

Delay – Deny – Depose

Los Directores y CEO's deben asumir un rol proactivo en prepararse para lo impensable. Imaginar los peores escenarios y tomar medidas preventivas no es solo cuestión de protegerse, también busca construir relaciones empáticas con todos sus grupos de interés.



Eduardo Sboccia

Abogado y asesor de empresas

Hace unas semanas, un caso impactante sacudió Estados Unidos y el mundo: Luigi Mangione, un joven graduado de una universidad Ivy League, acusado de asesinar a tiros con un arma impresa en 3D a Brian Thompson, director ejecutivo de UnitedHealthcare, fue convertido en una suerte de héroe popular. Redes sociales inundadas de memes, camisetas con su imagen a la venta y miles de publicaciones en defensa del sospechoso revelaron una realidad que parece inverosímil.

A primera vista, esto podría parecer una locura –y lo es–, aunque también refleja una cultura muy estadounidense, facilitada por la Segunda Enmienda de la Constitución, aprobada en 1791, y que se refiere al derecho a portar armas. Este derecho, diseñado originalmente como garantía frente a un estado opresor, ha dado paso a una sociedad donde episodios de violencia extrema no son raros, con consecuencias que, como en este caso, hoy en día se viralizan rápidamente.

No obstante, más allá de lo extraordinario, este caso es también una manifestación de la frustración acumulada contra el sistema de salud privado en Estados Unidos, donde empresas de seguros de salud son acusadas de implementar constantemente estrategias dilatorias como “retrasar, negar y defenderse agresivamente” ante reclamos de pacientes. No sorprende entonces que los datos de una investigación reciente realizada por Commonwealth Fund, un instituto de políticas de salud, indiquen que cerca de un 17% de los asegurados haya experimentado negaciones de tratamientos recomendados por sus médicos, y que un 45% haya recibido cobros inesperados por servicios que supuestamente deberían estar cubiertos por sus seguros de salud.

Chile no es inmune a estas críticas. Las Isapres han sido objeto de controversias similares: cobros excesivos, uso de factores discriminatorios, y demoras en reembolsos y pagos de licencias. Se estima que estas últimas negaciones superan el 25%. Aunque recientemente un fallo de la Corte Suprema les ordenó

devolver los cobros excesivos, la implementación del plan resultó muy deficiente y despertó más descontento que soluciones.

¿Podría un caso como el de Mangione ocurrir en Chile? Tal vez no con la misma magnitud, pero ejemplos no faltan. El pasado 11 de noviembre, un hombre de 55 años, desesperado por el rechazo a un retiro de fondos de su esposa fallecida, retuvo, cuchillo en mano, a una funcionaria de una conocida Isapre. Este acto, aunque aislado, subraya la tensión latente entre esas empresas y sus usuarios.

En 2019, nadie vio venir el estallido social y sus devastadoras consecuencias para comercios y negocios. Del mismo modo, la pandemia golpeó sin aviso, cambiando para siempre la forma en que vivimos y trabajamos. Estos eventos improbables nos enseñan una lección clara: lo impensable puede suceder en cualquier momento.

Los Directores y CEO's de las empresas deben asumir un rol proactivo en prepararse para lo impensable. Imaginar los peores escenarios y tomar medidas preventivas no es solo cuestión de proteger a sus representantes o propiedades, sino que también se trata de construir relaciones más empáticas con todos sus grupos de interés: clientes, colaboradores, proveedores y la sociedad en general. Si logramos ponernos en el lugar del otro, podríamos por ejemplo transformarnos en “el mejor cliente de nuestros proveedores”, generando cadenas de valor más fuertes y resilientes.

En una época donde lo impensable se está volviendo cada vez más común, la preparación no es solo una opción: es una obligación.