



Evolución y tendencias mercado de Salud

Oferta Salud AXA
March 2022

Datos mercado Salud

Visión General del Ramo

Claves del ramo



Crecimiento consistente del 5%, con buenas previsiones



Baja fragmentación (70% del mercado en manos de 5 compañías) pero con generalistas invirtiendo.



Alta homogeneidad de coberturas core en productos de referencia, **diferenciación a través de servicios**



Alcance amplio: 24% de la población dispone de un seguro de Salud, incluyendo funcionarios (+85%)

Perfil asegurado

Segmento individual 70%, aunque mayor crecimiento en colectivos 6,5%

Tomador tipo: 45 años, con familia, 2-4 personas, ingresos medios 37k

Antigüedad 54% de los asegurados: **+5 años**

Tendencias

Factores clave: Precio y recomendación de un tercero

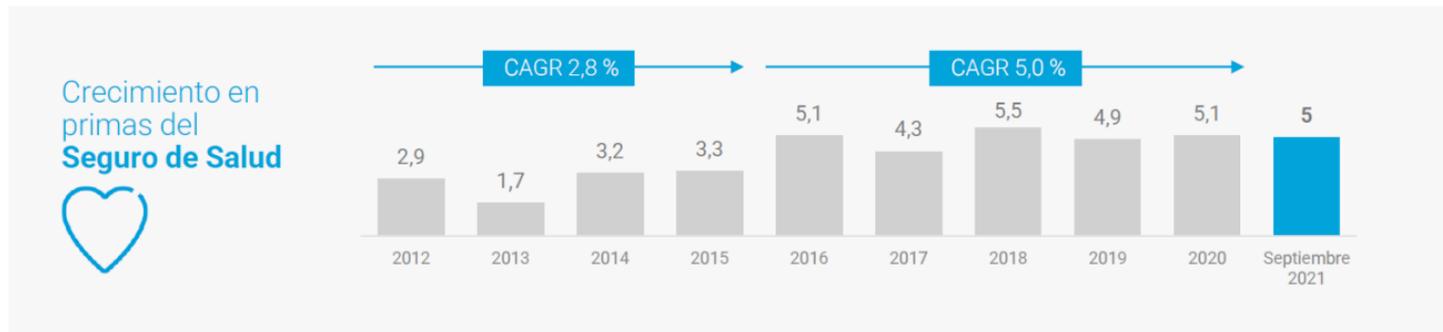
Uso de canales digitales

Tras covid 19, se detecta un **perfil de asegurado más joven**

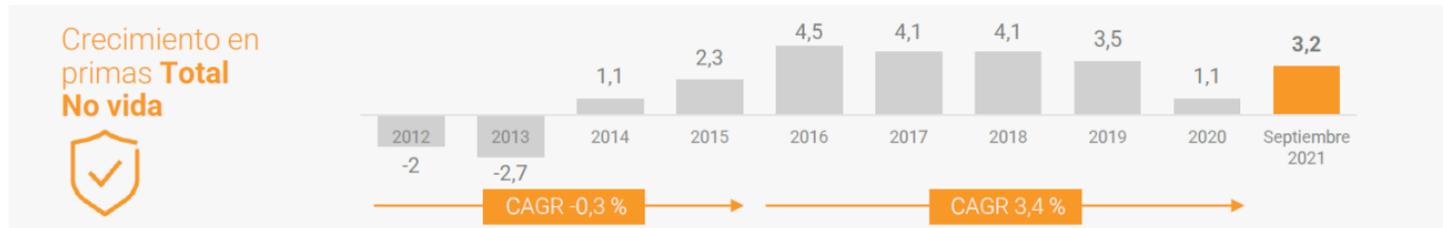
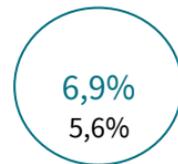
Salud digital como una de las prioridades de las aseguradoras

Datos mercado Salud

Se mantiene el crecimiento del mercado, frente al deterioro de otro ramos.



