

16-17 MAYO
EL CLIENTE DEL FUTURO
EN SEGUROS



27
CONVENCIÓN DE
ASEGURADORES
AMIS



Avances Digitales en Seguros de Salud

¿Cómo prepararnos para
atterizarlos?

Alan Watts
SVP, Head of Global Health
RGA Reinsurance Company



Agenda

1. La digitalización está cambiando el Sistema de Salud ¿una Revolución?
2. ¡La industria del Seguro de Salud está cambiando y la digitalización acelerará el cambio!
3. Entonces, ¿Dónde estamos en México?
 - Ahora
 - Mañana

Digitalizando el Cuidado de la Salud

Estado Actual



Digitalizando el Cuidado de la Salud

Los Grandes Datos “Big Data”

➤ Registros tradicionales de médicos/pacientes se digitalizan

+

➤ Nueva información del paciente a través de secuenciación genómica, dispositivos usables “wearables” y sensores

+

➤ Información de las redes sociales


=

Oportunidad de minería de datos, utilización de modelos predictivos, viendo qué diagnósticos / tratamientos, etc. ofrecen mas valor por el dinero gastado

=

Aseguradores y otros pagadores además de los gobiernos pueden tarificar mejor, pagar por mejores resultados, desarrollar productos, utilizar mejor los recursos, etc.

Digitalizando el Cuidado de la Salud – El Dinero

- La innovación generalmente hace los productos más baratos y/o con mejores resultados (en realidad esto no está sucediendo en salud – los costos del cuidado de la salud continúan a la alza).
- Pero cada vez son mayores las inversiones en salud digital (EUA)
\$1.1 USD miles de millones en 2011  \$4.2 USD miles de millones en 2016

Los cuales fueron invertidos en: (*)

Genómica \$410 USD Millones
“Big Data” \$341 USD Millones
“Wearables” \$312 USD Millones

Telemedicina \$287 USD Millones
Dispositivos médicos digitales \$26 USD Millones
Gestión de salud de la población \$198 USD Mills

- !Y esto sólo es **capital de riesgo!**

*Solo inversiones mayores a \$2 USD Millones




Digitalizando el Cuidado de la Salud – El Dinero

Entonces, ¿porqué los costos del cuidado de la salud no están descendiendo?

- Ambiente regulatorio incierto
- La cadena de valor en salud tiene (demasiados) y distintos jugadores – generalmente con conflicto de intereses
- Muchos métodos de pagos diferentes / incentivos desalineados
- Falta de enfoque en las necesidades del usuario final (los “Pacientes”)

Digitalizando el Cuidado de la Salud

Dispositivos Usables “Wearables” y Aplicaciones “Apps”

- Empoderando al paciente 
- Cuidado Preventivo - Manteniendo a los saludables en ese estado – “Health Scores”
 -  - Ayudando en los “No estoy seguro”
 - Manteniendo a “aquellos en riesgo” saludables
 - Gestionando a los enfermos crónicos
- Mejor seguimiento en el cuidado – post-operatorio 
- Aplicaciones en Salud - Sin necesidad de aprobación regulatoria
- Dispositivos / aplicaciones que diagnostican/evalúan - Con necesidad y requieren aprobación regulatoria – la FDA de los EUA aprobó 36 el año pasado)

Digitalizando el Cuidado de la Salud

Telemedicina

- De “Ladrillos y Morteros” a lo virtual o en casa
- Accesibilidad, áreas rurales / remotas – aún grandes ciudades
- Acceso directo a médicos calificados en tu dispositivo móvil

