



MEMORIA
2023





>> ÍNDICE

- 04 CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
- 06 CARTA DEL GERENTE GENERAL
- 08 QUIÉNES SOMOS
- 10 NUESTRO DIRECTORIO
- 12 NUESTROS LÍDERES
- 14 NUESTRA ESTRATEGIA
- 16 ¿POR QUÉ ELEGIR NUEVA MASVIDA?
- 18 HITOS DEL AÑO 2023
- 20 DIMENSIONES IMPORTANTES
- 22 NUESTRO APORTE A LA SALUD
- 24 RED DE ATENCIÓN PRESENCIAL
- 26 NUESTROS COLABORADORES
- 28 HITOS CON COLABORADORES
- 30 GOBIERNO CORPORATIVO
- 32 INFORME EXTERNO DE ESTADOS FINANCIEROS
- 38 CARTA AUDITORES



CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO



Esperamos que en 2024 las autoridades logren abordar la crisis, pues mientras el equilibrio financiero no sea repuesto, las isapres continuarán enfrentando un complejo escenario

Gonzalo Arriagada Lillo
Presidente Nueva Masvida



El año 2023, sin duda quedará grabado en la existencia del Sistema de Instituciones de Salud Previsional en nuestro país. Las consecuencias de la pandemia por Covid-19, el impacto de la judicialización, nuevas leyes sobre adecuación de precios base y las recientes decisiones de la Corte Suprema en relación con la Tabla de Factores y Prima GES, han puesto en jaque el equilibrio financiero para el funcionamiento integral y permanente del sistema de Salud en su conjunto. Las Isapres, y Nueva Masvida en particular, debieron sortear un contexto adverso, incierto y sin reglas claras.

Esperamos que en 2024 las autoridades logren abordar la crisis, pues mientras el equilibrio financiero no sea repuesto, las isapres continuarán enfrentando un complejo escenario, donde la premura de la solución es tan importante como la fórmula misma, a fin de evitar la afectación a los pacientes, los prestadores y el sistema de salud en Chile. Se necesita de manera urgente y responsable asegurar la sostenibilidad del sistema, no sólo por el sistema como tal, sino por cada uno de los chilenos y chilenas que confían en nosotros y que requieren de prestaciones de salud oportunas, accesibles y de calidad. He ahí el sentido de urgencia en la tramitación de la Ley Corta, cuya implementación, conforme al plazo que extendió la Corte Suprema, debe ocurrir en mayo próximo.

Por eso, en Isapre Nueva Masvida hemos seguido en la línea de nuestro propósito, que es dar a nuestros afiliados el mejor acceso a sus atenciones de salud, para que así disfruten de una vida sana y plena. Aún con los desafíos pendientes y el contexto desfavorable, no hemos decaído en este

compromiso. Y 2023 no fue la excepción.

Con un exhaustivo control de gastos y diversos planes de eficiencia, dimos grandes pasos como Isapre hacia nuestros beneficiarios y como empresa para nuestros colaboradores, proporcionando una oferta de más 150 planes con la mejor relación costo beneficio, cubriendo diferentes niveles de ingreso y una amplia red de convenios preferentes. Asimismo, desarrollamos alianzas con distintos prestadores para ofrecer múltiples beneficios que se integren a nuestros planes de salud. Todo complementado con una experiencia digital que va de la mano con la transformación digital y las necesidades de nuestros clientes. Esto nos llevó a una participación que nos ha convertido en líderes en las ventas de la industria, lo que demuestra, aún en los tiempos más difíciles, nuestra invariable decisión de convertirnos en un actor principal en nuestro sistema de salud, al servicio de nuestros beneficiarios.

Nada hubiera sido posible sin colaboradores comprometidos y un gobierno corporativo transparente y, en conjunto, queremos continuar siendo actores participativos, propositivos y seguir contribuyendo a la salud de nuestro país y de cada uno de nuestros compatriotas.

Les saluda,

Gonzalo Arriagada Lillo

Presidente Directorio Isapre Nueva Masvida

CARTA DEL GERENTE GENERAL



Desplegamos un completo plan de acción en diversos ámbitos para profundizar en nuestra intención de liderar el sector salud, entregar solidez a la Compañía y tranquilidad a nuestros beneficiarios.

Aldo Corradossi Balboni
Gerente General Nueva Masvida

Todos quienes trabajamos en Nueva Masvida estamos convencidos del rol que jugamos en la sociedad chilena. Somos una compañía cuyo desempeño y nivel de servicio se relaciona directamente con un elemento central para las personas: la tranquilidad en mantener su estado de salud. Así, sistemáticamente buscamos cumplir con nuestro propósito de entregar el mejor acceso a las atenciones de salud de todos nuestros beneficiarios, para que puedan disfrutar de una vida sana y plena. El año pasado fue un período sumamente desafiante para cumplir con este propósito. El 2023 estuvo marcado por una actividad muy intensa, debido a la implementación de fallos judiciales, la deliberación de



proyectos políticos y la modificación en materias regulatorias para la industria. Todo impactó directamente en nuestra operación, al trabajar constantemente en un escenario de alta incertidumbre y tener que ajustarnos a modificaciones en el nivel de ingreso por la aplicación del fallo de la prima GES. De esta forma, se requirió redoblar el compromiso con nuestros beneficiarios, por la complejidad en la gestión de la Compañía.

Es así como desplegamos un completo plan de acción en diversos ámbitos para profundizar en nuestra intención de liderar el sector salud, entregar solidez a la Compañía y tranquilidad a nuestros beneficiarios. Este plan abordó todas las áreas de Nueva Masvida, sin embargo, se focalizó en tres ejes: expansión de la cartera de afiliados, digitalización de la atención a clientes, y el reforzamiento de la gerencia de Salud.

Con el firme convencimiento de ser protagonistas en la industria y, con ese objetivo en mente, definimos potenciar nuestro equipo, incrementando en más de 100 ejecutivos comerciales la fuerza de ventas. Asimismo, perfeccionamos la digitalización de nuestros procesos de suscripciones a través de la plataforma Salesforce, y logramos la meta del 100% de la venta electrónica, renovando planes de salud atractivos por medio de nuevas alianzas con las clínicas Indisa y Bupa Santiago, y generando nuevas y mejores herramientas de fidelización, mediante modelos predictivos de fuga mediante inteligencia artificial.

Este plan arrojó buenos resultados, logrando ser la única de las isapres tradicionales que obtuvo una actividad neta positiva entre venta y desafiliación para el 2023, mérito especial al considerar que, durante el año pasado, el sistema Isapre experimentó una actividad total neta negativa de 176.000 contratos, según las estadísticas entregadas por la Superintendencia de Salud.

En cuanto a digitalización de nuestros canales de atención, profundizamos la funcionalidad de las video atenciones a nuestros beneficiarios, incorporando a la activación GES-CAEC inicial, la solicitud de presupuestos hospitalarios y la orientación de cobertura de sus planes de salud. En esta misma línea, en junio del 2023 iniciamos la atención a través de Whatsapp, lo que nos permite solucionar

dudas y atender solicitudes y reembolsos, utilizando un canal familiar y simple para nuestros afiliados. Estas interacciones, a diciembre del 2023, superaron las 3.500 atenciones y esperamos continuar masificando este canal durante el 2024.