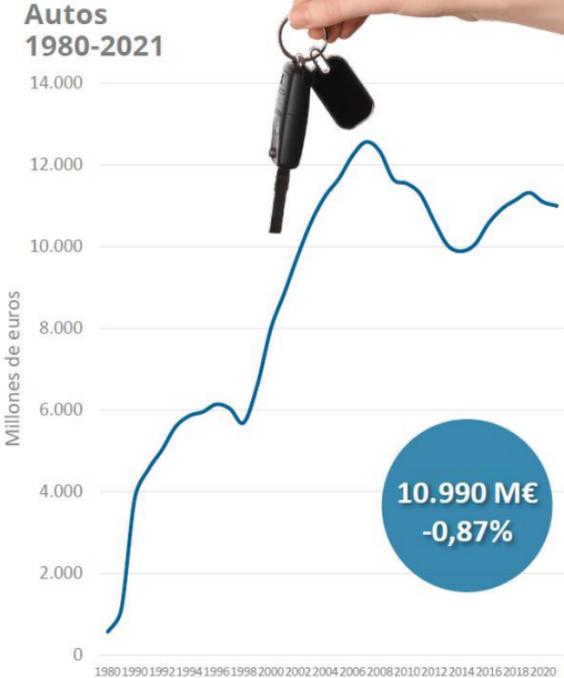
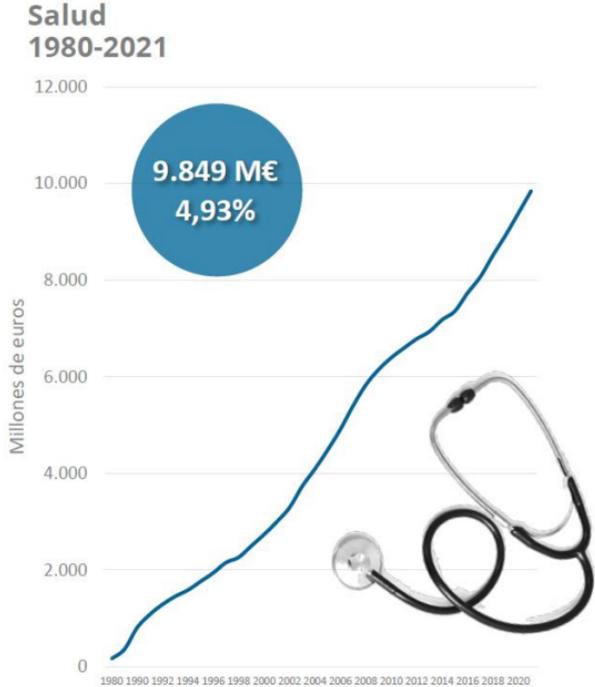
Febrero 2022



Fuente: ICEA/Adeslas

Datos mercado Salud

Ya casi al nivel del mercado de Auto...

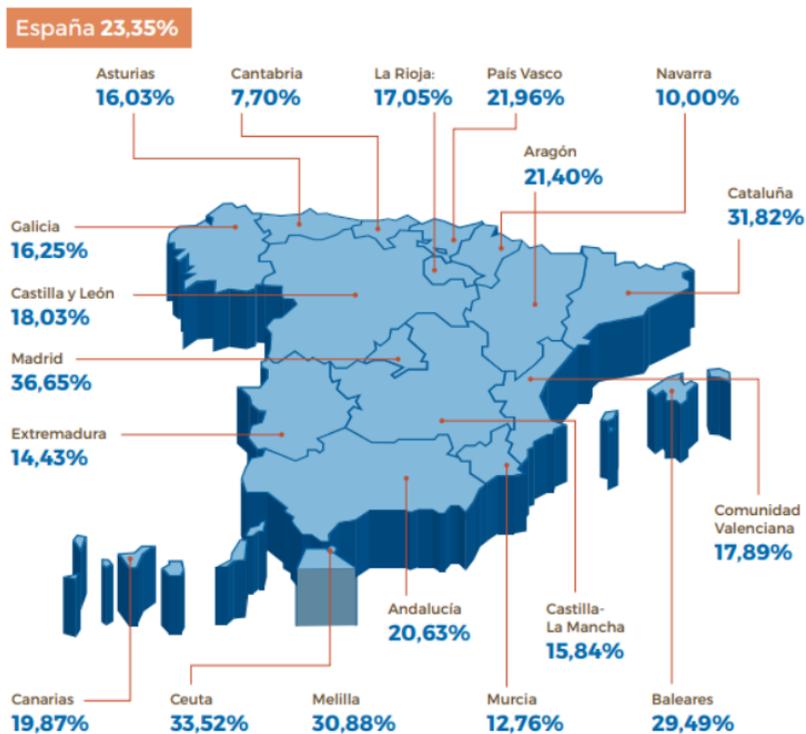


Fuente: Unespa



Datos mercado Salud

Penetración del Seguro de Salud



Fuente: Elaboración de Estamos Seguros con datos de ICEA y del Instituto Nacional de Estadísticas.