Ejemplo: Babylon en el Reino Unido 

Abi Global - comunicaciones vía mensajería telefónica



- Además acceso y posesión de tu propio expediente

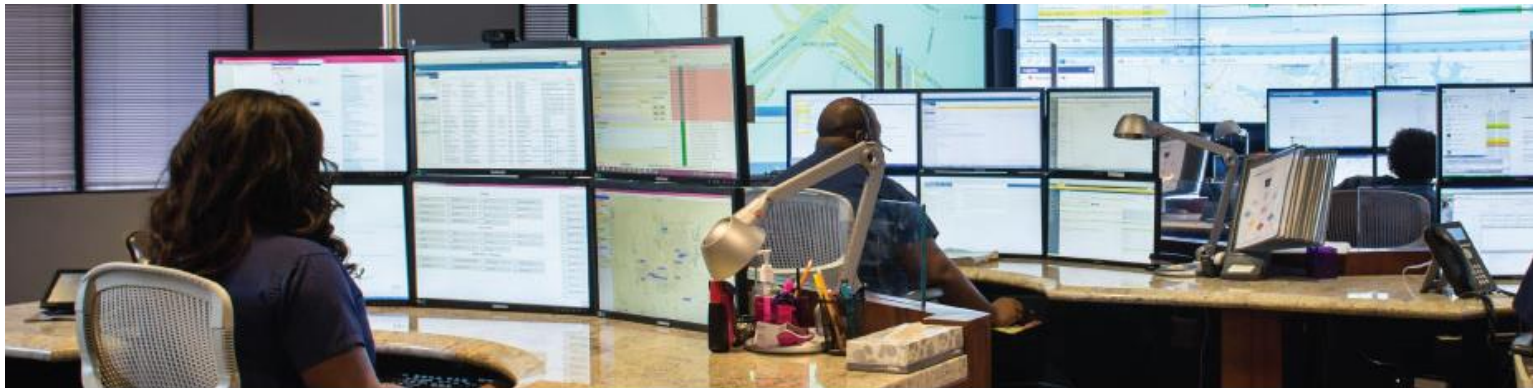
Digitalizando el Cuidado de la Salud

Los Jugadores Tradicionales

Hospitales → Alejados de los grandes hospitales, reducción de admisiones y evitar las estancias prolongadas o admisiones por emergencias



Ejem. “Evolution Health” a través de su centro de comando, planeado como una práctica médica completa (médicos, enfermeras y farmacéuticos) abierto 24x7 capaces de coordinar y administrar la prestación de servicios para el cuidado de enfermedades severas, crónicas, etc.



Digitalizando el Cuidado de la Salud

Los Jugadores Tradicionales

Laboratorios
Farmacéuticos



Cuidado preventivo / vida saludable = menos necesidad de medicamentos, p.ej. Diabetes



Onduo – empresa conjunta entre Sanofi y Verily Life Sciences (Google) para “desarrollar una solución integral y de gestión inteligente para la diabetes”

- Potencial para pruebas clínicas a través de aplicaciones conectadas para ser más rápidas y rastreadas en el tiempo, **PERO** el dispositivo usable “wearable” tendrá también que ser aprobado por la FDA – algo para el futuro.

Digitalizando el Cuidado de la Salud

El Cuidado de la Salud siempre ha sido dinámico:

- Cambios en: los patrones de las enfermedades / tratamientos / sistemas de salud
- La digitalización cambiará todo cada vez más rápido
- La digitalización transferirá el poder hacia el paciente
- Todos los actores principales están invirtiendo además de las grandes empresas de tecnología como Amazon y Google, además de nuevos jugadores con capitales de riesgo

Entonces, ¿Qué está haciendo la industria de seguros de salud?

Seguros de Salud y Digitalización

- El **seguro de salud es diferente** de otras líneas de seguro. Somos un tercer pagador entre el proveedor del servicio (hospital, clínica, médico, etc) y el receptor (paciente/asegurado), lo cual también implica que de hecho nosotros no establecemos el precio del seguro!!
- Históricamente vendemos una póliza, recibimos las primas pero de otra forma no tenemos contacto con el asegurado hasta que hay un reclamo.
- **¿Es este un modelo viable en el largo plazo?**
- Especialmente, ya que los reclamos son cada vez más y más causados por el estilo de vida y cada día estamos más conectados / digitalizados