El 2023 también nos propusimos potenciar nuestra gestión en cuanto a los servicios de cobertura a nuestros beneficiarios y de relacionamiento con nuestros prestadores, creando una nueva gerencia de Estudios, encargada de liderar la disposición de información y análisis para una orientación y mejor actividad de todas las áreas que entregan servicios a nuestros beneficiarios, y fortalecimos el área Salud, a través de la reestructuración de la subgerencia de convenios y de la implementación de una nueva unidad de derivación, a cargo de entregar a nuestros afiliados información de calidad y oportuna para su decisión de prestaciones de salud.

La intensidad y dinamismo del 2023 en la operación de Nueva Masvida y en la implementación de sus planes y proyectos, requirió de todo el profesionalismo, la responsabilidad y el compromiso de cada uno de quienes formamos parte de esta compañía. Tenemos claridad que aún se están discutiendo elementos clave en el futuro de la industria, sin embargo, estamos satisfechos del despliegue y el nivel de servicio del año pasado, y estamos convencidos de lo que tenemos, lo que somos y de lo que aportamos como organización a cada uno de nuestros beneficiarios, por lo que estamos preparados y expectantes para aprovechar todas las eventuales oportunidades que puedan surgir, para seguir siendo un actor líder en la salud de nuestro país este 2024.

Aldo Corradossi Balboni

Gerente general Isapre Nueva Masvida

QUIÉNES SOMOS

Somos una isapre, perteneciente al sistema de aseguramiento privado de salud, que forma parte de Nexus Chile Health SpA, grupo basado en Estados Unidos y que ha desarrollado una amplia trayectoria en el ámbito de la salud, lo que nos entrega el respaldo y la experiencia para avanzar en ser la mejor isapre del país.

Nuestro propósito es dar a nuestros beneficiarios el mejor acceso a atenciones de salud, para que así disfruten de una vida sana y plena.

Iniciamos nuestro camino siendo Isapre Óptima, enfocados siempre en implementar soluciones innovadoras para nuestros afiliados. A mediados de 2017, tras el traspaso de los contratos de salud desde Isapre Masvida S.A. a Isapre Óptima, pasamos a tomar el nombre de Isapre Nueva Masvida. De esta unión, que mezcla la experiencia en la industria, con el profesionalismo y la dinámica de nuevos equipos de trabajo, surgió un proyecto sólido y sustentable, con foco en las personas, que busca entregar a la comunidad, las mejores y más completas alternativas para el cuidado y mantenimiento de la salud de nuestros beneficiarios.





- **Visión:** ser la mejor Isapre de Chile, comprometida con el bienestar de quienes confían en ella.
- **Misión:** nos enfocamos en las personas, apoyando a nuestros afiliados y beneficiarios en la prevención de enfermedades, la vida sana, la mantención del buen estado de salud y la recuperación de ella si se pierde en algún momento. Aportamos con pasión lo mejor de cada uno de nosotros, para cumplir con el sueño de vivir en un mejor país y trabajar en una empresa sustentable de la que nos sentimos orgullosos de ser parte.



Dato a diciembre 2023

NUESTRO DIRECTORIO



PRESIDENTE

**Gonzalo
Arriagada Lillo**



VICEPRESIDENTE

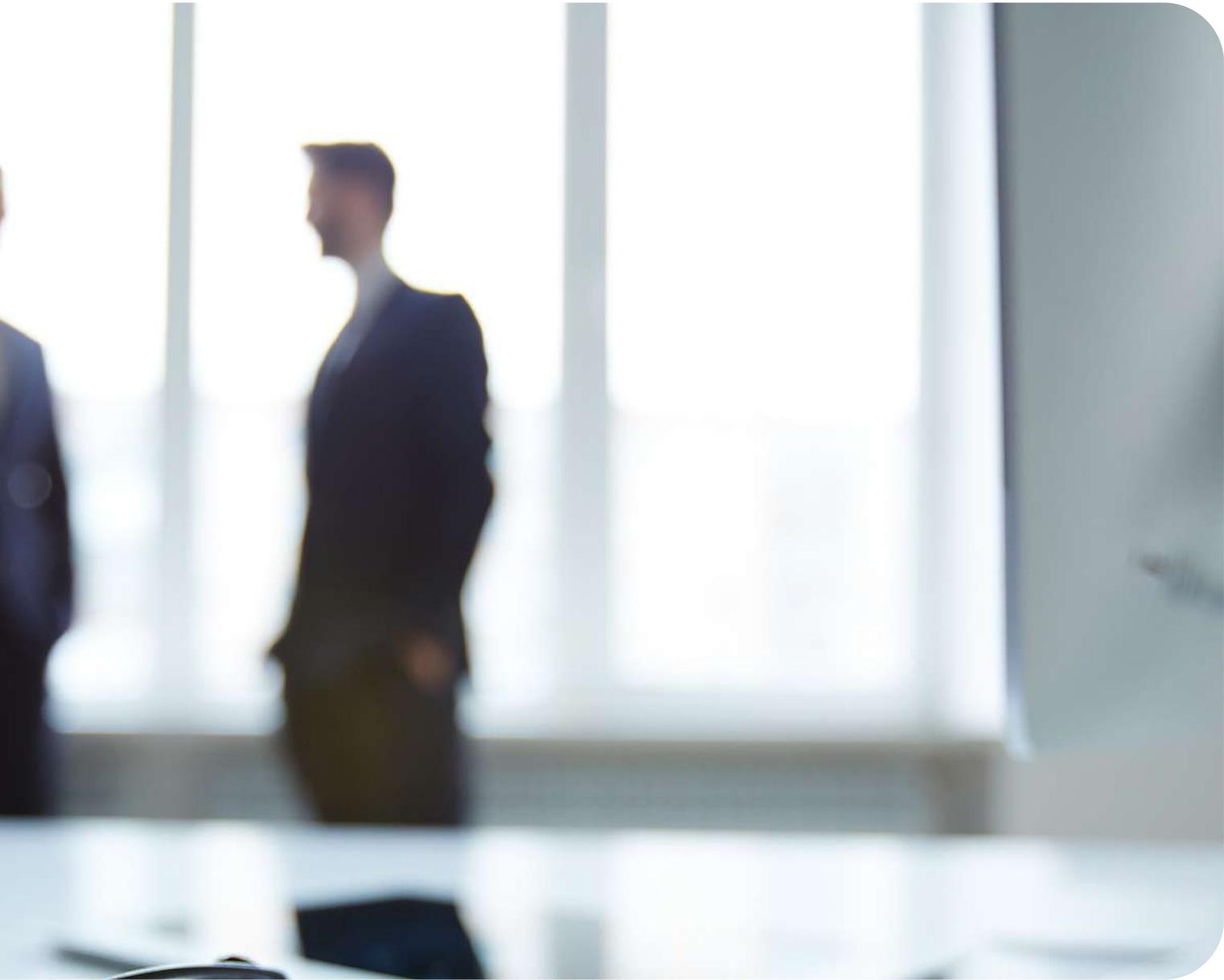
**Eduardo
Sánchez Wrighton**



DIRECTOR

**Luis
Romero Strooy**





NUESTROS LÍDERES



GERENTE GENERAL
Aldo Corradossi Balboni

Ingeniero Comercial, Universidad Adolfo Ibáñez. MBA en Administración de Empresas, ESADE Business School.



