

**TURISMO MEDICO COMO OPCION DE DESARROLLO ECONOMICO DEL  
SECTOR SALUD EN COLOMBIA**

Kelly Tatiana Forestieri Bustos

UNIVERSIDAD EAN

Especialización en Administración Hospitalaria

Bogotá D.C.

**2012**

**TURISMO MEDICO COMO OPCION DE DESARROLLO ECONOMICO DEL  
SECTOR SALUD EN COLOMBIA**

## **Resumen**

**El turismo medico ha venido en desarrollo los últimos años como una importante línea de negocios al redor del mundo. En Colombia, se constituye además como una de las principales estrategias que las instituciones de salud están desarrollando para contrarrestar los efectos de la crisis actual del sistema de salud colombiano. En los últimos años, Colombia ha desarrollado estrategias desde el Gobierno y el sector privado para impulsar dicho sector y mostrar a Colombia como el nuevo paraíso para el turismo medico mundial. Algunos Clúster como el de la ciudad de Medellín han enfocado y mejorado sus esfuerzos en cuanto a mercadeo, publicidad e infraestructura de la red de proveedores de salud que hacen parte del Clúster.**

**En este trabajo, queremos mostrar una mirada al estado actual de este negocio en Colombia y las estrategias desarrolladas por sus diferentes actores para convertir a Colombia en un destino de turismo de salud que compita a nivel mundial y que se convierta en alternativa real de negocios para las instituciones de salud colombianas.**

## **Palabras Claves**

**Clúster**

**Sistema de Salud**

**Turismo Medico**

## **ABSTRACT**

**The medical tourism has been growing since the last few years as a very important business around the world. Many countries around the world found in this area a new opportunity of business. In Colombia, this activity is one of the principal skills that the health institutions have to face the actual crisis in the Colombian Health System.**

**Colombia, in the last years has been development since the Government and the Private sector some strategies to impulse this sector to show Colombia as the new Paradise for the Medical Tourism. Some Cluster as the one located at Medellin have been showing important improvement about merchandising, publicity and the improvement of the infrastructures of the Network provider.**

**We want to show you a look about the actual statement of this sector of the Economy in Colombia, what is the new Colombia's strategy to win this market and what are the situations to face to impulse the Health tourism in Colombia.**

### **Keywords**

**Cluster**

**Health system**

**Medical tourism**

## INDICE

<b>1. INTRODUCCION .....</b>	<b>6</b>
<b>2. QUE ES EL TURISMO MEDICO.....</b>	<b>8</b>
<b>3. HISTORIA DEL TURISMO DE SALUD O TURISMO MEDICO.....</b>	<b>9</b>
<b>4. IMPACTO DEL TURISMO DE SALUD EN LA ECONOMIA COLOMBIANA Y EN LAS FINANZAS DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD.....</b>	<b>12</b>
<b>5. ALCANCES DEL TURISMO EN SALUD EN COLOMBIA.....</b>	<b>16</b>
<b>6. CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO MÉDICO EN COLOMBIA CON RESPECTO A OTROS PAÍSES EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS.....</b>	<b>17</b>
<b>7. COMPORTAMIENTO Y TENDENCIA ACTUAL DEL TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA.....</b>	<b>30</b>
<b>8. VENTAJAS COMPETITIVAS DE COLOMBIA CON RESPECTO A OTROS PAISES DE LATINOAMERICA .....</b>	<b>33</b>
<b>9. ESTUDIAR MODELOS DE NEGOCIOS APLICABLES EN COLOMBIA EN CUANTO A TURISMO MÉDICO A PARTIR DE EXPERIENCIAS DE OTROS PAÍSES.....</b>	<b>38</b>
<b>10. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA INSTITUCIONES DE SALUD EN CUANTO A EXPORTAR SERVICIOS DE TURISMO MÉDICO.....</b>	<b>42</b>

<b>11. MARCO LEGAL DEL TURISMO DE SALUD A NIVEL MUNDIAL Y EN COLOMBIA.....</b>	<b>45</b>
<b>12. GLOSARIO DE TERMINOS .....</b>	<b>49</b>
<b>13. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>50</b>

## **TURISMO MEDICO COMO OPCION DE DESARROLLO ECONOMICO DEL SECTOR SALUD EN COLOMBIA**

### **INTRODUCCION**

Para el desarrollo de la investigación se ha decidió realizar una búsqueda en diferentes bases de datos relacionada con las definiciones fundamentales de turismo medico, los antecedentes que este tiene, casos exitosos a nivel internacional y potenciales de desarrollo de esta industria en Colombia.

Este es un estudio descriptivo, basado principalmente en los reportes generados por las IPS a consultar, empresas aseguradoras y la literatura encontrada en las bases de datos consultadas.

Para obtención de datos se utilizaran revisiones de la información existente, se intentarán realizar entrevistas a los directores de los Centros internacionales de las instituciones que se

contacten, especialmente en las ciudades de Bogotá y Medellín así como la reunión y análisis de los datos obtenidos de las búsquedas en las diferentes bases de datos.

No es requerida la capacitación de personal para la obtención de datos por cuanto se obtendrán a través de búsquedas en base de datos y de entrevistas personales por parte del investigador.

El registro de los datos se llevará a cabo inmediatamente después de obtención de los mismos ya sea de bases de datos o de las entrevistas con las personas seleccionadas basados, con procedimientos basados en la norma ICONTEC pertinente o en Norma ISO.

El tipo de cuadros o gráficos a manejar se definirá de acuerdo a las proyecciones encontradas en las bases de datos y las fuentes humanas consultadas

## **1. INTRODUCCION**

Ante la creciente crisis financiera en el sector salud en Colombia, resultado de malas prácticas gerenciales y políticas inapropiadas de salud pública, financiación, costos y malos manejos de los recursos así como una inapropiada desviación de los mismos, se ha evidenciado la necesidad de hacer viables las instituciones prestadoras de salud para proceder a su financiamiento y auto sostenibilidad independiente de las políticas estatales y de las políticas locales de distribución de los recursos que deberían destinarse a la salud.

Al buscar opciones de auto sostenimiento, muchas instituciones, de carácter público y privado han encaminado sus esfuerzos al desarrollo de portafolio de servicios de salud exportables en miras de atraer los mercados internacionales donde los costos en salud de los países industrializados se hacen inaccesibles para la media poblacional ofreciendo precios más accesibles y la opción de turismo como plus a la solución de su situación de salud. Pero, ¿Cuál es la viabilidad de aplicar este modelo de negocio en Colombia y que impacto puede tener para la economía en el sector salud?

Teniendo en cuenta la actual crisis financiera del sector salud en Colombia, que afecta especialmente a las Instituciones prestadoras de servicio de salud y a raíz de los crecientes descalabros financieros de las empresas promotoras de salud que desembocan en la falta de recursos para asumir las deudas con las instituciones, estas no recuperaran recursos ya invertidos y no tendrán medios de ingresos a futuro, la búsqueda de nuevas opciones de financiación se hace necesario para mantener el sistema y evitar que la crisis llegue hasta los usuarios colombianos ante el cierre potencial de instituciones de salud.

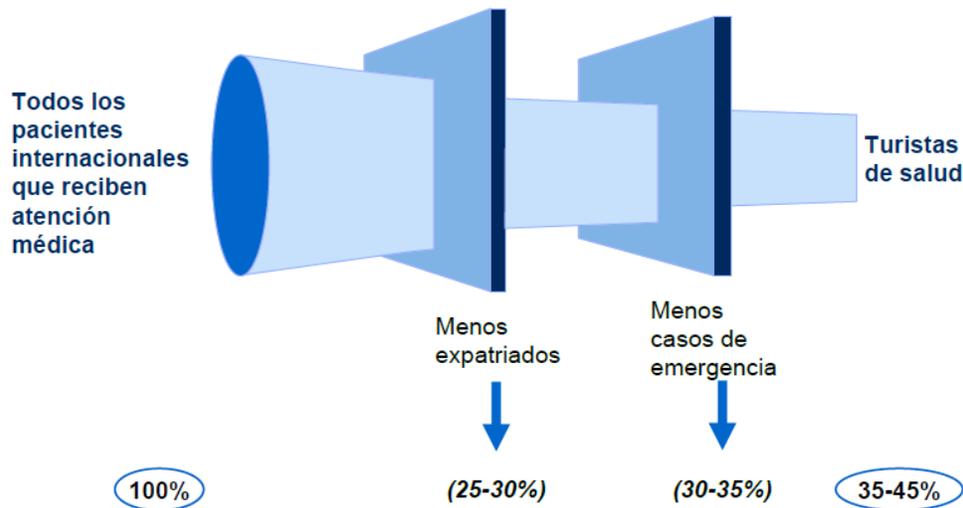
Es el impacto de este negocio el que se desea evaluar en pro de validar la importancia de promover o no estas actividades en el sector salud como herramienta de auto sostenibilidad para las instituciones prestadoras de servicio de salud independiente de los aportes que el gobierno o las EPS les puedan suministrar, analizar los métodos de mercadeo que se están desarrollando desde las IPS así como los procesos internos que se han modificado para atender la creciente

demanda de servicios de salud que se están exportando, copiando modelos exitosos de otros países que han encontrado en esta industria un salvavidas a sus sistemas de salud ya sea como proveedores de pacientes o como proveedores de los servicios.