9.849 M Primas 2021



Datos mercado Salud

Datos total mercado actualizados a cierre 2021



Total HEALTH - 2021Q4 (prov)

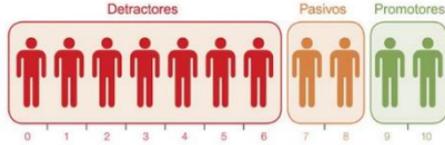
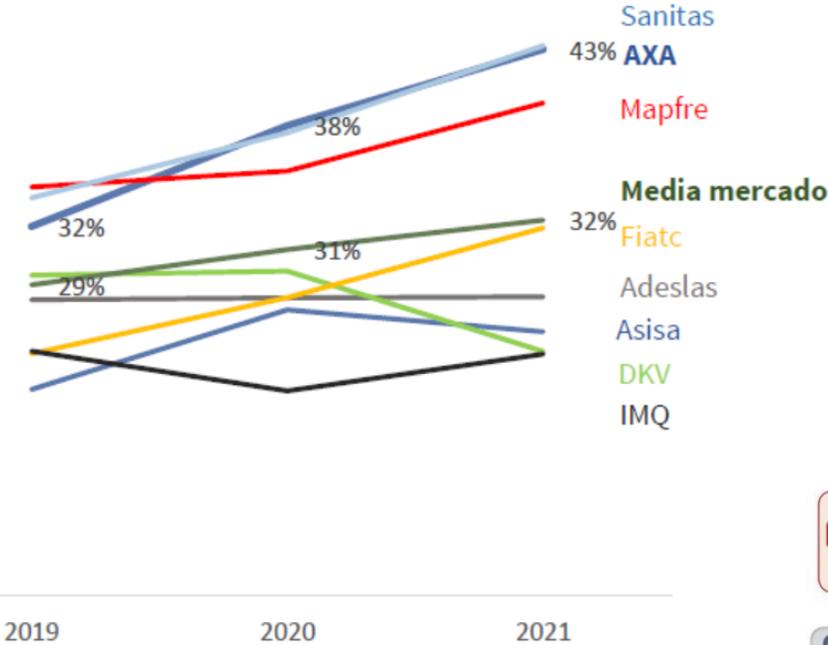
Grupo Asegurador	Premiums M€	Market Share	Growth y/y
1 MUTUA	2.959	30,0%	3,6%
2 SANITAS	1.527	15,5%	6,1%
3 ASISA	1.299	13,2%	3,8%
4 DKV	706	7,2%	8,7%
5 MAPFRE	668	6,8%	9,9%
↑ 6 AXA **	272	2,8%	6,4%
7 IMQ	249	2,5%	1,6%
8 ASIST. SAN. COL.	203	2,1%	0,8%
9 HELVETIA	179	1,8%	2,8%
10 FIATC	172	1,7%	0,8%
TOP 10	8.235	83,6%	4,9%
MARKET	9.849		4,9%
AXA SPAIN *	272	2,8%	6,4%

Fuente: ICEA/AXA

NPS Salud 2021

Volvemos a mejorar nuestro NPS, y con respecto al mercado, nos situamos los segundos, muy cerca del primero

NPS SALUD



NPS = % Promotores - % Detractores



Perspectivas mercado en España



- El seguro de salud ahora mismo goza de buena aceptación por lo que **hay una oportunidad** importante en los próximos años
- Buena percepción de la sanidad privada y **muy reforzado por la pandemia del covid-19**



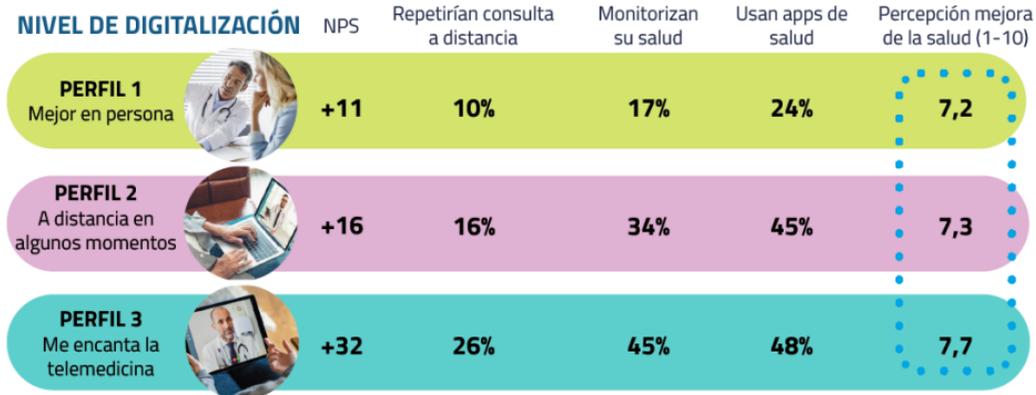
- Incremento relevante de los coste asistenciales: más frecuencia de uso, mas coste medio por aplicación del IPC, envejecimiento de la población y concentración de proveedores médicos con mas poder de negociación
- Incógnita de costes de convivencia y secuelas de la pandemia

- Se va a producir alza de las primas para mitigar costes de inflación sanitaria
- Se espera un crecimiento del sector en torno al 5,5%
- **Salud Digital:** más compañías centradas en la digitalización de los servicios así como en plataformas digitales.
- **Telemedicina** seguirá ganado peso, pero aun representará un pequeño porcentaje de las consultas realizadas



- Salud es uno de los ramos estratégicos de AXA, con una apuesta decidida: Integración vertical, campañas en medios, adquisición de compañías, servicios digitales...
- Prioridades para 2022: Integración vertical, desarrollo tecnológico y Servicios Digitales: autoservicio y salud digital personalizando la experiencia del asegurado.

