"NUESTRA VENTAJA COMPETITIVA ES LA FLEXIBILIDAD Y LA ADAPTABILIDAD AL CLIENTE"

Rodolfo Carrión Director general de Netservices

Nerservices es una compañía especializada en la coordinación de asistencias médicas para seguros en viaje. Hablamos con su responsable, Rodolfo Carrión.

¿Cuál es el origen de la empresa?

Netservices surge hace 15 años con el mismo propósito que desempeña en la actualidad: la coordinación de asistencias médicas para seguros en viaje. Lo hizo con un modelo tan simplificado como fuera posible de estructura de proveedores y costes de intermediación y con un alto nivel de capacidad de respuesta, algo no habitual en empresas similares del sector.

¿Con qué estructura cuentan hoy en día?

Ofrecemos servicios a través de una red compuesta de más de 17.000 proveedores en los que hemos coordinado cientos de miles de asistencias médicas en todo el mundo y para las principales aseguradoras en viaje del país. Hay que tener en cuenta que, al tratarse de asistencia en viaje, nuestro ámbito es prestar servicios a nivel global. Aunque surjan excepciones debido a conflictos bélicos, embargos o deterioros políticos, lo cierto es que aun así podemos describir nuestra red como amplia y de cobertura prácticamente mundial.

¿A qué perfil de cliente se dirigen?

Hay varios tipos de clientes. El más común receptor para la asistencia médica en viaje es el turista. Es el perfil arquetípico y nos permite la negociación óptima de precios y calidad de servicios, dado que es recurrente. Esto hace que la red de proveedores sea estructural ya que los destinos turísticos tienen fuertes tendencias sin variaciones significativas que no tengamos experiencia suficiente para prever, aunque, por supuesto, existen excepciones, como puede ser el caso de Acapulco.

Sin embargo, Netservices también presta sus servicios a grupos de usuarios más especializados, como puedan ser los diplomáticos desplazados al extranjero, un perfil que requiere de unas prestaciones distintas a las del turista. En realidad, en este caso la asistencia en viaje se torna en prestaciones propias de un seguro de salud, donde las preexistencias como factor excluyente se difuminan.

Otro perfil que es bastante interesante es el de personal desplazado, donde se pone de manifiesto la flexibilidad y la capacidad de adecuación de Netservices. Normalmente, el desarrollo de programas de construcción, extracción de minerales, etc., conlleva un desplazamiento de personal cualificado que no necesariamente es el local y que requiere asistencia médica con frecuencia en lugares remotos.

Y se ofrece un servicio a medida...

Así es. Para este tipo de usuario, los clientes solicitan la implementación de una red de proveedores que puedan responder a las necesidades de los trabajadores que lo requieran, ya sea llegando a acuerdos con médicos que puedan desplazarse para casos simples, centros médicos de primer, segundo o tercer nivel, servicio de ambulancias, evacuaciones médicas (las denominadas "medevacs") o, en su caso, repatriaciones médicas, ya sea en ambulancias aéreas o por otros medios. Lo que hacemos es intentar crear la mayor sinergia posible entre los diferentes tipos de adaptación de la red, de modo que sea mutuamente beneficiosa para los usuarios finales, sus aseguradoras y los proveedores médicos.

¿Cuál es la propuesta de valor de Netservices para el sector asegurador?

Gestionar las necesidades de asistencia de los asegurados de nuestras empresas cliente. Somos un enlace efectivo a la hora de gestionar dichas necesidades de prestación de un servicio de asistencia. Nuestras empresas cliente requieren para sus asegurados que solicitan asistencia médica, activar de forma sencilla y con actuación inmediata un proceso ordenado y ágil de atención a dicha necesidad que culmine en dar la prestación de asistencia en los mejores términos para ambas partes y sin que el usuario final deba autogestionar su atención en un lugar que en muchas ocasiones desconoce. Nuestra propuesta es clara: queremos llegar a ser un partner, un colaborador que responda positivamente a todas y cada una de sus necesidades con la mayor sensibilidad para lograr su entera satisfacción.

Para ello, en Netservices consideramos que cada cliente es único. A través de la comunicación con ellos conocemos sus aspiraciones y necesidades y trabajamos para darles respuesta. A modo de ejemplo, podría citar el de Arag, una de las principales aseguradoras de nuestro país con la que colaboramos desde hace muchos años y mantenemos una comunicación fluida y permanente que nos permite dar respuesta a sus necesidades.

¿Qué les diferencia de sus competidores?

Puedo decirlo sin dudarlo: la flexibilidad y la adaptabilidad. Nuestro cliente es consciente de que cualquier necesidad se recibe y gestiona de forma óptima.

¿Es posible innovar en un campo como este?

Sí, por supuesto. Sólo con incorporar los cambios a medida que se producen, el efecto transformador acumulado es enorme y la capacidad de innovar es no solo una posibilidad sino un requisito para mantenerse en el mercado. Creo que la adaptación en estos 15 años ha sido constante, sea a hechos de gran magnitud e imprevisibles como la pandemia, o pequeños y cotidianos como en los cambios de forma de comunicación de los usuarios finales, los medios para servir información contextual al asistente que ejecuta el servicio, etc.

Hoy vemos como el sector asegurador utiliza cada vez más procesos automatizados y tecnología digital para que el proceso sea más rápido y sencillo, con planes de seguro más personalizados creados específicamente para diferentes tipos de viajeros y viajes, a los que nos adaptamos de manera constante.

¿Cuáles son los objetivos de futuro de la empresa?

Como toda empresa, Netservices es una entidad que tiende al crecimiento y a su propio desarrollo. Sinceramente, creo que yo mismo soy sólo un órgano de esa entidad viva y diferente a cada una de sus partes. El objetivo es lograr el crecimiento a través de la consolidación de sus recursos y relaciones, la optimización de los elementos ya existentes, un incremento de la actividad comercial y la innovación, tanto estructural y tecnológica como en oferta para acceder a nuevos mercados, cubriendo aspectos de potenciales clientes que aún no se hayan cubierto.

Rodolfo Carrión junto a Josué Santos Martín, director de administración de Netservices