



**ACHS**

# Introduciendo Experiencia en el ADN de la ACHS

Julio 2020





amazon go

amazon go

**NO LINES. NO CHECKOUT.  
(NO, SERIOUSLY.)**

NO LINE  
NO CHECKOUT

NO LINE  
NO CHECKOUT



**Somos la ACHS,** especialistas en hacer de Chile un lugar seguro para sus trabajadores y sus familias

**ACHS**

Sistema de Seguridad Social en Chile y el Sistema Mutual

La ACHS, líder en Seguridad y Salud Ocupacional, al servicio de los trabajadores de Chile

# Chile cuenta con un completo sistema para proteger a los trabajadores, donde la seguridad y salud ocupacional es clave



Necesidad:

**PENSIONES**

**BENEFICIOS**

**SALUD**

**SEGURIDAD Y SALUD  
OCUPACIONAL**

**SEGUROS**



Proveedor:

AFPs

Cajas de  
compensación

Isapres/  
Fonasa

Mutualidades/ ISL

Compañías de  
seguros



**TRABAJADORES**

El Sistema Mutual está compuesto por tres actores privados (sin fines de lucro) y uno estatal, siendo **la ACHS la mutualidad con la mayor cantidad de trabajadores protegidos**



**73.800**

Entidades adheridas



Líderes en  
**13 de 17**

Sectores económicos



**2,7 millones**

Trabajadores afiliados

**+2.000.000**

de atenciones de salud anuales

**Hospital**

del Trabajador

**7 clínicas regionales**  
a lo largo de Chile

**+1.700**

Trabajadores en prevención

**~6.882**

Colaboradores (ACHS y filiales)