Perspectivas mercado en España: Telemedicina



Cuanto más digitales son los pacientes, y más usan los servicios, **más perciben que su salud mejora.**

Sentir que la salud mejora gracias a la experiencia vivida **aumenta la probabilidad de seguir siendo cliente del seguro**

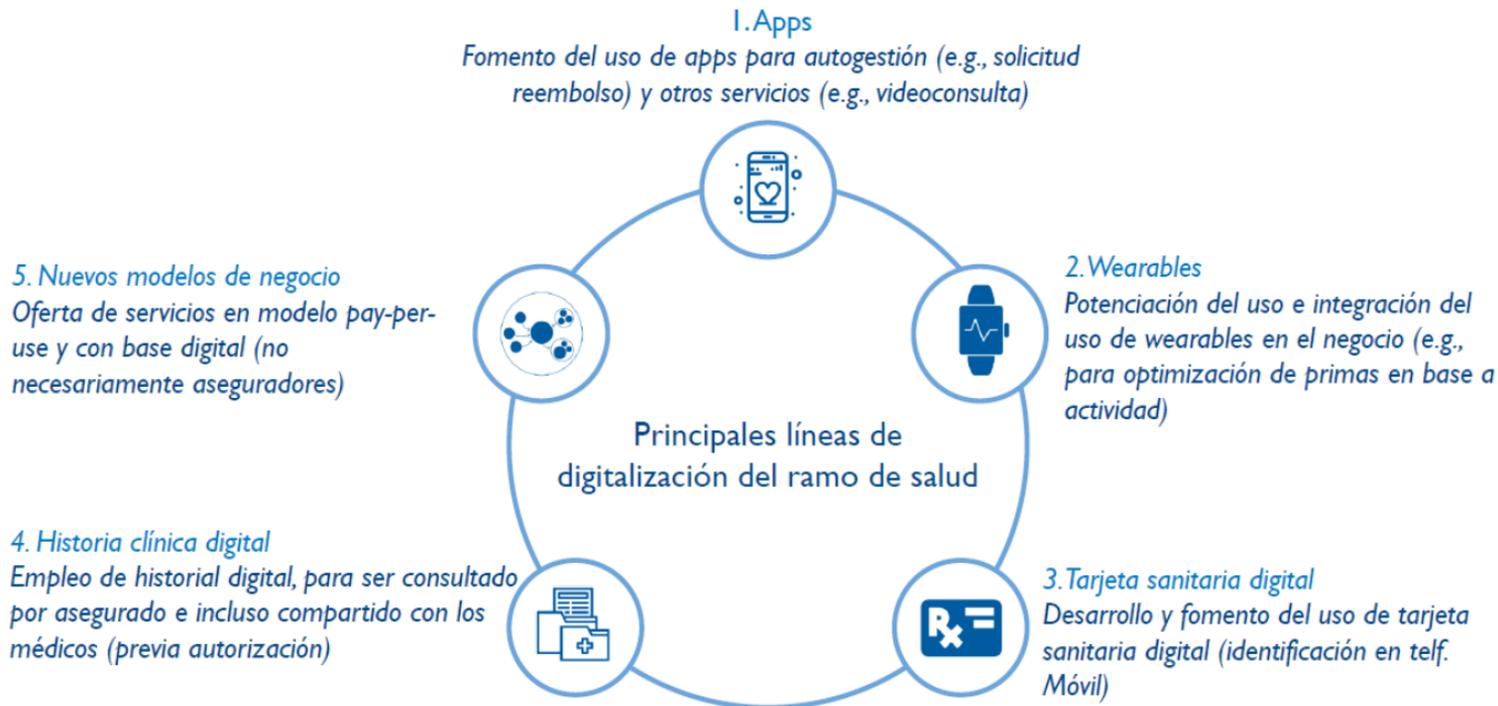
Existe una **gran predisposición a compartir datos médicos** para poder adelantar posibles diagnósticos; especialmente cuando más digitales son los pacientes

El miedo a no acertar con el diagnóstico, el principal freno para no tener una consulta a distancia

El paciente siente que mejora más su percepción de salud **cuando la consulta a distancia es con su médico habitual**

Perspectivas mercado en España: Salud Digital

La adopción de la Salud Digital es una de las principales prioridades por parte de las aseguradoras



Tendencias globales en Healthcare insurance

Según Capgemini...

