

**Capítulo:** EIKON Chile 2025

**Categoría 19:** Relaciones con los consumidores

**Programa:** ChileSalud: Primer programa de salud inclusivo para adultos mayores

**Compañía:** Laboratorio Chile

**Área responsable:** Marketing Digital & CX

**Agencia o asesor externo:** Agencia Interna

**Responsables de la presentación:** Manuel Pizarro y Yanira Provoste

## 1. Introducción (Planteo y diagnóstico)

El envejecimiento es la transformación demográfica más significativa del siglo XXI, tanto así que representa un desafío urgente y complejo que debe abordarse desde múltiples frentes para asegurar que esta mayor expectativa de vida se traduzca en bienestar y salud integral. En Chile, actualmente, más de 4 millones de personas tienen más de 60 años y se estima que para 2050, tres de cada diez habitantes serán adultos mayores, lo que posicionará a nuestro país como uno de los más longevos del continente, con una esperanza de vida promedio que alcanzará los 87 años.<sup>[1]</sup>

Para este grupo, la salud es una de las principales preocupaciones. La alta prevalencia de enfermedades crónicas y comorbilidades requiere tratamientos farmacológicos continuos y controles médicos regulares. Esto supone un gasto considerable, especialmente, para quienes están polimedicados (toman más de cinco medicamentos diarios), situación que afecta al 40% de los adultos mayores en Chile.<sup>[2]</sup> y <sup>[3]</sup>

Un estudio del Centro de Políticas Públicas e Innovación en Salud de la Universidad del Desarrollo y Panel Ciudadano sobre Gastos en medicamentos refleja que para el 88% de los encuestados la compra de medicamentos es un gasto importante y que para las personas de más de 60 años este gasto significó “dejar de consumir otras cosas” o “endeudarse”<sup>[4]</sup>.

Los precios de los medicamentos superan en un 38% el promedio de los países de la OCDE, un hecho que agrava esta problemática si consideramos que la Pensión Garantizada Universal (PGU), a partir de febrero de 2025, es de \$ 224.004 mensuales.

Además de las barreras económicas, existen importantes obstáculos digitales. Aunque el 90% de los adultos mayores tiene teléfono celular, una mayoría significativa se considera con bajas habilidades tecnológicas, y 2 de cada 3 no usan correo electrónico de forma habitual. Este dato es crucial, ya que muchas plataformas de beneficios exigen como requisito el uso de un e-mail para validar registros o acceder a servicios, generando exclusión desde el primer paso.<sup>[5]</sup>

Laboratorio Chile es una compañía farmacéutica con presencia nacional por más de 129 años, cuyo compromiso con el acceso a la salud va más allá de los medicamentos: busca generar experiencias que mejoren la calidad de vida de las personas. Así nació ChileSalud, el primer programa de beneficios en medicamentos para todos los segmentos, diseñado escuchando activamente a sus beneficiarios y mejorando constantemente cada punto de contacto.

En este contexto, detectamos una brecha importante en la relación digital con los adultos mayores: baja participación en programas de fidelización y dificultad de acceso a beneficios de salud por barreras tecnológicas.

Frente a este diagnóstico, se definió el desafío de desarrollar una solución de inicio a fin desde la comunicación hasta una experiencia inclusiva que permitiera fidelizar y acompañar a los adultos mayores, empatizando con sus necesidades, capacidades y contexto de manera fácil y accesible.

## Referencias

[1] <https://www.ine.gob.cl/sala-de-prensa/prensa/general/noticia/2022/09/27/cerca-de-un-tercio-de-la-poblaci%C3%B3n-de-chile-en-2050-estar%C3%ADa-compuesta-por-personas-mayores>

[2] [https://encuestacalidaddevidaenlavejez.uc.cl/wp-content/uploads/2023/08/Libro-completo-VI-Encuesta\\_compressed.pdf](https://encuestacalidaddevidaenlavejez.uc.cl/wp-content/uploads/2023/08/Libro-completo-VI-Encuesta_compressed.pdf)