Hoy mitigamos los riesgos



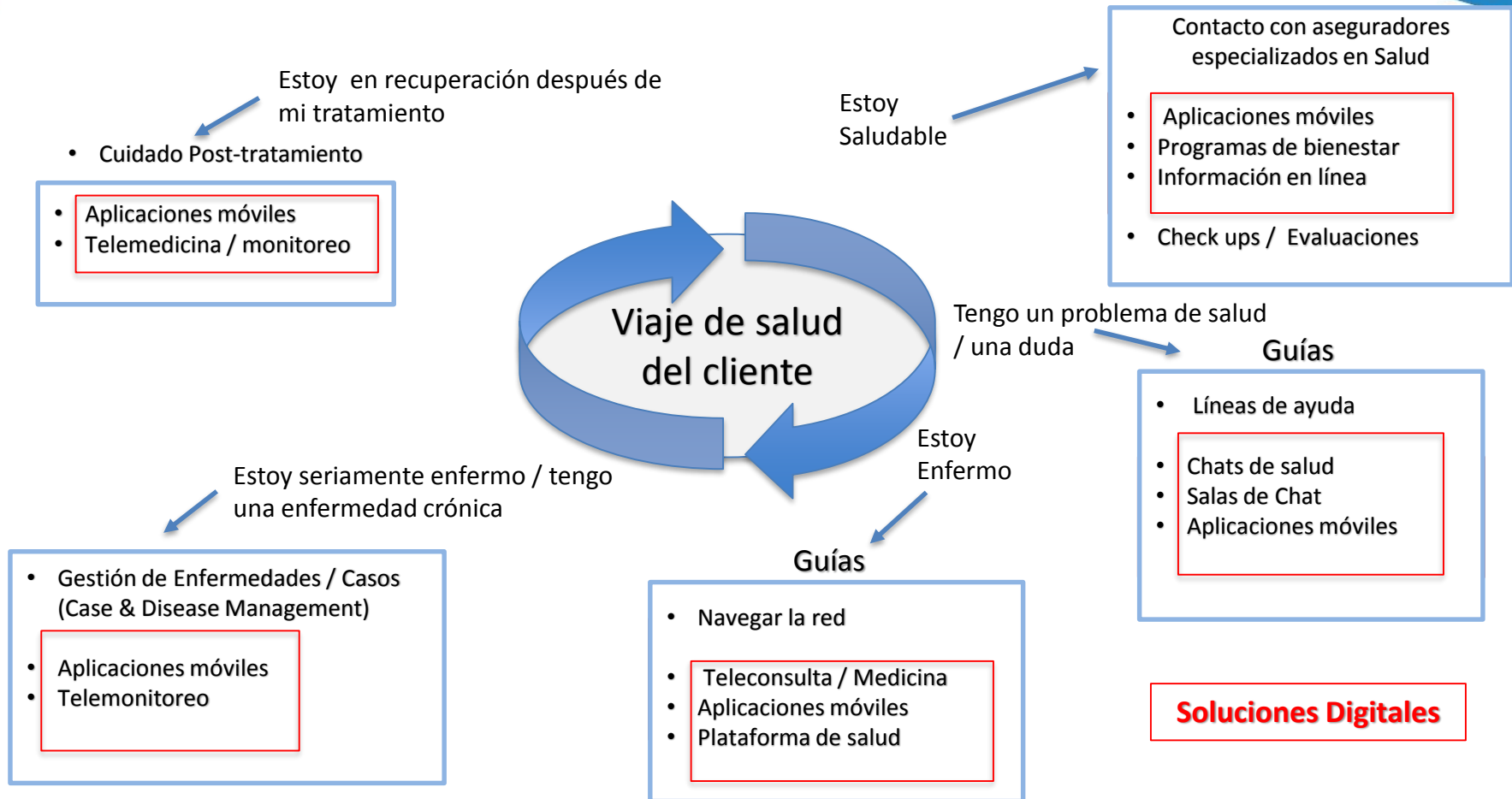
¿Y MAÑANA?