Acquire technical capabilities	TREND 1	Insurers are leveraging AI-based solutions to improve claims processing
	TREND 2	Cognitive automation powers intelligent, personalized member engagement
Drive behavioral change	TREND 3	Pandemic catapults health and wellness into the global spotlight
Advance ecosystem partnerships	TREND 4	Data interoperability enables seamless, coordinated care delivery
	TREND 5	Customer-centric BigTechs enter health insurance
Provide sustained care	TREND 6	COVID-19 accelerates telehealth adoption
	TREND 7	Insurers are stepping up digital capabilities to offer virtual care services
	TREND 8	Recognizing social determinants can improve health outcomes
Transform member navigation	TREND 9	Insurers guide members' health care journey to coordinate care, control costs

Source: Capgemini Financial Services Analysis, 2020.

Las compañías se van a apalancar en soluciones IA para la mejora de claims y personalizar la experiencia de cliente / Oskar en AXA

La Pandemia ha incrementado la preocupación por la salud y bienestar

Interoperabilidad de datos entre los players del mercado: Aseguradoras, proveedores y paciente

Nuevos players tecnológicos irrumpiendo en el mercado de la Salud / Microsoft, Apple...

Adopción de la telemedicina tras el Covid-19 /+140% / +75%

Aseguradoras ofreciendo servicios de salud digitales / AXA + Microsoft

Conocer más del cliente: ambiente, factores sociales, economía... y análisis a través de big data (Georisk / densidad población)

Las aseguradoras empiezan a dejar de ser "pagadores" para colaborar con proveedores y guiar al cliente en su patient journey



Oferta AXA Salud

Drivers en la contratación de un seguro de Salud

Segun el Barómetro de la Sanidad privada 2020...



Preocupación por la Salud

- Concienciación de la prevención.
- Tendencia hábitos saludables.



Tiempo de espera*

El tiempo medio de espera para solicitar o realizarse una prueba diagnóstica o una cirugía es uno de los aspectos destacados en la Sanidad privada.



Elevado grado de satisfacción*

Valoran la calidad de los servicios que se les ofrece con un notable alto (escala de 1 a 10), a los servicios de la sanidad privada analizados:

- Hospitalización: 8,4.
- Hospital de día: 8,0.
- Urgencias: 7,9.
- Atención primaria/ especialista: 7,8.



Amplitud de servicios*

- Amplia cobertura de especialistas.
- Posibilidad de elección de especialista y centro.
- Rapidez en la obtención de citas.
- Trato recibido por parte del profesional sanitario.
- Menor tiempo de espera para la realización de pruebas diagnósticas y obtención de los resultados.
- Cuidados recibidos en hospitalización y servicio de urgencias.
- Confort de las instalaciones.

A continuación, enumeramos los 10 beneficios sociales más valorados por los empleados en 2021:

1. Seguro de Salud

El Seguro de Salud es el beneficio más valorado por los empleados. La pandemia ha alterado el orden de muchas cosas y sobre todo el de las prioridades. Si antes un Seguro de Salud privado podía concebirse más como un capricho, ahora es una necesidad para muchos, más de cara a la vuelta del trabajo presencial. La comodidad de poder ofrecer al empleado pruebas médicas en el momento, que en la Seguridad Social tardarían días es un valor que cada vez más trabajadores aprecian.