SUBGERENTE LEGAL
Macarena Bravo Vega

Abogado, Universidad Diego Portales. Diplomado en Derecho Laboral, Pontificia Universidad Católica de Chile.



GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
Carlos Jara Ulloa

Contador Auditor Público, Universidad Diego Portales. Magíster en Finanzas, Universidad Diego Portales.



GERENTE DE SALUD
Javier Díaz Ramírez

Ingeniero Comercial, Universidad Mayor. MBA en Administración de Empresas, Universidad Adolfo Ibáñez.



GERENTE DE VENTAS
Marco Antonio Aguirre González

Ingeniero Comercial, Universidad de Valparaíso. Diplomado en Dirección de Ventas, Universidad Adolfo Ibáñez.



GERENTE DE PERSONAS
José Manuel Martínez Guajardo

Ingeniero en Ejecución y Administración, Universidad Central. Diplomado en Capacitación y Desarrollo, Universidad de Santiago de Chile.



GERENTE DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA
Ronny Hernández Barra

Ingeniero en Ejecución Informática,
Universidad Técnica Federico Santa María.
Diplomado en Formación Gerencial,
Universidad Adolfo Ibáñez.



GERENTE DE OPERACIONES
Marcelo Castro Salas

Ingeniero Comercial de la Uniacc.
Ingeniería Administración de Empresas
Técnico Superior en Logística del
Instituto Profesional IACC.



GERENTE DE ESTUDIOS
Juan Pablo Grasset Benavente

Ingeniero Civil Industrial, Pontificia
Universidad Católica de Chile. MBA en
Administración de Empresas, Pontificia
Universidad Católica de Chile.

NUESTRA ESTRATEGIA

El Plan Estratégico de la compañía se elaboró en un proceso altamente participativo, considerando encuestas, entrevistas y análisis de información de nuestros principales grupos de interés: Colaboradores, Instituciones Financieras, Medios de Comunicación y Sociedad. De esta forma, se definieron cuatro ejes estratégicos que dan soporte al plan:



CERCANÍA



GOBIERNO
CORPORATIVO



RENTABILIDAD



EXCELENCIA



- **Cercanía:** consideramos que los clientes son el punto focal de nuestra estrategia, y que su satisfacción es esencial para el desarrollo de la compañía, por lo que es preciso escuchar sus inquietudes, entender sus exigencias, y proveerles información coherente. Ello nos permitirá entregar a nuestros afiliados soluciones de salud que, además de resolver sus requerimientos, se adapten a sus expectativas y anticipen sus necesidades futuras, con miras a construir confianzas y forjar relaciones de largo plazo.

Por ello, no nos basta con brindar una atención de calidad a nuestros beneficiarios, aspiramos a acompañarlos durante cada una de sus interacciones con nosotros, de modo de identificar y afrontar los obstáculos que pudiesen surgir en cualquier estación de este viaje que buscamos recorrer juntos.



- **Gobierno Corporativo:** buscamos potenciar nuestra presencia en la sociedad, creando una cultura corporativa basada en la transparencia y con altos estándares éticos, que, a nivel interno, fomente en nuestros colaboradores un espíritu de pertenencia, y, a nivel externo, asuma compromisos de responsabilidad con nuestro entorno social.

Apuntamos a contar con equipos de colaboradores que se sientan valorados y comprometidos con nuestros principios, con miras a potenciar sus competencias y a lograr su desarrollo personal y profesional. Buscamos ir más allá de las normas que establece la regulación, para que nuestros afiliados tengan una mejor calidad de vida, esperando aportar al ecosistema de la sociedad.



- **Rentabilidad:** queremos afianzar nuestra solidez financiera y patrimonial, con miras a obtener buenos resultados en términos económicos, que compensen los esfuerzos e inversiones realizadas, que nos garanticen capacidad de respuesta ante nuevas oportunidades o desafíos, y que nos permitan seguir aportando valor generando negocios de modo sostenible.

En este sentido, nuestro compromiso es esforzarnos por mantener un correcto control de los costos y mitigar los gastos, con el objetivo de lograr los mejores indicadores financieros, pero sin olvidar que, al mismo tiempo, estamos aquí para contribuir a mejorar la calidad de vida de cada uno de nuestros afiliados.



- **Excelencia:** queremos ser reconocidos por la excelente calidad de servicio que entregamos a nuestros beneficiarios, lo que se deriva de contar con capacidades humanas de primer nivel y tecnologías de vanguardia, que hacen sostenible en el tiempo la optimización permanente de nuestros procesos, asegurándonos flexibilidad para enfrentar un entorno dinámico, y que nos permiten implementar modelos de servicio eficientes y responsables en el uso de recursos.

¿POR QUÉ ELEGIR NUEVA MASVIDA?

01

Nuestros planes de salud: nuestra oferta de planes de salud es la más completa y transversal de la industria, con más de 150 planes que ofrecen soluciones en protección de salud con la mejor relación costo beneficio, cubriendo diferentes niveles de ingreso de nuestros clientes y una amplia red de convenios preferentes, para ofrecer coberturas hospitalarias de hasta un 100%, y ambulatorias de hasta un 80%.

02

Nuestros beneficios: desarrollamos alianzas y convenios con distintas clínicas y prestadores para ofrecer múltiples beneficios que complementan nuestros planes de salud, destacándose el beneficio Salud Plus incorporado en todos nuestros planes, con atención de telemedicina y cobertura del copago en las atenciones de urgencia.



Sala de Urgencias



Urgencia Dental



Uno Salud Dental



Telemedicina Blue Doctor



Nutricionista Online



Psicología Online



Cirugía en Santiago



Blue Kinesiología



Beneficio Farmacias



Unidad coronaria móvil



Enfermedades Catastróficas



Asistencia en Viajes



Beneficio de Cesantía



03

Por más experiencia digital: nuestros afiliados cuentan con acceso a una amplia gama de transacciones digitales a su disposición, lo que facilita el uso de los beneficios que le otorga su plan de salud y pueden resolver sus dudas de manera simple.

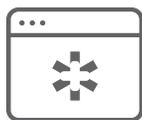
Desde mayo del 2023 implementamos la atención por Whatsapp y nuestros beneficiarios realizaron más 11.500 solicitudes de reembolso por este canal.