## **2. QUE ES EL TURISMO MEDICO**

El turismo de salud, se define, como la exportación de servicios de salud enfocado en 4 áreas específicas: medicina curativa, preventiva, estética y de bienestar (*Inspired Wellness*) (McKinsey & Company 2010) y es una industria que ha venido cobrando una importancia fundamental para el desarrollo de instituciones de salud a manera individual de ambo sectores, el público y el privado evidenciando la posibilidad de ingresos de recursos antes no contemplados que permiten además el desarrollo de otras áreas de las instituciones, la adquisición de nuevas tecnologías y por ende el mejoramiento de las condiciones de calidad de la prestación de los servicios no solo a los pacientes internacionales sino también a los pacientes nacionales que se ven beneficiados por la constante necesidad de actualización tecnificación y mejora de los procesos asistenciales ante el cumplimiento de estándares internacionales que les permitan a estas instituciones venderse en el exterior como proveedores seguros y económicos de procedimientos médicos de todos los conceptos, desde estéticos como alta complejidad medica.

En el mundo, ~40% del total de pacientes internacionales que reciben cuidado médico en el exterior son turistas de salud



Grafica 1. Distribución de los pacientes que reciben servicios médicos en el Exterior. Fuente: Estudio de McKinsey: Mapping the market for medical travel, Mayo 2008, Tillman Ehrbeck, Ceani Guevara Paul, D. Mango Análisis de Equipo de trabajo.

### 3. HISTORIA DEL TURISMO DE SALUD O TURISMO MEDICO

Contrario a lo asumido comúnmente, el turismo de salud no es la innovación del siglo XX en cuanto a materia de salud. Desde la antigüedad se escucha de la migración de pacientes desde diferentes lugares del imperio Romano hacia los sitios de curación reputados de la época, se tiene conocimiento de las hordas de pacientes que llegaban a los templos de dioses romanos y griegos en busca de bienestar y alivio a sus males, como los baños termales de Caracalla o los templos del dios Asclepio así como de la migración de médicos judíos desde la antigua región de Judea hacia Alejandría durante y posterior al mandato de Alejandro Magno o las cruzadas de los ejércitos de diferentes imperios en busca de la fuente de la eterna Juventud (Wiki pedía)

Durante la edad media, se conocen registros de la tendencia de la nobleza europea a visitar los diferentes sitios de baños curativos en Europa como Bath o St. Moritz y de cómo nuestros indígenas viajaban kilómetros en nuestra América latina tras las aptitudes curadoras de los diferentes chamanes de sus imperios.

Desde principios de los años 90s, se empezó a vislumbrar como los costos excesivos en los países denominados del primer mundo hacían insostenibles las cuentas por pagar de su población en cuanto a los gastos de salud, muchas personas, por iniciativa propia y por el conocimiento de lo que sus monedas fuertes podían lograr en países con monedas no tan fuertes empezaron a desarrollar actividades de prevención y bienestar en estos pacientes y posteriormente a tomar la opción de realizar sus tratamientos médicos de alta complejidad en dichos países para evitar las altas cuotas de sus compañías aseguradoras.

Uno de estos países donde se empezó a desarrollar esta migración de pacientes fué y es precisamente Estados Unidos que por su sistema de salud, de costos desmedidos, culpable en ocasiones de llevar a la quiebra a sus usuarios, es el principal exportador de pacientes para el turismo de salud, sumado además al fenómeno de los Baby boomers que son los usuarios actuales de dicho sistema y que buscan estrategias para contener los costos de su atención médica.

Otros países como aquellos pertenecientes a la Unión Europea, ante la unificación de monedas y la creación de la comunidad Euro, evidenciaron incrementos en el flujo de pacientes hacia el exterior que también son fuentes importantes para este negocio, España Francia,

Alemania exportan pacientes motivados por la opción de turismo como tal con el plus de tratamientos médicos a bajo costo con estándares de calidad elevados, y países de las Antillas y el Caribe donde se manejan grandes cantidades de dinero sin contar con infraestructura adecuada para la atención de sus pacientes de alta complejidad se constituyen en otra de las fuentes de estos apetecidos clientes.

Desde la década de los 90s, países como India evidenciaron el potencial económico de esta industria, desarrollando estrategias de mercado, tales como la flexibilización de sus políticas de inmigración ( McKinsey & Company).

En 2007 Tailandia reinaugura su complejo médico del Hospital de Bumrungrad, el cual se convierte en el complejo medico más grande del mundo, atendiendo una demanda de 440000 extranjeros de los 600000 mil que solicitaron atención medica programada en dicho país.

Hacia 2008 entran en el panorama de proveedores de servicios de salud, Singapur, países del Medio oriente y por primera vez, Países latinoamericanos empiezan a mostrarse como una oferta interesante en el sector.

Costa Rica, Puerto Rico y Republica Dominicana inauguran complejos dedicados específicamente a este negocio y Colombia empieza a desarrollar los denominados Clúster de Salud, formados por instituciones en busca de la acreditación internacional para acceder a este incipiente Mercado.

Sin embargo, no todo se ha desarrollado dentro de los límites de la legalidad y transparencia.

Con el turismo de salud surgen las mafias de órganos y trasplantes de los mismos, que llevan a la necesidad urgente de la regulación del turismo de salud, como medidas de contención a estas mafias se dan los primeros avances en legislación para protección a los habitantes de los países de destino. (Ley Nacional de Trasplantes, Colombia)

Un caso particular se da en China donde diversas organizaciones de derechos humanos denuncian como a los prisioneros del régimen se les extirpan órganos con destino a turistas de salud, lo cual desencadena un escándalo que ennegrece los registros de la industria donde es el gobierno Chino el principal afectado en su imagen pública.

#### **4. IMPACTO DEL TURISMO DE SALUD EN LA ECONOMIA COLOMBIANA Y EN LAS FINANZAS DE LAS INSTITUCIONES DE SALUD**

Durante 2011, Singapur, alcanzó cifras record en cuanto a negocios relacionados con Turismo de salud por cifras de 1200000 turistas atendidos, en el mismo periodo, Colombia recibió alrededor de 4.000 pacientes extranjeros que pagaron algo más de US\$60 millones por estos servicios a varias entidades que por su trabajo de mercadeo y promoción han logrado el desarrollo de esta área de negocios.

Si bien es cierto que no existen cifras exactas o estadísticas oficiales, estas mismas instituciones indican que el número de pacientes internacionales que entraron a Colombia durante el 2011 fueron superiores a las 4000 que registró el Departamento Administrativo de seguridad (DAS) en registros de inmigración y se calcula que el número de pacientes extranjeros atendidos en territorio colombiano fue mucho mayor y los ingresos habrían superado los US\$300 millones.

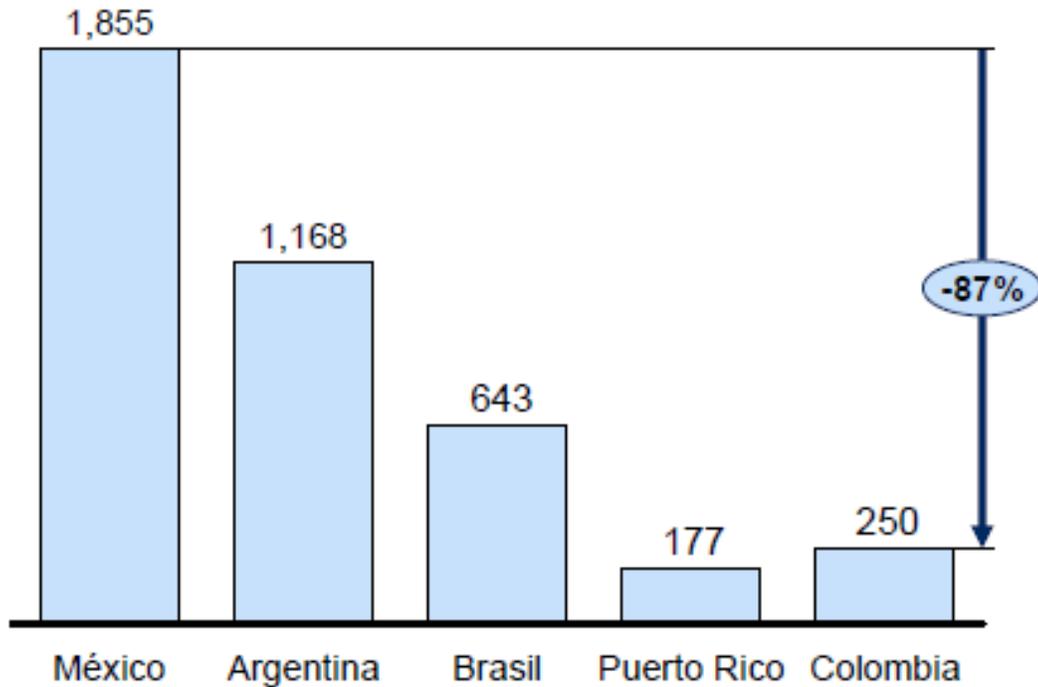
Estas cifras nos indican claramente, el potencial de negocios que existe para nuestro país en esta rama, cuando nos encontramos en el proceso de rediseño de un sistema de salud que aunque en teoría cuenta con los recursos, los monopolios políticos y trabas burocráticas han evitado la financiación y sostenimiento de nuestras instituciones que si no quieren verse en la quiebra o acabadas deberán buscar su auto sostenimiento.

