecimiento de nuestra cartera de afiliados.

En base a este objetivo dimos continuidad a los entrenamientos y programas de incentivos a los canales alternos, agentes y corredores de seguros e incorporamos nuevos canales de venta con el firme propósito de mantener el acceso a nuestros productos por parte de la población dominicana.

+1,530 que se generaron en nuevas afiliaciones de



70 mil horas invertidas en el acompañamiento a nuestros clientes

CANALES ALTERNOS

El compromiso de nuestros canales alternos permitió afianzar su crecimiento en el 2021, teniendo como resultado el incremento de la cartera de manera significativa, revelando un interesante potencial de oportunidades para nuevos clientes en el 2022.

Y no faltaron los reconocimientos y premiaciones a cada uno de los ejecutivos destacados como protagonistas de estos excelentes resultados. Las visitas y entrenamientos también rindieron sus frutos, superándonos en el cumplimiento de nuestras metas.



A partir del mes de septiembre pudimos iniciar de manera parcial las visitas presenciales, logrando así restablecer los entrenamientos y acompañamientos en ventas en casi todas las instituciones.

261
ejecutivos premiados

+30
de entrenamientos

15%
más de afiliados

4

nuevos canales de venta:

- AFP Siembra
- Coop Corazón
- Coop San José
- MAPFRE BHD

TOTAL AUMENTO DE LA CARTERA

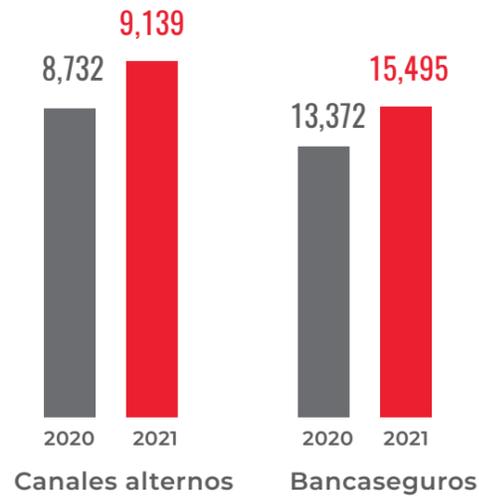


de aumento de la cartera de Canales Alternos de RD\$35,600 millones (2020) a RD\$40,052 millones (2021)

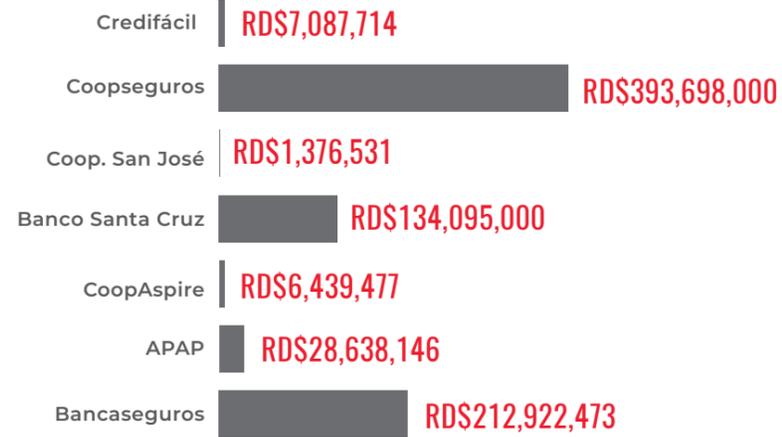


de aumento de la cartera de Bancaseguros de RD\$178 millones (2020) a RD\$195 millones (2021)

TOTAL DE AFILIADOS



AUMENTO DE LA CARTERA POR CANAL EN 2021



CANAL DE AGENTES

En su labor de mediación, promoción, asesoramiento y asistencia a nuestros afiliados, el canal de agentes rindió frutos en este año 2021, con un 19% de crecimiento, en comparación con el año anterior.

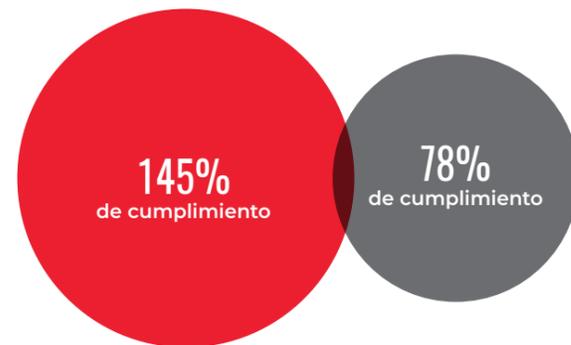
Gracias a su experiencia y a su profesionalidad destacaron más de 117 agentes premiados y 108 ganadores en nuestros concursos bimestrales.

VISITAS EJECUTADAS

Visitas de seguimientos y cierre:

■ Meta visitas Canales Alternos: 1,800, logradas: 2,168

■ Meta visitas Banca Seguros: 5,400, logradas: 4,218



842
Agentes

117
Agentes premiados

9
Agentes premiados en concursos cuatrimestrales

+RDS\$4 millones en premios

21.56% proporción de afiliados vía Agentes en la cartera de MAPFRE Salud ARS

CANAL CORREDORES DE SEGUROS



Cata de vinos ADOCOSE.

Después de un año retador, en el 2021 aprovechamos al máximo la oportunidad de realizar encuentros virtuales para presentar los planes, servicios y coberturas a todos nuestros intermediarios, sin dejar de lado las visitas presenciales; combinación que nos permitió llegar a un amplio número de clientes.

+3,000
de **3,000**
participantes
en nuestras
presentaciones

También realizamos un encuentro virtual para presentar las novedades y actualizaciones de nuestra Oficina Virtual, con herramientas necesarias para agilizar y facilitar las solicitudes de la cartera de clientes.

+100
de **100**
participantes.

Realizamos encuentros con la directiva de ADOCOSE y ADOCOSE Zona Norte para socializar informaciones de interés del mercado.



PRIMERA CONVENCION MAPFRE



17 plazas ganadas

549 inscritos

Por primera vez, los intermediarios de MAPFRE Salud ARS tuvieron la oportunidad de participar en la convocatoria de la Convención Regional MAPFRE, evento anual que realiza nuestra casa matriz para reconocer y recompensar el compromiso y los resultados de nuestros socios comerciales. Para presentar los detalles de esta Convención, organizamos una actividad virtual para todos nuestros intermediarios, explicando la dinámica a seguir y los términos y condiciones de la misma.

Para participar de esta iniciativa, los intermediarios tenían que compartir la información de crecimiento neto obtenido desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre del año 2021, tomando como base la cartera al 31 de diciembre 2020.

El premio consiste en un viaje a la ciudad de Las Vegas, Nevada, para 2022.



MADRES: ¡RECONOCEMOS SU VALOR!

Nuestras damas intermediarias no solo son extraordinarias ejecutivas, también son invaluables madres. Por eso este año agasajamos a las reinas de la casa con un show virtual de comedia para celebrar su día, a cargo del humorista Carlos Sánchez.



03

OPERACIONES Y SERVICIO AL CLIENTE

- Diversificamos las vías de acceso a nuestros servicios a través de los diferentes canales digitales.

- Logramos más de 380 mil solicitudes procesadas y clasificadas en un año.

- Reducimos los tiempos de respuesta en nuestros canales digitales.

2021 reafirmó que en la unión está la fuerza, mientras continuamos los esfuerzos por superar la pandemia y regresar de manera paulatina a la nueva normalidad del día a día posterior al COVID-19.

Esta nueva realidad exige nuevos protocolos como una forma de cuidar la salud de nuestros colaboradores y, a la vez, continuar brindando el mejor servicio a nuestros clientes y afiliados. Con este enfoque alcanzamos las siguientes metas en nuestros diferentes canales.

CENTRO DE CONTACTO

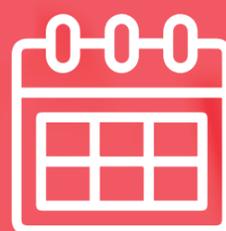
Este 2021 nos centramos en restablecer de forma presencial nuestras operaciones de atención telefónica, motivando a la vez la vacunación para reducir los riesgos de contagio y continuar brindando un servicio con altos estándares de calidad. Gracias a los objetivos planteados, logramos exceder la meta del nivel de servicio en un 5%.



Cumplimiento global alcanzado de nuestro nivel de servicio entre todos nuestros canales de atención



de re inserción de nuestros colaboradores



Atención personalizada, disponible los 365 días del año

11

millones de interacciones entre todos los canales de atención



Reducción del tiempo promedio de manejo de atención en un 15%



CANALES DIGITALES

En la unidad de atención a canales digitales mejoramos nuestros tiempos de atención, logrando un cumplimiento de un 87% de cara a nuestra promesa de servicios. Ampliamos nuestros horarios nocturnos, así como jornadas en fines de semana y feriados.

Esta medida nos permitió mejorar los niveles de respuesta, optimizando el tiempo promedio en este periodo.

+ de 215,000 solicitudes trabajadas durante el 2021



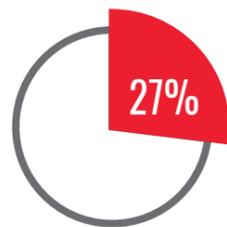
Reducción de un 24% en el tiempo de respuesta

87% de cumplimiento de cara a los SLA (promesas de servicio)

VENTAS DIGITALES

Las ventas digitales a través de nuestro call center representaron uno de los principales enfoques de este año. Gracias a la unidad *outbound* del centro de contacto se inició la gestión de promoción y venta de planes partiendo de los requerimientos entrantes a través de los canales digitales internos y redes sociales.

El proyecto inicia con la venta del Plan Preferencial y este año se incorporó el catálogo completo de nuestros productos, ampliando las facilidades de compra y robusteciendo este canal de ventas.



de crecimiento en la prima del canal, por más de 7 millones de pesos

44% más en afiliados captados con respecto del 2020

AUTOMATIZACIÓN DE SOLICITUDES



Se procesaron alrededor de 57,000 solicitudes categorizadas en requerimientos de servicios, reembolsos y autorizaciones.

82%

de cumplimiento con respecto a nuestros SLA (promesa de servicio) para este canal

La intermediación externa representa aproximadamente el 65% de nuestra cartera, por lo que generar facilidades y contenido para los mismos es de vital importancia.

Buscando respuestas más ágiles y oportunas para este importante canal logramos la automatización de todas las solicitudes recibidas en el correo a través de nuestro CRM (Gestión de Relaciones con el Cliente), generando un número de solicitud que permita dar seguimiento, medir el cumplimiento de la promesa de servicio o SLA, así como tener un mayor control del servicio brindado, cien por cien auditable.

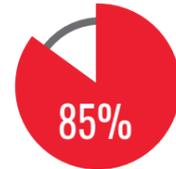


ENCUESTAS TRANSACCIONALES

La escucha activa es fundamental para mantener una relación cercana con nuestros clientes y relacionados. Por lo que en 2021 extendimos a otros canales las encuestas transaccionales para determinar el grado de satisfacción y trabajar en nuestras oportunidades.



30% de afiliados alcanzados en los canales donde están implementadas estas encuestas



85% de satisfacción de los clientes.

70

de Net Promoter Score (NPS) global.

NOVEDAD EN NUESTRAS PLATAFORMAS DE SERVICIOS: OFICINA HÍBRIDA

Nuestras plataformas estrenan nuevo local en la sucursal de La Romana, con la particularidad de ser la primera oficina híbrida entre MAPFRE BHD y MAPFRE Salud ARS. A través de ella, nuestros clientes e interesados pueden acceder en un mismo lugar a todos los servicios y productos que ofrece la multinacional de seguros MAPFRE en el país.



La oficina está ubicada en la Av. Santa Rosa #155, esquina Teniente Amado García Guerrero, La Romana, y labora en horario de 8am a 6pm. Con este local, queda deshabilitada la antigua oficina de MAPFRE Salud ARS en esta provincia.

CHATBOT

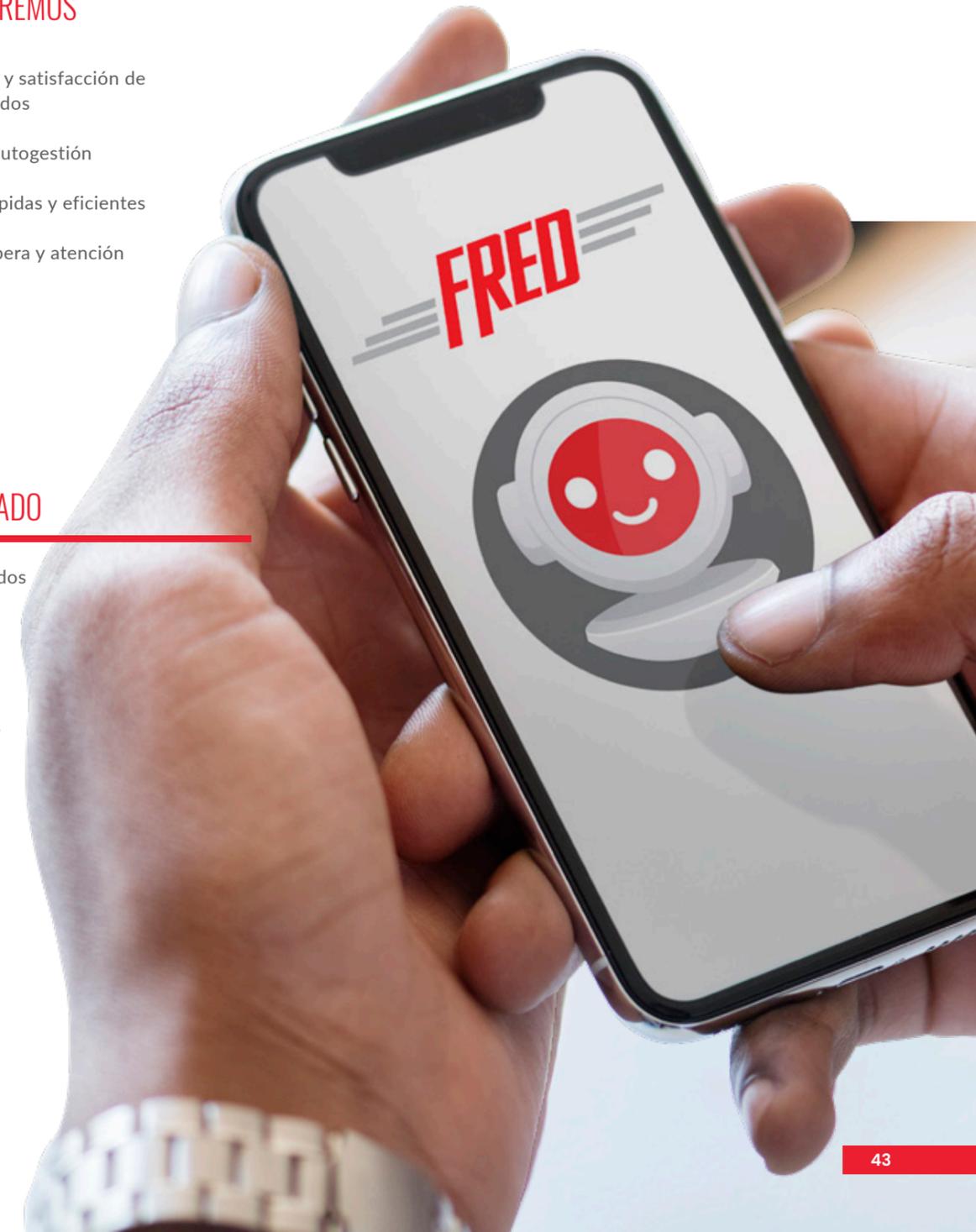
Con el propósito de incrementar nuestra versatilidad operativa, impulsar el autoservicio y alcanzar un segmento de clientes digital, ofrecemos una nueva plataforma de servicios, nuestro chatbot "FRED", con el que pretendemos ofrecer respuestas más ágiles a nuestros usuarios sin que tengan que desplazarse a nuestras oficinas o llamar a nuestro centro de contacto.

CON EL CHATBOT QUEREMOS

- Impactar en la experiencia y satisfacción de nuestros clientes y relacionados
- Fortalecer los canales de autogestión
- Ofrecer respuestas más rápidas y eficientes
- Reducir los tiempos de espera y atención

FRED PROVEE AL AFILIADO

- Estatus o vigencia de afiliados
- Beneficios del plan
- Estado de cuentas
- Consulta de medicamentos
- Historial de consumo
- Estatus de solicitudes
- Cotización de planes
- Preguntas frecuentes





- Prestamos servicios de salud a nuestros afiliados por más de RD\$12.5 mil millones.