[3] <https://observatorioenvejecimiento.uc.cl/wp-content/uploads/2021/08/Reporte-Observatorio-Usode-medicamentos-y-Polifarmacia-en-personas-mayores.pdf>

[4] <https://gobierno.udd.cl/cips/2022/12/14/el-88-afirma-que-el-desembolso-en-medicamentos-ha-sido-un-gasto-importante-durante-2022/>

[5] <https://oei.int/oficinas/chile/noticias/el-66-de-las-personas-mayores-no-usa-correo-electronico/>

## 2. Propuesta / Enunciado de campaña (Estrategia)

### **Objetivo principal:**

Incluir a las personas mayores en la solución de beneficios ChileSalud, generando una relación sostenida en el tiempo a través de una plataforma digital accesible y una campaña educativa para ayudar a mejorar la adherencia a tratamientos y fidelizar a las personas mayores mediante una experiencia digital simple, segura y personalizada.



### **Público objetivo:**

Adultos mayores beneficiarios de ChileSalud, principalmente de 65 años o más, con o sin familiarización con herramientas digitales.

### **Mensajes clave:**

“Primer programa inclusivo para adultos mayores con +160 medicamentos en descuento”

No es sólo una frase descriptiva. Es una declaración de principios que refleja un cambio de paradigma en cómo nos comunicamos y relacionamos con la tercera edad en salud. Reconoce el valor y la dignidad de un grupo históricamente excluido de las plataformas digitales de salud, y transforma una relación transaccional en una relación de confianza y acompañamiento para facilitar la adherencia al tratamiento.

Más de 160 medicamentos con descuento son el punto de entrada, pero el verdadero mensaje es este: nadie queda fuera. La edad no es una barrera para acceder a salud de calidad ni para sentirse parte activa de un sistema de beneficios construido con propósito. no es solo una frase descriptiva. Es una declaración de principios que refleja un cambio de paradigma en cómo nos comunicamos y relacionamos con la tercera edad en salud.



**CHILESalud** 

Primer programa de salud  
inclusivo para adultos mayores

**+ 1.800** farmacias  
adheridas

**+ 160** medicamentos con descuento  
en 8 líneas terapéuticas:

CARDIOMETABÓLICO - DOLOR - GÁSTRICO - OBESIDAD  
RESPIRATORIO - SALUD FEMENINA - SALUD MASCULINA - SALUD MENTAL

 Cuidemos  
lo nuestro

**Canales utilizados:**

Sitio web: [www.michilesalud.cl](http://www.michilesalud.cl)

App Mayor, plataforma digital adaptada para personas de la tercera edad creada por la Fundación Conecta Mayor UC.

Soporte telefónico personalizado a través de call center y WhatsApp

Campañas personalizadas en Youtube, Google, RRSS y Mailing

Campaña educativa en puntos físicos con orientación personalizada en el adulto mayor

Difusión en medios tradicionales (TV, radios, diarios)





### **Enfoque diferenciador:**

Por primera vez, integramos una campaña de fidelización farmacéutica en una plataforma digital diseñada específicamente para personas mayores, en alianza con Fundación Conecta Mayor UC.

Diseñamos y desarrollamos el primer registro inteligente para adultos mayores (identifica RUT y elimina necesidad de correo electrónico en un segmento que no utiliza esa forma de comunicación).

Mejoramos el proceso de canje de beneficios (descarga de cupones) de 7 pasos a sólo 2 paso.

Adaptamos nuestra plataforma web y comunicaciones a un segmento tradicionalmente excluido de experiencias digitales.



Certificado de Inclusividad Digital a:

**ChileSalud, programa de beneficios del Laboratorio Chile | Teva.**

Fundación Conecta Mayor UC

Certifica que:

Laboratorio Chile | Teva ha diseñado e implementado el programa **ChileSalud**, el cual ha sido evaluado por expertos en gerontología y cumple con estándares de inclusión digital para personas mayores.