#### ESTADO ACTUAL DEL TURISMO DE SALUD, COLOMBIA EN CIFRAS

Reafirmando datos estadísticos aportados por diferentes entes estatales (Proexport 2011), en Colombia el turismo de salud es un sector aún incipiente. Apenas el 2.2% de los turistas que ingresan al país son turistas de salud.

La mayoría de turistas de salud que vienen a Colombia buscan servicios de bienestar (*Inspired Wellness*) sin embargo, Colombia como tal, no es una potencia en cuanto turismo de bienestar se refiere, países como México y Argentina nos llevan la delantera más por la cantidad de la oferta presentada a los turistas de salud que en la calidad de los servicios percibida por estos mismos (Mckensay and Company 2008).

Nuevos procedimientos de carácter preventivo, como los chequeos ejecutivos, están ganando participación



**Grafica 2. Número de Spas o prestadores de medicina de bienestar para los 5 destinos más importantes en el mercado de América Latina. Modelo de demanda de servicios de salud; McKinsey and Company 2008**

Colombia, más allá de los procedimientos estéticos se proyecta como potencia para aquellos pacientes que requieren tratamientos médicos de mayor complejidad, especialmente en las áreas de cardiología, oncología y ortopedia, áreas en las cuales, la medicina colombiana es ampliamente reconocida y avanzada en los estándares de calidad mundiales.



Medicina Curativa Pura

**Grafico 3. The Economist “Helping consumers to lead healthy lifestyles is becoming a big business” Resumen Ejecutivo 2007; “The Wellness Revolution”, Paul Zane Pilser; páginas web; Análisis equipo de trabajo**

Hospitales como el Pablo Tobón Uribe de Medellín, La fundación Cardiovascular de Bucaramanga, La fundación Santa Fe de Bogotá, Clínica Valle del Lilly en Cali, son claras muestras de lo que el Turismo Medico puede aportar al desarrollo y sostenimiento de las instituciones del País, estos Hospitales, a través de trabajo duro y esfuerzos conjuntos, han logrado cifras de negocios importantes que permiten la inversión en nuevas tecnologías y la perpetuación y sostenimiento autónomo de dichas instituciones mas allá de los aportes obligatorios del sistema de seguridad social en salud de Colombia.

El turismo de salud, aporta medios eficaces para no depender de los aportes del sistema y permite a las instituciones lograr su autofinanciación independiente de las políticas de estado.

Desde hace unos años, 16 entidades privadas que hacen parte del sector de Turismo de Salud en el Programa de Transformación Productiva impulsado por el Ministerio de Desarrollo trabajan

para desarrollar su plan de exportaciones, que prevé que para 2032 el país podría estar exportando US\$6.000 millones en este tipo de servicios.

## **5. ALCANCES DEL TURISMO EN SALUD EN COLOMBIA**

Colombia puede capturar una oportunidad significativa en el sector Turismo de Salud, a través de la definición de una postura estratégica clara y la creación de un modelo de negocio institucional para el país (Desarrollando sectores de clase Mundial en Colombia, Ministerio de Comercio Industria y Turismo, Informe final Turismo de Salud 2009)

Según informes del ministerio de Industria y Comercio Colombiano, Colombia podría competir con una propuesta estratégica clara, capturando al menos 2,8 millones de turistas de salud y generando ingresos por al menos 6,3 mil millones de dólares en el año 2032, sin embargo, el sector en Colombia es aún incipiente con una oferta de valor concentrada en la medicina curativa y estética, con un flujo de entre 4,100 y 7,000 pacientes de las categorías de medicina y 44,800 en busca de procedimientos de bienestar para el 2008.

A partir de la información suministrada por el ente oficial, el enfoque de las instituciones de salud, deberá ser el de promover el desarrollo de los departamentos internacionales en cada una, el desarrollo de planes y paquetes atractivos para el paciente turista y además facilitar las condiciones que aseguren que la información disponible sobre la capacidad de servicios en cada uno se encuentre de forma fácil y efectiva en los diferentes puntos de acceso, las instituciones

deberán buscar las acreditaciones internacionales adecuadas que además asegurarían en términos generales una mejora global en los servicios que prestan con lo cual, la población colombiana también se vería beneficiada y por ende se lograría aumentar la calidad de los servicios de salud a nuestros compatriotas si se logra un alcance de la calidad a los pacientes internacionales extendida a los pacientes nacionales.

Como conclusión, el alcance del desarrollo del turismo en salud en Colombia está todavía en su punto inicial, se espera que esta línea de negocio permita consolidarse como una unidad de autofinanciamiento a las instituciones de salud, que al requerir estándares de calidad de atención internacionales mejore a su vez la prestación de los servicios de salud a nivel nacional en cuanto a calidad y oportunidad de los mismos y que además sea un motor de desarrollo de la economía nacional por el turismo en sí y los ingresos que se generen de las actividades de estas dos ramas Salud y Turismo.

## **6. CRECIMIENTO DE LA INDUSTRIA DEL TURISMO MÉDICO EN COLOMBIA CON RESPECTO A OTROS PAÍSES EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS**

Para Evaluar el crecimiento de la Industria del turismo médico en Colombia con respecto a otros países en los últimos 10 años es necesario el análisis de los puntos específicos que han motivado el crecimiento de esta industria, es así como se pueden enfocar los aspectos a analizar desde diferentes puntos de vista teniendo en cuenta que en los últimos años la tendencia en el incremento de los Turistas de salud ha motivado esta industria y generado grandes ingresos a

países que han sabido utilizar las herramientas propias en cuanto a garantizar precios accesibles, procedimientos médicos especializados y seguros y además ofrecer una oferta turística interesante a este segmento de mercado, dentro de este análisis podemos encontrar los diferentes países que han hecho del turismo de salud una fortaleza para sus economías a partir de la disminución de costos, número de instituciones acreditadas en calidad y tipo de servicios ofertados versus Estados Unidos como país de referencia.

## **ASIA**

### **India**

Costo: Promedio 15% - 20% de EE.UU.

11 hospitales acreditados por JCI

Medicina curativa a bajos costos. Doctores capacitados en EE.UU. con equipos médicos de alta tecnología

### **Singapur**

Costo: Promedio 50% - 60% de EE.UU.

12 hospitales acreditados por JCI

Principalmente atiende mercado regional aunque está en rápida expansión por políticas gubernamentales de normas que facilitan el acceso de los turistas de todas las categorías

### **Tailandia**

Costo: Promedio 30% - 40% de EE.UU.

5 hospitales acreditados por JCI

Principalmente procedimientos electivos, debido a su atractivo como destino turístico

### **Malasia**

Costo: Promedio 30% - 40% de EE.UU.

2 hospitales acreditados por JCI

Principalmente cirugía cosmética y medicina alternativa

Atiende principalmente a turistas Musulmanes provenientes de Medio Oriente que evitan viajar a EE.UU.

### **Estados del Golfo**

Ciudad de la salud diseñada para ofrecer servicios de salud avanzados

28 Hospitales acreditados por JCI

Foco en centros médicos académicos ofrecidos como una alternativa a EE.UU.

Costos mayores a India y Tailandia

### **EUROPA**

#### **España**

Barcelona Centre Mèdic servicio de atención médica integral de máxima calidad ofrecido por 20

centros asistenciales de Barcelona

9 hospitales acreditados por la JCI

Oferta de costos de procedimientos quirúrgicos cerrados con todo incluido

## **SUR AMERICA**

### **Costa Rica**

Costo: 30%-40% de EE.UU.

Principalmente cirugía dental y estética

2 hospitales acreditados por JCI

### **México**

Costo: 25%-35% de EE.UU.

Alto volumen de turistas provenientes de EE.UU. dada la proximidad

Principalmente cirugías dentales y cosméticas

7 hospitales acreditados por JCI

### **Brasil**

Costo: 50%-60% de EE.UU.

Misma zona horaria de EE.UU.

