

En su 21° edición, el Estudio Penetración e Imagen de Clínicas desarrollado por Search Consultores definió las tendencias en la evolución del mercado de los establecimientos y las actitudes de las personas frente a la toma de decisiones.

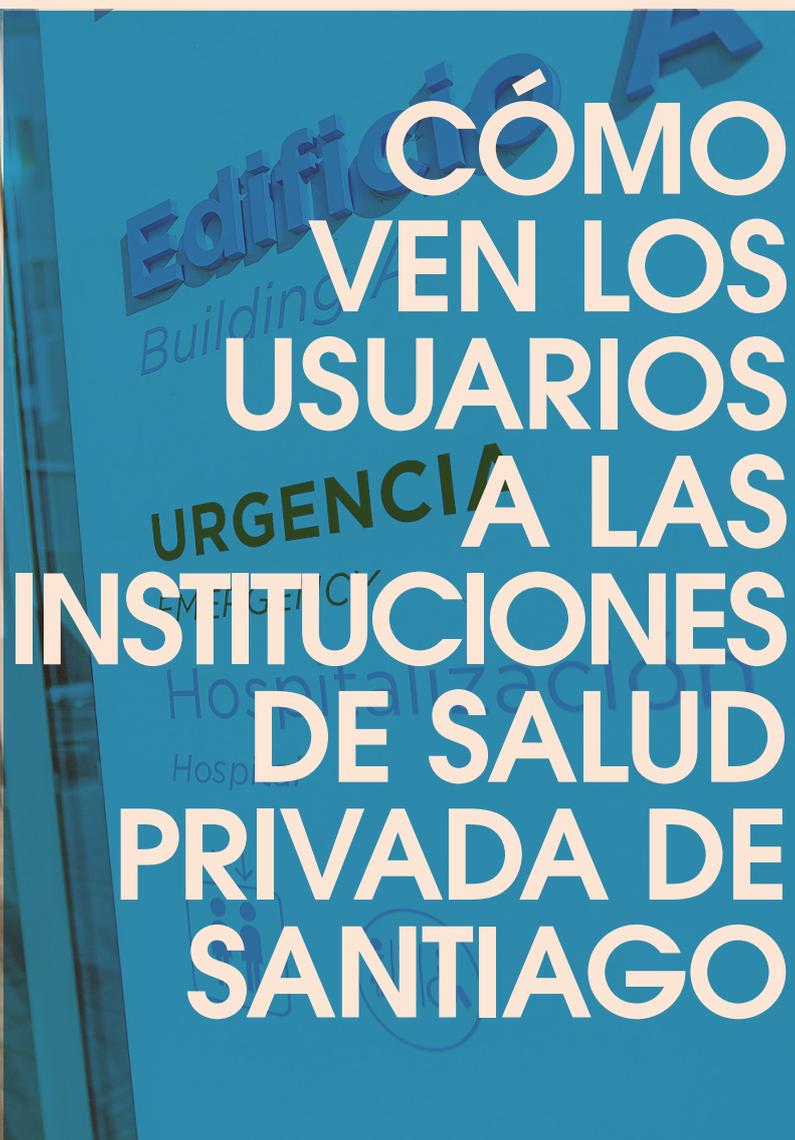
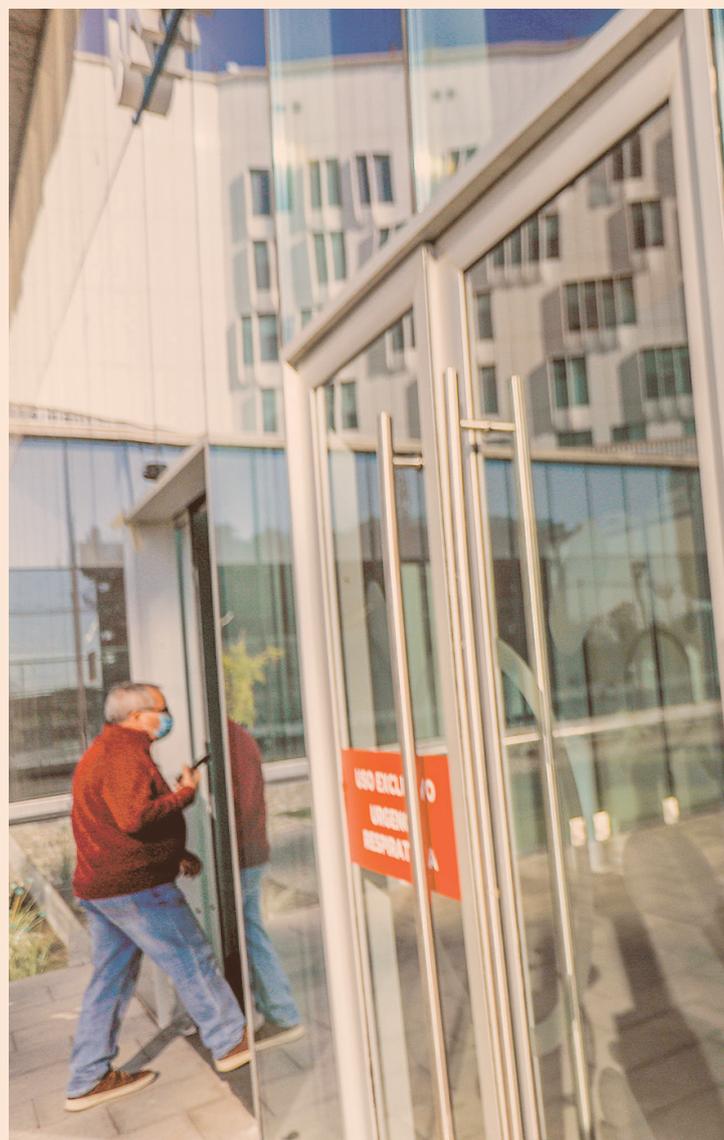
POR SOFÍA PREUSS