Este programa ha sido diseñado específicamente para garantizar que las personas mayores puedan acceder y utilizar el programa de manera efectiva, cómoda y segura, independientemente de sus habilidades digitales. **ChileSalud** evidencia un fuerte compromiso con la usabilidad y la accesibilidad, promoviendo la integración de las personas mayores en la sociedad digital.

Un programa inclusivo no debe centrarse únicamente en la tecnología en sí, sino también en cómo ésta se integra en la vida diaria de las personas mayores para mejorar su calidad de vida y autonomía. **ChileSalud** ha sido reconocido por su enfoque integral, el cual facilita el acceso a la tecnología y promueve su aplicación práctica en el día a día de las personas mayores.

Otorgado en Santiago, Chile, el 19 de agosto de 2024.

Eduardo Toro Nahmias  
Director Ejecutivo  
Fundación Conecta Mayor UC

### 3. Desarrollo / Ejecución del plan (Tácticas y acciones)

#### **Investigación y escucha activa:**

Realizamos el análisis de experiencia de usuario y encuestas para identificar barreras tecnológicas y emocionales.

#### **Optimización de la solución:**

Mejoramos el proceso de descarga de cupones de siete pantallas a solo dos para adultos mayores.

#### **Campaña masiva y personalizada:**

Implementamos una estrategia digital hiper personalizada y se realizó un proceso de segmentación del programa con el objetivo de mejorar la conexión y relevancia del contenido. Como resultado, se definieron cuatro perfiles clave de pacientes: adultos mayores, cuidadores, mujeres y jóvenes. A través de plataformas como Google, YouTube, Facebook e Instagram, se diseñaron piezas comunicacionales adaptadas en lenguaje, formato y estilo visual para asegurar que el mensaje llegara de forma clara y efectiva a su público objetivo.



Gracias a esta segmentación, la campaña logró alcanzar a más de 1,7 millones de chilenos mayores de 60 años, generando un alto nivel de conocimiento del programa y facilitando el acceso directo a sus beneficios.

Uno de los hitos más relevantes fue la eficiencia obtenida: se registró un ahorro del 52% en los costos promedio de inversión publicitaria respecto a los últimos 12 meses. Esta optimización demostró que una estrategia centrada en el consumidor es más efectiva en términos de resultados y más sostenible desde el punto de vista presupuestario.

Esta combinación de alto alcance, personalización y eficiencia nos permitió aumentar la visibilidad de ChileSalud dentro del ecosistema de salud y, al mismo tiempo, fortaleció su posición como un programa relevante, cercano y enfocado en las necesidades reales de la tercera edad.

### **Alianza estratégica:**

Logramos formalizar una colaboración con Conecta Mayor UC, adaptando el programa ChileSalud a su App, utilizada por miles de adultos mayores (más de 120.000 personas mayores), permitiendo a personas mayores con baja alfabetización digital acceder a beneficios desde sus dispositivos.

### **Educación digital:**

Diseñamos y viralizamos videos explicativos simples, se ofreció capacitación personalizada y se integró ayuda telefónica paso a paso.



### **Beneficios accesibles:**

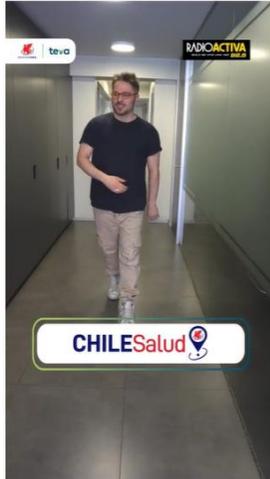
Los descuentos y programas se adaptaron al entorno digital y físico, con cupones simplificados y materiales impresos en tamaño grande.