- Más de 18 mil afiliados positivos al COVID-19 recibieron seguimiento y atención médica.

- Logramos 98% de inclusión de afiliados con cáncer en el programa Siempre Contigo.

04

TÉCNICA/SALUD



AÑO DE RETOS, AÑO DE ACCIONES

El 2021 fue un año retador para todos los sectores de la economía, en especial para el sector salud. A principios de año, disminuyeron los afiliados a la seguridad social a causa del cese de los programas de ayudas y subvenciones estatales. A pesar de esto, mantuvimos una amplia cartera de afiliados, lo cual nos llena de orgullo y satisfacción.

DISTRIBUCIÓN DE LA CARTERA DE AFILIADOS EXPUESTOS EN EL 2021



En MAPFRE Salud ARS velamos día a día por el bienestar de nuestros afiliados. Por eso, nuestro equipo se mantiene innovando y creando programas especializados en la gestión de riesgos conforme a las necesidades de nuestros usuarios. Los pacientes envejecientes, con comorbilidades o estados de salud vulnerables son a quienes les prestamos especial atención.

En ese mismo orden, la proporción de afiliados mayores de 59 años aumentó en un 10.5% con respecto a 2020. El incremento de longevidad en la cartera puede explicarse por las siguientes razones:

- La disminución de afiliados a principios de 2021, producto de la desvinculación de los programas Fase I y II.
- 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.

El respaldo a la salud de nuestros afiliados es un compromiso que nos complace ejercer cada día apegados a las normas y principios rectores que rigen la Seguridad Social dominicana mediante la Ley 87-01.

Audidores internos y externos nos califican como una ARS con “Alto Nivel de Gestión”, lo que certifica nuestra marca y prestigio en el mercado.

RED DE PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD (PSS)

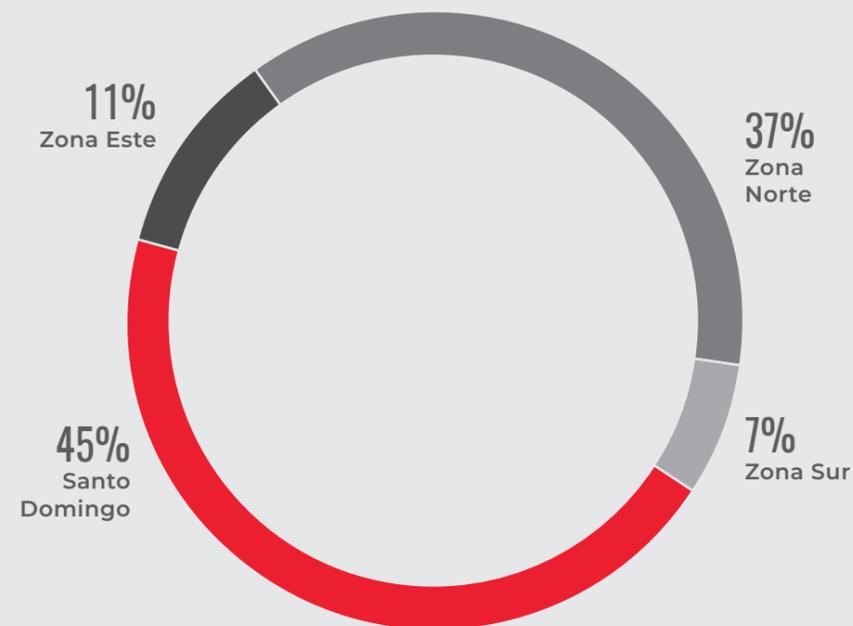
En MAPFRE Salud ARS nos ocupamos por garantizar una red de Servicios de Salud amplia que nos permita satisfacer la demanda de las prestaciones médicas solicitadas.

A raíz de eso, nos mantenemos actualizándola y captando prestadores que nos provean servicios preventivos, asistenciales y educativos que colaboren en la recuperación de la salud de nuestra población afiliada. En la actualidad disponemos de una red de prestadores que cubre todo el territorio nacional.

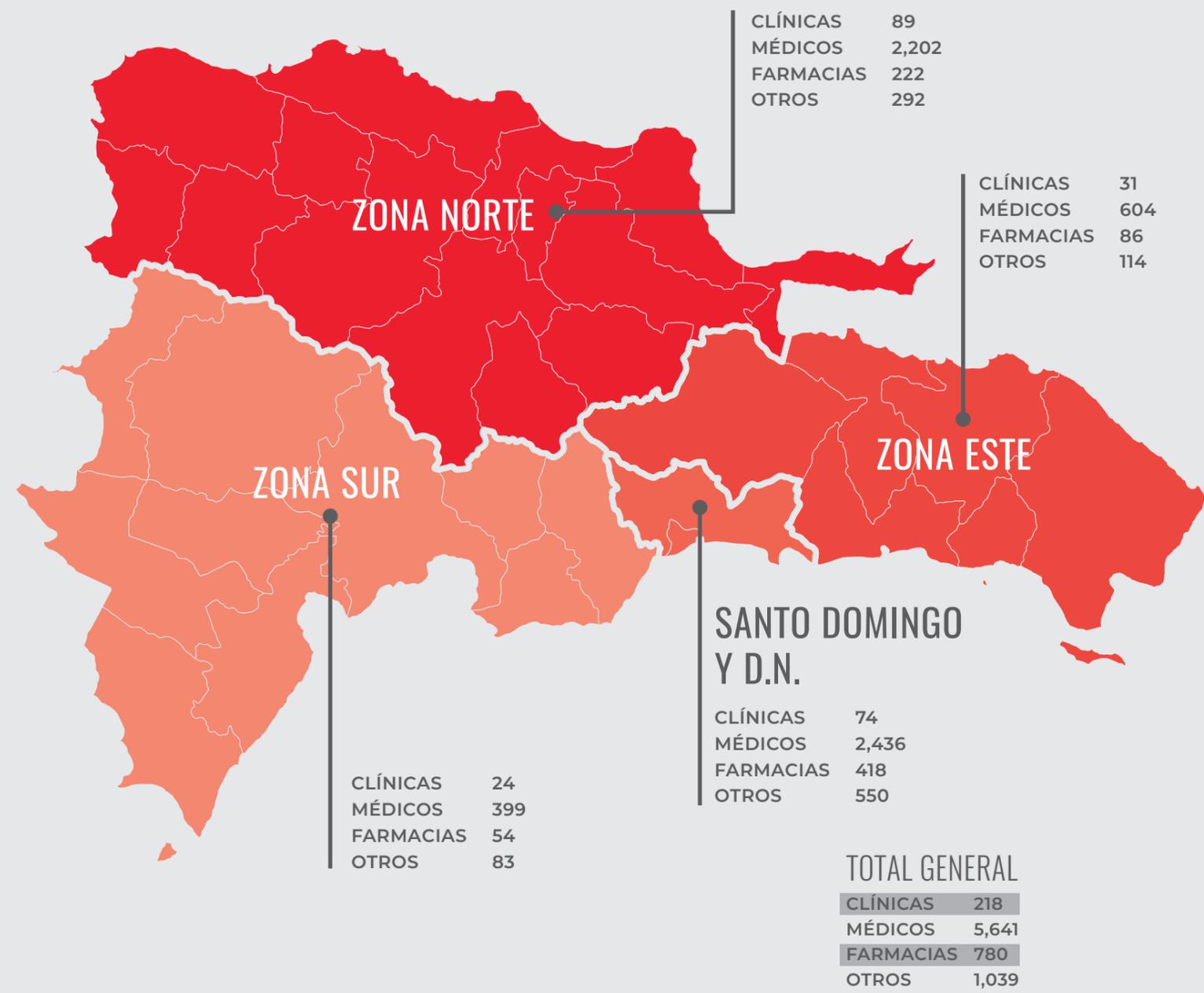
+8,500
de prestadores de servicio de salud

19%
de crecimiento acumulado en los últimos 5 años

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE PSS POR ZONA EN EL 2021



DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE PSS POR ZONA EN EL 2021

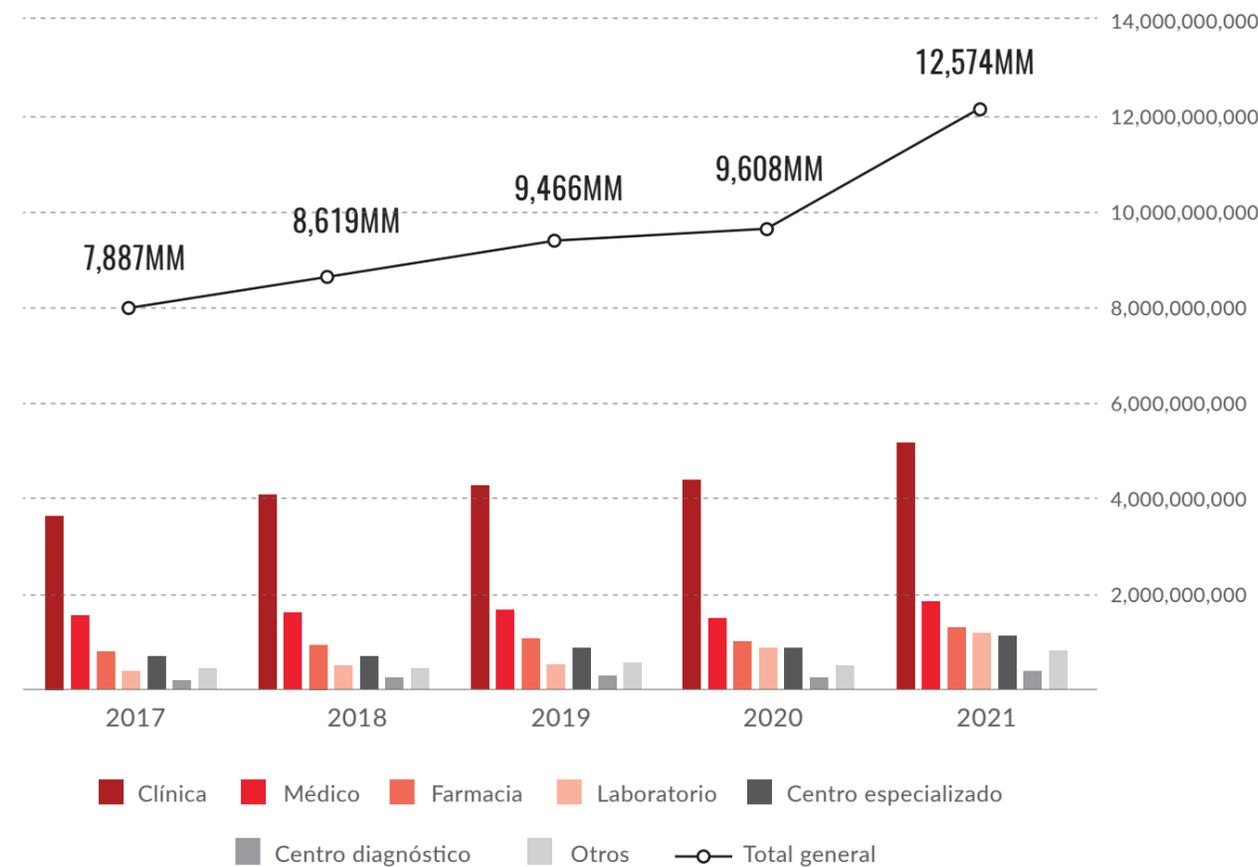


FACTURACIÓN DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD

En 2021, desembolsamos pagos a nuestros Prestadores de Servicios de Salud (PSS) ascendentes a RD\$12,574MM de pesos, contribuyendo con el desarrollo y crecimiento del sector prestador. Así mantenemos nuestro compromiso con los convenios acordados, siendo reconocidos en el mercado por erogar pagos claros y oportunos.

RD\$12,574MM
en desembolso por pagos a PSS

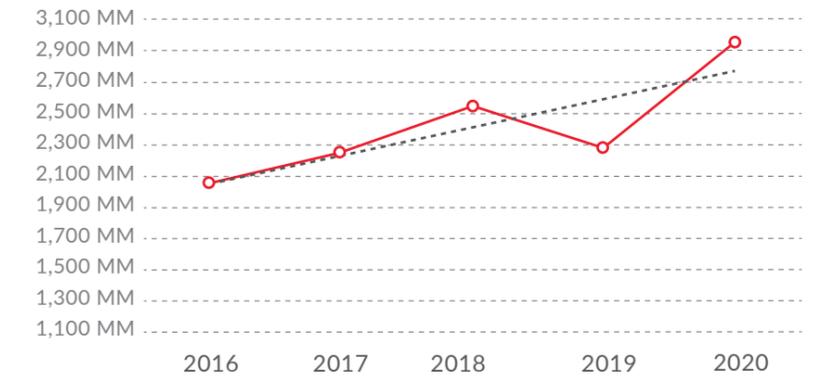
EVOLUCIÓN ANUAL DE LA FACTURACIÓN SEGÚN TIPO DE PRESTADOR PERIODO 2017-2021



Con relación a nuestra red de médicos, podemos evidenciar el crecimiento sostenido de su facturación. Para 2021, el crecimiento acumulado de los últimos cinco (5) años se posicionó en un 48%.

FACTURACIÓN MÉDICOS PERIODO 2017-2021

Nota: Incluida facturación médicos en PSS institucionales.

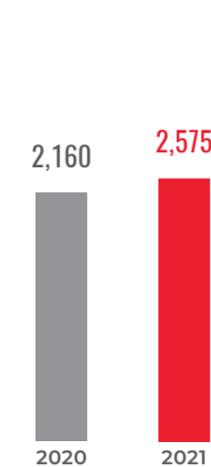


GESTIÓN DE ACCIDENTES LABORALES Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES

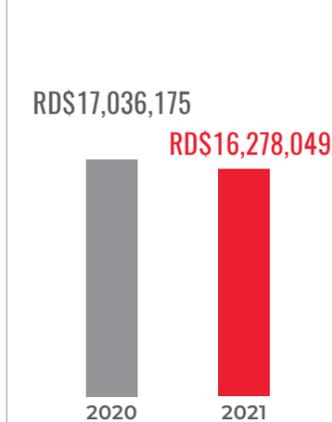
Los datos más recientes del Instituto Dominicano de Prevención y Protección de Riesgos Laborales (IDOPPRIL) arrojaron un total 33,605 casos de accidentes laborales notificados en 2021; un 5% más comparado con 2020.

En ese mismo período, en MAPFRE Salud ARS también se incrementaron en un 20% la detección de accidentes laborales. De igual manera, los casos derivados asumidos por IDOPPRIL de forma directa también aumentaron en un 20%. Gracias a nuestra eficiente gestión de mano con el empleador, logramos la aprobación del IDOPPRIL previa al egreso del paciente.