Cirugía cosmética confiable

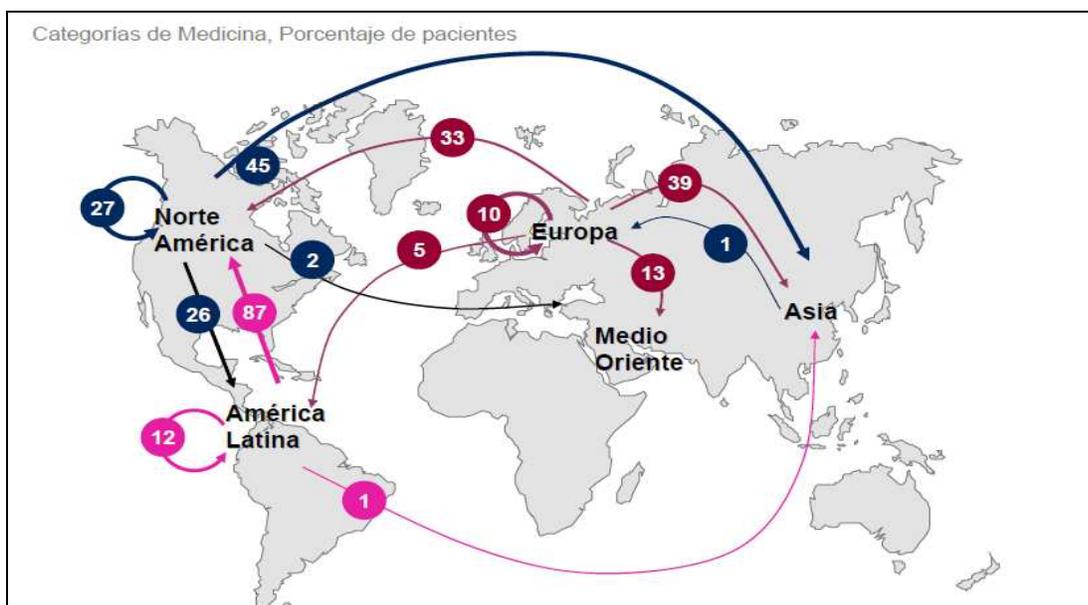
12 hospitales acreditados por JCI

Al analizar estos ejemplos se puede identificar una tendencia global en el mercado de salud en la cual Asia y Norteamérica atraen el mayor flujo de turistas de salud en busca de servicios en las

categorías de medicina. En el caso de la categoría de Bienestar (*Inspired Wellness*), Medio Oriente y América Latina son los destinos más atractivos para los turistas internacionales

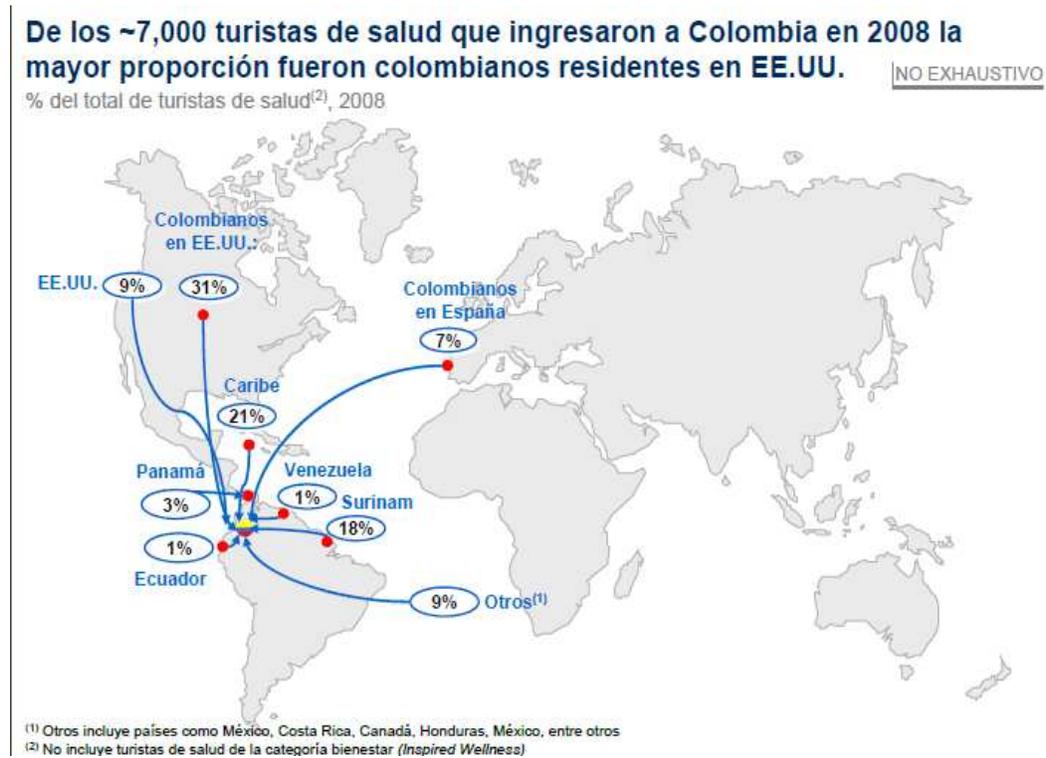
En la categoría de medicina, en América Latina la especialidad con mayor oferta es la de cirugía estética, en Europa es la rehabilitación, en Asia la cardiología y en Medio Oriente la oncología. En bienestar, la oferta de spas está concentrada en Europa, Norte América y Asia, tanto en número de spas como en ingresos

Para el 2015 se estima que los tratamientos que ofrecerán mayor rentabilidad y atractivo estarán asociados con la categoría de medicina preventiva y de bienestar (p.ej. Manejo de peso, salud masculina y manejo de estrés). En la actualidad, las especialidades más demandadas en las categorías de medicina son: cardiología, cirugía general y ortopedia; mientras que en la categoría de bienestar son: levantamiento espiritual, talleres de nutrición y tratamientos de spa (cosméticos y no cosméticos)



Grafica 4. Porcentaje de Pacientes según área geográfica y destinos más frecuentes. Norte América. Europa. América Latina.

Grafica 1. Fuente: Estudio de McKinsey: Mapping the market for medical travel, Mayo 2008, Tillman Ehrbeck, Ceani Guevara Paul, D. Mango Análisis de Equipo de trabajo.



Grafica 5. Lugares de origen de los Turistas de salud que llegaron a Colombia en 2008. FUENTE Mckinsey & Company. Estudio de equipo de trabajo.

Los factores que principalmente mueven la industria del turismo de salud se han identificado como:

- Posibilidad de Ahorro de costos
- Calidad comparable o mejor en los servicios médicos que en los países de origen de los Pacientes
- Menores tiempos de espera para acceder a procedimientos

En Colombia, el incremento de las actividades relacionadas con el Turismo de salud se evidencia e la cantidad de instituciones que desde el 2007 han trabajado en procesos de acreditación Internacional así como en procesos de mejora de infraestructura y tecnología médica, logrando reconocimiento internacional y por ende convertirse en referencias obligadas en la búsqueda de destinos de salud. (Tabla 1. Ranking de Hospitales en América latina según Revista América economía 2011)

RK	RK	Hospital o clínica	País	Ciudad	Tipo	de N°	Seguridad	Índice de
11	10	Hospital camas						Calidad
		2011						
1	1	Hospital Albert Einstein	Israelita BR	Sao Paulo	Privado	577	100	94,05
2	2	Clínica Alemana	CL	Santiago	Privado	330	92,05	90,7
3	4	Fundación Santa FE	CO	Bogotá	Univ. Privado	205	83,53	85,27
4	3	Clínica las Condes	CL	Santiago	Privado	253	97,08	83,63
5	5	Hospital Bíblica	Clínica CR	San José	Privado	110	92,95	77,34
6		Hospital de São Paulo	Samaritano BR	Sao Paulo	Privado	211	87,39	75,51
7	9	Hospital Oswaldo Cruz	Alemão BR	São Paulo	Privado	281	85,19	73,39

8	7	Fundación Valle del Lili	CO	Cali	Univ. Privado	436	71	73,36
9		Hospital Moinhos de Vento	BR	Porto Alegre	Privado	278	90,1	72,7
10		Fundación Cardioinfantil	CO	Bogotá	Univ. Privado	300	67,85	71,22
11	11	Hospital Alemán	AR	Buenos Aires	Privado	186	74,4	70,44
12	23	Médica Sur	MX	C. de México	Privado	170	79,42	69,63
13	10	Sanatorio Americano	UY	Montevideo	Privado	148	67,14	69,55
14		Fundación Cardiovascular de Colombia	CO	Santander	Privado	193	84,97	69,16
15	16	Hospital Universitario Austral	AR	Buenos Aires	Univ. Privado	138	68,96	66,62
16	13	Hospital Clínico U. de Chile	CL	Santiago	Univ. Público	607	75,46	66,28
17	18	San Vicente de Paúl Medellín	CO	Medellín	Privado	655	77,43	65,78
18	21	Hospital San Ignacio de Bogotá	CO	Bogotá	Univ. Privado	289	65,29	65,7