Seguros de Salud y Digitalización

- De la mitigación del riesgo a la prevención del riesgo:
 - “Tu Socio en Salud”, AXA
 - “El Campeón del Cliente”, BUPA
 - “Comience Saludablemente”, Humana
- Es todo sobre el viaje del cliente / conexión con el asegurado

Seguros de Salud y Digitalización

El viaje de Salud del Cliente



Seguros en Salud y Digitalización

El Dinero + Datos

- Actualmente la mayoría de los honorarios médicos se pagan sobre una base de honorarios por servicio “pago por servicio”
- Las negociaciones de los precios se basan típicamente en el volumen
- La calidad de la atención no está en discusión
- Cambios en el sistema de salud en EUA y en los sistemas de salud públicos en Europa hacia “**cuidados médicos basados en el valor**”, esto es, a los proveedores se les paga con base en los **resultados reales** que generan.
- Lo que significa más datos en periodo prolongado de tiempo

Seguros en Salud y Digitalización

El Reto de los Estilos de Vida

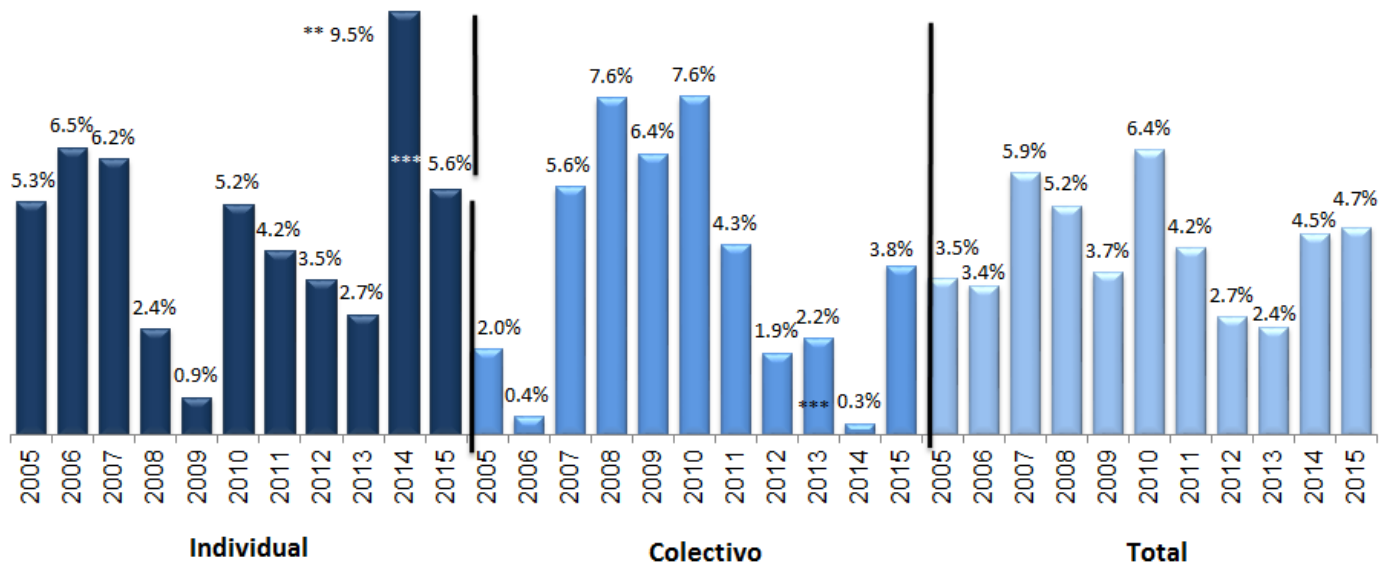
- Aumento de las enfermedades (prevenibles) a cause del estilo de vida: Diabetes, Cáncer, problemas del corazón, etc.
- Moverse para mantener a los saludables, saludables y mejora en la gestión de enfermedades crónicas – así como ofrecer productos a los enfermos crónicos bien cuidados, por ejemplo Diabetes tipo II
- Aplicaciones móviles / Aplicaciones móviles / Wearables / Wearables....! Muchas conexiones entre aseguradoras de todo el mundo con aplicaciones móviles y proveedores de dispositivos usables
- **PERO** – aún nuevas y rápidamente cambiantes tecnologías; es también acerca de cambiar el comportamiento, es también acerca de datos y más datos
- Además de cuestiones generacionales y propuestas de valor