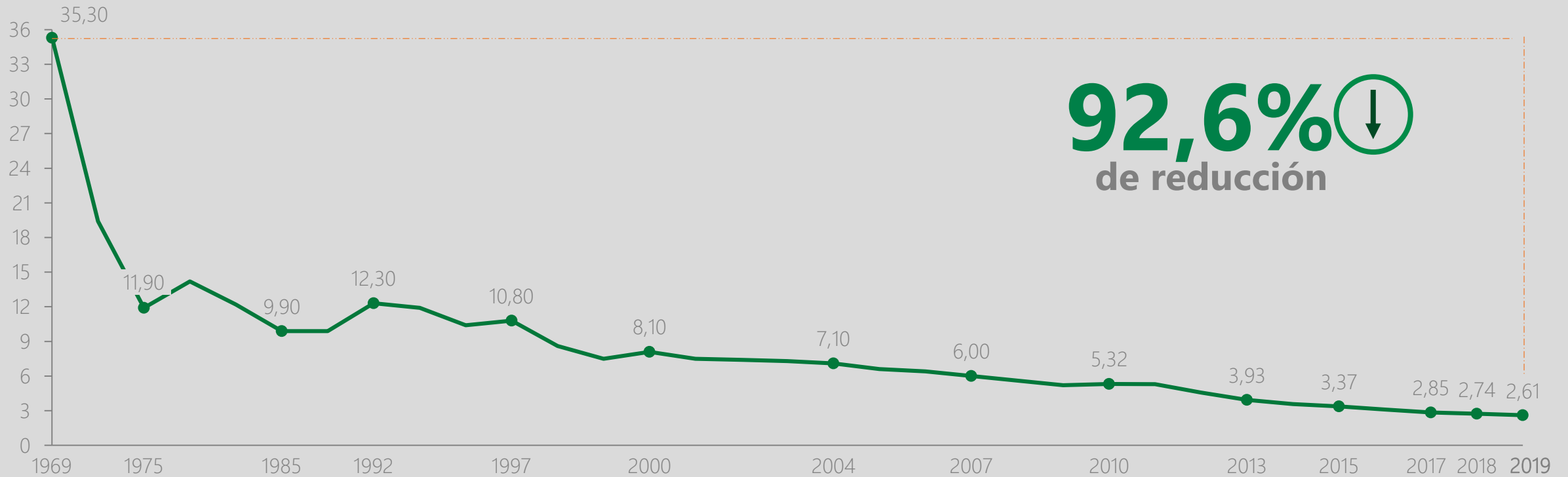
**260 centros**

de atención ambulatoria a lo largo del país

# La ACHS ha demostrado una gran capacidad para apoyar la reducción de los accidentes en Chile

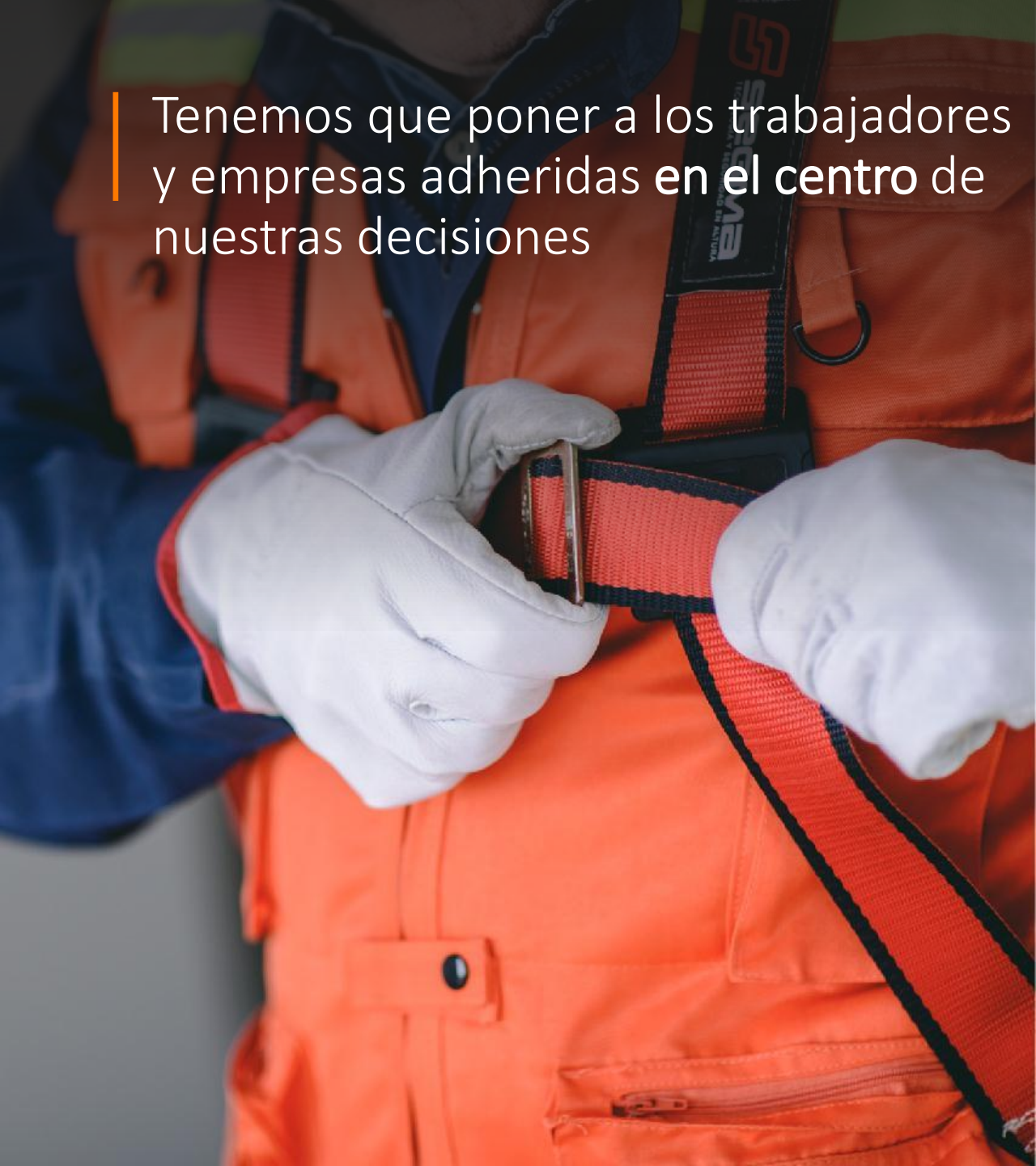


Tasa de accidentabilidad\*



\* Accidentes con tiempo perdido cada 100 trabajadores (móvil 12 meses). No incluye accidentes de trayecto ni enfermedades profesionales  
Fuente: ACHS