19	29	Clínica Angloamericana	PE	Lima	Privado	64	63,87	65,34
20	19	Policlínica Metropolitana	VE	Caracas	Privado	208	62,98	65,18
21	24	Clínica Ricardo Palma	PE	Lima	Privado	156	59,79	65,07
22	22	Hospital General de Medellín	CO	Medellín	Público	409	78,53	65
23		Clínica Internacional	PE	Lima	Privado	181	60,37	64,96
24	20	Hospital Pablo Tobón Uribe	CO	Medellín	Privado	317	75,34	64,9
25		Centro Médico Imbanaco	CO	Cali	Privado	123	79,71	64,66
26	14	Hospital Ángeles Las Lomas	MX	C. de México	Privado	211	77,31	64,44
27	30	Clínica las Américas	CO	Medellín	Privado	213	76,47	63,78
28	27	Hospital Bandeirantes	BR	São Paulo	Privado	239	66,02	63,75
29	15	Hospital Ángeles El Pedregal	MX	C. de México	Privado	212	73,14	63,34
30	25	Hospital Sótero del Río	CL	Santiago	Público	733	62,5	63,01
31		Hospital Ángeles Mocel	MX	C. de México	Privado	116	70,57	62,74

32	31	Clínica León XIII	CO	Medellín	Univ.	632	74,94	61,25
					Público			
33	32	Hospital San Rafael de Alajuela	CR	Alajuela	Público	310	69,27	59,79
34		Hospital Luis Vernaza	EC	Guayaqui	Privado	838	69,9	58,21
				1				
35		Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt	CO	Bogotá	Univ. Privado	118	71,73	58,15
36		Hospital Edmundo Vasconcelos	BR	São Paulo	Privado	220	63,27	57,45
37		Grupo Hospitalario Kennedy	EC	Guayaqui	Privado	331	68,73	56,26
				1				
38	28	Hospital de los Valles	EC	Quito	Privado	101	48,54	56,24
39		Hospital El Cruce	AR	Buenos Aires	Público	119	54,55	52,98
40		Hospital Ángeles Puebla	MX	C. de México	Privado	103	63,71	52,52
41		Clínica del Sol	AR	Buenos Aires	Privado	51	69,18	50,97
42		Mederi	CO	Bogotá	Univ. Privado	727	59,46	48,73
43		Clínica del Occidente	CO	Bogotá	Privado	168	54,55	48,7

44	Clínica Bazterrica	AR	Buenos Aires	Privado	138	59,01	47,69
45	Hospital Hurtado	Alberto CL	Santiago	Público	381	53,78	45,09

Al realizar un análisis discriminado de la tabla 1, podemos observar que en dicho Ranking, en el cual se evaluaron estándares elevados de calidad de servicio, recurso humano, prácticas empresariales entre otros, evidenciamos que Colombia aporta un total de 14 hospitales que cumplen los estándares internacionales de calidad. (Tabla 2.)

RK	RK 10	Hospital	o País	Ciudad	Tipo de	Nº	Segurid	Índice
11		clínica			Hospita	cama	ad	de
					l	s		Calidad
								2011
3	4	Fundación Santa FE	CO	Bogotá	Univ. Privado	205	83,53	85,27
8	7	Fundación Valle del Lilly	CO	Cali	Univ. Privado	436	71	73,36
10		Fundación Cardioinfantil	CO	Bogotá	Univ. Privado	300	67,85	71,22
14		Fundación Cardiovascular de Colombia	CO	Santander	Privado	193	84,97	69,16

17	18	San Vicente de Paul	CO	Medellín	Privado	655	77,43	65,78
18	21	Hospital Ignacio Bogotá	San de CO	Bogotá	Univ. Privado	289	65,29	65,7
22	22	Hospital General de Medellín	CO	Medellín	Público	409	78,53	65
24	20	Hospital Tobón Uribe	Pablo CO	Medellín	Privado	317	75,34	64,9
25		Centro Médico Imbanaco	CO	Cali	Privado	123	79,71	64,66
27	30	Clínica de Américas	las CO	Medellín	Privado	213	76,47	63,78
32	31	Clínica XIII	León CO	Medellín	Univ. Público	632	74,94	61,25
35		Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt	de CO	Bogotá	Univ. Privado	118	71,73	58,15
42		Mederi	CO	Bogotá	Univ. Privado	727	59,46	48,73
43		Clínica del	CO	Bogotá	Privado	168	54,55	48,7

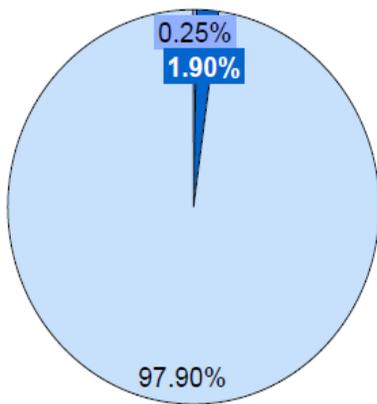
Occidente
-----------

La relación de Hospitales se centra en ciudades principales de la siguiente forma:

- 6 hospitales del ranking se encuentran en Bogotá. Ciudad capital de Colombia, donde los esfuerzos del gobierno local se están enfocando en la promoción de la ciudad como destino turístico atrayendo la oferta de turistas de salud que buscan oferta turística asociada a oferta asistencial
- 5 Hospitales en Medellín. Eje del desarrollo de la zona occidental colombiana, se ha destacado por la oportunidad turística y el desarrollo industrial. Tiene una de las ofertas en turismo de salud mas organizadas a través de Clúster de Salud, impulsado por el gobierno local.
- 2 Hospitales en Cali, Ciudad reconocida por una variada oferta turística y por los centros de excelencia que se mencionan en el Ranking
- 1 Hospital en Norte de Santander, región especializada en el turismo de acción y con una variedad turística interesante especialmente para aquellos que llegan en busca de turismo de bienestar y estética.

En el 2007 se realizaron inversiones de capital en la industria de spas por aproximadamente \$13 mil millones de dólares, y se espera que el crecimiento de estas inversiones continúe

## **7. COMPORTAMIENTO Y TENDENCIA ACTUAL DEL TURISMO DE SALUD EN COLOMBIA**



**Grafica 6. Porcentaje de Pacientes de turismo medico en Colombia año 2008. Fuente Mckensey & Company 2010.**

La industria del turismo de salud puede entonces ser analizada desde la perspectiva internacional que nos da este ranking de 2011 al analizar los resultados obtenidos por Colombia en años anteriores:

- 2009: 5 Hospitales colombianos en el Ranking
- 2010: 8 Hospitales fueron incluidos, Fundación Santa Fe debutó en el 4to Lugar.
- 2011: 14 Hospitales, de los cuales 9 hospitales colombianos se encuentran entre los primeros 25 lugares con 3 debutantes con respecto al año anterior.

El Turismo de salud está motivando a tal grado a las instituciones de salud que en menos de tres años se ha logrado triplicar la oferta de Hospitales colombianos con estándares internacionales que han enfocado su línea de negocio hacia este sector.

Datos de cifras consolidados muestran el potencial de negocios de este mercado aún incipiente, tal y como se evidencia en las cifra arrojadas en 2009 por el programa de transformación productiva del Ministerio de Industria y Turismo,

## **PACIENTES ATENDIDOS E INGRESO TOTAL PARA 2009\***

<b>PACIENTES ATENDIDOS 2009</b>	<b>2487</b>
<b>TOTAL COP / 2009</b>	<b>\$ 24.192.865.260</b>
<b>TOTAL USD / 2009</b>	<b>\$ 11.219.963</b>
<b>Prom USD/ 2009</b>	<b>\$ 2.156</b>

\* Reporte de 8 entidades de 21 que participan en el proyecto

**Grafica 7. Pacientes atendidos 2009. Recursos generados y promedio de ingreso unitario por paciente.**  
Fuente: Ministerio de Industria Comercio y Turismo Republica de Colombia.

Este sector está en proceso de crecimiento en nuestro país y se está potenciando a partir de los esfuerzos conjuntos del sector privado y del gobierno nacional y local de las principales ciudades.

El porcentaje de Turistas que ingresan a Colombia con el fin de someterse a algún tipo de procedimiento médico ha ido multiplicándose desde hace 5 años de forma constante, esta creciente demanda motiva el crecimiento positivo del sector así como las industrias a su

alrededor dadas por la infraestructura hotelera que se desarrolla para este tipo especial de turistas.