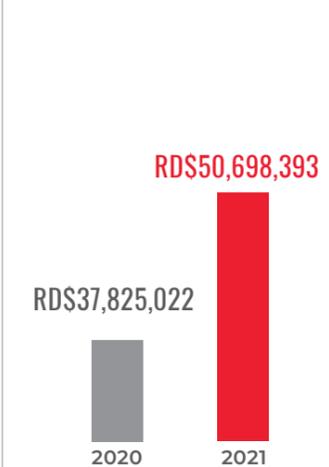
DETECCIÓN DE CASOS



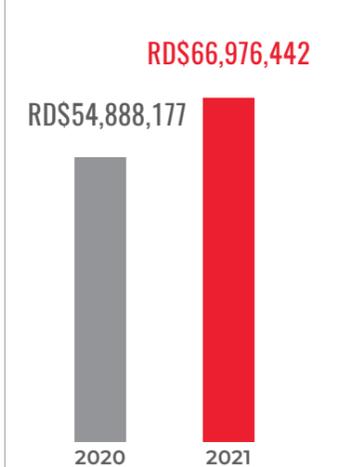
MONTO DE CASOS RECOBRADOS



MONTO CASOS

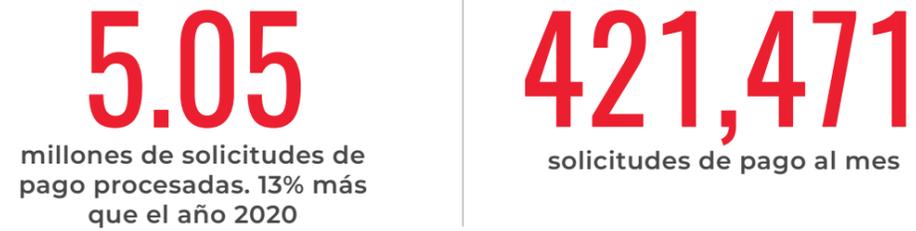


AHORRO



CUENTAS MÉDICAS

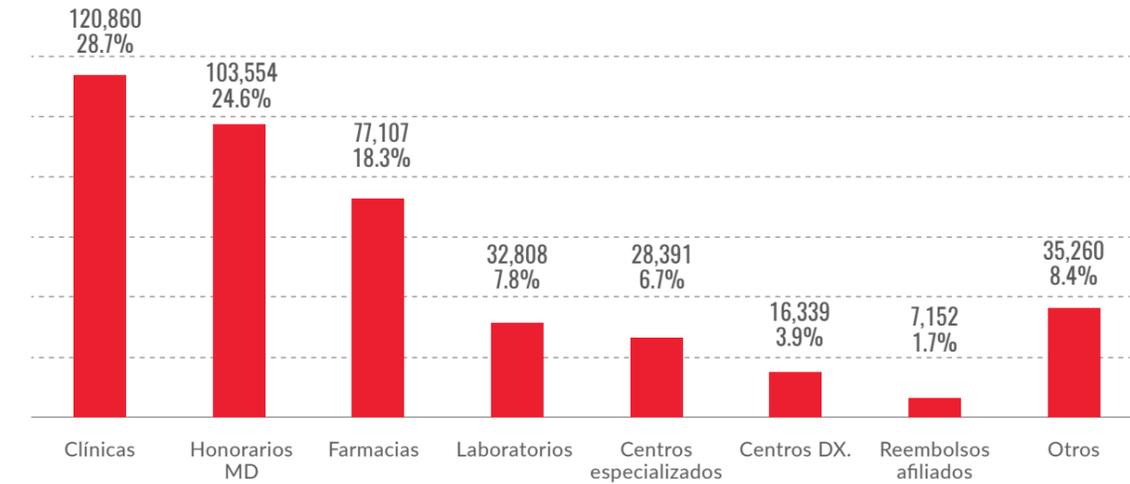
PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES DE PAGO



En el 2021, año de recuperación tras la pandemia del COVID-19, en MAPFRE Salud ARS procesamos 5.05 millones de solicitudes de pago a nuestra amplia red de prestadores a nivel nacional, un 13% más que el año 2020. La acción reafirma nuestro empeño en pagos correctos y oportunos a nuestros prestadores de salud.

Procesamos mensualmente 421,471 solicitudes de pago, donde las clínicas ocuparon el mayor porcentaje de solicitudes en 2021, seguidas por los médicos, farmacias y laboratorios.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LOS RECLAMOS SEGÚN TIPO DE PRESTADOR EN EL AÑO 2021

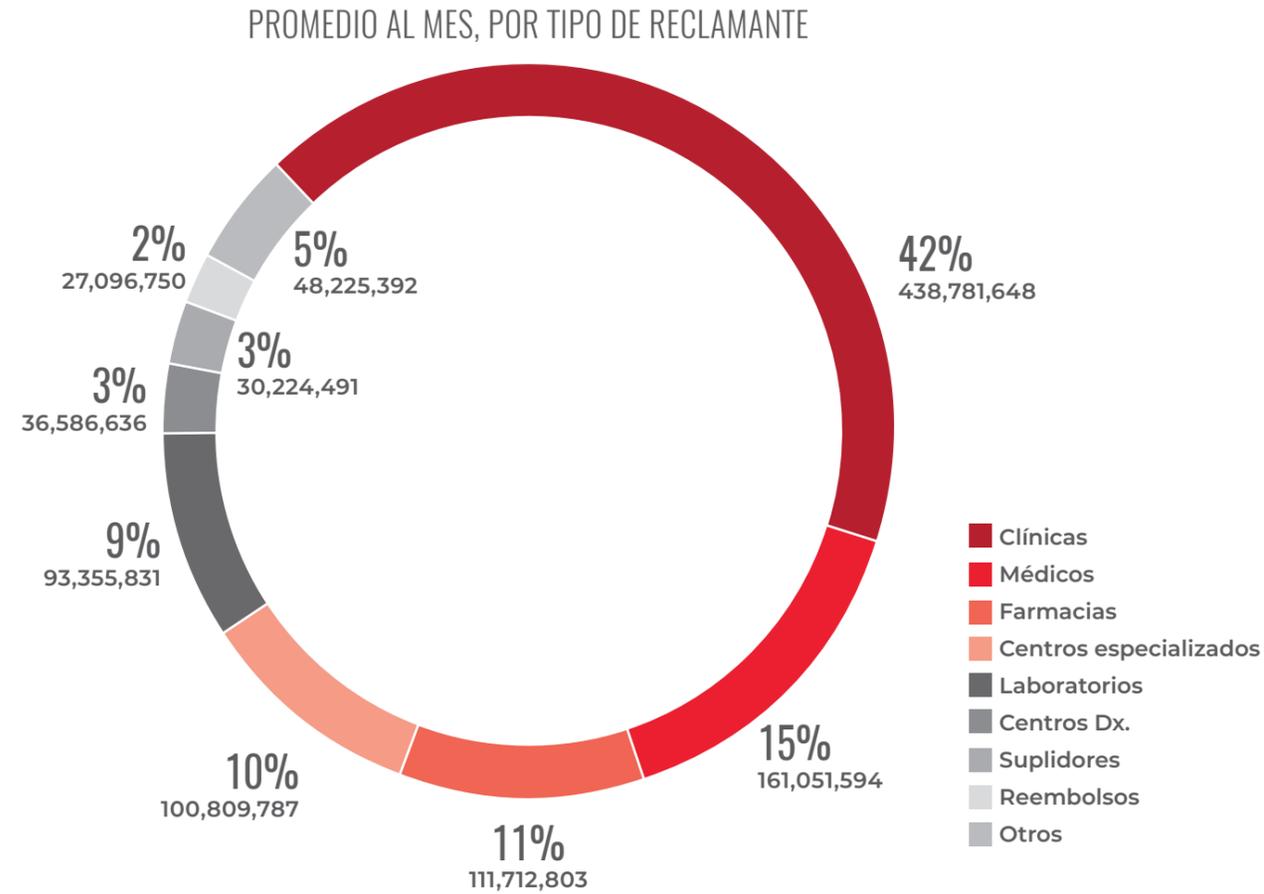


En 2021 realizamos pagos por valor de RD\$ 12,574,139,213. Mes a mes y de forma puntual nuestros Prestadores de Servicios de Salud (PSS) y afiliados recibieron la suma que les correspondía.

MONTO DE RECLAMACIONES PAGADAS EN 2021



En promedio, mensualmente se realizaron pagos por RD\$ 1,047,844,934. Las clínicas obtuvieron el mayor porcentaje, seguidos por los médicos, farmacias, laboratorios y centros especializados.



INNOVACIÓN 2021

Implementamos el proyecto PERFORMANCE CM para la automatización de Cuentas Médicas utilizando la inteligencia artificial. El sistema hace las validaciones que haría un auditor de cuentas: relaciona lo recibido desde el prestador versus la información cargada en el sistema de pago, a la vez que notifica las inconsistencias que presenten las solicitudes de pago recibidas en MAPFRE Salud ARS.

Con la puesta en marcha de Performance CM, las solicitudes de pago son procesadas vía digital. Con ayuda de la inteligencia artificial, esta tecnología nos facilita:

- Controlar el crecimiento administrativo.
- Aumentar la capacidad de realizar auditorías y control de fraudes.
- Aprovechar las economías en diferentes escalas.

GARANTÍA DE CALIDAD

Para nosotros, la gerencia de Garantía de Calidad significa:

- Velar porque se brinden los servicios médicos basados en buenas prácticas clínicas, apoyados en guías y protocolos de manejo estandarizados.
- Identificar oportunidades de mejora mediante auditorías médicas y así diseñar estrategias que garanticen la prestación del servicio con los mejores estándares de calidad.

Nuestro propósito fundamental es procurar que los usuarios reciban la mejor atención médica posible gestionando una adecuada relación entre eficiencia, calidad, costo-beneficio y seguridad de la atención brindada.

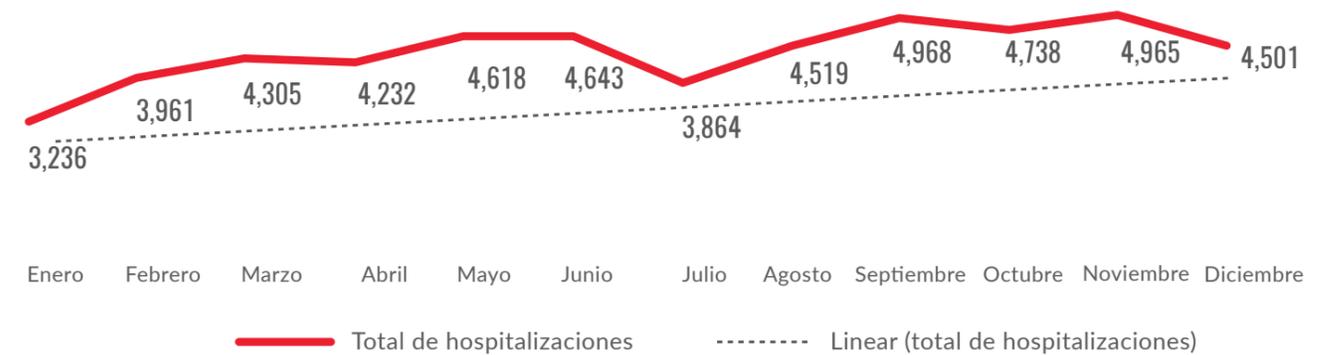
Para la puesta en marcha del proceso de auditoría médica disponemos de una red altamente calificada de auditores médicos y técnicos asignados a los principales centros médicos y hospitales a nivel nacional. Ellos disponen de una herramienta innovadora y única, APP de Auditoría, una aplicación en línea que permite optimizar el seguimiento a los afiliados hospitalizados. Así confirmamos el cumplimiento de los estándares establecidos por MAPFRE Salud ARS con base al análisis crítico de la historia clínica y gestionamos la calidad de la atención.

Adicionalmente, disponemos de un equipo de auditoría de emergencias y a distancia, que se encargan de darle seguimiento a los pacientes hospitalizados en los PSS de las zonas más alejadas.

De igual modo, contamos con la asesoría de reconocidos especialistas en el área de la medicina (Medicina Crítica, Medicina Interna, Neumología, Pediatría, entre otros) que nos dan acompañamiento en los casos críticos y hospitalizaciones de larga estancia y/o complejos. Ellos nos retroalimentan con capacitaciones y actualizaciones continuas a los fines de que las auditorías sean realizadas según medicina basada en la evidencia, lo que garantiza el mejor grado de recomendación y de evidencia científica (Protocolos y Guías de Atención).

En MAPFRE Salud ARS contamos con APP de Auditoría, una aplicación en línea que permite optimizar el seguimiento a los afiliados hospitalizados.

TOTAL DE PACIENTES HOSPITALIZADOS Y GESTIONADOS POR AUDITORIA MÉDICA EN 2021



PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Durante el 2021, en MAPFRE Salud ARS se incrementaron las solicitudes médicas, sin embargo, cumplimos en tiempo óptimo pese a continuar con la pandemia del coronavirus y la completa normalización de los servicios.

El trabajo en equipo es una de las herramientas más importantes con la que contamos para satisfacer las necesidades de nuestros afiliados.

Para nosotros es fundamental el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud, por lo que hemos mantenido la asesoría especializada en diferentes áreas, tanto para la formación de nuestro equipo médico, como en la evaluación de los casos más complejos y de mayor frecuencia de utilización.

Asimismo, en 2021 prestamos 15.9MM de coberturas de salud, siendo los servicios de laboratorios, medicamentos, consultas, emergencias y hospitalizaciones los más utilizados, con un 45% del total de coberturas otorgadas en laboratorios, un 10% de coberturas tanto para medicamentos como para consultas, mientras que un 9% y 7% para emergencias y hospitalización respectivamente.

15.9MM
de coberturas de salud

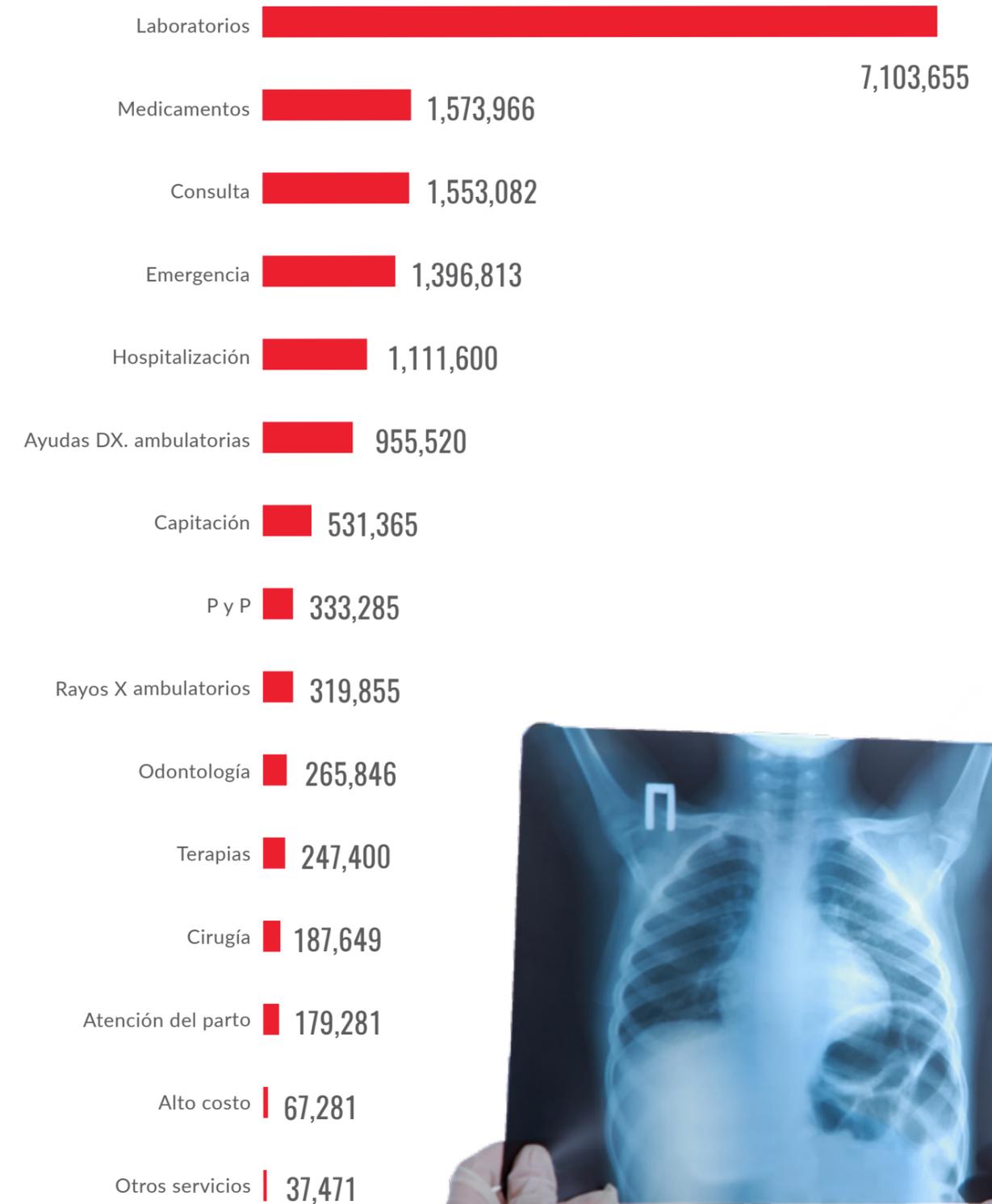


7.1 MM
de coberturas de laboratorios



+3 MM
de coberturas de medicamentos y consultas

CANTIDAD COBERTURAS DE SALUD



GESTIÓN DE RIESGO

Nuestros programas de gestión de riesgos de salud han sido diseñados para ofrecer una atención integral y personalizada a los afiliados con condiciones médicas que ameritan una asistencia cercana para mejorar los síntomas y evitar empeoramiento de su cuadro. Esta asistencia la ofrecemos de la mano de un equipo médico y centros especializados altamente calificados para ofrecer el mejor de los servicios.

