



TENDENCIAS

DELPHINE ICART
CEO FOYER GLOBAL HEALTH



Como expatriada durante más de 15 años, entiendo de primera mano el desafío de acceder a atención médica en un país extranjero.

LA TRANSFORMACIÓN DE FOYER GLOBAL HEALTH EN LA MOVILIDAD INTERNACIONAL: INNOVACIÓN, CULTURA Y FUTURO

La movilidad internacional se ha transformado de manera drástica en la última década, con más personas viviendo, trabajando y estudiando a través de fronteras que nunca. Este movimiento global crea desafíos únicos en el acceso a la atención médica que los seguros locales o de viaje tradicionales no pueden resolver, haciendo del "International Private Medical Insurance" (IPMI) una solución esencial para las personas con movilidad global.

El IPMI - *International Private Medical Insurance*- se centra en ofrecer una cobertura médica integral y a largo plazo para individuos globalmente móviles, incluyendo atención hospitalaria y ambulatoria, evacuación de emergencia y redes de proveedores en todo el mundo. Por su naturaleza, el IPMI es complejo y requiere capacidades específicas.



El impacto de la Pandemia y la inestabilidad económica

Durante años, los clientes corporativos fueron el foco principal del IPMI. Sin embargo, la pandemia de COVID-19 y la inestabilidad económica han transformado radicalmente esta dinámica. **El trabajo remoto, el aumento de la movilidad individual y una mayor conciencia sobre los riesgos de salud han cambiado la demanda del mercado, con una participación creciente de pymes e individuos que buscan cobertura internacional completa.** Al mismo tiempo, la pandemia expuso vulnerabilidades en los sistemas de salud globales, impulsando la inflación médica y requisitos de cumplimiento más estrictos que han impactado las estrategias de precios y cobertura.



Estos cambios han alterado **las estructuras del mercado y las expectativas de los actores**, creando un entorno más complejo que exige agilidad e innovación. En este contexto, la transformación ya no es opcional; es esencial para satisfacer las necesidades cambiantes de los clientes y seguir siendo competitivos.

Tras más de 15 años en este espacio, Foyer Global Health ha desarrollado una sólida experiencia y capacidades. Sin embargo, esta trayectoria no nos eximió de la necesidad de repensar nuestro modelo, nuestra cultura y nuestra oferta.

Como otros, hemos visto diversificarse nuestra base de clientes, lo que representa una oportunidad y una obligación de adaptarnos a nuevas necesidades, restricciones globales y una demanda de mayor agilidad y flexibilidad.



Nuestra transformación ha estado marcada por la tensión positiva entre necesidades externas y limitaciones internas. Externamente, los clientes enfrentan un mundo caracterizado por complejidad económica y geopolítica, desafíos regulatorios, escasez de recursos médicos y creciente inflación sanitaria. Internamente, estos cambios nos exigen reforzar nuestra capacidad para optimizar y monitorear operaciones, adoptar recorridos digitales y garantizar un acceso fluido a la atención.

Esta prueba de resistencia se convirtió en una **oportunidad para replantear nuestro enfoque, capitalizando lo que somos en esencia: globales y flexibles.** Rediseñamos nuestros productos, transformamos nuestras operaciones con una nueva mentalidad y abrazamos la complejidad como una oportunidad para aprovechar nuestro tamaño y experiencia a largo plazo.

Primero lo primero: El Producto



Como empresa mediana con más de 27 nacionalidades en nuestro equipo, reflejamos verdaderamente la diversidad de nuestros clientes.

Como empresa mediana con más de 27 nacionalidades en nuestro equipo, reflejamos verdaderamente la diversidad de nuestros clientes. Basándonos en esta fortaleza, lanzamos nuestro nuevo producto individual, **“Journey”**.

Esta solución abandona el enfoque tradicional de talla única para todos y adopta un **modelo flexible basado en cinco perfiles distintos, adaptados a necesidades de cobertura, duración y ubicación.**

Más allá de la flexibilidad, **los clientes buscan cada vez más soluciones empaquetadas que simplifiquen las decisiones,** respaldadas por experiencia que garantice ausencia de sorpresas en reclamaciones o exclusiones.