Sin embargo, nuestro país aún tiene mucho en lo cual avanzar para consolidarse en materia de turismo Médico, los principales factores que afectan el desarrollo de ésta área de negocios se pueden resumir en los siguientes aspectos:

**Calidad percibida no es de un destino de talla mundial** dado que Colombia es el único país que en la actualidad y a pesar de contar con el mayor número de Hospitales en el ranking de los mejores de Latinoamérica no ha implementado la acreditación internacional como una política de salud pública, por ejemplo, países como India cuentan con 11 instituciones acreditadas por el JCI, Brasil con 12 y Costa Rica con 2. Si bien, Colombia cuenta con el ranking más alto en eficiencia en el sistema de salud de la OMS entre los cuatro países comparados en el índice y el más alto de Latinoamérica, los estudios adelantados por McKinsey indican la acreditación internacional, especialmente JCI, es una herramienta clave para la venta y mercadeo de la calidad de los servicios de salud

**La infraestructura hospitalaria y hotelera es insuficiente para atender un volumen significativo de turistas de salud**, en cuanto a la infraestructura hospitalaria, hoy la ocupación está a tasas de hasta el 105%. El número de camas de hospital por cada 1,000 personas es de 1.3 vs. 3.1 en EE.UU. En el caso de la infraestructura para la categoría de bienestar, aunque

Colombia está entre los 5 principales destinos de esta categoría en América Latina, apenas tiene el 13% de spas vs. México que es el principal destino de bienestar de la región.

**Falta de Talento humano capacitado para la atención especial que demandan los turistas de este segmento del mercado especialmente entre los profesionales de la salud.** Se estima que hoy en día hay un déficit de al menos 2,184 médicos <sup>9</sup> y que esta brecha entre oferta y demanda seguirá aumentado. Según datos del Ministerio de la protección social, se estima que la demanda incrementará en una tasa anual entre el 7 y el 10% hasta el 2011, mientras que el stock de médicos crecerá a una tasa del 3% anual. Es de anotar, que este déficit, que se presenta en mayor proporción en medicina, se presenta también en profesiones como odontología, enfermería, bacteriología, nutrición y dietética para todos los escenarios de crecimiento esperados para el sistema de salud del país.

**Los niveles de bilingüismo siguen siendo bajos impactando en el atractivo de nuestro país para turistas de Estados Unidos y Canadá,** donde se espera que haya un flujo importante de pacientes en busca de servicios de salud hacia otros países diferentes a los de origen. Colombia cuenta con un nivel de bilingüismo del 55% en médicos y 8% en enfermeras vs. 80% y 50% respectivamente en Tailandia y 100% en ambas profesiones en India

## **8. VENTAJAS COMPETITIVAS DE COLOMBIA CON RESPECTO A OTROS PAISES DE LATINOAMERICA. PROGRAMA ESTATAL, CONPES 3678 2010**

La Política de Transformación Productiva, el programa estatal de crecimiento y desarrollo económico está encaminado, según el documento Copes 3678/2010 a una generación de estrategias de crecimiento sostenible en la economía a partir del desarrollo de sectores competitivos con estándares internacionales y se constituye en una de las principales ventajas de nuestro país en cuanto al desarrollo de políticas estatales encaminadas a impulsar diferentes y promisorios sectores de la economía. . Esta política es un complemento necesario al proceso de internacionalización de la economía colombiana, porque busca la modernización y transformación del aparato productivo para lograr que las ganancias potenciales de los Tratados de Libre Comercio se materialicen y tengan impacto en el crecimiento económico y la generación de empleo.

Los Documentos Copes 3484 de 2007, “Política Nacional para la Transformación Productiva y la Promoción de las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas: un esfuerzo público-privado”; 3527 de 2008, “Política Nacional de Competitividad y Productividad” y 3582 de 2009, “Política Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación”, evidencian la importancia que tiene para el país la definición de una Política de Transformación Productiva de largo plazo, que se constituya en el nuevo modelo de desarrollo económico sectorial y promueva el crecimiento sostenido de la economía.

Los sectores que están incluidos en el Programa de Transformación Productiva son: autopartes; energía eléctrica, bienes y servicios conexos; industria de la comunicación gráfica; textil, confecciones, diseño y moda; tercerización de procesos de negocios & outsourcing

(BPO&O); software y tecnologías de la información; cosméticos, productos de aseo y absorbentes; y turismo de salud o Turismo Médico como lo hemos denominado en este trabajo.

Para el Sector de Turismo en salud, el Conpes ha encaminado los esfuerzos hacia los siguientes objetivos:

- Implementación del programa de bilingüismo con contenido específico para el sector salud por parte del SENA, en esfuerzo liderado por el Clúster de Medicina y Odontología de Medellín y en Bogotá, como parte de un programa piloto del Centro de Salud del SENA.
  
- Posicionamiento de la acreditación nacional a través del otorgamiento por parte de ISQua a ICONTEC, ente acreditador del Sistema Único de Acreditación en Salud en Colombia, del certificado de Acreditación Internacional. De otra parte tres instituciones de salud en el país cuentan con certificado de acreditación otorgado por la Joint Comission, el cual a su vez es acreditado por IsQua.
  
- Posicionamiento de instituciones de salud colombianas en escalafones internacionales.
  
- Posicionamiento de Colombia como destino de Turismo de Salud:
  - Asistencia al Congreso Mundial de Turismo de Salud, Los Angeles, y al Healthcare Globalization Summit, Miami.

- Realización de una misión de exploración de alianzas internacionales a cuatro instituciones: Mayo Clinic, Cleveland Clinic, Miami Children's Hospital, y Jackson Memorial Hospital.
- Participación en el Simposio Internacional de Exportación de Servicios de Salud, Medellín y en el Primer Congreso Internacional de Turismo de Salud, Cartagena.
- Suscripción de un convenio de cooperación entre la Clínica del Occidente y el Jackson Memorial International.
- Aprobación de siete zonas francas de salud (Bogotá, Sopó, Rionegro, Sabaneta, Puerto Colombia y Pereira), con una inversión cercana a los \$405.000 millones y generación de 2.200 empleos.
- Desarrollo de proyectos de ampliación o renovación de la infraestructura hospitalaria por más de \$500.000 millones, los cuales deben generar al menos 12.000 empleos en obra y funcionamiento.
- Promoción de la utilización de la línea de crédito A PROGRESAR de Bancoldex, generando la destinación de \$3.000 millones para el desarrollo de infraestructura para la prestación de servicios de bienestar.

Pero más allá de las políticas gubernamentales, Colombia presenta una serie de ventajas con respecto a otros países que están en el negocio del turismo de salud, tales y como se van a especificar a continuación:

- Reconocimiento internacional a los estándares de la educación Médica en Colombia y a la calidad de sus hospitales y Clínicas lo que aporta confianza en cuanto a Talento humano y disposición tecnológica
- Reconocimiento Internacional a la industria Turística por la diversidad de opciones de destinos turísticos, infraestructura Hotelera
- Recuperación de la imagen internacional como destino Turístico con la mejora de los índices de seguridad
- Índices de recuperación y crecimiento económico que sitúan a Colombia como país en desarrollo sostenido
- Costos en salud moderados con respecto inclusive a países del continente suramericano. (Ver tabla 3).

PAÍS	REEMPLAZO DE CADERA	REEMPLAZO DE RODILLA	REEMPLAZO VÁLVULA AÓRTICA
India	9.600	8.900	9.300
Colombia	12.000	14.000	22.000
Tailandia	12.400	11.000	17.500
EE.UU.	44.000	41.000	134.000
<b>Ahorro respecto a EE.UU.</b>	<b>-73%</b>	<b>-66%</b>	<b>-84%</b>

**Tabla 3. 1 Costo total; incluye honorarios médicos, hospitalización, anestesia y prótesis. Costo es un promedio con base en información de proveedores Comparativo de tarifas de procedimientos médicos que evidencia el ahorro de los pacientes de turismo medico respecto a las tarifas de EE.UU. Se muestra tarifas de potencias como India y Tailandia y las de Colombia en procedimientos de alto Costo. Precios en Dólares. FUENTE: McKinsey, CII (Confederation of Indian Industry), entrevistas, Análisis equipo de trabajo**

- Posición geográfica privilegiada que le permite ofertar servicios a Estados Unidos Europa y Latinoamérica así como a Asia y África.
- Políticas estatales encaminadas al desarrollo específico del sector de Turismo en Salud.

- Diversidad de destinos turísticos que hacen atractivo el esquema turístico a ofertar dentro de planes integrales de turismo y tratamientos médicos.
- Infraestructura hotelera en desarrollo encaminada a solucionar las necesidades de este segmento de mercado.
- Políticas estatales encaminadas a asegurar la calidad en salud para el manejo de estándares internacionales.

## **9. MODELOS DE NEGOCIOS APLICABLES EN COLOMBIA EN CUANTO A TURISMO MÉDICO A PARTIR DE EXPERIENCIAS DE OTROS PAÍSES.**

Experiencias exitosas de otros países, pueden llevar a Colombia a la aplicación de modelos de negocio efectivos que promuevan la industria del turismo de salud.