Contamos con la estrategia para el apoyo a la gestión del prestador de la red de programas de gestión de riesgo en salud con el propósito de mejorar su desempeño.

Como objetivos específicos tenemos:

- Generar una cultura de gestión de riesgo en salud en la red prestadora de los servicios y otros actores que intervengan en la atención, así como los beneficiarios de los programas.
- Garantizar la calidad de la atención a nuestros afiliados con accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad y satisfacción.
- Mejorar la identificación temprana de la población en riesgo para incidir positivamente en la calidad de vida de las personas, sus familias y la comunidad.

¿CÓMO LO HEMOS HECHO?

- Revisión sistemática de los diferentes indicadores y del modelo de atención.
- Generación de herramientas y guías metodológicas para la implementación y seguimiento de dichos indicadores.
- Coordinación de reuniones de socialización con la red prestadora.
- Evaluación inicial para el levantamiento línea de base.
- Recolección y consolidación de la información, para seguimiento a planes de mejora y resultados y, posteriormente, evaluar los logros de los objetivos propuestos.
- Intervenir para promover hábitos saludables que mejoren la calidad de vida.

PROGRAMAS PARA NUESTROS AFILIADOS



1 NUEVO PROGRAMA: LAZOS CONTIGO

El programa de cuidados paliativos Lazos Contigo es un proyecto pionero en la República Dominicana en el que elevamos la calidad de vida de personas con condiciones avanzadas de salud, aliviando el sufrimiento físico, psicosocial y espiritual, tanto del paciente como de sus familiares. Para materializar el proyecto nos asociamos con la organización española New Health Foundation, que cuenta con casi una década en el ejercicio de la medicina paliativa.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define los cuidados paliativos como un planteamiento que mejora la calidad de vida de los pacientes y sus allegados cuando afrontan problemas inherentes a una enfermedad de progresión avanzada.

La República Dominicana carece tanto de organizaciones docentes que formen profesionales en cuidados paliativos, así como de centros que brinden la atención integral a los pacientes que lo requieren.

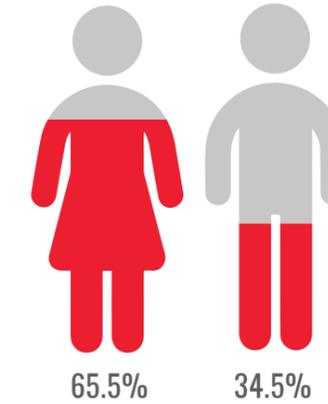


40 millones de personas en el mundo necesitan cuidados paliativos cada año, estima la OMS, debido al envejecimiento de la población y al aumento de enfermedades crónicas y no transmisibles.

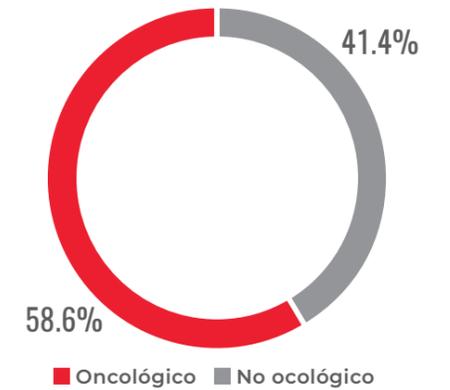
CONDICIONES QUE APLICAN

- Cáncer
- Enfermedad Cardíaca Crónica
- Insuficiencia Renal Crónica
- Fragilidad
- Enfermedad Pulmonar Crónica
- Demencia
- Enfermedad Neurológica
- Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA)
- Enfermedad de Parkinson
- Enfermedad Hepática Crónica

GÉNERO



TIPO



% PACIENTES NIVELES DE ATENCIÓN



RESULTADOS OBTENIDOS POR NUESTROS PACIENTES

74.2%
logró control del dolor

67.7%
percibió bienestar desde el inicio del programa

63.8%
sintió una mejora en su calidad de vida

100%
manifestó un alto grado de satisfacción con la atención recibida

Solo el **14%** de las personas que necesitan asistencia paliativa la reciben

En **2050** el 22% población mundial tendrá más de 60 años

En abril de 2021 nos sometimos a una auditoría en la que obtuvimos excelentes calificaciones. Además, fuimos la única empresa auditada sin presentar NO CONFORMIDADES, desde la primera evaluación.

Somos la primera ARS en el país acreditada para cuidados paliativos.



Día de la evaluación para auditoría de la New Health Foundation



2 PROGRAMA DE POST COVID-19

Nuestro equipo implementó un plan de gestión de riesgo para el seguimiento y atención médica de nuestros afiliados altamente sospechosos o confirmados con el coronavirus.



+18 mil
de afiliados recibieron seguimiento y atención médica por sospecha o confirmación de COVID-19

+14 mil
de estos pacientes estuvieron en aislamiento domiciliario

89%
dio positivo a las pruebas de detección del virus

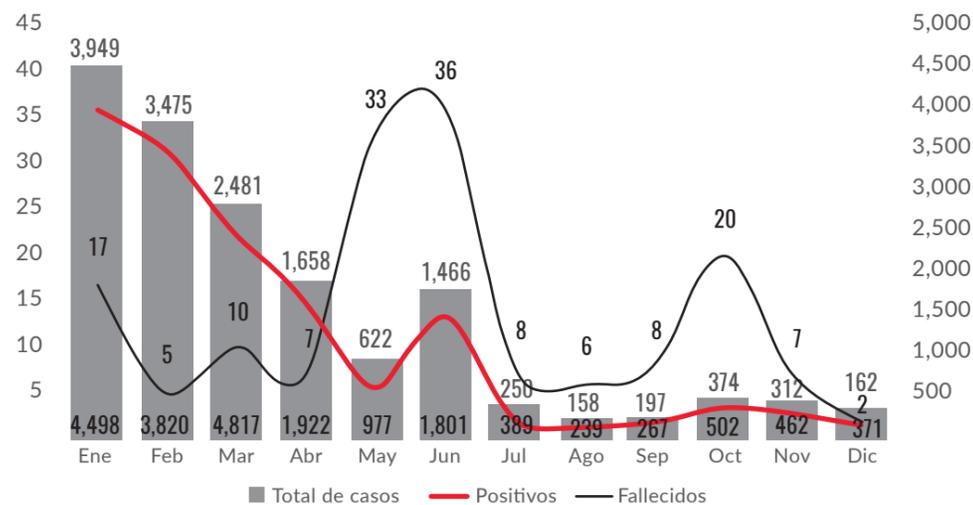
11%
presentó síntomas altamente sospechosos

+2 mil
consultas de neumología a través de telemedicina

Como parte de nuestra estrategia, brindamos un seguimiento especializado con más de 2,000 consultas de neumología a través de telemedicina. La tendencia de infección fue muy variante con relación al 2020 pudiendo evidenciarse una disminución en el número de casos reportados por mes, al igual que el número de fallecimientos que se produjeron durante el 2021.

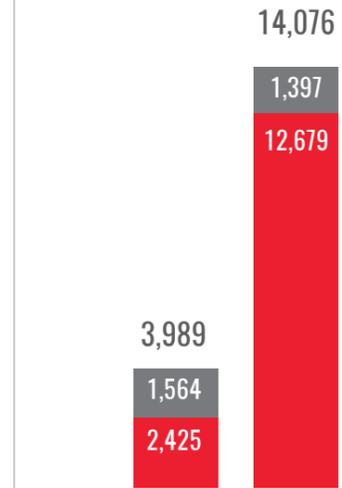
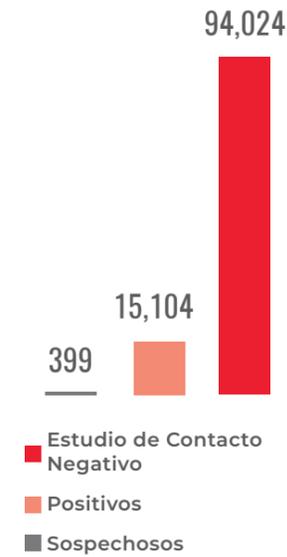
POBLACIÓN GESTIONADA

Edad	Casos
0-15	1,754
16-19	556
20-24	1,069
25-29	1,970
30-34	2,115
35-39	2,048
40-44	1,800
45-49	1,410
50-54	1,222
55-59	1,143
60-64	906
65-69	688
70-74	566
75-79	375
80-84	219
85-89	146
90+	78



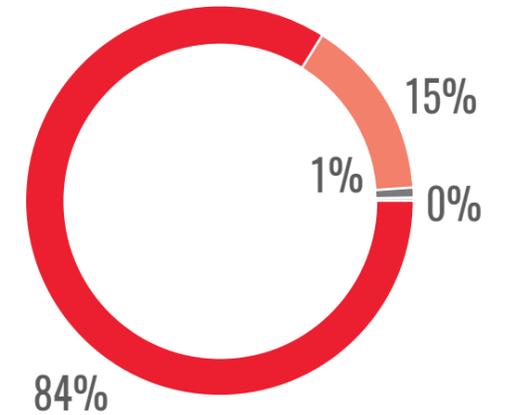
SITUACIÓN COVID-19 EN 2021

TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS: 109,467

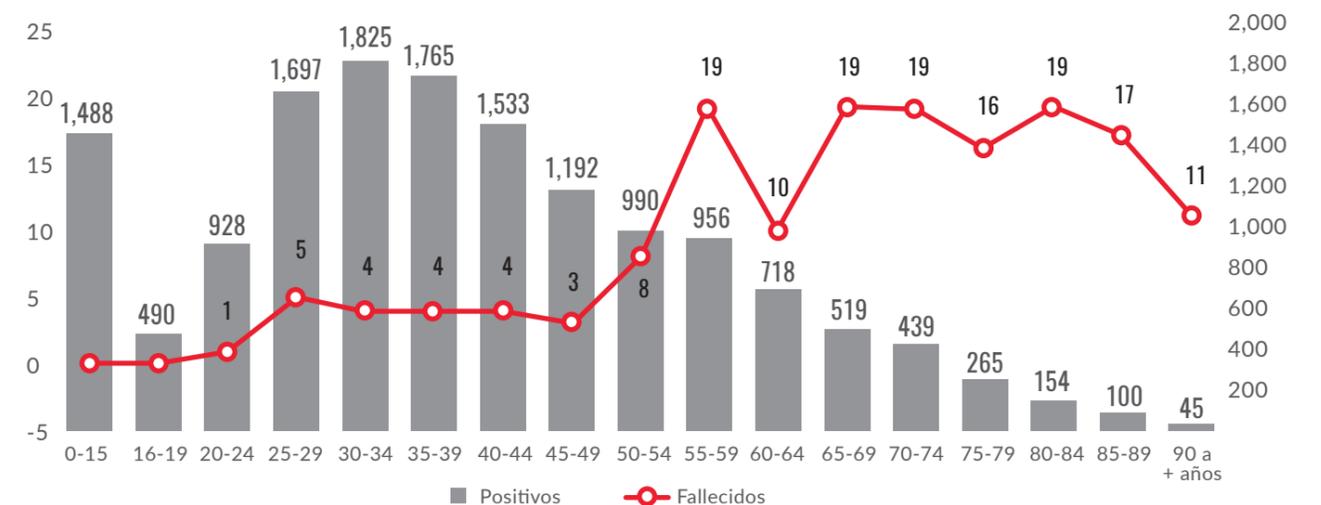


Población gestionada	18,065
Casos positivos	15,104
Altamente sospechosos	2,961
Fallecidos	159

AFILIADOS CON COVID-19



RANGO DE EDAD DE AFILIADOS CON COVID-19



TOTAL DE POBLACIÓN ATENDIDA POR GÉNERO



POBLACIÓN ATENDIDA POR COVID-19

TOTAL 109,467



RANGO DE EDAD DE POBLACIÓN ATENDIDA

0-15	13,489
16-19	3,710
20-24	7,152
25-29	12,653
30-34	14,183
35-39	12,353
40-44	10,705
45-49	8,336
50-54	7,063
55-59	5,947
60-64	4,502
65-69	3,629
70-74	2,621
75-79	1,505
80-84	865
85-89	487
90+	267

84%

de los casos gestionados dio positivo al coronavirus

61%

de los afiliados hospitalizados resultaron positivo

25%

de los fallecidos tenían una condición crónica

54%

de los casos positivos fueron mujeres

HTA
1,805

DM
441

CÁNCER
331

IRC
10



1,978



10,886



2,240

EDAD CON MAYOR INCIDENCIAS DE POSITIVOS

30-34 AÑOS
3,976 AFILIADOS

PROGRAMA DE GESTIÓN DE RIESGO COVID-19

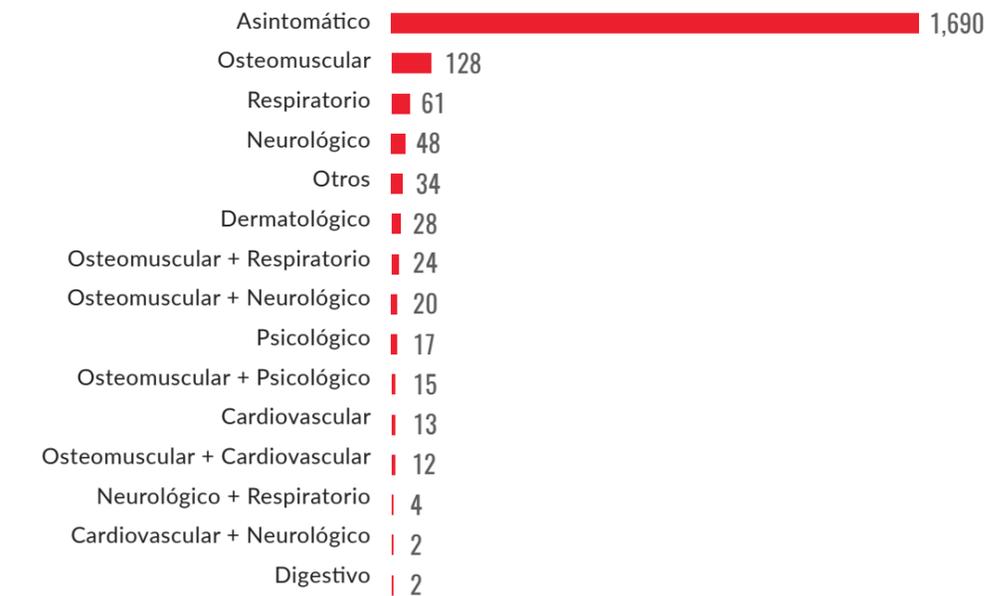
Con nuestro programa Post COVID-19 más de 2 mil pacientes recibieron un seguimiento clínico integral hasta meses posteriores del período infeccioso. Gracias a este se identificaron secuelas de la enfermedad que dieron lugar a un manejo oportuno de las mismas, evitando así complicaciones a mediano y largo plazo.



+4,000 de

atenciones médicas y otros servicios de salud sin ningún costo

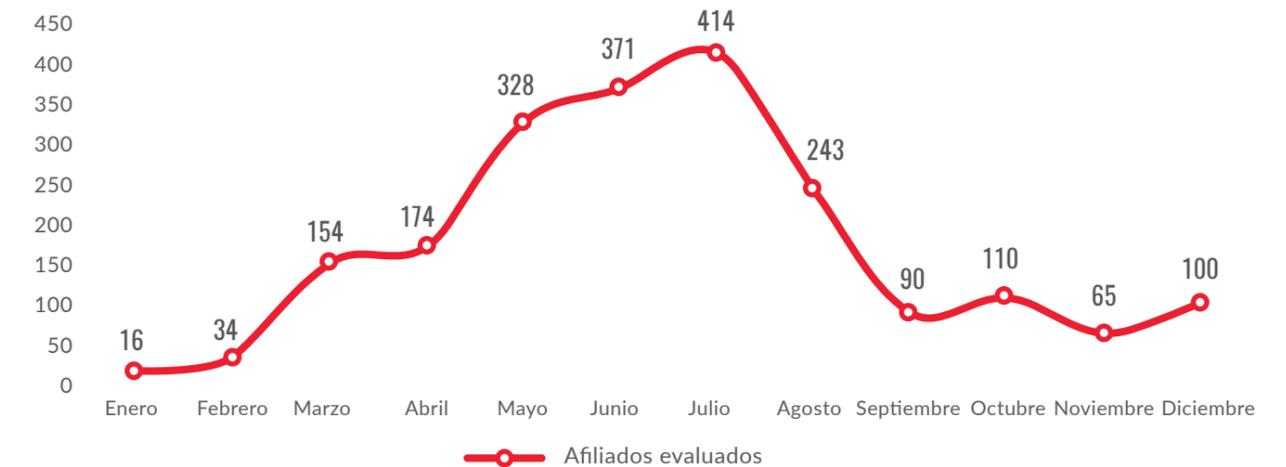
SECUELAS



RANGO EDAD DE POBLACIÓN ATENDIDA

20-24	92
25-29	280
30-34	329
35-39	347
40-44	291
45-49	228
50-54	162
55-59	128
60-64	95
65-69	84
70-74	38
75-79	12
80-84	12
85-89	1
+90	92

AFILIADOS EVALUADOS POR MES



3 SIEMPRE CONTIGO

El programa Siempre Contigo va dirigido a nuestros afiliados con enfermedad oncológica. Con este contribuimos en la mejora de la calidad de vida de los pacientes y sus familias.