La oferta de experiencias digitales permite a nuestros afiliados acceder de forma simple a:

- Video atención para la activación de GES y CAEC
- Solicitud de reembolso
- Cotización de bonos
- Información de licencias médicas
- Suscripción de mandato de pago electrónico
- Mantención de plan de salud (cambio de plan, movimientos de cargas, etc)
- Actualización de datos
- Pago de cotizaciones
- Obtención de certificados



Orientación Médica 24/7



Sucursal Virtual



Video Atención Para activación GES y CAEC



Whatsapp



Asistente Virtual "Camila"

Reembolsos y preguntas frecuentes



Aplicación Móvil

Reembolsos, cotizar bonos y otros



Call Center

600 6000 262



HITOS DEL AÑO 2023



Cirugías paquetizadas: Durante el año 2023, Nueva Masvida continuó dedicando esfuerzos significativos al control de costos, avanzando en el desarrollo de convenios que ofrecen soluciones de salud paquetizadas en colaboración con diversos prestadores utilizados por nuestros beneficiarios.

Entre los principales beneficios de contar con estas soluciones se destaca la colaboración estrecha con los prestadores, para garantizar la eficiencia en los costos de salud, así como la transparencia en los costos para nuestros afiliados. Esto permite a los beneficiarios conocer de antemano el monto de su copago, promoviendo una mayor certeza y control sobre sus gastos médicos.

Durante el año 2023, y en consonancia con nuestro compromiso de fortalecer esta herramienta de control de costos, se establecieron 1.052 nuevos convenios paquetizados, lo que representa un aumento del 29% en la cantidad de paquetes convenidos, alcanzando un total de 4.619 paquetes quirúrgicos convenidos al cierre del año.





Alianza Nueva Masvida y Clínica INDISA: Profundizando las soluciones en salud para sus beneficiarios, en abril de 2023, Nueva Masvida estableció una nueva alianza con Clínica INDISA. Esta asociación permitió ofrecer un acceso más optimizado y oportuno a servicios médicos de alta calidad, a través de una nueva línea de Planes Preferentes.

Los actuales y futuros beneficiarios de la Isapre, ahora pueden acceder a atención médica de primera categoría en Clínica INDISA Providencia y Clínica INDISA Maipú, con coberturas de hasta el 100%. Además, el acuerdo contempla más de 60 procedimientos quirúrgicos con una estructura de prestaciones predefinida, lo que brinda a los beneficiarios una total transparencia en cuanto a los costos hospitalarios. Esto significa que antes de someterse a una cirugía, los beneficiarios pueden conocer el monto total de la misma y la cobertura que recibirán, garantizando así una experiencia médica más informada y tranquilizadora.



Crecimiento actividad comercial: Durante el año 2023, continuamos desarrollando nuestra capacidad comercial, partiendo el año con 470 asesores y cerrando en diciembre con 574, lo que significó un crecimiento del 22%.

Destacamos el importante crecimiento de nuestra participación en las ventas de la industria, que se duplica desde un 15% al iniciar el año, superando el 30% en diciembre 2023, convirtiendo a Nueva Masvida en el líder absoluto en ventas de la industria.

DIMENSIONES DEL SISTEMA DE SALUD



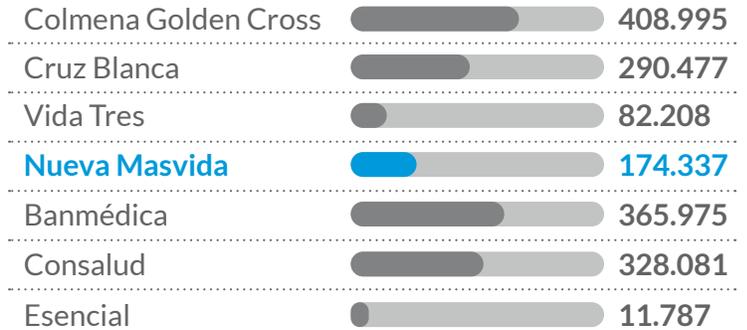

Cartera neta 2023



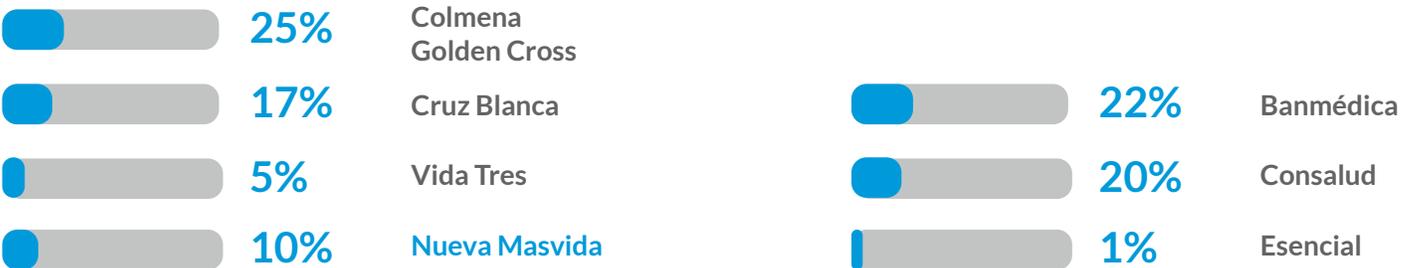
Fuente: Superintendencia de Salud - Datos a diciembre 2023



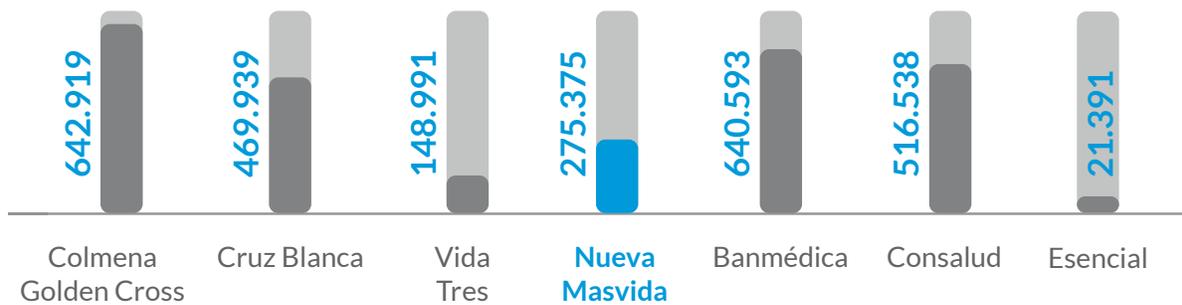
Cantidad de afiliados del mercado de isapres abiertas