### **INDIA**

Hacia 1990 el gobierno de India, des-regularizó su economía, disminuyendo barreras para la inversión en desarrollo tecnológico. Después de la crisis económica de Asia los hospitales, al igual que otras industrias, estaban buscando fuentes alternativas de ingresos. Incentivos tributarios del gobierno, permitieron a grupos privados destinar recursos a la construcción de infraestructura hospitalaria para la atención de turistas de salud. El país contaba con una gran cantidad de profesionales médicos educados en EE.UU., el Reino Unido y Australia con alto nivel de bilingüismo.

La identificación de oportunidades de negocio: Altos costos de salud en países desarrollados y carencia de infraestructura en los países en vía de desarrollo además de una población de tercera edad en rápido crecimiento (se espera que en el 2015 habrá más de 220 millones de “baby boomers” buscando servicios médicos de bajo costo, llevó a un enfoque del gobierno indú y del sector privado de dicha economía al compromiso conjunto de convertir al país en una potencia en cuanto a Turismo de salud. India apostó a ofrecer servicios de alta calidad y última tecnología a bajo costo promoviéndose desde el sector gubernamental con inversión en infraestructura desarrollo de talento humano y con incentivos económicos al sector privado involucrado. Se incrementó la tasa de depreciación para aumentar el reemplazo de equipos de tecnología obsoleta y se bajaron los impuestos a los equipos médicos importados. Se creó la Fundación de Salud Pública de la India, una oferta enfocada en costos bajos con calidad de estándares occidentales (los costos hasta un 90% menor que en EE.UU.) y se institucionalizó la acreditación de profesionales e instituciones por organizaciones estadounidenses para asegurar calidad de los servicios ofrecidos. La calidad y tecnología de los hospitales en la India se aumento significativamente, 11 hospitales acreditados por el JCI (2009)

Como resultado de este enfoque se encuentra que:

- El sector Turismo de Salud, se ha convertido en uno de los sectores económicos más importantes del país impulsando la industria hotelera, de equipos médicos y farmacéutica
- En 2005 llegaron a India 180 mil Turistas médicos. Para el 2007 se esperaba que el número de turistas médicos subiera a 272 mil

- En el 2005, el sector generaba ingresos por US\$350 millones, para el 2007 se esperaban ingresos de US\$656 millones
- Es el país que más rápido crece en el sector de turismo de salud. Incrementa el número de turistas de salud en un 26% cada año
- Se espera que para el 2012 India reciba 912 mil turistas de salud que generaran ingresos por US\$2,527 millones
- En los mejores centros privados del país, los extranjeros representan ya un 10 por ciento de la clientela

## **FILIPINAS**

El clúster de turismo de salud en Filipinas es un grupo emergente, que cuenta con el apoyo de otras agrupaciones y la colaboración de diferentes instituciones, como: Proveedores de Salud: Los proveedores de servicios de salud constituyen el centro de la agrupación. La mayoría de ellos son los hospitales privados y clínicas con altos estándares de calidad.

Hoteles, restaurantes, consultores de viajes y spas. Los turistas de salud disponen de *resorts* de renombre internacional, durante su recuperación.

Servicios BPO: Sirven como una interfaz de posicionamiento de la calidad del sector salud de Filipinas en los mercados internacionales. Filipinas es el país más importante, después de India,

en servicios tercerizados a distancia, en el caso de salud se enfoca especialmente en lectura de radiografías y telemedicina

En Filipinas además han desarrollado un portafolio de servicios que integra servicios médicos con servicios de bienestar,

Tienen un Clúster de Turismo de salud compuesto por hospitales y centros médicos, modernos, de alta tecnología que cuentan con personal médico altamente cualificado y un Clúster de jubilación que incluye villas de retiro, hogares de ancianos y hospitales.

Resultados:

- Filipinas es el único país que abarca a través de clusters las 4 categorías del turismo de salud.
- En 2006, ingresaron al país 250.000 pacientes no residentes, generando ingresos de US\$ 350 Millones lo que equivale al 14% del mercado Asiático.
- Filipinas se encuentra ahora dentro del grupo de proveedores de salud en Asia, al lado de países como India, Malasia, Singapur y Tailandia.
- Filipinas es reconocido por trasplantes y cuidado renal, con pacientes que viajan de diferentes partes del mundo a realizarse trasplante de riñón.
- En 2005 se estimó que las importaciones de equipos médicos por Filipinas fue de US\$119 Millones, 32% más que en 2004.
- Las metas de contar con 700.000 turistas de salud/año, y US\$ 2,000 Millones/año son cercanas para este país de acuerdo con los avances del clúster.

En términos generales, las características fundamentales de emprendimiento de un país que lo llevan a posicionarse como potencia del Turismo de Salud se pueden agrupar en:

- Postura estratégica clara
- Calidad igual o superior a país de origen del turista de salud
- Infraestructura suficiente y de clase mundial
- Costos bajos con respecto al país de origen y a otros de la misma región
- Recurso humano altamente capacitado y con formación bilingüe orientada al servicio al cliente
- Accesibilidad

## **10. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DE MERCADEO PARA INSTITUCIONES DE SALUD EN CUANTO A EXPORTAR SERVICIOS DE TURISMO MÉDICO**

Las instituciones de salud en Colombia, deben entonces enfocar sus esfuerzos en el desarrollo de estrategias de mercadeo que permitan mostrar sus productos, paquetes y servicios individuales en el exterior como ofertas atractivas al potencial cliente de los mismos.

**Diseño de Páginas Web:** Políticas de Internacionalización a través del desarrollo de contenidos efectivos, claros y atractivos en las páginas web que permitan a los potenciales

clientes obtener información rápida y eficaz y a partir de estas tomar decisiones sin la necesidad de consultar otros destinos.

**Diseño de Paquetes de servicios:** La elaboración de portafolios de servicios apropiados, concisos, veraces, que no den lugar a sorpresas en cuanto a coberturas, servicios ofrecidos y costo de los mismos.

**Integración de servicios con la Industria Turística y Hotelera:** Alianzas estratégicas con empresas del sector turístico que permitan escoger a los pacientes ofertas atractivas adicionales al paquete de salud ofertado por la institución de salud, consolidando la red de pagos para evitar trámites a los clientes y así simplificar su proceso de atención y de turismo a partir de la patología a tratar o de su objetivo recreacional.

**Enfoque hacia la calidad a través de Acreditaciones Internacionales de calidad.** Las instituciones de salud que busquen ofertar servicios de salud a turistas internacionales deberán realizar esfuerzos por obtener las acreditaciones de organizaciones reconocidas a nivel mundial. Actualmente Fundación santa Fe de Bogotá, Valle del lilly y La Fundación cardiovascular de Santander son las únicas acreditadas por la Joint Comission. Variso Hospitales del clúster de Medellín, como el Pablo Tobón Uribe y el Hospital General de Medellín ya cuentan con certificación ISQua.

Otra estrategia significativa que deben tomar las Instituciones de salud a la hora de ofertar servicios de Turismo en salud, será la creación de equipos de trabajo especializados en esta área.

Los centros de pacientes internacionales de diferentes instituciones deberán ser los encargados de actualizar la información de los paquetes de servicios así como de hacer de la experiencia de los Pacientes ya captados una experiencia satisfactoria que se proyecte como la bandera de los servicios prestados y se convierta en la carta de presentación y recomendación de dichas instituciones. Para la aplicación de esta estrategia los Centros internacionales deberán contar con personal de alta calidad en formación médica y bilingüe así como con formación comercial y de servicio al cliente.

En Colombia, el rol de los **facilitadores de Turismo de Salud** se ha convertido en una materia de estudio fundamental a la hora de comercializar los servicios. Agencias encaminadas a ofrecer paquetes completos de salud y turismo, con quienes las instituciones de salud pueden llevara a cabo convenios para que oferten dichas instituciones en el mercado que estas empresas ya han ganado se convierten en herramientas fundamentales para las IPS interesadas en atraer clientes a través de terceros.

Colombia ha progresado mucho en tema de infraestructura, según datos encontrados en el informe sectorial de Proexport, contamos con 6 zonas francas de salud y varios Clúster de salud y negocios para impulsar el sector hacia una productividad de talla mundial.



**Grafica. 8. Mapa de Colombia en el cual se evidencia los principales actores que están impulsando el sector de Turismo en salud en nuestro País. Se evidencian además las zonas francas aprobadas para el turismo de salud.**

## 11. MARCO LEGAL DEL TURISMO DE SALUD A NIVEL MUNDIAL Y EN COLOMBIA

La acreditación del JCI es la más reconocida a nivel internacional y se constituye en la principal herramienta de los hospitales para tener una buena calidad percibida por parte de los turistas de salud.

De acuerdo con el estudio realizado por McKinsey sobre turismo de salud en el mundo, esta es la única acreditación considerada como válida por los turistas de salud proveniente de Norteamérica.