Con beneficios claros y transparentes, “Journey” permite a individuos y pymes elegir el nivel adecuado de protección con confianza, ya sea para asignaciones cortas, reubicaciones prolongadas o vida en múltiples países. Al combinar opciones modulares con herramientas digitales, ofrecemos simplicidad, claridad y tranquilidad.



Modelo Operativo y “Mindset”

Cambiar nuestras operaciones para centrarnos en donde generamos mayor valor fue un gran desafío.

Como CEO, estoy obsesionada con eliminar el ruido que oculta las preguntas correctas. Cada día trabajamos para simplificar procesos y así ver mejor, escuchar mejor y reaccionar mejor.

Esto implicó implementar un nuevo sistema central, un mapeo claro de datos, uso focalizado de IA, redefinición de roles y responsabilidades y la aceptación de dejar atrás prácticas obsoletas.

Porque el “Mindset” lo es todo, **cambiar la forma de pensar de equipos es lo más difícil.** Porque no hay una buena respuesta, es trabajar con cada uno sobre su postura y sus decisiones. ¿Cómo convertir la pregunta diaria “¿Es esto lo que necesitamos ahora?” en un motor de adaptabilidad, resiliencia y mejores resultados?

Este cambio **exige una transformación cultural profunda en cómo vemos nuestro rol y cómo interactuamos con clientes y socios.** No podemos seguir en el papel tradicional de “pagador”.

La cultura organizacional debe adoptar agilidad cultural, con equipos multilingües y experiencia diversa para atender eficazmente a clientes globalmente móviles. Trabajamos para encarnar lo que somos: expatriados que atienden a expatriados.



Innovación, Acceso a la Atención y Privacidad de Datos

Como expatriada durante más de 15 años, entiendo de primera mano el desafío de acceder a atención médica en un país extranjero. **Muchos preferimos regresar a casa antes que enfrentar costos médicos crecientes, acceso desigual a atención de calidad y diferencias culturales en expectativas y comunicación.** Estas realidades subrayan la urgencia de innovar. La telemedicina y la atención virtual están rompiendo barreras, ampliando el acceso incluso en regiones remotas. Al mismo tiempo, el creciente enfoque en salud mental y bienestar para individuos globalmente móviles abre nuevas oportunidades para servicios integrales.



A medida que adoptamos soluciones digitales y personalización basada en datos, la privacidad de datos se convierte en piedra angular de la confianza. Cumplir con el RGPD y otras normativas globales no es negociable. Esto exige controles sólidos sobre cómo se recopila, almacena y comparte la información sanitaria sensible. Más allá del cumplimiento, la transparencia y el empoderamiento del cliente en el uso de datos son esenciales para generar confianza. Tuvimos que volver a lo básico, reiniciar con un mapeo sólido de datos, avanzando paso a paso con el control de datos como prioridad. Esto aplica para nosotros y para todos nuestros socios, compartiendo los mismos valores y prioridades.



Alianzas y Ecosistema como Camino a Seguir

Como muy pocos actores pueden abordar toda la cadena de valor de la salud por sí solos, todos estos desafíos son colectivos. Ningún jugador lo resolverá solo.



Construir alianzas estratégicas con proveedores de salud, empresas tecnológicas y plataformas de datos es esencial para crear redes globales y ofrecer soluciones flexibles y personalizadas.



Este enfoque colaborativo está redefiniendo la prestación de servicios, alejándose de planes rígidos hacia modelos adaptativos que respondan a las necesidades del cliente en un mundo que cambia rápidamente.

Al **aprovechar la tecnología, las alianzas y las prácticas responsables en el uso de datos, podemos convertir la complejidad en una ventaja competitiva**. El mundo está cambiando, nuestros clientes están cambiando y nosotros también debemos cambiar. Capitalizar los activos existentes mientras nos preparamos para un futuro definido por agilidad, innovación y confianza es el camino para seguir.



Delphine Icart
CEO Foyer Global Health