Seguros en Salud y Digitalización

México Situación Actual

SEGURO DE GASTOS MEDICOS CONTRIBUCION TECNICA / PRIMAS DIRECTAS 2015

La contribución técnica mínima requerida para no perder es en promedio 10%*



* Para cubrir gastos de operación, requerimiento de capital y utilidades

** Liberación de IBNR equivalente a 7 puntos porcentuales.

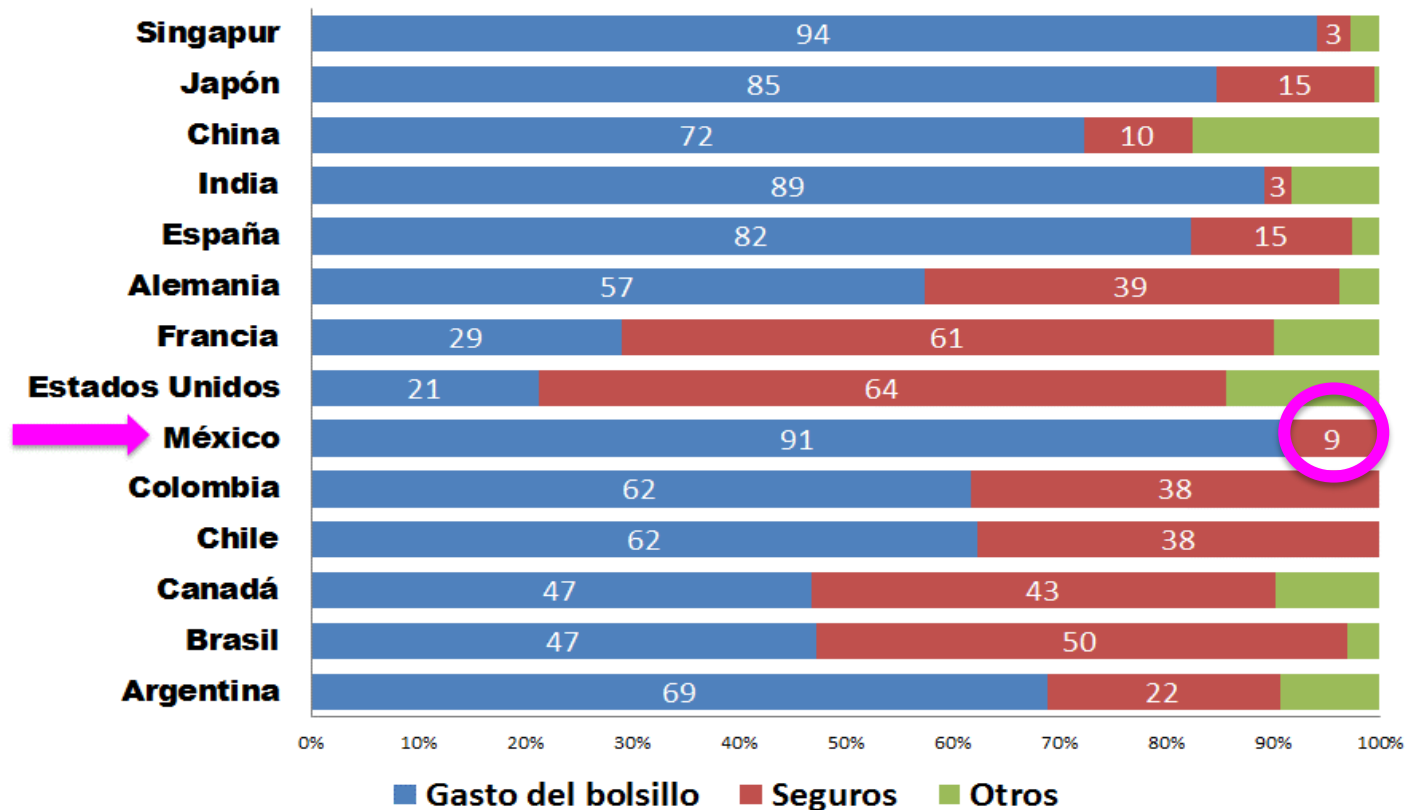
*** Ajuste en modelos de reserva

Fuente: Informe Ejecutivo, Diciembre 2016, Accidentes y Enfermedades, AMIS

Seguros en Salud y Digitalización

México Situación Actual

Distribución del Gasto Privado en Salud 2014



Fuente: Informe Ejecutivo, Diciembre 2016, Accidentes y Enfermedades, AMIS

Seguros de Salud y Digitalización México Situación Actual

- Tema regulatorio – Salud vs Gastos Médicos Mayores!
- Enfocados en una pequeña parte de la población
- La relación del cliente a través del Agente especialmente en individual
- Todas las compañías de seguros son puramente “terceros pagadores” y sus actuales sitios web están
- **PERO** el 60% de los Mexicanos están conectados* y más del 90% de éstos están conectados a través de dispositivos inteligentes.

Seguros de Salud y Digitalización México Situación Futura

Crecer el Pastel → **¿Cómo puede ayudar la digitalización?**

- Sitios Web con habilidad de comparar productos para clientes potenciales, que también destaquen los servicios de valor agregado
- Para construir / iniciar el viaje de salud del cliente / asociación con él
- Vender a través del Internet / dispositivos móviles para productos simples
- Más productos hechos a la medida, si conocemos mejor al cliente entonces podemos cambiar/adaptarnos en un día, un año, una vida
- Proporcionar productos a los hoy rechazados, por ejemplo a los diabéticos

Seguros de Salud y Digitalización

México Situación Futura – Clientes Conectados