Participación de mercado



Beneficiarios totales isapres abiertas



Contrato nuevos afiliados 2023



Número de contratos
29.224



Cotización promedio en UF
4,55

Fuente: Superintendencia de Salud - Datos a diciembre 2023

NUESTRO APOORTE A LA SALUD

Consultas médicas



1.018.138

Cantidad de consultas

\$24.179.042.872

Monto total bonificado

Pacientes GES



69.093

Nº pacientes GES

\$39.985.320.109

Monto Bonificado pacientes GES

Exámenes



2.594.081

Cantidad exámenes

\$15.421.554.937

Monto bonificado exámenes

Licencias médicas



171.277

Nº Licencias Médicas

\$87.946.886.841

Costo SIL

Días cama



117.464

Cantidad días cama

\$25.408.941.678

Monto bonificado días cama



Transacciones Sucursal Virtual



Transacciones App



Reembolsos Camila



Reembolsos Whatsapp



Video atenciones GES/CAEC



Visitas al sitio web

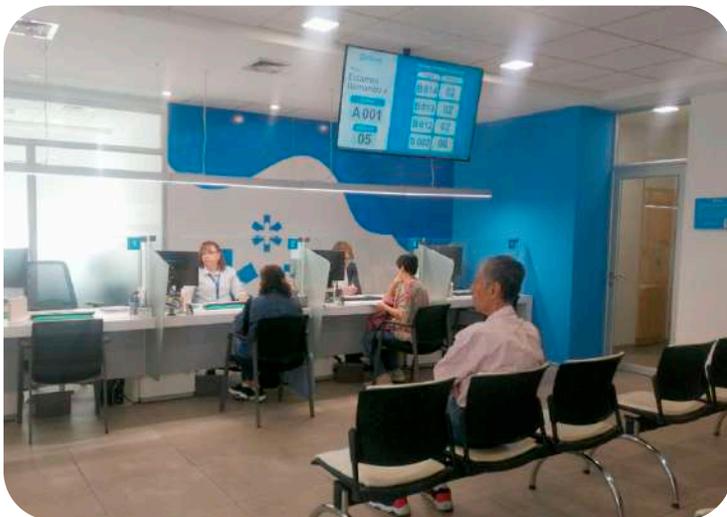


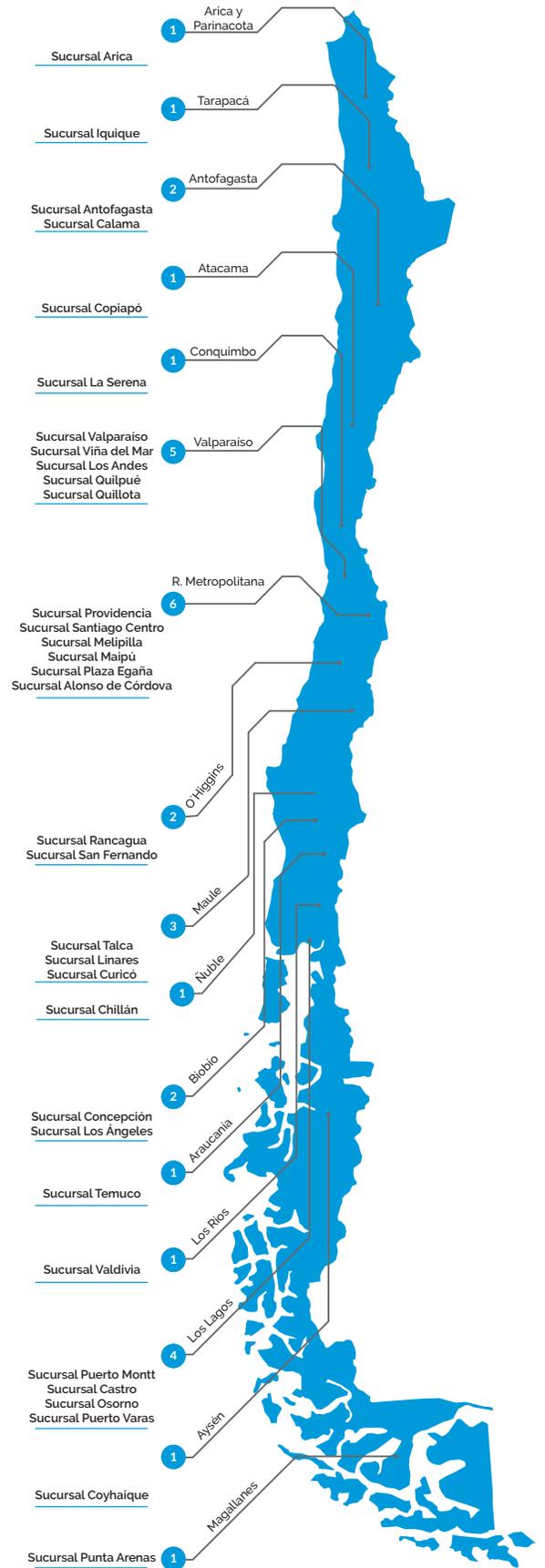
Fuente: Información interna a diciembre 2023

RED DE ATENCIÓN PRESENCIAL



A diciembre de 2023, Nueva Masvida cuenta con 33 puntos de atención para sus beneficiarios, a lo largo de Chile.





NUESTROS COLABORADORES



La propuesta de valor para nuestros colaboradores comienza con la atracción de personas talentosas, a través de procesos de selección que respetan la diversidad, promueven la inclusión y la paridad de género, utilizando herramientas tecnológicas que facilitan el acceso y entregan una experiencia digital desde el reclutamiento.

Luego, una vez que se es parte de Nueva Masvida, contribuimos con una propuesta de trabajo de calidad, con un balance entre la vida profesional y personal acorde a cada necesidad, promoviendo el tiempo junto a nuestros seres queridos o para dedicar a otras actividades de esparcimiento o diversión.

Asimismo, promovemos el talento interno en base a la meritocracia, por lo que llamamos a concurso en cada nueva oportunidad de desarrollo a nuestros colaboradores, premiando el desempeño, el compromiso, y reforzando el que cada uno pueda dar lo mejor de sí. Para ello, entregamos aprendizaje continuo desde el primer día de cada colaborador, por medio de alianzas con plataformas de e-learning internacionales y de gran calidad, para el



desarrollo de habilidades y nuevos conocimientos en pro del desempeño individual y colectivo de nuestros colaboradores.

Para estar conectados, mantenemos canales de comunicación que permiten el acceso de todo colaborador en el territorio en el cual desplegamos nuestras operaciones, alineados a la cultura corporativa, promoviendo nuestro propósito e informando todo lo que ocurre al interior de la empresa, Además, contamos con sistemas de personal, para que cada colaborador pueda acceder y gestionar su información, de acuerdo con las diversas necesidades.

Durante el año 2023, implementamos también importantes acciones en pro de la satisfacción de nuestros colaboradores, en los ámbitos de comunicaciones, aprendizaje, desarrollo, calidad de vida, beneficios y clima.

HITOS CON COLABORADORES



COMUNICACIONES: cada mes publicamos un Newsletter, con novedades que destacan a los colaboradores que despliegan su talento en nuevas posiciones al interior de la Isapre. Nos conocemos a través de entrevistas a cada área, para entender sus respectivos aportes a la Compañía; nos informamos de nuevas alianzas comerciales, convenios o planes que disponibilizamos para entregar un mejor servicio a los afiliados, y damos a conocer los nuevos beneficios para colaboradores junto a los hitos y las actividades que se desarrollan al interior de la organización.



REUNIONES: como parte de nuestro actuar y hábito de liderazgo de la gestión, cada mes nos damos un espacio junto a nuestro gerente general, quien nos entrega los lineamientos del mes, da la bienvenida a nuevos colaboradores, comenta los hitos de cada área, los nuevos beneficios y desarrollos comerciales para nuestros afiliados y establece un espacio para aclarar dudas y hacer preguntas, así cada líder de equipo cuenta con toda la información del quehacer de nuestra Isapre, para transmitir a sus equipos de trabajo.