### **Campaña de difusión:**

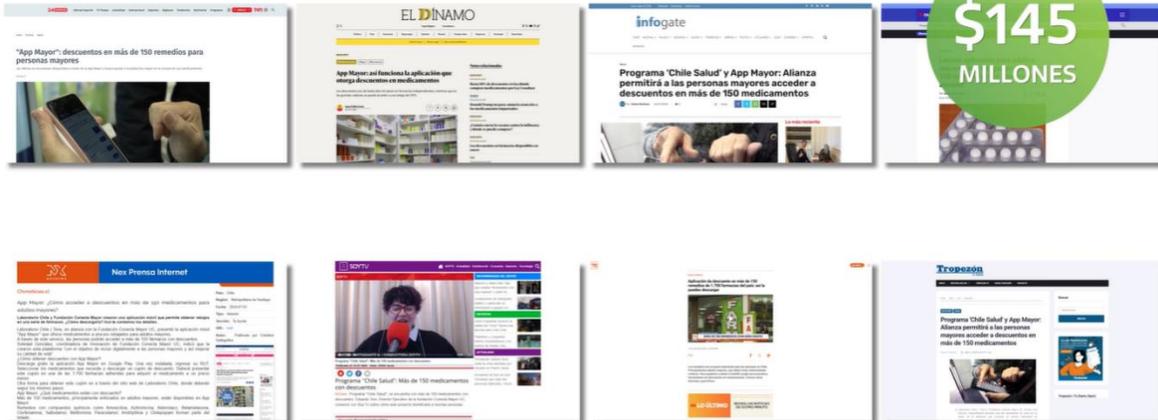
Se realizaron distintas activaciones en radio (Grupo Prisa), TV (Canal 13, CNN, Mega, CHV), prensa (LUN, La Prensa), medios digitales (Mega.cl, T13.cl, El Dínamo, 24Horas.cl, SoyChile.cl,

Tropezón.cl, PaísLobo.cl, Infogate.cl), RRSS (cuentas de IG de Laboratorio Chile | Teva, Fundación Conecta Mayor con influencer Pablo Aguilera), mailing y puntos físicos.

## INFLUENCIA EN REDES SOCIALES



## INFLUENCIA EN MEDIOS PRENSA Y RADIO

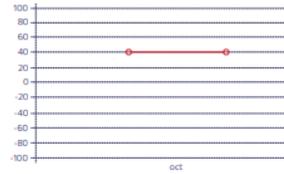




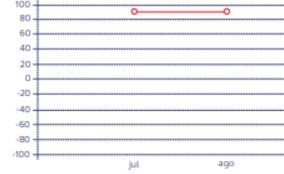
- NPS mejorado de 40 a 91 puntos, evidenciando la satisfacción de los usuarios.

La pregunta utilizada: *¿Qué tan probable es que recomiende ChileSalud a un amigo o familiar?*

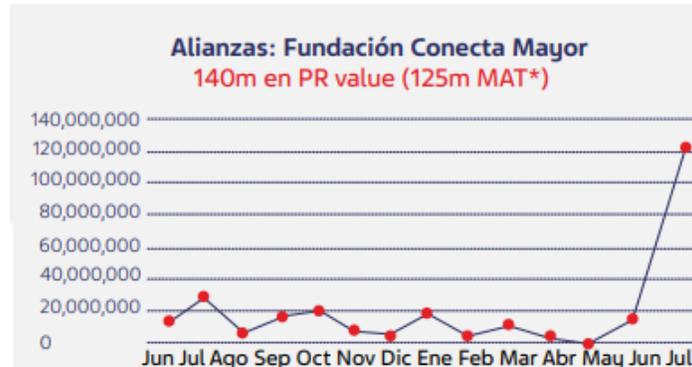
Durante el primer mes de medición la puntuación alcanzada fue de **40 puntos**.



La última medición, realizada en julio de este año, alcanzó los **91 puntos**



- Cobertura mediática valorada en \$145 millones de pesos, con un alcance del 71% del público objetivo.



- Participación del segmento 60+ aumentó de 16% a 48% del total de usuarios.



- Reducción de costos de adquisición por persona en un 52% respecto al año anterior.
- Reconocimiento externo: Certificación de inclusión por parte de la Fundación Conecta Mayor UC.
- Se documentaron múltiples testimonios de usuarios y familiares que valoraron la facilidad de uso y el acompañamiento.