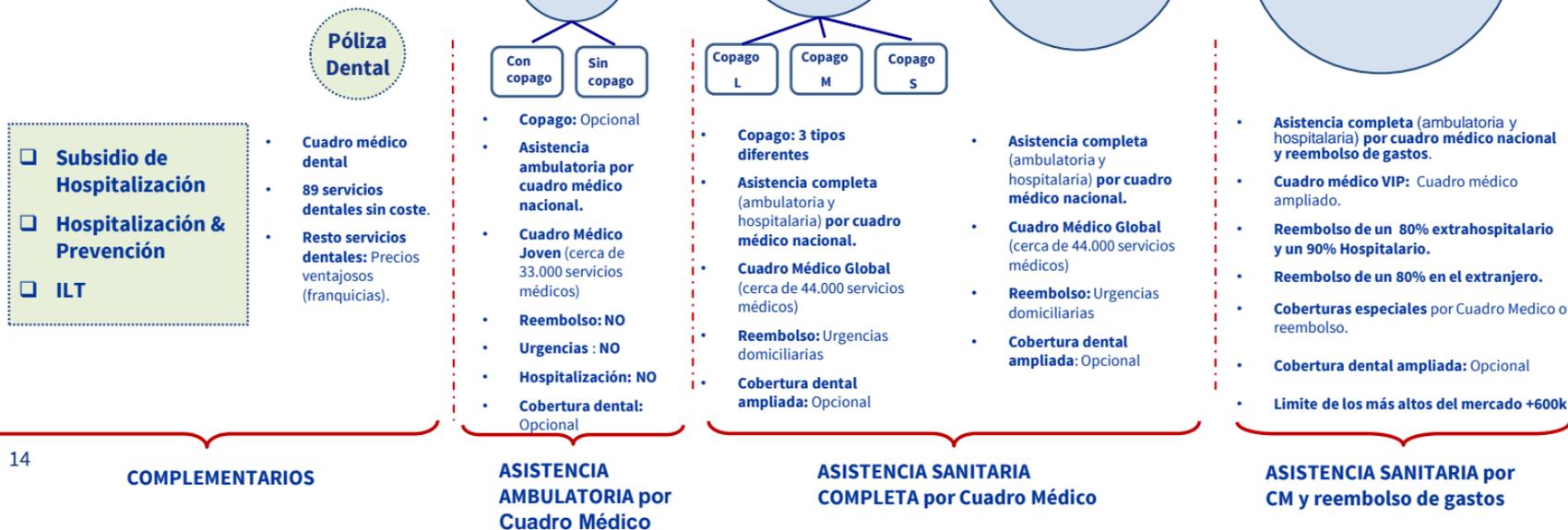
Si la empresa no puede asumir el coste total del seguro, puede ofrecérselo al empleado como Retribución Flexible. El Seguro de Salud con exención de IRPF mejora la cobertura sanitaria del empleado y además su bienestar en la empresa.

62%

<https://cobee.io/blog/beneficios-mas-valorados-empleados/#:~:text=Seg%C3%BAAn%20nuestro%20Info%20sobre%20Tendencias,posiciona%20como%20el%20m%C3%A1s%20valorado.>

Oferta AXA Salud

Gama de productos particulares completa



Oferta AXA Salud

¿Por qué contratar con AXA?

Prevenir es curar



Completos programas de medicina preventiva. [Ampliar información →](#)



Acceso a más de 4.000 servicios franquiciados de bienestar.

Punteros en innovaciones



Medios de alta tecnología: láser Holmio y Thulio para tumores prostáticos e hipertrofia benigna de próstata. BRCA plus, radiofrecuencia en cirugía oncológica, RX 3D® EOS, neuro navegador...



Medicina personalizada: pruebas genómicas Oncotype® y Prosigna®...



Amplio catálogo de prótesis: ADI, testicular, cardíacas, etc.

Completos servicios



Acceso fácil y rápido a cerca de 44.000 servicios médicos.



Cobertura vitalicia.



Cobertura ilimitada por cuadro médico.



Inclusión del recién nacido o hijo adoptado desde el primer día, sin carencias ni preexistencias y con cobertura garantizada durante los 30 primeros días.



Aceptación de prescripciones de médicos no concertados.



Acceso a la telemedicina a través de "Tu médico online". [Ampliar información →](#)



Cobertura de los gastos médicos en caso de accidente de tráfico y laboral.



Asistencia en el extranjero.



Protección de pagos (desempleo o incapacidad laboral).



El seguro de salud AXA ha sido elegido por undécimo año consecutivo como el mejor del mercado por la consultora Cronos (2022).



Somos la segunda Compañía más recomendada por los clientes según la encuesta NPS de Grupo AXA

Oferta AXA Salud

Servicios Digitales https://www.youtube.com/watch?v=gx_kvzpha4

Tu médico online



Video consulta médica¹

Consultas con médicos y/o especialistas (pediatría, ginecología, psicología, cardiología, nutricionista, traumatología, dermatología, endocrinología...). ¡Concierta tu cita!



Chat médico¹ sin cita previa

Contacta con médicos de medicina general para consultas rápidas y/o compartir pruebas o fotos.

¡Novedad! Ahora también receta electrónica.



Orientación médica telefónica

Con médicos y especialistas (pediatría, ginecología, psicología, cardiología, nutricionista, traumatología, dermatología, endocrinología...) las 24 horas del día los 365 días del año, para que puedas resolver cualquier duda inmediata.



Evaluador de síntomas AXA

¿Tus clientes necesitan ayuda en cuestiones de salud?

Oskar, tu asistente virtual, realiza una evaluación de tus síntomas en 3 minutos.

¿Cómo funciona?