APRENDIZAJE: desde la llegada de un nuevo colaborador, entregamos todo el conocimiento y herramientas necesarias para el mejor desempeño de su nuevo desafío profesional, a través de herramientas de e-learning con alianzas de nivel internacional y un equipo de líderes y de capacitación que lo acompañan en cada momento. En ese sentido, logramos más de 46.000 horas de capacitación y 1.496 cursos se han realizado.



DESARROLLO: cada nueva vacante es comunicada internamente, e invitamos a participar de los procesos de reclutamiento a todos quienes buscan expandir su talento y enfrentar nuevos desafíos al interior de la compañía.

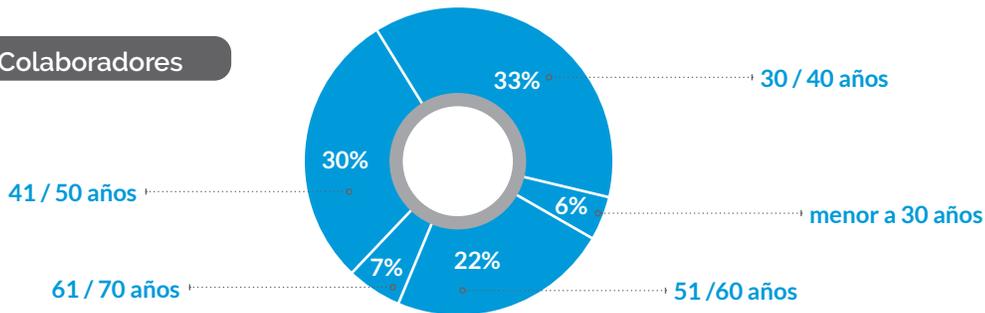


CALIDAD DE VIDA: entregamos a nuestros colaboradores “tiempo”, a través de un sistema de beneficios flexibles de acuerdo con cada trabajador, así como también desarrollamos beneficios enfocados en sus propias necesidades.



CLIMA LABORAL: el 2023 alcanzamos un 84% de satisfacción de nuestros colaboradores en el estudio de “Clima Laboral”, lo que nos propone un nuevo desafío para mantener y mejorar cada dimensión de la experiencia de trabajar en Nueva Masvida, la cual valoramos quienes somos parte de esta Isapre.

Total de Colaboradores



GOBIERNO CORPORATIVO

El Gobierno Corporativo de Isapre Nueva Masvida S.A. tiene como objetivo garantizar la protección de los intereses de los afiliados, beneficiarios, trabajadores, accionistas, y en general, de todos sus grupos de interés; definiendo los principios de la Compañía e instaurando normas y procedimientos efectivos para la administración de sus riesgos inherentes, que permitan promover una administración transparente, ética y segura, contribuyendo al desempeño eficiente, eficaz y efectivo de las personas que laboran, dirigen o asesoran a la Compañía, estableciendo directrices y políticas que incorporen medidas de autorregulación, reglamentación, compromisos voluntarios y prácticas comerciales que respeten el entorno que rodea al sistema isapres y a la legislación que las rige.

El Directorio, órgano representativo y directivo de la sociedad, es quien determina las políticas a seguir por la Administración, así como los objetivos específicos en su labor.

El Directorio cuenta para su apoyo con una Contraloría, quien tiene a su cargo las áreas de Cumplimiento y Prevención de Delitos, Riesgos y Auditoría Interna. Adicionalmente, el Directorio cuenta con una serie de Comités de Directores, los que tienen como función supervisar el cumplimiento de las directrices y acuerdos del Directorio.

El año 2023 se desarrollaron diferentes acciones tendientes a fortalecer el Gobierno Corporativo:

- Inducción y capacitación mensual y anual para nuevos colaboradores respecto al gobierno corporativo.
- Actualización anual de los procedimientos de la Compañía.
- Declaración de conflictos de interés.
- Realización del Comité de riesgo, ética y personas bimensual
- Coordinación de auditorías externas.
- Realización de Comités de auditoría bimensual.



INFORME EXTERNO DE ESTADOS FINANCIEROS





ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO
 Informe actual: al 31 de diciembre de 2023
 Comparativo: al 31 de diciembre de 2022
 Cifras en miles de pesos
 Norma: SIS - IFRS

Códigos	Nota	31.12.2023	31.12.2022
Patrimonio Neto y Pasivo			
Activos Corrientes			
11010	21	413.599	413.240
11020	22	-	8.000.000
11030	23	9.410.861	7.090.632
11040	24	17.449.247	18.692.123
11050	4	700.000	50.000
11060		-	-
11070	28.1	229.500	132.190
11080		28.203.207	34.378.185
Total Activos Corrientes distintos de los activos o grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios			
11090		-	-
11091		-	-
11092		-	-
11000		28.203.207	34.378.185
Activos No Corrientes (presentación)			
12010	22	38.381.127	30.049.980
12020	23	15.599.519	14.712.259
12030	24	25.142.744	28.859.665
12040	4	-	-
12050		-	-
12060	25	8.194.983	8.567.869
12070		-	-
12080	25	2.593.917	2.755.118
12090		-	-
12100	28.2	-	-
12000		89.912.290	84.944.891
Activos, Total			
		118.115.497	119.323.076

INFORME EXTERNO DE ESTADOS FINANCIEROS

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO

Informe actual: al 31 de diciembre de 2023

Comparativo: al 31 de diciembre de 2022

Cifras en miles de pesos

Norma: SIS - IFRS

Códigos		Nota	31.12.2023	31.12.2022
	Patrimonio Neto y Pasivo			
	Pasivos Corrientes			
21010	Otros Pasivos Financieros, Corriente	22	3.283.590	5.473.087
21020	Cuentas por Pagar Com y Otras Cuentas por Pagar	27	41.179.077	50.267.014
21030	Cuentas por Pagar a Entidades Relac, Corriente	4	69.086	82.815
21040	Otras Provisiones Corrientes	20	22.316.749	16.421.135
21050	Pasivos por Impuestos Corrientes	28.1	2.328.187	4.343.572
21060	Prov Cte por Beneficio a los Empleados	30	1.543.815	1.249.194
21070	Otros Pasivos no Financieros Corrientes	23	1.541.414	1.510.689
21071	Total Pasivos Corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		72.261.918	79.347.506
21072	Pasivos incluidos en Grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta		-	-
21000	Pasivos Corrientes, Total		72.261.918	79.347.506
	Pasivos No Corrientes (presentación)			
22010	Otros Pasivos Financieros No Corrientes	22	800.332	2.713.978
22020	Pasivos No Corrientes	27	-	-
22030	Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas No Corrientes		-	-
22040	Otras Provisiones No Corrientes		-	3.909.186
22050	Pasivos por Impuestos Diferidos	28.2	2.829.160	72.015
22060	Provisiones no Cte por Beneficio a Empleados		-	-
22070	Otros Pasivos No Financieros No Corrientes		-	-
22000	Pasivos No Corrientes, Total		3.629.492	6.695.179
20000	Total Pasivos		75.891.410	86.042.685



ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO
Informe actual: al 31 de diciembre de 2023
Comparativo: al 31 de diciembre de 2022
Cifras en miles de pesos
Norma: SIS - IFRS

Códigos		Nota	31.12.2023	31.12.2022
	Patrimonio Neto (presentación)			
	Patrimonio Neto Atribuible a los Tenedores de Instrumentos de Patrimonio Neto Controladora (presentación)			
23010	Capital Emitido	33	31.199.492	31.199.492
23020	Ganancias (Pérdidas) Acumuladas		1.539.582	988.471
23030	Primas de Emisión		-	-
23040	Acciones Propias en Cartera		-	-
23050	Otras Participaciones en el Patrimonio		-	-
23060	Otras Reservas		541.317	541.317
23070	Resultado del Ejercicio		8.943.696	551.111
23071	Dividendos Provisorios		-	-
23072	Patrimonio Neto Atribuible a los Tenedores de Instrumentos de Patrimonio Neto Controladora, Total		42.224.087	33.280.391
	Participación Minoritarias			
23073	Participaciones no Controladoras		-	-
	Participación Minoritarias, Total		-	-
23000	Patrimonio Neto, Total		42.224.087	33.280.391
24000	Patrimonio Neto y Pasivo, Total		118.115.497	119.323.076

INFORME EXTERNO DE ESTADOS FINANCIEROS

ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO

Informe actual: al 31 de diciembre de 2023

Comparativo: al 31 de diciembre de 2022

Cifras en miles de pesos

Norma: SIS - IFRS

Código		Nota	01.01.2023 al 31.12.2023	01.01.2022 al 31.12.2022
	Ganancia (Pérdida) Presentación Ingreso Ordinarios			
30010	Ingresos de Actividades Ordinarias, Total Costo de Ventas	11	349.136.714	310.472.538
30020	Costo de Ventas	12	(298.618.985)	(278.248.359)
30030	Ganancia Bruta Otros (Ingreso, Gastos, Ganancias, etc, Antes de Impuestos)		50.517.729	32.224.179
30040	Ganancias que surgen de la baja en cuentas de activos financieros medidos al costo amortizado		-	-
30050	Pérdidas que surgen de la baja en cuentas de activos financieros medidos al costo amortizado		-	-
30060	Otros Ingresos por Función	13	1.244.135	3.387.270
30070	Costos de Distribución		-	-
30080	Gastos de Administración	14	(40.883.234)	(39.477.170)
30090	Otros Gastos por Función	13	(632.472)	(1.222.878)
30100	Otras Ganancias (Pérdidas)		-	-
30110	Ingresos Financieros	29	3.802.705	3.658.102
30120	Costos Financieros	29	(984.238)	(1.471.712)
30130	Part Gan (Pérd) Asoc Neg Cnjto Mtdo Part		-	-
30140	Diferencias de Tipo de Cambio		-	-
30150	Resultado por Unidades de Reajustes		(1.363.784)	2.741.369
30160	Ganancias (pérdidas) que surgen de la diferencia entre el valor libro anterior y el valor justo de activos financieros reclasificados medidos a valor razonable		-	-
	Otros (Ingreso, Gastos, Ganancias, etc, Ant es de Impuestos), Total		(38.816.888)	(32.385.019)



ESTADOS DE SITUACIÓN FINANCIERA CLASIFICADO
Informe actual: al 31 de diciembre de 2023
Comparativo: al 31 de diciembre de 2022
Cifras en miles de pesos
Norma: SIS - IFRS

Códigos		Nota	01.01.2023 al 31.12.2023	01.01.2022 al 31.12.2022
30170	Ganancia / Pérdida Antes de Impuesto Gasto (Ingreso) por Impuesto a las Ganancias		11.700.841	(160.840)
30180	Gasto por Impuesto a las Ganancias Ganancia (Pérdida) de Actividades Continuas despues de Impuesto	28.2	8.943.696	551.111
30190	Ganancia(Pérdida) de Actividades Continuas Después de Impuesto		8.943.696	551.111
30200	Ganancia(Pérdida) de Operaciones Discontinuas, Neta de Impuesto Ganancia (Pérdida)		-	-
30210	Ganancia(Pérdida) atribuible a los propietarios de la controladora		8.943.696	551.111
30220	Ganancia(Pérdida) atribuible a participaciones no controladoras		8.943.696	551.111
	Ganancia por Acción			
	Ganancia por Acción Básica			
30240	Ganancia (Pérdida) por acción básica en operaciones continuadas		68	4
30250	Ganancia (Pérdida) por acción básica en operaciones discontinuas		-	-
30260	Ganancia (Pérdida) por acción básica		68	4
	Ganancias por Acción Diluida			
30270	Ganancia (Pérdida) diluida por acción procedente de operaciones continuadas			
30280	Ganancia (Pérdida) diluida por acción procedente de operaciones discontinuas		-	-
30290	Ganancia (Pérdida) diluida por acción		-	-

CARTA AUDITORES



INFORME DE LOS AUDITORES INDEPENDIENTES

A los señores Accionistas y Directores de
Isapre Nueva Masvida S.A.:

Opinión

Hemos efectuado una auditoría a los estados financieros adjuntos de Isapre Nueva Masvida S.A. que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023, y los correspondientes estados de resultados integrales, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha y las correspondientes notas a los estados financieros.

En nuestra opinión, los estados financieros adjuntos presentan razonablemente, en todos sus aspectos significativos, la situación financiera de Isapre Nueva Masvida S.A. al 31 de diciembre de 2023, y los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha de acuerdo con instrucciones y normas de preparación y presentación de información financiera emitidas por la Superintendencia de Salud descritas en Nota 1.2 a los estados financieros.

Base para la opinión

Efectuamos nuestra auditoría de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. Nuestra responsabilidad de acuerdo a tales normas se describe, posteriormente, en los párrafos bajo la sección “Responsabilidades del auditor por la auditoría de los estados financieros” del presente informe. De acuerdo a los requerimientos éticos pertinentes para nuestra auditoría de los estados financieros se nos requiere ser independientes de Isapre Nueva Masvida S.A. y cumplir con las demás responsabilidades éticas de acuerdo a tales requerimientos. Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido es suficiente y apropiada para proporcionarnos una base para nuestra opinión de auditoría.

Duda Sustancial Acerca de la Capacidad de una Entidad para Continuar como una Empresa en Marcha

Los estados financieros adjuntos, han sido preparados suponiendo que la Compañía continuará como una empresa en marcha. Al respecto, según se señala en Nota 18 a los estados financieros, con fecha 13 de diciembre de 2022, la Ilustrísima Corte Suprema emitió un fallo contra las Isapres en relación con la aplicación de la Tabla Única de Factores para determinar los precios finales de los contratos de salud. En dicho fallo, la propia Ilustrísima Corte Suprema instruyó a la Superintendencia de Salud que disponga de un mecanismo para determinar el precio final de los contratos de salud y la restitución de las diferencias resultantes. A la fecha de los presentes estados financieros, la Superintendencia de Salud no ha informado cuál será dicho mecanismo y, en consecuencia, Isapre Nueva Masvida S.A. no puede determinar de manera fiable el eventual monto de las diferencias de precio a restituir a sus afiliados. Lo anterior, resulta en la existencia de un pasivo contingente no cuantificable para Isapre Nueva Masvida S.A.