¿Cómo son percibidas las instituciones de salud privada en Santiago? Esta es una de las preguntas que busca responder Search Consultores a través de su Estudio Penetración e Imagen de Clínicas del Gran Santiago, que en su edición n° 21 define las tendencias en la evolución del mercado de los establecimientos privados de salud y revela las actitudes frente a la toma de decisiones en temas relacionados con el uso de clínicas y hospitales clínicos privados.

Los resultados de esta versión se construyeron con 570 entrevistas a través de un panel online y utilizando un cuestionario estándar preestructurado enviado a sujetos representativos de la población objetivo, es decir, hombres y mujeres entre 25 y 70 años, pertenecientes a estratos socioeconómicos ABC1, C2 y C3 del Gran Santiago.

El estudio está orientado a entregar información de la percepción que generan en la población, con datos referidos tanto a indicadores generales de penetración de las marcas -lo que incluye conocimiento, nivel de utilización en los últimos 12 meses, preferencia por una institución para su uso e intención de uso futuro- para, en una segunda fase, analizar la asociación de las distintas clínicas y hospitales clínicos con los principales atributos de la categoría, explica Andrés Vergara, director de Proyectos de Search Consultores, detallando que "con este insumo se puede determinar el ranking de cumplimiento de atributos y el perfil de cada institución".

Ambas fases son complementarias, explica Vergara, "dado



que aportan retroalimentación a las clínicas y hospitales privados respecto de su grado de conocimiento y consideración de uso en cada uno de los segmentos poblacionales a los cuales se orientan y a la vez el cómo están siendo percibidas tanto por la población en general como por sus usuarios".

#### Resultados

La edición de este año da cuenta de la consolidación de la Clínica Dávila por segundo año consecutivo en el Top of Mind, categoría referida a la primera marca que les viene espontáneamente a la mente a los usuarios cuando se les consulta por un sector específico.

Junto a ello, emergieron nuevas instituciones como Bupa, Meds y

# 16

INSTITUCIONES DE SALUD DEL GRAN SANTIAGO FUERON EVALUADAS POR SEARCH CONSULTORES

Nueva Cordillera, instituciones que se encuentran buscando participación en un mercado altamente competitivo. El informe también da cuenta de la potente imagen de marca que tienen Clínica Alemana y el Hospital Clínico de la Universidad Católica, mostrando un predominio en la valoración

asignada por la población.