Solo hay que indicar cuál es el síntoma y nuestro asistente realizará unas breves preguntas. Al final facilitará unas recomendaciones de salud y te orientará al especialista más adecuado.

Además, si tu cliente es asegurado de asistencia sanitaria, puede acceder al servicio de Orientación médica online donde nuestro equipo médico le atenderá y ayudará ¡sin tener que desplazarse! O solicitar que le llamen y automáticamente se transferirá el informe de evaluación realizado.

Funcionalidades

	My AXA app	My AXA web ²
 Acceso a tu médico online.	Sí	No
 Solicitar y consultar autorizaciones médicas.	Sí	Sí
 Evaluador de síntomas.	No	Sí
 Solicitar y consultar los reembolsos por gastos médicos.	Sí	Sí
 Tarjeta digital.	Sí	No
 Solicitar urgencias médicas.	Sí	Sí
 Consultar el cuadro médico.	Sí	Sí
 Consultar la información de sus pólizas y recibos.	No	Sí
 Contactar con su mediador.	Sí	Sí
 Solicitar incluir desde el primer día al recién nacido/adoptado.	No	Sí
 Solicitar duplicado de su tarjeta sanitaria.	No	Sí
 Solicitar actualizar sus datos personales y los de su seguro (forma de pago, etc.).	No	Sí

https://www.youtube.com/watch?v=g80bmJ_Llwo



Gracias



Anexo

Oferta AXA Salud

Segmentos por producto y pólizas con copago

	 Jóvenes	 Familias con hijos	 Familias sin hijos	 Affluent	 Seniors	 Autónomos
 ¿Cómo son?	Personas < 30 años y con nivel adquisitivo bajo/medio (ahorros < 20k €).	Familias entre 30-55 años, con nivel adquisitivo medio/alto (ahorros entre 20k-50k €).	Parejas entre 30-55 años, con nivel adquisitivo medio/alto (ahorros entre 20k-50k €).	Personas >35 años con alto nivel adquisitivo (ahorros >50k).	Personas entre 55-65 años con nivel adquisitivo medio (ahorros <50k).	Profesionales que trabajan por cuenta ajena, 42 años de media y nivel adquisitivo medio.
 Producto más adecuado	Óptima Joven	Óptima / Óptima Familiar	Óptima	Óptima Plus	Óptima Joven	Óptima / Óptima Familiar

¿Por qué optar por una póliza con copagos?

En la modalidad Óptima Familiar M, que es la modalidad con copagos más contratada, tus clientes ahorran hasta el 34% en Óptima Familiar M respecto a Óptima dependiendo del uso del copago que hagan, por ejemplo:

- Si tu cliente hace un **uso bajo** de su seguro (7 usos al año), éste podría obtener un **34% de ahorro (283 € al año)** en la modalidad Óptima Familiar M respecto al Óptima.
- Pero si tu cliente, es de los que hace un **uso alto** (20 usos al año), como tenemos el copago limitado a 250 €/año, tu cliente de igualmente **se ahorra un 16% (133 € al año)** respecto la modalidad Óptima.

Ejemplo para un adulto de 32 años residente en Madrid

Tipo de uso	Gasto estimado en copagos/año	Óptima Familiar M*	Óptima Familiar M + copago	Óptima*	Ahorro €	Ahorro %
Bajo: 7 usos	100 €	459,6 €	559,6 €	842,8 €	283,2 €	34%
Medio: 11 usos	200 €	459,6 €	659,6 €	842,8 €	183,2 €	22%
Medio alto: 18 usos	250 €	459,6 €	709,6 €	842,8 €	133,2 €	16%
Alto: 28 usos	250 €	459,6 €	709,6 €	842,8 €	133,2 €	16%

*Prima mensual anualizada, con fecha efecto 1.3.22

!Recuerda! No conlleva copago: telemedicina en "Tu médico online", hospitalizaciones e intervenciones