Además, garantizamos la continuidad del tratamiento oncológico, para quienes agotan el monto tope de cobertura (hasta su renovación), a través de una coordinación con el programa de medicamentos de alto costo del Ministerio de Salud Pública.

De igual manera, en 2021 identificamos pacientes que cumplen con los criterios de inclusión para el programa de cuidados paliativos Lazos Contigo.



3,347
pacientes activos

89% de inclusión de pacientes con cáncer en el programa

POBLACIÓN CON CÁNCER POR EDAD

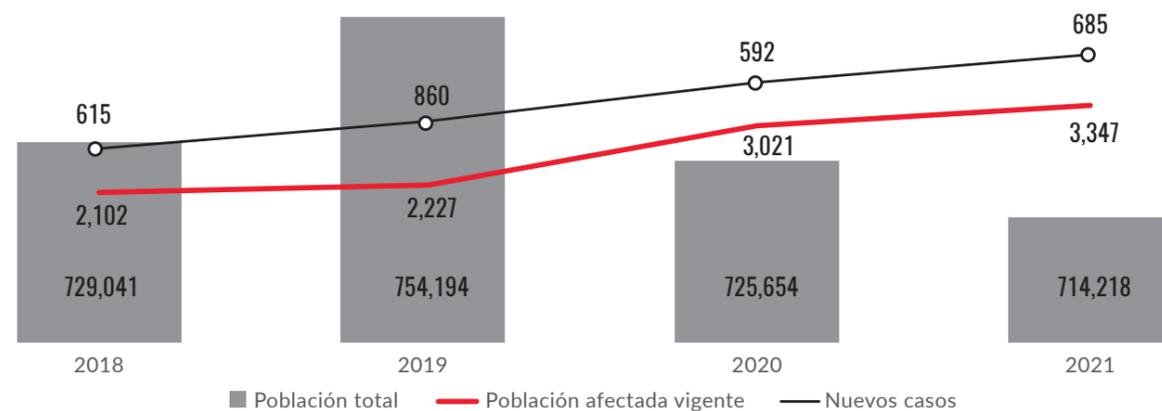
2%

42%

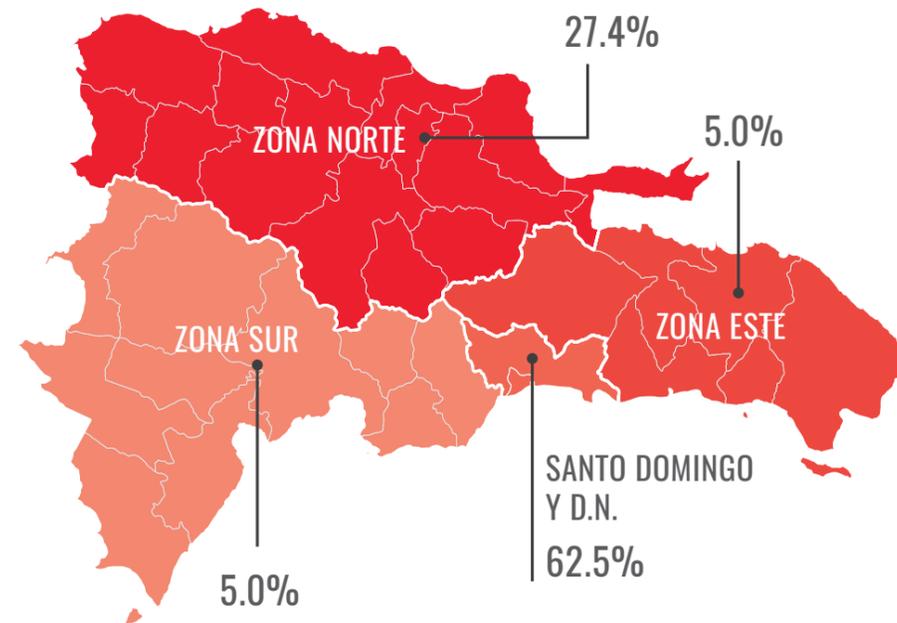
56%

58%
de la población oncológica son mujeres

PREVALENCIA E INCIDENCIA DE CASOS

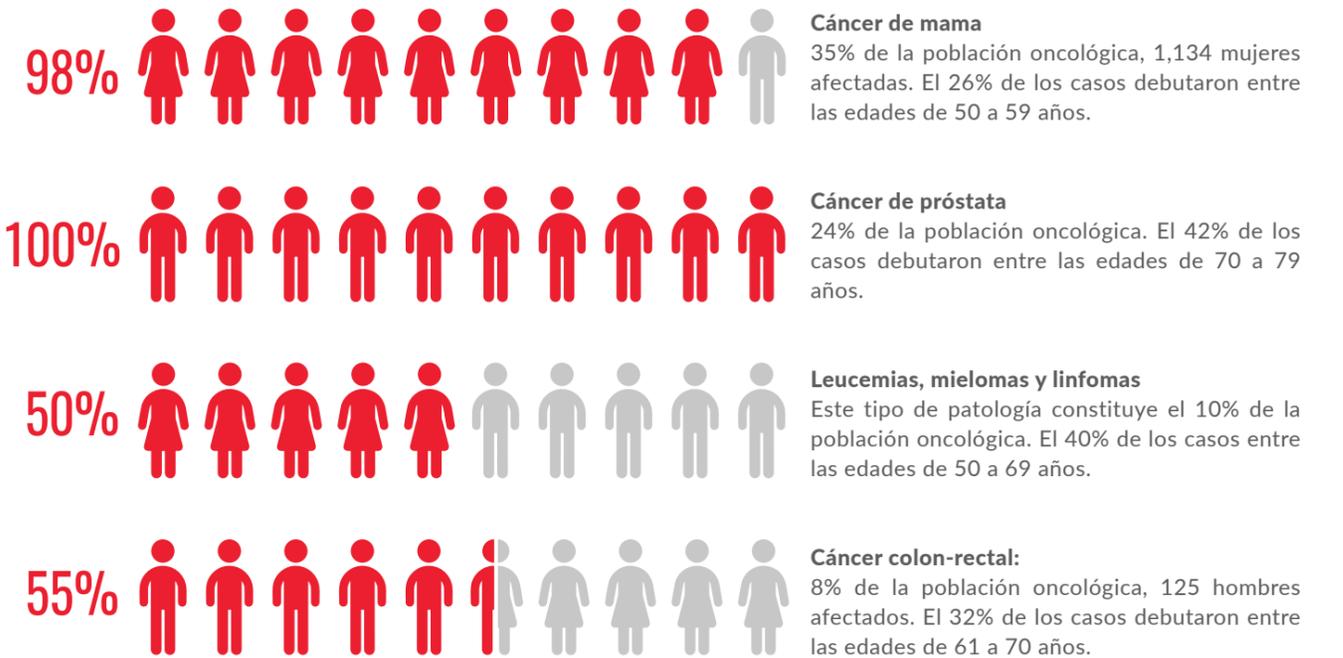


PACIENTES POR ZONA DEL PAÍS



PACIENTES SEGÚN TIPO DE AFILIADO

Titulares	53.3%
Dependiente	46.7%



ACTIVIDADES EDUCATIVAS

A lo largo del año ofrecimos conversatorios con médicos especializados en diferentes áreas de la oncología como parte de nuestro deber de enseñanza a nuestros afiliados. A continuación, los temas que abordamos.

En febrero

- Efectos secundarios y alimentación en pacientes de radio y quimioterapia.
- Cáncer infantil: diagnóstico, signos de alerta y tratamientos.

En marzo

- Cáncer de cuello uterino: diagnóstico, tratamiento y prevención.

En julio

- Cuándo los dolores de un niño son señales de alerta.

- En septiembre
- Cáncer y cirugía de tiroides: impacto en la vida de los pacientes.

4 AUDIO DOCTOR

El programa de AudioDoctor nos permitió ofrecer a los usuarios orientación médica personalizada, al igual que acompañamiento y asesoramiento en salud.

Recibieron nuestra asistencia:

- Pacientes enrolados en los programas de Gestión de Riesgo.
- Afiliados con uso frecuente del servicio de emergencia.
- Usuarios del programa Post COVID-19.



15,505
seguimientos a afiliados afectados por el COVID-19

1,496
pacientes de COVID-19 recibieron seguimiento especializado por neumología

4,490
seguimientos a pacientes de los programas de Gestión de Riesgo

Asistimos un total de 28,690 llamadas, de las cuales 21,927 fueron llamadas salientes y un total de 6,763 llamadas entrantes.



28,690
asistencias por llamadas

76%
llamadas salientes

24%
llamadas entrantes



GESTIÓN COVID-19



5 CAMINANDO CONTIGO
GESTIÓN DE PACIENTES PLURIPATOLÓGICOS COMPLEJOS

A través del programa Caminando Contigo acompañamos a nuestros afiliados pluripatológicos con necesidades complejas de salud y que requieren una atención coordinada, especializada y de seguimiento continuo.

Desde que iniciamos el programa en 2019 nos enfocamos en brindar una asistencia integral, aunando esfuerzos entre los profesionales y servicios, a la vez que nos extendíamos a nuevos centros.

Los pacientes pluripatológicos tienen una importancia significativa en el costo global de los recursos sanitarios. De hecho, el 50% de los pacientes crónicos tiene varias enfermedades simultáneamente lo que multiplica por seis (6) el costo sanitario en comparación a quienes padecen una o ninguna enfermedad crónica. En ese mismo orden, el monto devengado en pacientes que tienen cinco (5) o más enfermedades crónicas representa dos tercios del total del gasto sanitario de algunas organizaciones sanitarias.



50%

de los pacientes crónicos tienen varias enfermedades simultáneamente

80%

de los pacientes recibe cobertura de un 100% en los medicamentos para su condición crónica de salud

60%

menos casos dirigidos a emergencias

75%

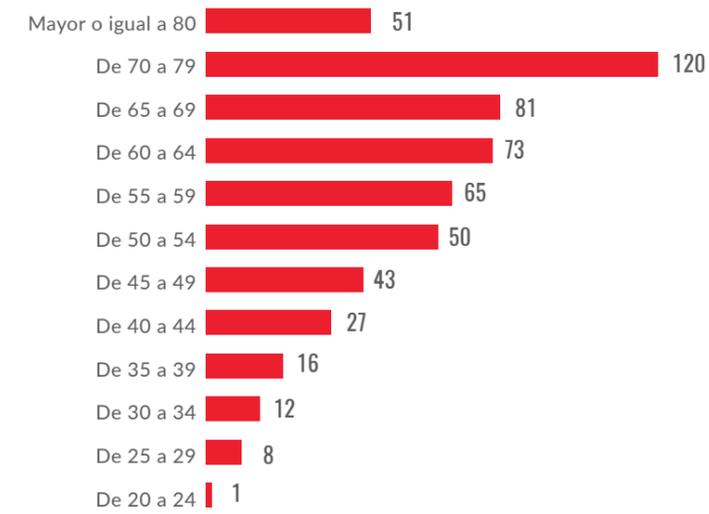
es la disminución de hospitalización de nuestros usuarios

En 2021 incluimos un prestador de servicios de salud en la Zona Norte con el que impactamos a más de 100 pacientes, brindando acompañamiento, seguimiento médico y un servicio de calidad. Los testimonios de satisfacción y gratitud por parte de los usuarios nos motivan a seguir impulsando la iniciativa.

Por otro lado, impartimos actividades de enseñanza con la participación de afiliados, familiares y cuidadores con el objetivo de seguir promoviendo el autocuidado e igualmente educar al paciente en el manejo de su enfermedad.



DISTRIBUCIÓN POR EDAD



DISTRIBUCIÓN POR SEXO



TOP 10 DIAGNÓSTICOS

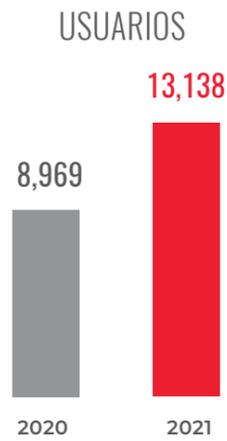


6 CONTIGO

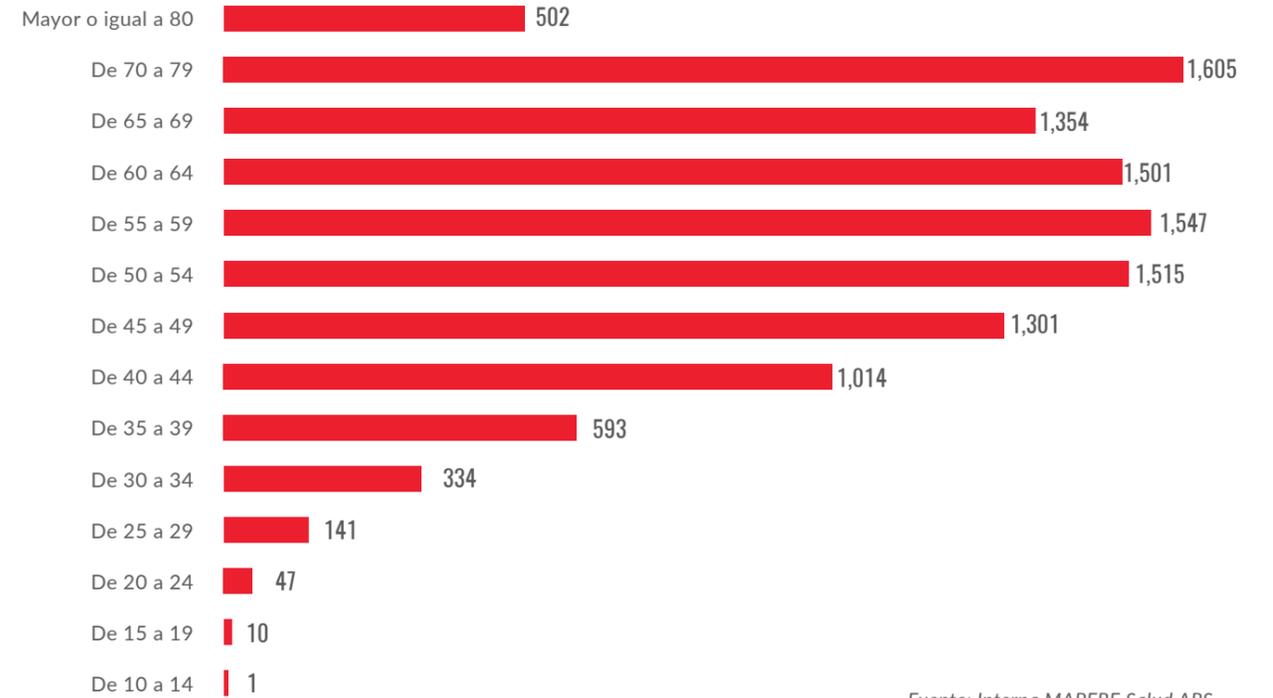
Para nuestros afiliados con patologías como hipertensión arterial, diabetes mellitus y enfermedad renal crónica, en MAPFRE Salud ARS contamos con el programa Contigo.

Hemos logrado un buen control de la salud de estos pacientes promoviendo el autocuidado y autogestión de sus condiciones médicas con ayuda de un trabajo coordinado entre la ARS y el prestador.