"El estudio ha mostrado a lo largo de los años el desarrollo de un mercado altamente competitivo en el que se han incorporado nuevos actores, donde se han potenciado marcas así como otras han perdido presencia, incluso algunas han desaparecido, generándose estrategias que han llevado a la modernización de la infraestructura y tecnología, a una mayor cobertura geográfica, y a la incorporación de los sectores medios como usuarios del mercado de clínicas privadas", explica Vergara.

#### Ecosistema de salud

Considerando el contexto local y en términos generales, la medición presenta la situación de las distintas marcas en la pobla-

ción objetivo de las clínicas, lo que permite evaluar el comportamiento de las distintas acciones que han efectuado las instituciones para alcanzar sus metas.

Además de aportar insumos para que determinen cuál es la imagen que tienen las personas respecto de su institución y competencia, el estudio permite trazar las tendencias experimentadas en la industria a través del tiempo, lo que les otorga la oportunidad "para ajustar sus propuestas y diseñar estrategias de posicionamiento, considerando los atributos que se estimen más favorables o adecuados para cada una de ellas", dice Vergara, y de tal forma, conocer su posición frente a la población objetivo "más allá de su zona de influencia dada por su ubicación".



**1<sup>er</sup> lugar en conocimiento de marca**  
Categoría Clínicas Privadas\*, por **segundo año consecutivo.**

**Gracias a todos por este reconocimiento**

\*Estudio Search Penetración e Imagen Clínicas, marzo 2024.



Elige bien a la primera, **elige Red Dávila**

Clínica Dávila

Clínica Dávila Vespucio

Dávila Las Condes

Dávila Ñuñoa

Dávila Maipú

# EL DESAFIANTE ESCENARIO QUE MARCA A LAS CLÍNICAS DE LA CAPITAL

Descentralizar la atención y facilitar el acceso oportuno de prestaciones de calidad a distintos sectores de la población están entre los principales retos que hoy tienen por delante las instituciones privadas de salud, advierte un estudio de Search Consultores.

POR A. FERNÁNDEZ Y M. PACULL

Servicios clínicos de calidad, equipos profesionales capacitados y condiciones de infraestructura y tecnología moderna, óptimas para responder a las distintas necesidades de atención, están entre las principales demandas de los usuarios a las instituciones privadas de salud y, por ende, encabezan los desafíos que este tipo de establecimientos deben enfrentar, en un escenario que, para el sector salud, ya está marcado por diversos retos.

Con una oferta concentrada principalmente en el sector oriente del Gran Santiago, las clínicas hoy entregan una variada gama de alternativas de alta calidad profesional, dice Andrés Vergara, director de Proyectos de Search Consultores, firma a cargo del Estudio Penetración e Imagen de Clínicas que recientemente presentó su 21° edición. Esta tendencia ha experimentado un cambio en los últimos años con la incorporación de nuevas alternativas de clínicas desarrolladas en

sectores ampliamente poblados de la capital, acota, con opciones más cercanas a estratos medios de la población. Y con ese cambio, a su juicio, han llegado desafíos que el sector debe resolver.

“El desafío de la industria es consolidar esta tendencia facilitando el acceso oportuno de prestaciones de salud de calidad y con condiciones óptimas de atención a amplios sectores poblacionales que en la actualidad tienen que desplazarse a través de la ciudad

## PUBLIRREPORTAJE

SEGÚN ESTUDIO SEARCH:

### Por segundo año, Red Dávila mantiene su liderazgo como la marca de salud más reconocida en la Región Metropolitana

Este resultado refleja cómo esta institución ha fortalecido su posición mediante una evolución continua y una expansión significativa en la Región Metropolitana, demostrando su compromiso con la excelencia en salud y una atención centrada en los pacientes.

Según el Estudio Search “Penetración e Imagen Clínicas”, Red Dávila es la primera y más importante marca que se viene a la mente de las personas cuando se les pregunta: *¿Conoce Ud., aunque solo sea de nombre algunas de las siguientes clínicas?*, donde por segundo año, obtiene el 1er lugar con un 19% superando por 6 puntos al siguiente prestador.