Existen otras acreditaciones internacionales de menor reconocimiento, las principales son: NCQA, la ESQH, Trent Accreditation, Quality Health, la emitida por el Netherlands Institute for accreditation, y el Council for Health Service accreditation.

Para profesionales especialistas de la salud las certificaciones de asociaciones de cada especialidad en EE.UU. son un elemento importante para certificar la calidad de los profesionales.

En Colombia, para los profesionales de la salud, existe un registro único nacional y una tarjeta que los acredita como profesionales en dicha área, se llama tarjeta profesional, se debe tener una a nivel nacional y una en cada Departamento donde el profesional desee ejercer.

Adicionalmente, en diferentes foros realizados según informes de PROEXPORT, se han identificado necesidades específicas de normalización del sector que permita asegurar la calidad y transparencia de los servicios como garantía a los pacientes que llegan a Colombia. Un tema crítico es el de la Repatriación de los restos de pacientes o de sus acompañantes.

El Clúster de Medellín ha sido una de las principales organizaciones que ha impulsado el sector en Colombia en temas Normativos, un ejemplo claro es el Acuerdo 55 del Concejo de Medellín para el apoyo de becas para la formación del capital humano de las IPS Clúster.

Otro acuerdo importante de este Clúster es el Acuerdo 87 del Concejo de Medellín en el cual se define la política pública de desarrollo empresarial para fortalecer la política nacional de competitividad y los sectores de clase mundial a nivel regional con el programa “Medellín, ciudad Clúster”.

## **Turismo**

La normatividad sobre calidad turística la genera cada país y no hay por el momento sistemas de homologación internacional.

Para el desarrollo de esa normatividad se consultan los estándares de otros países.

En América Latina, México, Chile y Colombia son países con normatividad avanzada, a nivel nacional la acreditación es otorgada por el ICONTEC, quién a su vez cuenta ya con una certificación internacional de ISQUA.

La certificación internacional de la normatividad de Turismo de Colombia es hecha por las siguientes certificadoras con influencia en varios países: COTEGNA, BVQ, INTERTEC y SGS

Los prestadores de servicios turísticos deben tener el Registro Nacional de Turismo, el cual debe ser renovado anualmente

### **Principales reguladores del sector Salud en Colombia**

- Los reguladores del sector salud en Colombia son:
  - El **Ministerio de Protección Social**: En la estructura organizacional este Ministerio como órgano rector encabeza la jerarquía regulatoria, formulando y adoptando las políticas, programas y estrategias para el sector.
  - La **Comisión de Regulación en Salud**: La Comisión de Regulación en Salud, como unidad técnica especial adscrita al Ministerio de la Protección Social, se encarga de definir los Planes Obligatorios de Salud, el listado de medicamentos, las reglas para el traslado de afiliados entre EPS y el valor de la Unidad de Pago por Capitación en ambos regímenes, así como de recomendar proyectos de ley o decretos reglamentarios que sean necesarios.
  - La **Superintendencia Nacional de Salud**: La Superintendencia complementa la función de regulación representando el mecanismo de coacción (impone multas y sanciones) para el efectivo cumplimiento de las normas expedidas. La ley 1122 de 2007, creó el Sistema de Inspección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual, está en cabeza de la Superintendencia Nacional de Salud, con base en los siguientes ejes: financiamiento, aseguramiento, prestación de servicios de atención en

salud pública, atención al usuario y participación social, acciones y medidas especiales, información y focalización de los subsidios en salud; también le otorga facultades de función jurisdiccional y de conciliación, para poder ser eficaz en la atención de las necesidades de los usuarios del sistema, como también agrega nuevos vigilados como son los regímenes especiales y exceptuados.

La regulación del sector Turismo en Colombia le corresponde al Ministerio de Comercio, Industria y Turismo

## 12. GLOSARIO DE TERMINOS

**Sector:** Segmento de la economía que se dedica a producir un bien o servicio específico. El sector lo componen los establecimientos que realicen actividades similares o del mismo tipo.

**Clúster:** Es una concentración geográfica de compañías e instituciones interconectadas en una industria particular. Adicionalmente, los clúster incluyen una gama de servicios y proveedores que colaboran para crear una infraestructura especial para dar soporte al clúster. Además, los clúster requieren a su disposición mano de obra calificada y con un talento o habilidad específica. Se espera que a través de un clúster se pueda incrementar la productividad, de tal manera que se pueda competir nacional y globalmente.

**Cadena productiva:** Cadena de actividades por las que pasa un producto, en las cuales se agrega valor. Cada parte de la cadena es el insumo para el siguiente eslabón de la cadena. Así, la cadena

la componen todos los participantes en el esfuerzo de crear los insumos y el producto final para el consumidor.

**CIU:** La Clasificación Industrial Internacional Uniforme, es un código de clasificación revisado por las ONU, que agrupa las actividades económicas y procesos productivos similares. El objetivo del código, es permitir comparar estadísticamente a nivel internacional, categorías similares de actividades económicas.

**CUCI:** La Clasificación Uniforme para el Comercio Internacional es un sistema utilizado en la mayoría de países, para reportar la actividad de exportaciones e importaciones en el país. El código se diseñó para poder comparar estadísticas internacionales, sobre las mismas agrupaciones de productos.

## **13. BIBLIOGRAFIA**

### **Textos**

MAYORGA CAROLINA, Metodología De La Investigación Edit. Panamericana 2002.

### **Informes**

Turismo De Salud Comité Sectorial Q1, Bogotá 2010.

McKinsey & Company, Desarrollando sectores de clase mundial en Colombia Informe Final Sector Turismo de Salud, Bogotá 2009.

## **Revistas**

Medical Tourism Magazine, Medical Tourism Association, February 2008

IRVING STACKPOLE, RRT, MED, Marketing to the United States, Cultural Aspects.  
Ppt MED SALUD2011

Ing. Eric De Ycaza D. Estrategia de Competitividad PANAMA, Memorias Congreso internacional de Turismo Médico Medellín – Colombia.

RENEE-MARIE STEPHANO. The Role of Facilitators: Best Practices, Their Role and Importance for Consumers and Healthcare Providers. Memorias Congreso internacional de Turismo Médico Medellín – Colombia.

The Economist “Helping consumers to lead healthy lifestyles is becoming a big business” Executive resume 2007; “The Wellness Revolution”, Paul Zane Pilser.

Documento Conpes Consejo Nacional de Política Económica y Social República de Colombia Departamento Nacional de Planeación POLÍTICA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA: UN MODELO DE DESARROLLO SECTORIAL PARA COLOMBIA

DNP-DDE, DIFP, OAJ. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Versión Aprobada  
Bogotá D.C., 21 de julio de 2010.

### **Sitios web**

Wikipedia

"Medical Tourism - Medical & Health travel Association - Global Healthcare Management Company".

Medicaltourismassociation.com. <http://www.medicaltourismassociation.com/>. Retrieved  
2010-09-15.

FICHA BIBLIOGRÁFICA	
TIPO	Monografía
TITULO	Determinación del turismo medico como opción de desarrollo económico del sector salud en Colombia
PROGRAMA	Administración Hospitalaria
MODALIDAD DE PROGRAMA	Postgrado
GRUPO DE INVESTIGACIÓN	Tendencias en gestión e innovación
EDICION	BOGOTA, UNIVERSIDAD EAN , JULIO DE 2012
AUTOR	KELLY TATIANA FORESTIERI BUSTOS
PALABRAS CLAVE	Turismo Medico; Clínicas; Hospitales; Negocio
DESCRIPCIÓN	Al buscar opciones de auto sostenimiento, muchas instituciones, de carácter público y privado han encaminado sus esfuerzos al desarrollo de portafolio de servicios de salud exportables asociados a la opción de turismo como plus a la solución de su situación de salud
FUENTES	Páginas de Internet, Proexport, Revistas y Magazines
CONTENIDO	Este trabajo consta de una introducción en la cual se desglosan términos principales, una descripción sobre lo que es el Turismo médico, el impacto en la economía colombiana y en las finanzas de las instituciones de salud, su alcance el crecimiento de la industria en Colombia respecto a otros países, su estado actual y proyección, las ventajas competitiva de Colombia respecto a otros países y los posibles modelos de negocio aplicables en Colombia mas una reseña del marco legal de esta industria en Colombia.
METODOLOGIA	En un estudio de tipo descriptivo, basado en reportes generados por IPS consultadas, empresas aseguradoras y la literatura de bases de datos se realiza un resumen de información a la vez detallado sobre el desarrollo del Turismo de salud en Colombia y aspectos que lo rodean.
CONCLUSION	El Turismo médico se constituye como una opción de negocio real que brinda oportunidades de financiación y auto sostenibilidad a las instituciones de salud que se han encaminado en esta línea de negocios.
PERIODO ACADEMICO	2011-02 A 2012-02