Sumado a eso, incluimos dos prestadores nuevos en Santo Domingo para la gestión de los usuarios.



DISTRIBUCIÓN POR EDAD PROGRAMA CONTIGO

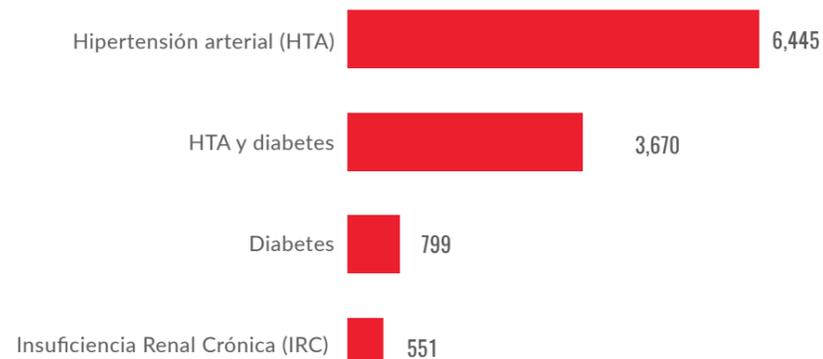


Fuente: Interna MAPFRE Salud ARS.

Del total de la población asignada al programa Contigo, el 56% solo padece de hipertensión arterial, el 7% padece únicamente de diabetes mellitus, mientras que el 32% sufre de ambas condiciones médicas. Apenas el 5% tiene enfermedad renal crónica.

La mayor concentración de pacientes está en el rango de edad de 70 a 79 años, seguido de los usuarios entre 55 a 59 años.

DISTRIBUCIÓN POR ENFERMEDAD



Fuente: Interna MAPFRE Salud ARS.

El sexo femenino continúa prevaleciendo con un 58%, mientras que el sexo masculino ronda el 42%.

La plataforma tecnológica que soporta el programa Contigo se ha actualizado constantemente para brindar a nuestros afiliados una atención oportuna, así como un correcto seguimiento de los indicadores clínicos.

DISTRIBUCIÓN POR SEXO



Fuente: Interna MAPFRE Salud ARS.

Las enfermedades crónicas precisan de un gran esfuerzo en educación sobre la patología, tanto para el paciente como para sus cuidadores. Supliendo esa necesidad, realizamos continuamente actividades grupales e individuales. En MAPFRE Salud ARS creemos que mediante la intervención educativa y activa del paciente podemos mejorar enormemente los indicadores clínicos.

+600
de actividades educativas virtuales y/o presenciales en 2021

+7,800
de participantes

30%+
eventos que en el año 2020

+230
de actividades con los PSS de socialización, seguimiento, asistencia técnica y talleres, entre otros



PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN

Sin duda, la pandemia nos mostró nuestra capacidad de resiliencia. Hoy más que nunca comprendemos la importancia de estar unidos y de valorar cada instante que la vida nos ofrece.

Es por esto que, en medio de la preocupación por la crisis sanitaria, perfeccionamos nuestros servicios para así ofrecer seguridad y tranquilidad a nuestros usuarios.

Así pues, tomando como base nuestro cronograma especial de actividades virtuales de Prevención y Promoción de la salud, desarrollamos un temario enfocado en mantener una buena salud integral y mejorar el estilo de vida de nuestros afiliados.

Nuestra promesa es continuar innovando para crear actividades que apoyen, orienten y empoderen a hombres, mujeres y niños, tanto en su bienestar físico como en el emocional.

+930 de actividades de Prevención y Promoción de la Salud

+38,500 de participantes

Las actividades de Prevención y Promoción de la Salud, para nuestros afiliados y la población dominicana en general, juegan un papel importante en su vida.

DATOS GLOBALES

Concepto	Cantidad
Participación en actividades	38,723
Actividades diversas realizadas	935
Empresas visitadas	806



DATOS DESGLOSADOS

Actividad	Total de Asistencia	Total de Actividades
Aprendiendo Sanamente	414	20
Bienestar para Ellas	6,771	267
Mamás Radiantes	3,347	95
Programa para dos	154	2
Actividades Educativas	20,128	355
Azúcar en Equilibrio	2,369	68
Valoración Nutricional	40	3
Ponte en tu Peso	42	5
Programa de ejercicios	1,589	48
Toma de laboratorios	619	10
Vacunación adultos	2,806	21
Salud Masculina	45	3
Consulta Psicológica	49	10
Desparasitación Adultos	350	3
Totales	38,723	935

ACTIVIDADES FIJAS

SALUD EN MOVIMIENTO

Nuestro programa de ejercicios es apreciado masivamente por todos los asistentes, ya que les enseña rutinas de ejercicio físico seguras, fáciles y divertidas para incluir en su diario vivir. Así contribuimos a elevar sus niveles de autoestima y de actitud positiva hacia la vida.

Durante el 2021 continuamos brindando este apoyo a nuestros afiliados y seguidores a través de nuestra cuenta de Instagram @mapfresaludars.

En MAPFRE Salud ARS creemos firmemente que el ejercicio contribuye a llevar una vida saludable a niveles físico, emocional y mental.



+ 48
de actividades realizadas en 2021

+ 1,500
de personas participaron

MAMÁS RADIANTES

El programa Mamás Radiantes, para mujeres embarazadas, proporciona educación y un cuidado prenatal apropiado que garantiza el sano desarrollo de la criatura. Por medio de sesiones teóricas y prácticas, las futuras madres aprenden sobre:

- El trabajo físico durante el embarazo.
- Desarrollo del embarazo, parto y postparto.
- Signos del trabajo de parto.
- Cuidados del recién nacido.
- Lactancia materna.
- Planificación familiar.

El resultado es disfrutar de un embarazo confiado y feliz. Este curso se ofrece sin ningún costo para nuestras afiliadas del Plan Básico de Salud y también para planes privados, tanto para titulares como dependientes en diferentes localidades. De este modo, los padres tienen la oportunidad de seleccionar la ubicación y el horario de su conveniencia.

+ 3,340 madres formaron parte del programa Mamás Radiantes en 2021



ACTIVIDADES ESPECIALES 2021

En MAPFRE Salud ARS continuamente innovamos nuestras actividades de salud en beneficio de nuestros afiliados y relacionados. En 2021 realizamos la charla educativa sobre la **“Situación actual de la tuberculosis y actualización en el diagnóstico de tuberculosis”** a cargo de la Dra. Melanea Encarnación, directora de la División de Tuberculosis del Ministerio de Salud Pública.

El propósito fue prevenir y dar a conocer la incidencia de esta enfermedad en la población dominicana, así como servir de apoyo propiciando un entorno de trabajo saludable.

SALUD MENTAL Y COVID-19

De acuerdo a la Organización Panamericana de Salud (OPS), el miedo, la preocupación y el estrés, son respuestas normales en los momentos en que nos enfrentamos a la incertidumbre y situaciones de cambios o crisis.

En el contexto de la pandemia por coronavirus, ha sido normal y comprensible que las personas experimenten estos sentimientos. Por eso, ante las nuevas y desafiantes realidades que vivimos, desarrollamos la charla **“Salud mental: Pilar del Bienestar Físico y Emocional”** que trajo paz y tranquilidad a nuestros afiliados. El evento lo impartió el Dr. Luis Geraldino, Médico Psiquiatra.

En ese mismo orden, nuestro vicepresidente técnico de Salud, Dr. Jaime Herrera, orientó a la población sobre



temas tan importantes como la **“Vacunación contra el COVID-19”**, sus beneficios, las dosis proyectadas, estadísticas internacionales, así como sus expectativas particulares y generales.



DÍA MUNDIAL DE LA HIPERTENSIÓN ARTERIAL

Cada 17 de mayo se conmemora el Día Mundial de la Hipertensión Arterial. En MAPFRE Salud ARS fomentamos acciones preventivas que estimulen un diagnóstico oportuno y un estilo de vida saludable.

Para recordar la fecha hicimos un llamado a todos nuestros afiliados a participar de nuestra jornada en movimiento **“Baila por tu corazón”** de la mano del instructor José Holguín (El Peke). Con esta animada actividad promovimos la actividad física y el cuidado personal.

DÍA MUNDIAL DEL CÁNCER DE PRÓSTATA

Cuando el calendario marca el 11 de junio todos los interesados en el área de la salud recordamos el Día Mundial del Cáncer de Próstata. La fecha tiene por objetivo sensibilizar a los hombres sobre la alta incidencia de la enfermedad. De hecho, es el cuarto tumor más frecuente en el mundo. Motivados por expresar la importancia del diagnóstico precoz, los recursos y posibilidades para su tratamiento, realizamos el conversatorio **“Cáncer de Próstata, lo que debes conocer”**, con la participación del Dr. Nelson Emilio Ramírez Troche, Cirujano Urologo.

La iniciativa buscaba promover y contribuir a un estilo de vida saludable que fomente el cuidado de las personas. De igual manera, destacamos la necesidad de acudir a revisiones periódicas para asegurar una actuación temprana, siendo esto tan normal como ir al ginecólogo para las mujeres.



MES DE LA LACTANCIA MATERNA

El cuidado de nuestros hijos ha sido prioridad en nuestra cultura organizacional. La misión se fortalece con el interés de presentar a nuestras afiliadas embarazadas, y al mercado dominicano, todo un mes de actividades educativas y de orientación acertada sobre la lactancia materna. A continuación, el listado de nuestras charlas.

“Preparación en el Embarazo para Amamantar”. Se educó a las participantes sobre cómo prepararse para esta hermosa etapa del cuidado de sus bebés. La ponencia estuvo a cargo de las especialistas Elena Conti y Claudia Guzmán.

“Expectativas y Realidades de la Lactancia”. Se aclararon dudas, mitos y tabúes sobre el proceso de cuidados y atención que se brinda a los hijos al lactar. Participaron panelistas invitadas y Cándida Gil, representante de UNICEF.

“Taller Práctico de Lactancia para Primerizas”. Se enseñaron técnicas para amamantar a las participantes del programa Mamás Radiantes, quienes enfrentan las incertidumbres que conlleva este proceso natural. Lo impartió la especialista Elena Conti.

“Regreso al trabajo, ¿cómo continuar con la lactancia?”. Se ofrecieron respuestas a este importante reto al que se enfrentan la gran mayoría de las mujeres dominicanas al dar a la luz, con sus particularidades y complicaciones rutinarias.

“La alimentación de la madre lactante”. Se incentivó a las madres a cuidar su alimentación de cara al proceso de lactancia de sus bebés para cuidar su salud y bienestar a largo plazo. Estuvo a cargo de las especialistas la Dra. Arleen Mena, pediatra nutricionista; Dra. Israelina Peña, Nutricionista clínica y la Licda. Elena Conti, especialista en lactancia.

“¿Cómo papá puede ser parte de la lactancia?”. Se resaltó la importancia del apoyo de la pareja durante el proceso de lactancia materna y sus beneficios, tanto para el bebé como para la madre y el conjunto familiar. Concluimos nuestras actividades especiales en el mes de agosto.

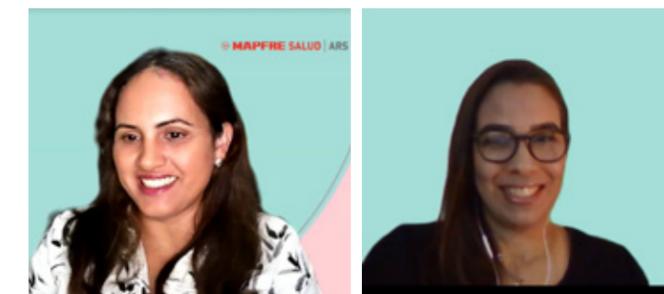
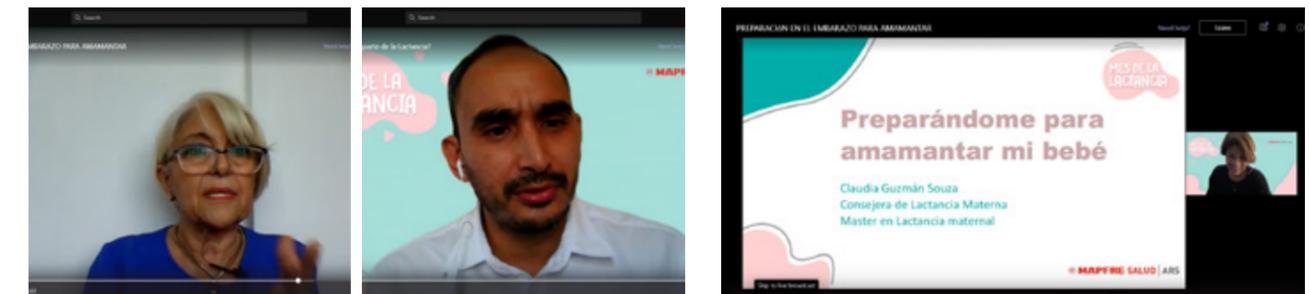
Mediante la realización de todas las actividades descritas anteriormente, contamos con la participación de 893 personas. En el proceso incentivamos la lactancia materna como un factor que reduce el riesgo de cáncer de mamas y ovarios. Además, disminuye el riesgo de sufrir depresión postparto.

DÍA MUNDIAL DEL CORAZÓN

La enfermedad cardiovascular es la principal causa de muerte en todo el planeta. En tiempos de COVID-19 los pacientes con problemas cardíacos se enfrentan a una doble amenaza. Se estima que para 2030 la cifra de muertes ascenderá a 23 millones de personas. La situación puede ser diferente si adoptamos cambios en nuestra rutina que posibiliten gozar de una vida más larga, saludable y plena.

Para el Día Mundial del Corazón efectuamos la charla **“Yo cuido mi corazón: salud física y emocional”**, impartida por la Dra. Israelina Peña, el Lic. Pedro Julio Arias y la Dra. Vizmary Pineda quienes de forma asertiva y dinámica nos retroalimentaron sobre los cuidados que debemos mantener en nuestra vida cotidiana.

543 participantes recibieron de primera mano recomendaciones para reducir los riesgos de padecer la patología, tales como: llevar una buena alimentación, hacer más ejercicios y limitar el consumo de sustancias perjudiciales (comida rápida, tabaco y alcohol, entre otros).



543 participaron en el panel



JORNADA ALERTA ROSADA

Con motivo del Día Mundial de la Lucha contra el Cáncer de Mama, MAPFRE Salud ARS, en alianza con tiendas Sirena, llevamos a cabo la séptima edición de nuestra iniciativa "Alerta Rosada".

Mediante eventos educativos y jornadas de diagnóstico promovimos la importancia de la prevención y detección temprana de la enfermedad. Conjuntamente brindamos soporte a personas con resultados positivos.

Contamos con los servicios de sonomamografía en las localidades de tiendas Sirena (Galería 360, Luperón y Multicentro Churchill). Adicional a esto, a lo largo del mes de octubre y noviembre apoyamos a importantes clientes de nuestra cartera en formato presencial.

Los resultados de Alerta Rosada 2021 fueron gratificantes. En 213 actividades realizadas a nivel nacional (Santo Domingo, Santiago, San Cristóbal, La Romana, Higüey y Bani) participaron 6,512 personas. Esto reafirma nuestro compromiso con la salud y el bienestar de los dominicanos.

La séptima Jornada Alerta Rosada tuvo como lema #toquedevida

+6,500 participantes
+200 actividades realizadas a nivel nacional

RESULTADOS DE LAS JORNADAS MÉDICAS DURANTE EL MES DE OCTUBRE DE 2021

4,987
pacientes evaluados

96
jornadas médicas gratuitas

3,302
asesorías de autoexamen

1,095
mamografías indicadas

940
participantes en charlas

110
casos de alerta detectados

NOVIEMBRE: MES DE LA DIABETES

Nuestra empresa se unió a la campaña de concienciación del Día Mundial de la Diabetes a través de jornadas preventivas de salud. Gracias a nuestro programa "Azúcar en Equilibrio" identificamos factores de riesgo personales y familiares de nuestros afiliados. De igual modo, evaluamos el índice de masa corporal (IMC), la presión arterial y glicemia capilar.

Las oficinas de servicios MAPFRE Salud ARS sirvieron como plataforma para que los visitantes se realizaran el chequeo.