Tenemos que poner a los trabajadores y empresas adheridas en el centro de nuestras decisiones

ACHS

**Diseño de servicios** con alto impacto en satisfacción de empresas adheridas y trabajadores

Responsables del “**viaje**” del **cliente**, asegurando que el servicio brindado esté dentro de los estándares definidos

Asegurar que la información y **formas de comunicarse** con los usuarios sean acordes a los estándares de la ACHS

Definir el instrumento de **medición de satisfacción**

# La experiencia de empresas y pacientes es parte de nuestros principales indicadores estratégicos



## NUESTRAS METAS

# Soñando el 2021

**4%**

Tasa de Accidentabilidad Total

**3%**

Margen Operacional<sup>5</sup>

**75%**

Satisfacción Neta de Pacientes (con y sin cobertura)

**55 días**

Siniestralidad

**2%**

Tasa de Accidentabilidad con Tiempo Perdido

**59,5%**

Satisfacción de entidades empleadora

# Trabajamos servicios que son críticos para nuestros usuarios con una metodología establecida

ACHS

Proceso de mejora continua en nuestros servicios

DIAGNÓSTICO



DISEÑO /  
REDISEÑO



IMPLEMENTACIÓN



SOSTENIBILIDAD

EVALUACIÓN DE SERVICIO

# Estamos organizados en tres grandes áreas



---

Experiencia  
Trabajadores

---

Experiencia  
Empresas

---

Desarrollo de  
Experiencia y Servicios

---

# Estamos organizados en tres grandes áreas



ACHS

---

Experiencia  
Trabajadores

---

Experiencia  
Empresas

---

Desarrollo de  
Experiencia y Servicios

---

# Identificamos momentos críticos para mejorar la satisfacción de los usuarios



## Momentos de verdad en Atención primaria



Orientación / Bienvenida



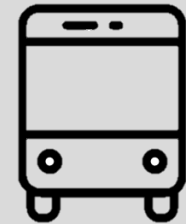
Espera en el centro



Atención Clínica



Calificación



Transporte

Infra estructura / Recursos

Información

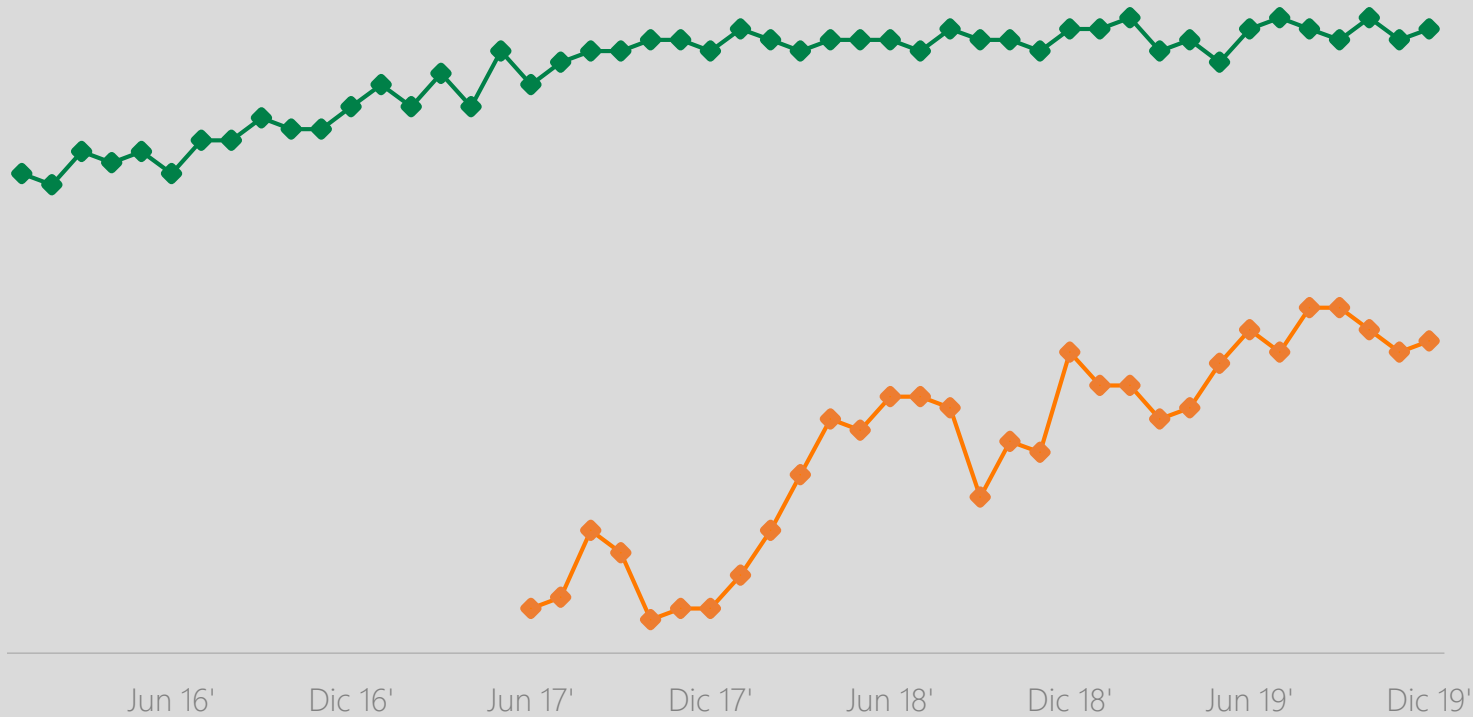
Atención / Trato

# Nuestro modelo de experiencia

ha logrado excelentes resultados



Resultados de Encuesta Post Atención (%)



Fuente: ACHS (EPA), en base a ~14.000 encuestas mensuales realizadas por empresa externa