En tanto, en los indicadores de clínicas más utilizadas, preferencia y consideración, también sitúan a Red Dávila en el 1er lugar manteniendo un crecimiento continuo desde el año 2019. “Estamos muy contentos de ver cómo nuestros esfuerzos para mejorar continuamente la calidad



de la atención están siendo reconocidos, por lo que este resultado nos refuerza que estamos en el camino correcto”, afirma la Dra. Carolina Asenjo, Directora Médica.

El crecimiento sostenido también ha sido determinante en el fortalecimiento de Red Dávila como líder en el sector de la salud. En los últimos años, se ha llevado a cabo una estrategia de expansión significativa en la Región Metropolitana, enfocado en los pacientes y sus necesidades. Actualmente, Red Dávila cuenta con cinco sucursales: Clínica Dávila, Clínica Dávila Vespucio y los centros médicos ubicados en Las Condes, Ñuñoa y Maipú, para

atender a un mayor número de pacientes y ofrecer su amplia gama de servicios a más personas.

José Ignacio Valenzuela, Gerente General de Red Dávila, destaca: “Este reconocimiento es un gran orgullo para todo el equipo de la red y también una enorme responsabilidad. Nuestro compromiso es entregar la mejor atención en condiciones de eficiencia que permitan el acceso a la salud de todas las personas. Lo anterior, se refleja en el trabajo continuo que realizamos tanto con el sector privado como con el sector público, donde sabemos que somos un actor fundamental y esperamos seguir siéndolo”.

[davila.cl](http://davila.cl)

**Facilitar el acceso a prestaciones de calidad a amplios sectores poblacionales es clave, dice Andrés Vergara de Search Consultores, pues actualmente gran parte de la población tiene que desplazarse a través de la ciudad para obtenerlos.**

para obtenerlos”, define, a la luz de los resultados del estudio, y añade que “contar con alternativas de atención que se encuentren al alcance de la realidad económica de los usuarios”, es fundamental. Un aspecto que a su juicio no solo recae en la esfera de responsabilidad de las clínicas sino que también en las condiciones que ofrece el sistema



en su conjunto, dado el alto costo que implican distintas atenciones especializadas.

Vergara también destaca la necesidad de los usuarios de contar con atenciones “que no solo satisfagan los requerimientos propios de las afecciones que se encuentran a la base de sus consultas, sino que también respondan a las condiciones emocionales de vulnerabilidad presentes en estas situaciones, que requieren el sentirse acogidos y con ambientes en los que prime la calidez en el contexto en el cual reciben las atenciones profesionales”.

#### Las estrategias de las clínicas

Para Sebastián Rojas, gerente comercial de Red Dávila, el desafío más importante de toda la industria es “entregar la mejor atención de salud” a los pacientes. La Clínica Dávila fue reconocida por segundo año consecutivo como la marca más valorada entre los prestadores privados del país, con más de 1,6 millones de consultas médicas realizadas, alrededor de 50 mil cirugías y cerca de 4 millones de exámenes. Rojas detalla que el centro implementó un plan de transformación y crecimiento, que incluyó la creación de Red

Dávila, con la incorporación de la Clínica Dávila Vespucio y otros centros en las comunas de Las Condes, Ñuñoa y Maipú, además de la ubicada en Recoleta, lo que ha permitido descentralizar y facilitar el acceso a más personas.

En lo que respecta al acceso para los beneficiarios de Fonasa, Rojas sostiene que la red ofrece la “modalidad de libre elección”, lo que, en conjunto con seguros complementarios, abre la posibilidad de que el acceso a los servicios que ofrecen sea mayor. En el caso de los afiliados a isapres, en el contexto de la crisis que hoy

vive la industria, dice que están en constantes conversaciones con las aseguradoras, “buscando en conjunto todos los espacios de eficiencia para poder ofrecer planes de salud con valores accesibles”, y a la espera de la implementación de la llamada ley corta, la que “requerirá sin duda mayores esfuerzos de todos los actores del sistema”.