Producto de la situación anteriormente descrita, se ha incluido una declaración en Nota 18 en la cual se desprende una incertidumbre material que puede generar una duda sustancial acerca de la capacidad de Isapre Nueva Masvida S.A. para continuar como una empresa en marcha. Los estados financieros adjuntos no incluyen ningún ajuste que pudiera resultar de la resolución de esta incertidumbre, ya sea en la valorización de los pasivos producto del fallo de la Ilustrísima Corte Suprema, como en la valorización de ciertos activos asociados a los flujos futuros de la Isapre. No se modifica nuestra opinión en relación con estos asuntos.



Otros asuntos— auditores independientes predecesores

Los estados financieros de Isapre Nueva Masvida S.A. por el año terminado el 31 de diciembre de 2022, fueron auditados por otro auditor quien expresó una opinión sin modificaciones el 28 de febrero de 2023, incluyendo un párrafo de énfasis en un asunto “Situación de la Isapre”, en la cual se hace referencia a la nota 18 que revela la situación de incertidumbre respecto del fallo emitido por la Corte Suprema contra las Isapres sobre la aplicación de la Tabla Única de Factores para determinar los precios finales de los contratos de salud.

Otros asuntos-Información adicional

Nuestra auditoría fue efectuada con el propósito de formarnos una opinión sobre los estados financieros al 31 de diciembre de 2023 tomados como un todo. Los “Informes Complementarios” incluidos; “Determinación de los Indicadores de Patrimonio y Liquidez” e “Información base para el cálculo de indicadores de Patrimonio, Garantía y Liquidez”, se presentan con el propósito de efectuar un análisis adicional al que se desprende de la información normalmente proporcionada en los estados financieros. Tal información adicional es responsabilidad de la Administración de Isapre Nueva Masvida S.A. y fue derivada de, y se relaciona directamente con, los registros contables y otros registros subyacentes utilizados para preparar los estados financieros.

La mencionada información adicional ha estado sujeta a los procedimientos de auditoría aplicados en la auditoría de los estados financieros y a ciertos procedimientos selectivos adicionales, incluyendo la comparación y conciliación de tal información adicional directamente con los registros contables y otros registros subyacentes utilizados para preparar los estados financieros o directamente con los mismos estados financieros y los otros procedimientos adicionales, de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile. En nuestra opinión, la mencionada información adicional por el ejercicio terminado al 31 de diciembre de 2023 se presenta razonablemente en todos los aspectos significativos en relación con los estados financieros tomados como un todo.

Otros asuntos-Análisis razonado

La Nota 35 “Análisis Razonado”, se presenta con el propósito de efectuar un análisis adicional y no es una parte requerida de los estados financieros básicos. Tal información no ha sido sometida a los procedimientos de auditoría de la información financiera aplicados en la auditoría de los estados financieros básicos y, en consecuencia, no expresamos una opinión ni proporcionamos algún nivel de seguridad sobre esta.

Responsabilidad de la Administración por los estados financieros

La Administración es responsable por la preparación y presentación razonable de los estados financieros de acuerdo con instrucciones y normas de preparación y presentación de información financiera emitidas por la Superintendencia de Salud descritas en Nota 1.2 a los estados financieros. Esta responsabilidad incluye el diseño, implementación y mantención de un control interno pertinente para la preparación y presentación razonable de estados financieros que estén exentos de representaciones incorrectas significativas, ya sea debido a fraude o error.

Al preparar los estados financieros, la Administración es requerida que evalúe si existen hechos o circunstancias que, considerados como un todo, originen una duda sustancial acerca de la capacidad de Isapre Nueva Masvida S.A. para continuar como una empresa en marcha por al menos los doce meses siguientes a partir del final del período sobre el que se informa, sin limitarse a dicho período.



Responsabilidad del auditor por la auditoría de los estados financieros

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que los estados financieros como un todo, están exentos de representaciones incorrectas significativas, debido a fraude o error, y emitir un informe del auditor que incluya nuestra opinión. Una seguridad razonable es un alto, pero no absoluto, nivel de seguridad y, por lo tanto, no garantiza que una auditoría realizada de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile siempre detectará una representación incorrecta significativa cuando ésta exista. El riesgo de no detectar una representación incorrecta significativa debido a fraude es mayor que el riesgo de no detectar una representación incorrecta significativa debido a un error, ya que el fraude puede involucrar colusión, falsificación, omisiones intencionales, ocultamiento, representaciones inadecuadas o hacer caso omiso de los controles por parte de la Administración. Una representación incorrecta se considera significativa si, individualmente, o en su sumatoria, éstas podrían influir el juicio que un usuario razonable realiza a base de estos estados financieros.

Como parte de una auditoría realizada de acuerdo con Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en Chile, nosotros:

- Ejercemos nuestro juicio profesional y mantenemos nuestro escepticismo profesional durante toda la auditoría.
- Identificamos y evaluamos los riesgos de representaciones incorrectas significativas de los estados financieros, ya sea, debido a fraude o error, diseñamos y realizamos procedimientos de auditoría en respuesta a tales riesgos. Tales procedimientos incluyen el examen, a base de pruebas, de la evidencia con respecto a los montos y revelaciones en los estados financieros.
- Obtenemos un entendimiento del control interno pertinente para una auditoría con el objeto de diseñar procedimientos de auditoría que sean apropiados en las circunstancias, pero sin el propósito de expresar una opinión sobre la efectividad del control interno de Isapre Nueva Masvida S.A. En consecuencia, no expresamos tal tipo de opinión.
- Evaluamos lo apropiado que son las políticas de contabilidad utilizadas y la razonabilidad de las estimaciones contables significativas efectuadas por la Administración, así como evaluamos lo apropiado de la presentación general de los estados financieros.
- Concluimos si a nuestro juicio existen hechos o circunstancias que, considerados como un todo, originen una duda sustancial acerca de la capacidad de Isapre Nueva Masvida S.A. para continuar como una empresa en marcha por un período de tiempo razonable.

Se nos requiere comunicar a los responsables del Gobierno Corporativo, entre otros asuntos, la oportunidad y el alcance planificados de la auditoría y los hallazgos significativos de la auditoría, incluyendo cualquier deficiencia significativa y debilidad importante del control interno que identificamos durante nuestra auditoría.



Alejandro Cerda G.
Grant Thornton Auditoría y Servicios Limitada

Santiago, 28 de febrero de 2024



Información Legal

CONSTITUCIÓN LEGAL

Sociedad anónima cerrada constituida el 18 de Marzo de 1986

REGISTRO EN LA SUPERINTENDENCIA DE SALUD

22 de Mayo de 1986

N° DE REGISTRO

081



0,91

Estándar de liquidez

0,55

Estándar de Patrimonio

M\$54.464.788

Estándar de Garantía



 nueva
masvida
A NEXUS COMPANY