# Estamos organizados en tres grandes áreas



---

Experiencia  
Trabajadores

---

Experiencia  
Empresas

---

Desarrollo de  
Experiencia y Servicios

---



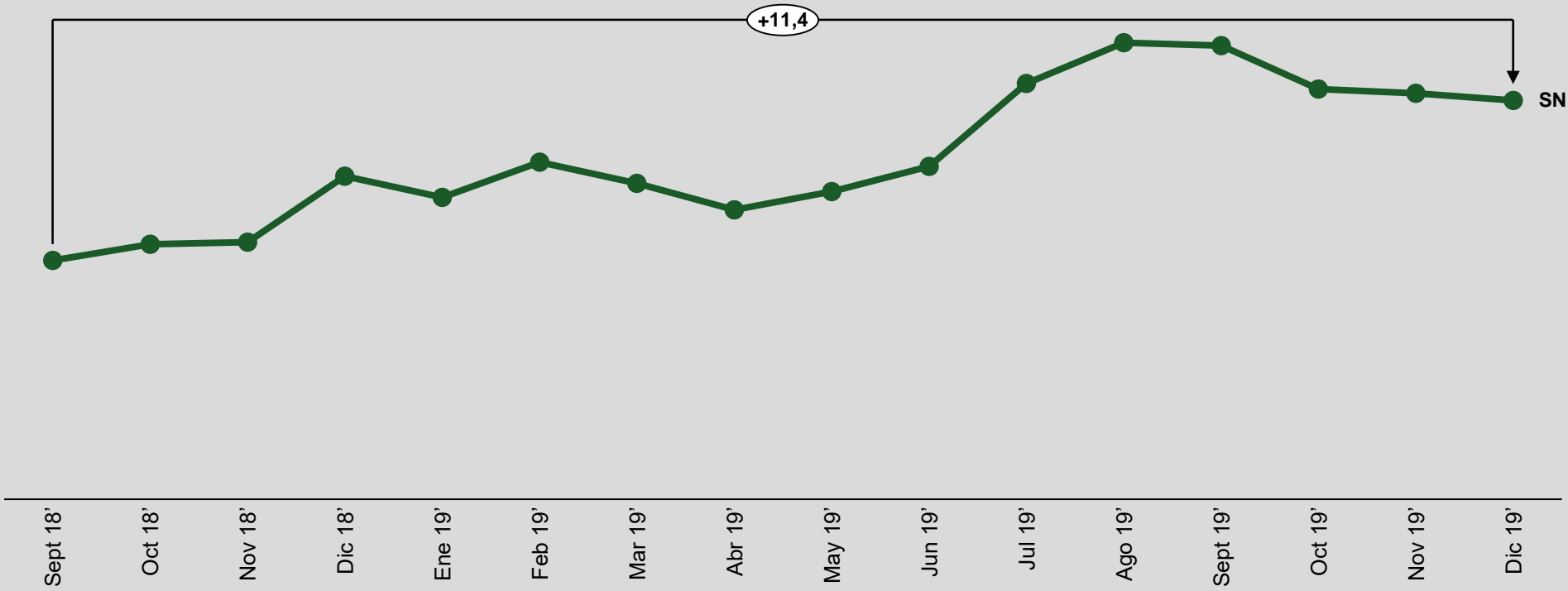


# Nuestras empresas adheridas están más satisfechas

y su feedback nos ha permitido seguir mejorando



Resultados de Encuesta Satisfacción Neta Empresa (%)



# Estamos organizados en tres grandes áreas



---

Experiencia  
Trabajadores

---

Experiencia  
Empresas

---

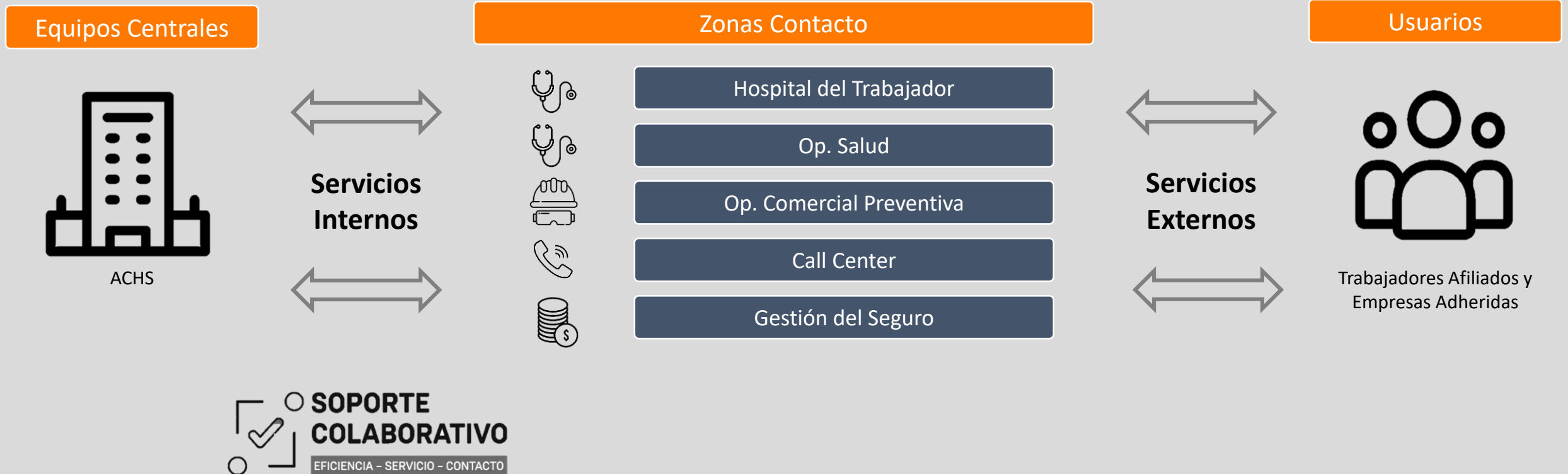
Desarrollo de  
Experiencia y Servicios

---

# Entregar un buen soporte a los equipos de atención es clave para impactar positivamente en la experiencia de los usuarios finales