- Atrayendo y ayudando a las vidas saludables → Aplicaciones móviles, programas de recompensas, entrenamiento “coaching” digital y consultas
- Recompensando cambios de comportamiento → Primas más bajas, más beneficios, mayores sumas aseguradas o solo a través de programas de recompensas
- Proporcionando guías y ayuda en la gestión del cuidado de tu salud → Recetas, citas con médicos, pruebas de control, etc.
- Proporcionando guías acerca de qué proveedores tienen la mejor calidad en cuanto a resultados!

Moviéndonos a la prevención de riesgos = Menos reclamos

Seguros en Salud y Digitalización México Situación Futura


Así que, ¿Cuál ruta a la digitalización tomarán?

- La del Socio con el cliente.
- La que atrae vidas saludables y que de forma continua las premia.
- La del distribuidor en línea con productos simples, económicamente accesibles para todos los que no están asegurados el día de hoy
- La del experto en Grandes Datos “Big Data” que puedan moverse a cuidados médicos basados en el valor .
- La del asegurador que se especializa en productos y servicios para aquellos con enfermedades crónicas.
- La del ... ?

Seguros en Salud y Digitalización

Conclusiones

- La Digitalización está cambiando el cuidado de la salud y los seguros de salud
- El viaje está apenas iniciando
- El modelo actual de tercer pagador en su versión Mexicana, es insostenible
- Un cambio real hacia la prevención del riesgo / en asociación con el asegurado (conectados)
- **Si no tenemos las bases correctas**, esto es, buena suscripción, buena gestión de los reclamos, buenos datos y un buen análisis de experiencia – **la digitalización no ayudará**
- El mejor camino para iniciar es la definición del problema que se tiene y entonces ver la forma / si existe una solución digital



¡Muchas Gracias! ¿Preguntas?

Alan Watts

SVP, Head of Global Health

RGA Reinsurance Company