La pandemia nos ha retado a adaptarnos a una nueva realidad: combinar las atenciones integrales entre servicios virtuales y retomar gradualmente las atenciones presenciales en beneficio de nuestros clientes. Es por ello que, a través de los programas de Prevención y Promoción de la Salud, se brindó todo el apoyo necesario, sin dejar en el olvido al resto de las enfermedades.





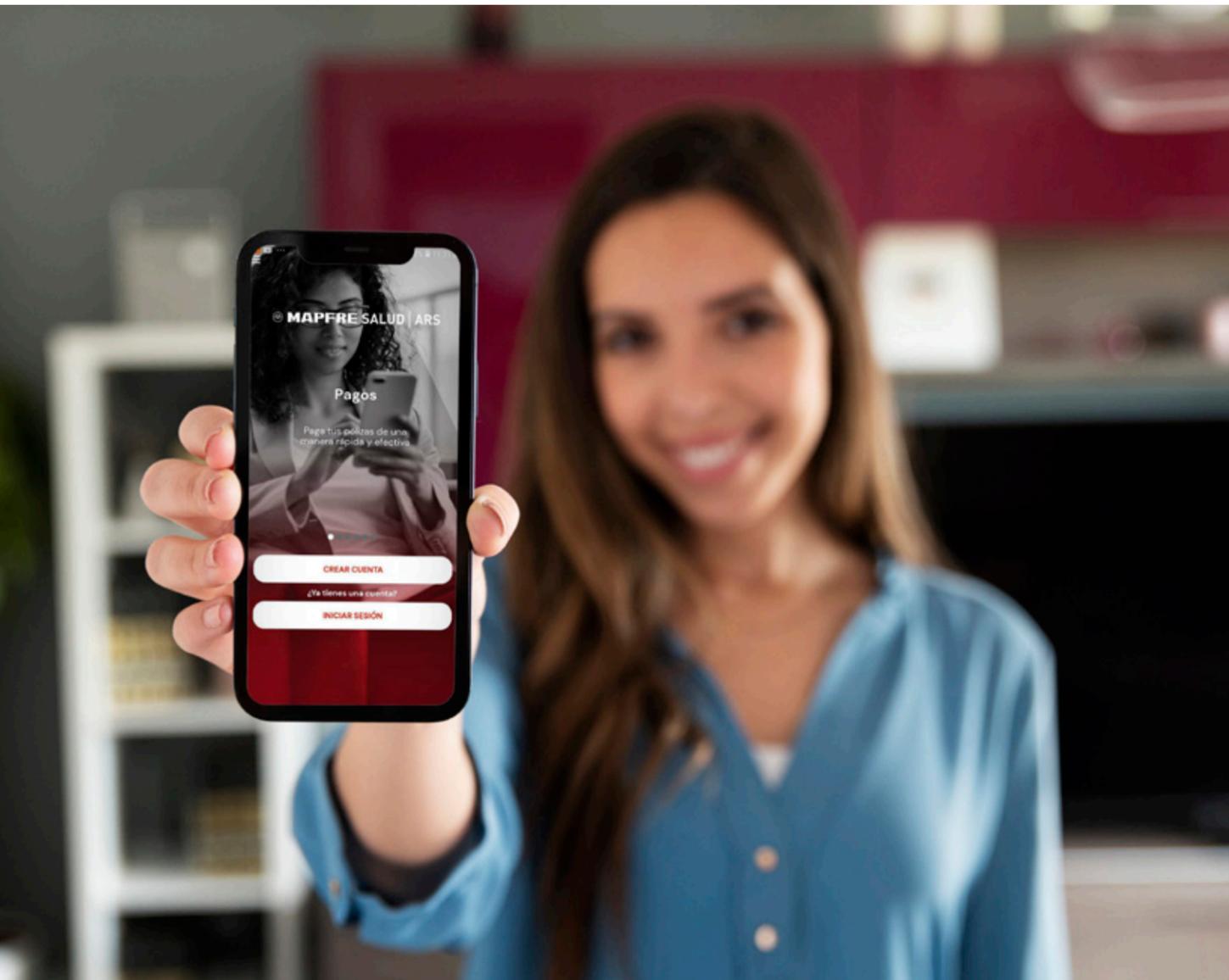
05

TI/PROCESOS

- Logramos más de 50 mil solicitudes procesadas y clasificadas en un año.

- Fortalecimos la ciberseguridad de nuestros equipos.

- Optimizamos nuestra APP de afiliados.



MODERNIZACIÓN DE PLATAFORMA DIGITAL

En el año 2021 dimos prioridad a las estrategias de modernización de nuestras plataformas digitales. De igual manera nos ocupamos de consolidar las iniciativas de Continuidad de Negocio y Ciberseguridad, en conjunto con las unidades de Seguridad de la Información en MAPFRE Corporativo.

PRIMER TRIMESTRE

• Nueva Oficina Virtual de Promotores

Renovamos nuestra Oficina Virtual de Promotores (Corredores y Agentes) para poder ofrecerles un medio más acorde a los tiempos.

La plataforma contiene todos los servicios de autogestión para agilizar las operaciones con la ARS. Además, es posible utilizarla desde cualquier dispositivo electrónico por su capacidad de adaptación a los diferentes tamaños de pantalla.



Aplicación responsiva. Más ágiles y efectivas las operaciones de los promotores con MAPFRE Salud ARS.

SEGUNDO TRIMESTRE

• Portal para el programa de cuidados paliativos: Lazos Contigo

En un formato totalmente sistematizado, la iniciativa manifiesta nuestra intención de elevar la calidad de vida de nuestros pacientes con condiciones crónicas, catastróficas y/o avanzadas de salud.

Entre los beneficios del programa se destacan consultas especializadas, atención integral e integrada, pruebas diagnósticas, medicamentos de sostén y manejo del dolor.



Desarrollamos portales de Autorizaciones y manejo del programa Lazos Contigo completamente automatizados.

TERCER TRIMESTRE

• Primera fase de la Automatización Robótica de Procesos (RPA) dentro de la Vicepresidencia Técnica/Salud.

Para incrementar nuestros niveles de eficiencia, a finales de 2021 vio la luz nuestro proyecto de RPA dentro de nuestra Vicepresidencia Técnica/Salud. Este es solo la punta de lanza de una iniciativa mucho más ambiciosa que pretendemos desarrollar en los próximos tres años.

• Módulo de Registro de Vacunas COVID-19, en nuestra MiGente APP.

CUARTO TRIMESTRE

• Desarrollo de aplicaciones

Nuestros canales de comunicación se mantienen en constantes cambios para adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes y afiliados. A continuación, nuestros avances más destacados:



• Optimizamos nuestra APP de Afiliados con mejoras para ofrecer un servicio de calidad.



• Pusimos en producción un nuevo Chatbot, bautizado como Fred, a través de WhatsApp y nuestra página web.



• Actualizamos nuestro Cotizador Web, para que nuestros socios de negocios puedan cotizar, pagar y emitir pólizas desde un entorno digital.

INFRAESTRUCTURA Y SOPORTE TÉCNICO

Paralelo a todos los desarrollos de sistemas informáticos para el servicio al cliente, en materia de Infraestructura y Soporte Técnico registramos los siguientes avances:

INICIO DE HOMOLOGACIÓN AMBIENTAL

En apoyo a Infraestructura y Soporte Técnico, iniciamos el proyecto de Homologación Ambiental reportando la matriz SYGRIS sobre los consumos relacionados a la contaminación ambiental, en los dos primeros cuatrimestres de 2021.

FORTALECIMIENTO DE LA CIBERSEGURIDAD

La seguridad de la información continúa siendo parte de nuestras prioridades, por esa razón:



- Dimos mantenimiento a la totalidad de los ordenadores (computadoras y laptops) de la empresa para garantizar que todos los colaboradores en teletrabajo cumplan con los requerimientos mínimos e indispensables para salvaguardar el activo de información de la empresa.



- Iniciamos el proceso de homologación de los planes de continuidad de negocio y de incluirnos en los equipos de Ciberseguridad de MAPFRE, para robustecer aún más los planes que venimos corriendo desde 2017.



- Logramos crear las rutas alternas para las líneas de comunicaciones en la Oficina Principal y activamos la central telefónica (en modo Activo) desde nuestro sitio alternativo (DRP).

INTEROPERABILIDAD

Concluimos con éxito los procesos B2B con nuevos centros médicos especializados y laboratorios clínicos afiliados a nuestros planes de salud.

Todos los equipos de nuestros colaboradores en teletrabajo cumplen con la versión del Sistema Operativo adecuado y la función de Anti Ransomware activo, con el propósito de poder hacer actualizaciones automáticas a través de nuestra nueva versión de System Center y Directorio Activo desplegado este mismo año.





A final de año, la Superintendencia de Salud y Riesgos Laborales (SISALRIL) nos calificó como una Administradora de Riesgos de Salud (ARS) con “alto nivel de gestión” en su auditoría 2021.



MAPFRE SALUD — ARS



- Reconocimos a más de 60 colaboradores.
- Seguimos apostando a la capacitación técnica de nuestro equipo.
- Celebramos el primer año unidos como MAPFRE Salud ARS.

06

RECURSOS HUMANOS

De valor. Así definimos al equipo de Recursos Humanos que hizo posible alcanzar las metas propuestas por MAPFRE Salud ARS en 2021. Por eso, continuamos invirtiendo en la preparación y desarrollo de nuestros más de 690 colaboradores.

médica especializada, reconocimos a nuestros empleados más antiguos y dimos prioridad a actividades de socialización para afianzar el sentido de pertenencia y compañerismo de todos.

Como músculo vital de nuestra organización, fortalecimos su capacitación con programas dirigidos al aspecto técnico, ofrecimos atención

Desde el departamento de Recursos Humanos les damos las gracias, porque hacen posible el avance de la institución y por su compromiso diario con todos nuestros clientes y afiliados.

UN EQUIPO INVALUABLE CONFORMADO POR:

691

colaboradores.



62%

mujeres en puestos de supervisión



Generaciones



18,775

horas de capacitación



67

reconocidos por antigüedad

38

promovidos y transferidos

16

becas de grado y postgrado a empleados



97.7%

de colaboradores vacunados

FORMACIÓN DEL TALENTO

Creemos en la capacitación continua de nuestro equipo de colaboradores para formar verdaderos líderes que aporten al crecimiento de la organización. Por ello, la formación de nuestro capital humano este año se centró en el mejoramiento continuo de los conocimientos técnicos, así como de las habilidades blandas y acciones con miras a la inclusión y la diversidad.

AGREGAMOS VALOR CON:



- Capacitaciones técnicas en personal dirigido hacia áreas identificadas.



- Acciones de formación y acompañamiento en temas emocionales.



- Reforzamiento de habilidades gerenciales en equipos.

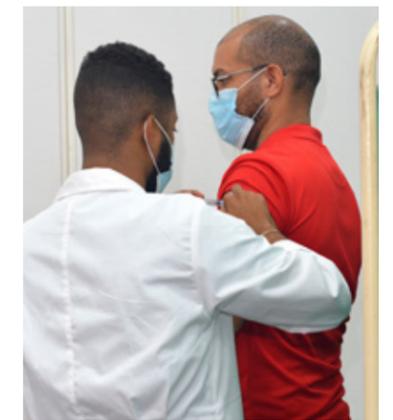


- Charlas de sensibilización sobre la inclusión y discapacidad.



APORTES AL BIENESTAR

Las actividades de bienestar se reanudaron de manera presencial en este año, especialmente en el área de prevención de la salud, bienestar personal y jornadas de atención médica para nuestros colaboradores y sus hijos.



¿QUÉ HICIMOS?

- 
 - Jornada de salud femenina: consulta para la prevención del cáncer de mamas y del cervicouterino.
- 
 - Jornada de salud masculina: consulta general y prevención de cáncer de próstata y de mamas.
- 
 - Jornada de salud infantil: consulta pediátrica, desparasitación y odontológica para los hijos de nuestros colaboradores.
- 
 - Jornada de vacunación contra la influenza.

CELEBRACIONES ESPECIALES

Más allá de su labor diaria como colaboradores, nuestro equipo de trabajo está conformado por padres, madres y profesionales íntegros; por lo que en este año los celebramos en todas sus facetas.

DÍA DE LA MUJER

Resaltando el valor que tiene la mujer, coordinamos una charla enfatizando el liderazgo que representa en la sociedad y recordando que: ¡Mujer el poder está en ti!



DÍA DEL PADRE Y DÍA DE LA MADRE

Celebramos a los padres y madres que conforman nuestro equipo con obsequios personalizados.



COMPARTIR DE NAVIDAD

En la época más mágica del año compartimos y celebramos juntos como la familia que somos. Con la bienvenida a la Navidad disfrutamos cantando al ritmo de los aguinaldos y brindamos un delicioso chocolate con la visita de Santa.



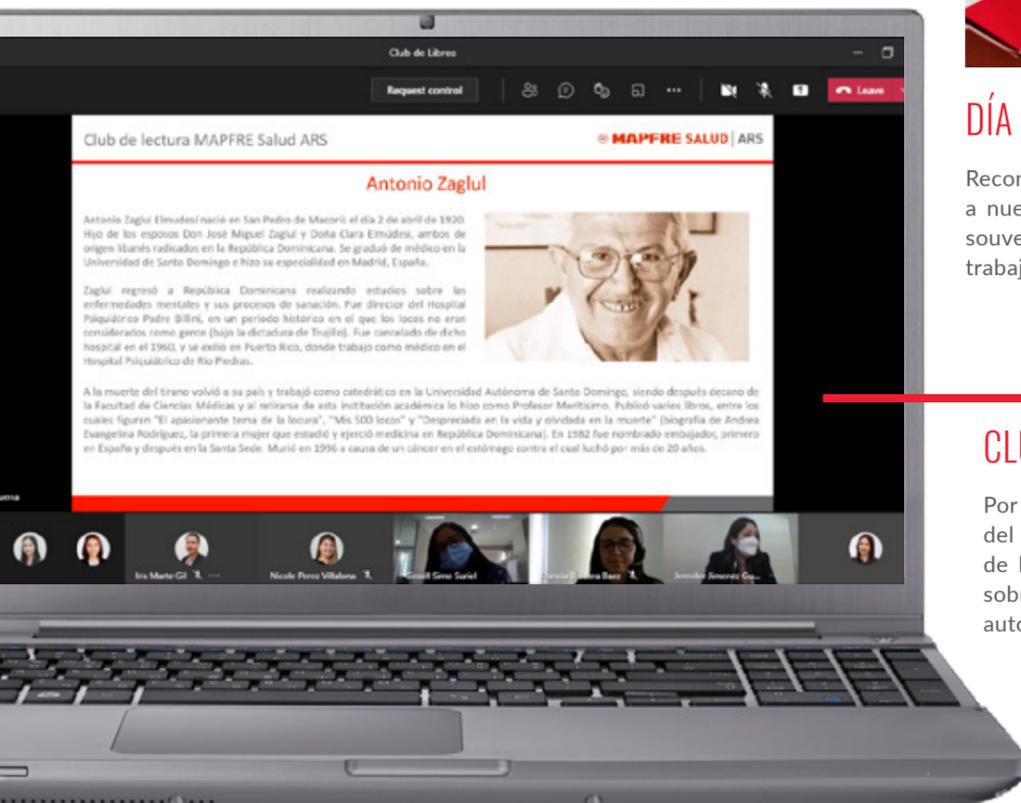
Asimismo, en diciembre nos unimos por primera vez al #MAPFREUglySweaterDay, ocasión que los colaboradores aprovecharon para demostrar su creatividad con accesorios navideños y vestimenta divertida, algunos incluso diseñaron su propio suéter.

DÍA DEL MÉDICO

Reconocimos de manera especial a nuestro personal médico con un souvenir, agradeciendo que sigan trabajando por la salud de todos.

CLUB DE LECTURA

Por motivo al Día Internacional del Libro, organizamos un club de lectura virtual para conversar sobre el libro "Mis 500 locos" del autor dominicano Antonio Zaglul.





PRIMER AÑO DE MAPFRE SALUD ARS

Llegó nuestro primer aniversario y, con él, la celebración de los primeros 365 días de nuestra nueva imagen y nombre. Y qué mejor manera de hacerlo que honrando a nuestros colaboradores más antiguos con un reconocimiento especial y fotos para el recuerdo.





07

MERCADEO Y DESARROLLO CORPORATIVO

- Más de 16 mil descargas en nuestra aplicación móvil.

- Seguimos siendo líderes de excelencia en el sector asegurador.