## SOPORTE COLABORATIVO



# *Algunas reflexiones*

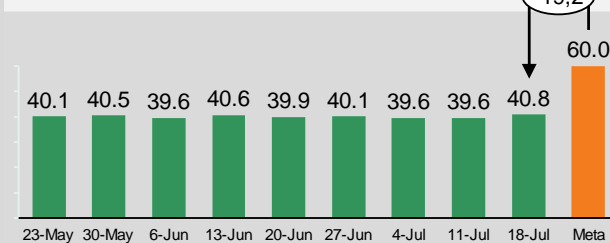
ACHS



# 1) Medir, medir, medir

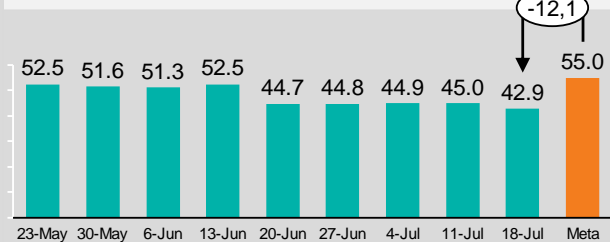


PYME / Cobertura Presencial:



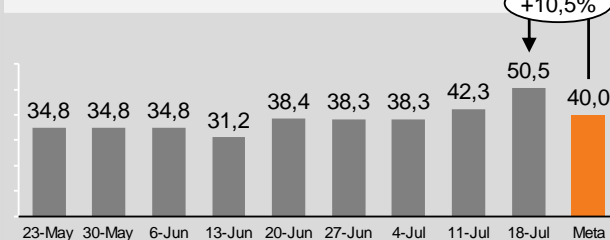
- **Implementamos iniciativas que refuerzan el valor preventivo de la visita:**
  - Acompañamiento Experto PYME
  - Reforzamiento del Protocolo
  - Reforzamiento propuesta de valor del PDP (ACHS Gestión)
- SN Empresas en flujo de ACHS Gestión es de un 46% (visitadas en junio)

PYME / Cobertura Remota:



- El segmento de cobertura remota tuvo una baja de 2,1 pp
- **Interacción con ACHS Gestión:** SN con la ACHS de 51,4%
- **Interacción con llamado:** Una SN 7pp mayor
- En agosto abordaremos al 100% de los clientes con **iniciativas perfiladas**
- Diseñamos un **protocolo de atención** para el modelo remoto

PYME / Sin Cobertura:



- **Alza de 12,2pp en Julio**, sustentado por:
  - Acciones de comunicación masiva
  - Mejor percepción de la web achs (13,7pp ↑↓↓)
  - Soporte telefónico (4,5pp ↑)
  - Prevención (9,6pp ↑)

*Cada dos semanas revisamos la evolución de la satisfacción neta de empresas y trabajadores en mesas de experiencia con distintos Gerentes de la Organización*