Oferta AXA Salud

Planes de prevención por producto

Programa	A quién va dirigido ⁽¹⁾	Qué incluye	Protocolo	Óptima Joven	Óptima	Óptima Familiar	Óptima Plus
Chequeo médico general básico	Cada 2 años para asegurados entre 14 y 40 años y anual a partir de 40 años.	Consulta médica que incluye anamnesis y exploraciones (toma de tensión arterial, auscultación cardio-pulmonar, electrocardiograma basal, análisis de sangre y de orina, espirometría y radiografía de tórax) con los resultados.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar centro médico disponible en nuestro CM web. 2. Solicitar autorización previa a la compañía. 3. Solicitar cita en el centro médico. 				
Programa de diagnóstico precoz del riesgo cardiovascular	Dirigido a mayores de 40 años y con periodicidad trianual.	Incluye una valoración cardiológica completa, con exploración física y pruebas complementarias (ecocardiograma y/o eco doppler de troncos supraaórticos), con analítica específica de valoración de la ateromatosis (a realizar en laboratorio).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar centro médico disponible en nuestro CM web. 2. Solicitar cita en el centro médico. 				
Programa de diagnóstico precoz del riesgo cardiovascular	Dirigido a mayores de 40 años.	Incluye consulta de valoración con un especialista y pruebas complementarias (ecocardiograma y/o eco doppler de troncos supraaórticos), con analítica específica de valoración de la ateromatosis (a realizar en laboratorio). Puede complementarse bajo prescripción médica con la realización de un TAC score cálcico para detectar el contenido de calcio en forma de placas que puede tener en las arterias coronarias.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seleccionar centro médico disponible en nuestro CM web. 2. Solicitar cita en el centro médico. 3. Solicitar autorización previa a la compañía en caso de prescripción del TAC. 				
Diagnóstico precoz del glaucoma	Asegurados a partir de 40 años con antecedentes familiares de glaucoma, enf. cardiovascular, diabetes, migraña, etc.	Medición de la presión intraocular y el estado del nervio óptico. En función de los resultados, podrían realizarse otras pruebas (campimetría; tomografía de coherencia óptica).	Solicitar cita con especialista en oftalmología.				
Diagnóstico precoz del cáncer de piel (melanoma)	Asegurados con factores de riesgo para desarrollar melanoma.	Consulta y pruebas diagnósticas necesarias contemplando una microscopía de epiluminiscencia anual (s/SED) ² .	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar cita con especialista en Dermatología. 2. Tras la consulta, si hay prescripción de microscopía, solicitar autorización previa a la compañía. 				
Diagnóstico precoz del cáncer de mama	Asegurados a partir de 35 años.	Protocolo establecido con la revisión ginecológica que incluye 1 mamografía anual.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar cita con especialista en ginecología. 2. Solicitar autorización previa a la compañía en caso de prescripción de mamografía 3D. 				
Diagnóstico precoz de las enfermedades ginecológicas	Mujeres a partir de 20 años que ya hayan tenido un embarazo o presenten otros factores de riesgo.	Revisión ginecológica anual con adicional ecografía y analítica específica.	Solicitar cita con especialista en ginecología.				
Diagnóstico precoz de cáncer de próstata	Asegurados a partir de 45 años.	Consulta y exploración urológica, realización de ecografía transrectal (a criterio del facultativo) y determinación del PSA.	Solicitar cita con especialista en urología.				
Diagnóstico precoz cáncer de colon	Asegurados a partir de 50 años.	Consulta médica y test de sangre oculta en heces.	Solicitar cita con especialista de aparato digestivo.				
Programa de salud dental para embarazadas	Embarazadas.	Pautas de prevención, valorando el estado gingival, consejos sobre higiene oral y dieta e informar de las enfermedades orales más prevalentes en su futuro hijo.	Solicitar cita con especialista en odontología.				
Diagnóstico precoz de hipoacusia (déficit auditivo)	Recién nacidos.	Realización de las pruebas mediante Otoemisiones Acústicas Espontáneas (OAE) o PEAT-C-A, tras el parto y mientras el bebé está ingresado durante el primer mes de vida.	Se realizará tras el parto y mientras el bebé está ingresado durante el primer mes de vida.				
Diagnóstico precoz del cáncer de cuello uterino	Mujeres de edades entre 30 y 65 años.	Una prueba de detección del Virus Papiloma Humano (VPH-AR) clínicamente validada cada 5 años, además de los estudios adicionales recomendados en determinados casos según el protocolo elaborado por las Sociedades Científicas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar cita con especialista en ginecología. 2. Solicitar autorización previa a la compañía en caso de prescripción de anatomía patológica compleja. 				
Programa de prevención de salud dental	A todos los asegurados.	Incluye una consulta odontológica con la exploración del estado de salud bucodental, una limpieza de boca anual, educación bucodental para su correcta implantación, enseñanza de técnicas de cepillado y planificación de la dieta para el control de caries.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar cita con especialista odontología en CM Dental. 2. Solicitar cita en el centro médico. 				
Clases de preparación al parto	Mujeres gestantes, a partir del 2º trimestre de embarazo.	Técnicas de respiración y de relajación, gimnasia prenatal y facilita consejos para atender al bebé. Incluye los ejercicios de recuperación postparto del suelo pélvico para la prevención de la incontinencia urinaria (máximo 8 sesiones). Posibilidad de hacerlo presencial u online.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Solicitar cita con el especialista en ginecología. 2. Solicitar autorización previa a la compañía. 				