- Consolidamos nuestra presencia de marca en medios y con patrocinios.



El reconocimiento y valoración positiva de nuestra institución no es producto de la casualidad. En MAPFRE Salud ARS trabajamos cada día para alcanzar altos niveles de profesionalismo y una calidad de servicio que sean referentes en el sector asegurador del país.

Desde la unidad de Mercadeo y Desarrollo Corporativo colaboramos con la visibilidad de estos logros, con la atención esmerada a los clientes y con la consolidación de los canales habituales de comunicación con nuestros afiliados y colaboradores.

Sin dejar de lado el apoyo a los diferentes departamentos para mantener un clima organizacional favorable, que nos ha hecho merecedores, entre otros, de la distinción por 12 años ininterrumpidos como una de las Mejores Empresas para Trabajar en República Dominicana, de acuerdo al ranking 2021 de Revista Mercado.

RECONOCIMIENTOS



EMPRESAS MÁS ADMIRADAS

Por 19 años consecutivos, en MAPFRE Salud ARS hemos sido reconocidos en esta publicación de la Revista Mercado como una de las Empresas Más Admiradas en el país. En esta ocasión, fuimos reconocidos en la categoría del Sector Salud, en la segunda posición de Administradoras de Riesgos de Salud. También fue reconocida MAPFRE BHD en la categoría de Sector Financiero como una de las compañías de seguros más destacadas, por igual nuestra casa matriz, Grupo MAPFRE, como una de las Empresas Más Admiradas de origen español.

TOP 15 MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR EN RD

Por 12 años ininterrumpidos, MAPFRE Salud ARS ha sido reconocida como una de las Mejores Empresas para Trabajar en República Dominicana, de acuerdo al ranking 2021 de Revista Mercado, que evalúa indicadores como tendencias al equilibrio de género, oportunidades de capacitación y crecimiento, beneficios y ambiente laboral.

En esta ocasión, figuramos en la posición no. 15, siendo también reconocidos en el top 5 de los mayores empleadores del país en la categoría de 300 a 1,000 colaboradores.



PREMIOS A LA EXCELENCIA ADOCOSE

Es un gran honor para nosotros ser galardonados por quinta ocasión consecutiva en la categoría Área Técnica y Reclamaciones del Año en los Premios a la Excelencia de la Asociación Dominicana de Corredores de Seguros (ADCOSE), en los que también fuimos nominados en la Área Comercial del Año, en la Categoría de Salud Local y para Mención Especial a la Innovación del Año.

En esta ocasión también fue reconocida la Asociación Dominicana de Administradoras de Salud (ADARS), en la cual nuestro Presidente Ejecutivo, Andrés Mejía, es presidente del Consejo de Directores, por sus aportes al sector seguros del país.



En esta edición, Andrés Mejía, presidente ejecutivo de MAPFRE Salud ARS, indicó que “gestionamos responsablemente nuestra empresa, permitiéndonos resiliencia para sortear los diferentes retos que se nos presentan.”

MARCA EN DIGITAL

Las acciones a través de nuestros canales digitales para la promoción, posicionamiento y venta se desarrollaron satisfactoriamente durante el año. Y también trabajamos con nuestras campañas de reconocimiento como MAPFRE Salud ARS.

En paralelo, trabajamos en el desarrollo del Negocio Digital como canal para las ventas digitales, en conjunto con las vicepresidencias de Proyectos y Sistemas de información, Área Técnica/Salud y Comercial.

Nos aseguramos de la viabilidad del recurso con el desarrollo de la trazabilidad del formulario de registro; mientras capacitamos al personal *outbound* para el proceso de ventas, optimizamos el *Salesforce* a nivel de reportería y procuramos la creación de una estrategia y ejecución de publicidad en canales digitales.

Todo esto estuvo apoyado de la estrategia digital ejecutada principalmente para aportar contenido de valor al usuario.

AMPLIA PRESENCIA EN MEDIOS DIGITALES

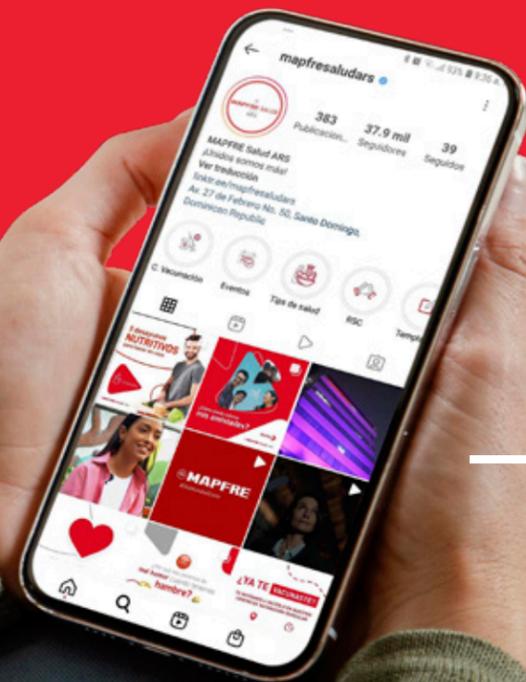
- Eventos en vivo por *streaming*.
- Contenido de valor y en tendencia.
- Contenido informativo sobre nuestros servicios.
- Promoción de nuestros servicios.

CRECIMIENTO EN LAS REDES SOCIALES

 18.79%

 1.51%

 0.84%



SEGUIDORES




37,683




37,511




7,310




15 K




1,987 suscriptores
95.3 K vistas
84.7 K impresiones



 673,270 visitas

 1,988 publicaciones en redes sociales en 2021

UNIDOS SOMOS MAPFRE SALUD ARS

Dimos amplia difusión a nuestra nueva imagen como MAPFRE Salud ARS, con una campaña de orientación a los dominicanos, que continuó hasta el mes de febrero del 2021 con colocación digital, prensa, televisión, radio y exteriores.

Y, posteriormente, reforzamos el mensaje con una campaña lanzada en septiembre 2021, enfocada en la recordación de marca, reafirmando que estamos para respaldar a nuestros afiliados siempre que nos necesiten y que unidos logramos más.



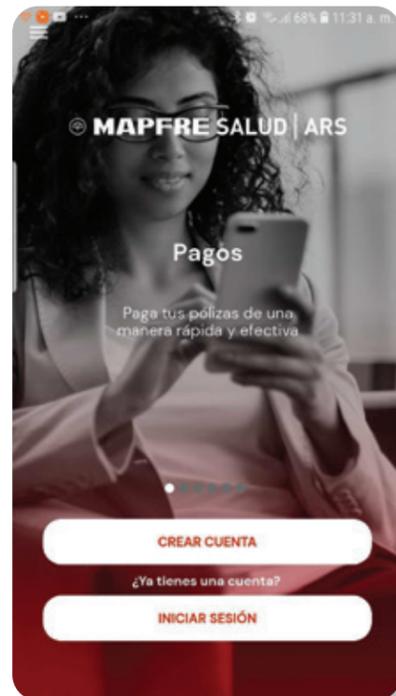
APOYO A LA COMUNICACIÓN INTERNA

Desde la unidad de Mercadeo y Desarrollo Corporativo ofrecimos soporte a Recursos Humanos en la comunicación interna, trabajando campañas, mensajes e iniciativas atractivas para la integración de nuestros colaboradores e identificación con la cultura empresarial.



Iniciativa de colaboradores definir San Valentín en una palabra.

Colaboradores unidos con el mensaje "Luchemos contra el cáncer".



NOS ACERCAMOS MÁS

Este año tuvimos un récord en el uso de nuestra aplicación:

129,879
Descargas

Felicitación por el Día de la Madre y el Día del Padre.



Invitación a los colaboradores a la charla por motivo del Día de la Mujer.

Pieza de la campaña "Cuidemos nuestro corazón".



Convocatoria al día de jerséis navideños #MAPFREUglySweaterDay.



Coordinación del Club de Libros, por motivo al Día Internacional del Libro.



Cobertura y coordinación de obsequios y accesorios por motivo del primer aniversario como MAPFRE Salud ARS.



Comunicación para el público interno de nuestro nuevo programa "Lazos contigo".



MAPFRE SALUD | ARS
VISITA Y APOYA NUESTRO CENTRO DE VACUNACIÓN VEHICULAR (COVID-19)

A partir del miércoles 1 de septiembre

Teatro Nacional Eduardo Brito
 Horario: 11:00 AM - 7:00 PM | De lunes a viernes

Se aplicarán 1era, 2da y 3era dosis
 Vacunas disponibles: Pfizer y Sinovac

Mayores de 12 años pueden vacunarse, acompañados de un adulto
 También tenemos vacunación peatonal
¡Para toda la población!

#VacúnateconMAPFRE

Comunicación sobre nuestro centro de vacunación vehicular.



Mensaje de concienciación por motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer.

MAPFRE SALUD | ARS
Continuemos con las medidas de prevención

- Uso de mascarilla:** Cubrir nariz, boca y barbilla
- Distanciamiento:** Mantener la distancia física
- Higienización de manos:** Lavar con frecuencia y usar sanitizante
- Vacunación:** Completar esquema de dosis requeridas

Recuerda registrar tu estado de salud en Mi Gente APP. Además, puedes contactar a nuestro audiodoctor **Amigo Doctor** a través de 809-381-5000 opción 5.

Recordatorio de medidas preventivas contra el COVID-19.

5 de junio
Día Mundial del Medio Ambiente

La responsabilidad y compromiso que asumimos con la protección del medio ambiente nos invita a aportar un granito de arena para su recuperación. Por eso, te regalamos una matita para que la lleves contigo y puedas plantarla en el lugar que prefieras.

Día: Lunes 7 de junio
 Horarios de entrega: 10:00 AM/12:00 PM | 2:30 PM/4:30 PM
 Lugar: **Parqueo de Clientes, Edificio Principal**

¡Te esperamos!

Donados por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

MAPFRE SALUD | ARS



Iniciativa de entrega de plantas para fomentar la reforestación por motivo del Día del Medioambiente.

MAPFRE SALUD | ARS
Día Mundial contra el Cáncer de Mama
 19 de octubre

Te compartimos este testimonio

"Si ve que algo no está de acuerdo a su cuerpo, debe hacerse pruebas, hacerse análisis para ver que está sucediendo"

Para ver testimonio completo

Clic aquí

Alfredo Joshua
 Oficial de Capacitación Unidad Farmacéutica
 MAPFRE Salud ARS

Comunicación de nuestra iniciativa Alerta Rosada.



ACCIONES MEDIÁTICAS

En el 2021 fortalecimos el relacionamiento con nuestros aliados en los medios de comunicación.



344 publicaciones en medios de comunicación en el año

43 Impresos **19** Televisión

275 Digitales **7** Radio

Free press

RD\$11,757,944.5

EVENTOS

También seguimos aportando valor a nuestros clientes y afiliados con la organización de diferentes actividades de formación, salud y apoyo.

+500 actividades de salud y bienestar



Virtuales y presenciales



En apoyo a las áreas de Prevención y Promoción y Gestión del Riesgo

RUEDA DE PRENSA ALERTA ROSADA

A finales de septiembre, convocamos una rueda de prensa en nuestra oficina principal para presentar los detalles de la séptima edición de Alerta Rosada, una de nuestras iniciativas bandera en el año con la que promovemos la detección a tiempo y prevención del cáncer de mama. En la actividad asistieron representantes de los principales medios de comunicación del país, entre impresos, televisión y radio, así como nuestros aliados de tiendas Sirena y los principales ejecutivos de nuestra empresa.



PRESENTACIÓN PROGRAMA LAZOS CONTIGO

En un evento virtual en el que se convocaron intermediarios, colaboradores y prestadores, presentamos nuestro innovador programa Lazos Contigo, de cuidados paliativos.

A través de una transmisión en Youtube se dieron a conocer los beneficios, requisitos y criterios de selección del programa.

+800 visualizaciones



PANELISTAS EN MEDITALK

Nuestro presidente ejecutivo, Andrés Mejía, participó como panelista en uno de los eventos más relevantes del sector salud con el tema "Management en salud, clave de éxito en respuesta y atención", destacando las medidas de la empresa ante la pandemia y reflexiones de cara al futuro en el área de seguros.

En este evento contamos con un patrocinio que consistía en presencia de marca, mención en nota de prensa, proyección en el evento de un video de nuestro centro de vacunación vehicular y entrega de material promocional de la marca a los invitados.



PATROCINIOS

Afianzamos la presencia de nuestra marca con el patrocinio de eventos de relevancia para el sector.

VIII Congreso Internacional ADOCOSE 2021: "Seguros: Experiencia | Resiliencia", con expositores internacionales, un evento 100% virtual que se realizó los días 9, 10 y 11 de febrero.



Carrera 5k, Hotel Catalonia. Esta actividad se realizó de forma virtual, con el objetivo de fomentar el deporte en familia y recaudar fondos en apoyo a la Fundación FACCI, enfocada en la lucha contra el cáncer infantil.

ANJE, evento "Eco Trends: promoviendo la recuperación sostenible hacia el 2030". Este evento virtual estuvo orientado a visualizar los cambios y tendencias en temas de innovación ecológica y sostenibilidad ambiental principalmente en el sector privado de la República Dominicana, así como con una visión hacia el resto del mundo.

Patrocinio red racers (Fashion Show) ST. Michael 's, en el que se recaudan fondos para la graduación de la promoción y para la Fundación María Laura, que gestiona el diagnóstico y tratamiento de niños con alguna condición especial.

ANJE, "Legal Trends: tendencias legales para la recuperación", evento virtual.

Entrega de aporte a la Asociación de Cronistas Sociales para actividades anuales.

Torneo de Golf ONEC en el campo de golf del Santo Domingo Country Club. Este año parte de los fondos recaudados fueron en apoyo al cuerpo de bomberos de Santo Domingo.

XIX Congreso COPARDOM sobre prevención de riesgos laborales, empresa-trabajo-recuperación.

Evento cultural "Lazos del Caribe", de la Embajada de Colombia y la Alcaldía del Distrito Nacional, que consistió en un intercambio de cultura y folclor de la República Dominicana y de Colombia, celebrado en el Anfiteatro Municipal Nuryn Sanlley.



ACIS, colaboración en la Conferencia virtual "los pequeños cambios que lo transforman todo" con el afamado disertante Juan La Mur.

Colaboración calendarios 2022 Corredor Eduardo Morales.

Patronato Cibao Rehabilitación, colaboración maratón "Tómame en cuenta", para celebrar el Día Internacional de la Discapacidad y para la recaudación de fondos para la ampliación del centro de terapia para niños con autismo.

Torneo de Golf Matos Corredores de Seguros en Bella Vista Golf Club, Bonao, para la recaudación de fondos para el hogar de niñas huérfanas y el hogar de ancianos de la provincia de Bonao.



FEBRERO

ABRIL

MAYO

JUNIO

AGOSTO

SEPTIEMBRE

OCTUBRE

NOVIEMBRE

DICIEMBRE

AIRD, webinar virtual: "Impacto económico del COVID-19: Camino hacia la recuperación", con la participación como expositores y panelistas de los economistas José Luis De Ramón, Magín Díaz y Roberto Despradel, quienes hablaron del impacto producido por la crisis del COVID-19 en la economía dominicana.



AIRD, webinar virtual: "Acciones industriales que transforman - CORMIDOM, la minería del futuro".

En esta actividad se presentaron las principales iniciativas de RSE que lleva a cabo CORMIDOM en áreas como: sostenibilidad, infraestructura, salud y educación, que contribuyen al desarrollo integral de la nación.

AIRD, evento virtual titulado: "Foro sobre el Comercio Ilícito de Alcohol".

ANJE, actividad virtual sobre: "Comentarios al proyecto de ley de fomento a los valores de oferta pública en el mercado de valores de la República Dominicana".

Torneo de Golf ADOCOSE, celebrado en el campo de golf La Cana, Punta Cana. Actividad recreativa que apuesta al fortalecimiento de los canales de comunicación entre la familia aseguradora del país.



ANJE, evento virtual: "VI Edición de la Conferencia de Empresas Familiares: Construyendo la buena gobernanza", cuyo principal enfoque son las buenas prácticas del gobierno corporativo para la recuperación económica de las empresas.

PUCMM, Conferencia magistral: "El mundo post COVID: Reflexiones para la economía dominicana", impartida por el doctor Daniel Rivera, ministro de Salud Pública, en el Campus de Santiago.