## 2) No tener miedo a preguntar...

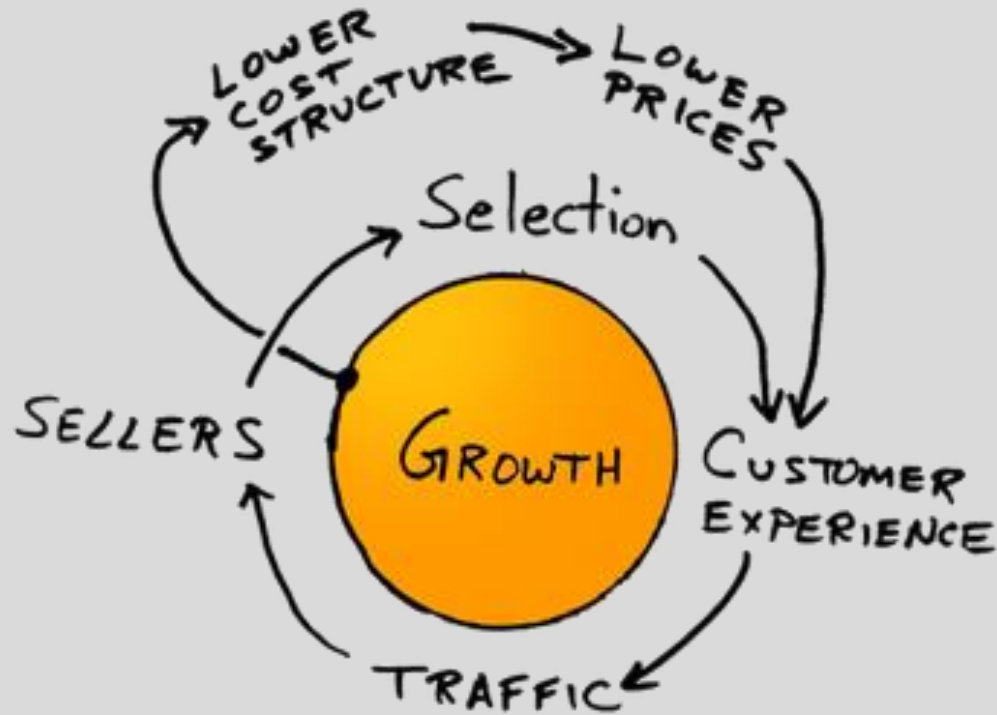
los usuarios saben más de lo que creemos: el caso de Pixar

ACHS



### 3) Generar una cultura basada en la experiencia

es un pilar fundamental para el éxito



amazon

WORKING AT AMAZON

## Our Leadership Principles

By About Amazon Staff

f t in ✉

Our Leadership Principles aren't inspirational wall hangings. These Principles work hard, just like we do. Amazonians use them, every day, whether they're discussing ideas for new projects, deciding on the best solution for a customer's problem, or interviewing candidates.

**Customer Obsession**

Leaders start with the customer and work backwards. They work vigorously to earn and keep customer trust. Although leaders pay attention to competitors, they obsess over customers.

**Ownership**

Leaders are owners. They think long term and don't sacrifice long-term value for short-term results. They act on



# Algunas reflexiones



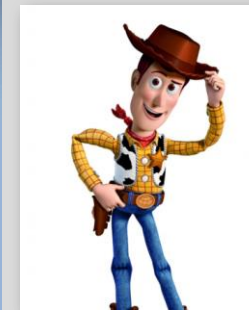
## 1) Medir, medir, medir



Cada dos semanas revisamos la evolución de la satisfacción neta de empresas y trabajadores en mesas de experiencia con distintos Gerentes de la Organización

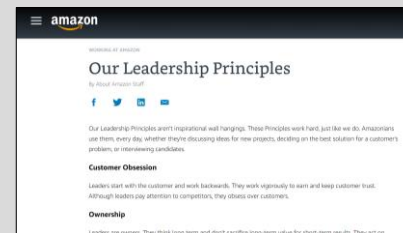
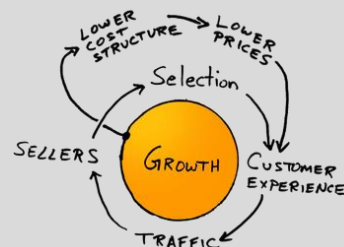
## 2) No tener miedo a preguntar...

los usuarios saben más de lo que creemos: el caso de Pixar



## 3) Generar una cultura basada en la experiencia

es un pilar fundamental para el éxito





**¡Gracias!**