

Cuadro Médico y coberturas: principal factor de recomendación y motivo prioritario de contratación de los seguros de salud

Según el Barómetro del Sector Seguros: Ramo Salud, elaborado por Nemesis Experience, el 37% de los clientes se muestran dispuestos a recomendar su compañía, un porcentaje muy superior al de los detractores, un 17%. El cuadro médico continúa siendo este año el principal factor de recomendación al contratar un seguro de salud. En el actual contexto de crisis sanitaria pierden peso como motivo de contratación la recomendación y precio y cobran mayor importancia las coberturas

En el actual contexto de crisis sanitaria, el cuadro médico sigue siendo, este año 2020, el principal factor de recomendación según Nemesis Experience. Este informe anual 2020 Barómetro del Sector Seguros: Ramo Salud ha sido elaborado por la consultora en plena pandemia y se estructura en torno a seis grandes ejes temáticos la coyuntura del sector: seguros en general y, en particular, ramo salud, evolución, demanda, marketing y publicidad y conclusiones.

El bloque referido a Demanda, además del perfil del asegurado y patrón de uso, analiza con detalle los principales factores de recomendación, motivos de contratación y los potenciales motivos de baja en los seguros. El “Net Promoter Score” (NPS) es un indicador que mide la satisfacción y lealtad de los clientes que ayuda a saber lo que piensan y opinan a la hora de recomendar un servicio, producto o compañía. Este índice está estrechamente relacionado con la experiencia del cliente y suele utilizarse para calcular el potencial de crecimiento de las compañías. Los clientes asegurados que se muestran dispuestos a recomendar su compañía de salud suman un 37%, un porcentaje muy superior al de los detractores, un 17%. El NPS Global se sitúa en 19, 2 puntos más que el NPS de 2019, lo cual indica un pequeño crecimiento en la recomendación positiva.

En cuanto a los factores de recomendación del seguro de salud, el principal, en esta crisis sanitaria del covid-19 continúa siendo el Cuadro médico, seguido de la Calidad de las instalaciones (hospitales, clínicas, laboratorios de la marca...), el buen trato recibido por parte de todos los profesionales médicos y la amplitud de coberturas. Entre los motivos de contratación con la actual compañía de salud ganan en importancia las coberturas, las condiciones o el prestigio de la marca; por el contrario, pierden peso el precio o “me lo recomendaron”.

Por otra parte, el Barómetro también analiza los factores de cambio de compañía, resultando que el principal motivo para el cambio de compañía son las mejores condiciones, en línea con los motivos de contratación. El cuadro médico este año ha descendido a segunda posición como motivo de baja. Cabe destacar la mayor importancia que tiene la “atención de los profesionales” con respecto a 2019, que pasa tercer lugar, en detrimento del precio y la calidad de las instalaciones, algo que puede venir derivado del contexto actual de crisis sanitaria.

La actual pandemia ha evidenciado la fortaleza de la sanidad pública, estando en un 88% de los

entrevistados los que manifiestan que es entre nada y poco probable que contraten un seguro de salud, cuando se pregunta acerca de la probabilidad de contratar un seguro de salud en los próximos doce meses. La edad media de este segmento es de 39 años.

En definitiva, las empresas y compañías han de examinar y profundizar en aquellos factores que provocan el cambio de la compañía, así como los motivos de contratación y factores de recomendación. Conocer al asegurado y no asegurado para mejorar las estrategias optimizará la relación y experiencia con el cliente. Una sinergia eficaz repercutirá, no sólo en una mayor fidelización y lealtad, sino que se traducirá en una mayor satisfacción y capacidad de retención.

NÉMESIS EXPERIENCE: Centro de excelencia especializado en análisis y seguimiento de mercados altamente competitivos y en el diseño, la gestión y la mejora de la experiencia de cliente Presente en los sectores seguros y energía principalmente. Su central está ubicada en Madrid.

Datos de contacto:

En Ke Medio Broadcasting
912792470

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Nacional](#) [Medicina](#) [Finanzas](#) [Marketing](#) [Seguros](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>