María de los Ángeles Miranda, jefa de Marketing y Comunicaciones de Cordillera Interclínica, defiende lo sustancial que es lograr una cercanía con los pacientes. “Es importante seguir avanzando la confianza en las personas que no se han atendido con nosotros”, sostiene. Dado que han implementado cambios estructurales, la antes llamada Clínica Nueva Cordillera está en pleno proceso de posicionamiento, dice Miranda, apostando a ser “una clínica del sector oriente que está 100% enfocada en entregar una salud accesible no solo a los vecinos de Las Condes, sino que también a personas de otras comunas que lo requieran”, alineándose a los desafíos recogidos por el estudio de Search Consultores. Actualmente el 70% de sus pacientes son afiliados de Fonasa, por lo que en la clínica consideran crucial seguir desarrollándose en ese tramo.

**GRUPO DF**  
DF LIFE OFMS DF SUDJ SENAL  
CAPITAL ED RED

Director: José Tomás Santa María / Subdirectora: Paula Vargas / Gerente Comercial: José Ignacio De la Cuadra / Editora: Claudia Marín / Director Creativo y Arte: Rodrigo Aguayo  
Coordinadora: Marcia Aguilar / Dirección Edificio Fundadores, Badajoz 45, piso 10, Las Condes, Fono: 2 23391000 / e-mail: buzondf@df.cl / Impreso por COPESA IMPRESORES S.A., que sólo actúa como impresor.  
Se prohíbe la reproducción total o parcial de los contenidos de la publicación.

## PUBLIRREPORTAJE

# Cordillera Interclínica: experiencia de atención profesional, accesible y confiable

**Emplazada en un sector estratégico de Santiago Oriente, específicamente en la comuna de Las Condes, Cordillera Interclínica cuenta con unidades especializadas para proveer servicios en distintos ámbitos de la medicina, ampliando la oferta de salud privada para los pacientes.**

En un proceso de mejora constante, elevando los estándares de sus procedimientos, renovando infraestructura e invirtiendo en capital humano, Cordillera Interclínica se ha instalado como un servicio privado de salud que busca entregar una atención efectiva, oportuna y cálida.

“Cordillera Interclínica ha entregado soluciones de salud por más de 15 años, en atención ambulatoria como hospitalaria, además de exámenes y procedimientos, tanto para pacientes beneficiarios de Fonasa e Isapres, que necesitan acudir a una clínica que les provea un servicio oportuno, accesible y de calidad”, comenta Daniela Alvia, Gerente de Servicios Ambulatorios.

#### Amplia oferta de servicios

La clínica cuenta con un equipo interdis-

ciplinario de especialistas, con una dilatada experiencia en hospitalización, incluyendo Unidad de Paciente Crítico (UCI/UTI), para entregar un servicio especializado a pacientes con problemas de salud de alta complejidad.

Su infraestructura comprende seis pabellones (incluido uno de Hemodinamia), 42 camas UPC, 39 camas de hospitalización y 54 box de consultas médicas.

Para atenciones ambulatorias, su centro médico cuenta con cerca de 200 profesionales de distintas especialidades. También provee servicios de telemedicina, una unidad de exámenes con horarios extendidos y equipamiento de alta tecnología.

#### Infraestructura y desarrollo

Recientemente, Interclínica Cordillera abrió



**Cordillera Interclínica, ubicada en Alejandro Fleming 7889, comuna de Las Condes. Cuenta con unidades especializadas para proveer servicios en distintos ámbitos de la medicina, ampliando la oferta de salud privada para los pacientes.**

las puertas de su Centro Integral de Cardiología, con tecnología avanzada para el diagnóstico y tratamiento de una amplia gama de patologías cardiovasculares. Dispone de salas de intervención de última generación, unidad de hemodinamia, además de profesionales y técnicos especializados.

#### Modelo revolucionario

El año pasado, la clínica presentó un innovador proyecto; el “Servicio de Urgencia en menos de 30 minutos”, que ha logrado reducir notablemente los tiempos de espera en urgencias, des congestionando el área y entregando una

atención de mayor calidad y eficiencia.

“Este sistema de gestión mejora los flujos de categorización y atención de pacientes a través de inversión en tecnología, infraestructura y capital humano”, comenta Benjamín Tardel, Médico Jefe de Urgencias, añadiendo que el considerar a la Urgencia desde una perspectiva integral, ha ido en directo beneficio de los pacientes y sus familias, quienes han visto los beneficios de una atención más rápida, sin perder eficacia o calidad.

<https://nuevaclinicacordillera.cl>