

Análisis del estado actual del clúster de turismo de salud de Cúcuta.

Facilitando la consolidación de Cúcuta como centro turístico.

Cúcuta, jueves 26 de mayo de 2.016



Plan de temas.

1. Demanda Actual
2. Demanda Potencial
3. Evaluación de Prestadores
4. Evaluación de Entidades de Salud
5. Crecimiento del Sector
6. Benchmarking

Metodología.

1. Objetivos
2. Metodología
3. Conclusiones
4. Recomendaciones



1. Demanda actual.



1.1. Objetivos

GENERAL.

- Desarrollar un estudio de mercados sobre la demanda actual de los servicios y especialidades asociadas al turismo de salud en la ciudad de San José de Cúcuta.

Identificar las principales características demográficas de los pacientes que se han hecho procedimientos médicos en San José de Cúcuta.

Conocer los elementos que determinan la elección de San José de Cúcuta como destino de turismo de salud entre ellos:

Las fuentes de información consultadas.

Registrar el histórico de los procedimientos.

Características del desplazamiento

Establecer las especialidades médicas en las que se prestaron los servicios diferenciándolas según las cuatro categorías.

Costo aproximado de los procedimientos médicos.

Determinar la relación con la oferta de servicios turísticos de la ciudad.

ESPECÍFICOS



1.2. Conclusiones

Procedencia de los pacientes

- ✓ Los pacientes no residentes en el país (extranjeros o nacionales) representan un 60%, siendo los venezolanos (20%) los que encabezan este grupo. Le siguen en su orden Estados Unidos, Canadá, Ecuador e Italia.
- ✓ Los pacientes, en un 40%, son colombianos que residen fuera del país.



1.2. Conclusiones

Perfil demanda actual



- ✓ Los pacientes en general se practicaron procedimientos médicos en San José de Cúcuta en un periodo reciente, menor a un año (77%).
- ✓ Han viajado solos (57%) o con su pareja (40%),
- ✓ En su mayoría son mujeres (80%) entre los 18 y 45 años (69%),

1.2. Conclusiones

Perfil demanda actual



- ✓ Casados o en unión libre (54%)
- ✓ Activos laboralmente (71%) cuyos ingresos están entre los que ganan cerca de los dos SMMLV (\$1.3 millones aprox.) (37%) y quienes devengan entre los \$3 y \$5 millones de pesos. (34%).

1.2. Conclusiones

Factores para la toma de decisión.



- ✓ Consultar a sus médicos de confianza (37%) y a sus amigos cercanos (37%)
- ✓ Depositar su confianza en la idoneidad de los profesionales a cargo (91%)

1.2. Conclusiones

Fuentes de información



- ✓ Los medios masivos de comunicación, internet o redes sociales no resultaron ser una opción importante como fuente de consulta (3%).

1.2. Conclusiones

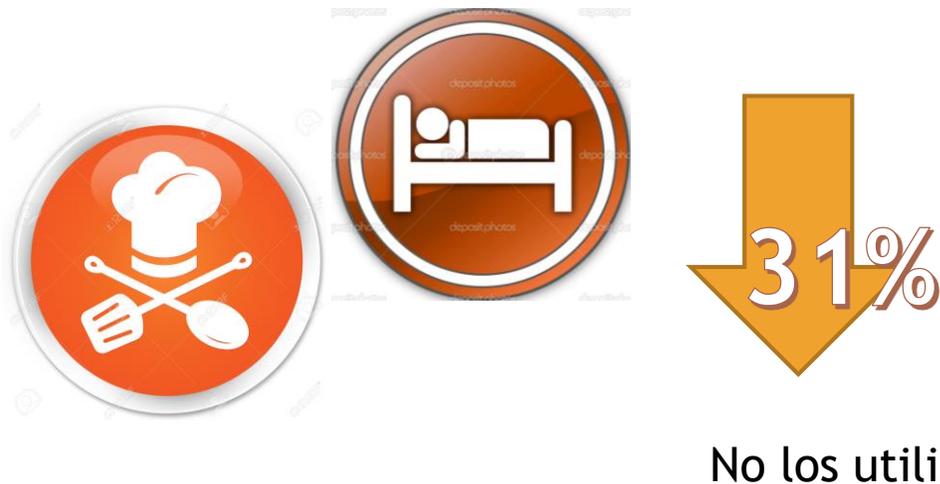
Servicios asociados al turismo



- ✓ La mayoría no tuvo interés por actividades asociadas con turismo (51%).
- ✓ Sobresale el uso del transporte aéreo (11%), la alimentación (3%), el alojamiento y el transporte local (6%).
- ✓ Los que pernoctaron, lo hicieron particularmente en la misma IPS (37%) por requerimiento médico o en caso alternativo lo hicieron en casa de familiares o amigos (29%). Solo el 3% hizo uso de la oferta hotelera.

1.2. Conclusiones

Servicios asociados al turismo



- ✓ La alimentación recibida fue la brindada por la IPS (37%) y en caso alternativo se optó por la recibida en casa de familiares o amigos. Solo el 9% hizo uso de la oferta gastronómica local.

1.2. Conclusiones

Atención médica



- ✓ Predominante es la curativa (54%)
- ✓ Seguida por la estética (29%)
- ✓ Siendo la cirugía plástica (26%) y los tratamientos de fertilidad (23%) los que mayor demanda han tenido entre los encuestados.

1.2. Conclusiones

Costos



- ✓ Están los que no pasan de \$1 millón de pesos (40%) y por el otro los que tienen un costo superior a los \$10 millones de pesos (34%).
- ✓ Valores estos que se asocian a procedimientos de mayor complejidad como los tratamientos de fertilidad, las cirugías plásticas y la bariátrica.
- ✓ Los costos están a nivel de mercado (54%) y son aceptables para ellos.
- ✓ También resulta ser una voz de alarma el hecho de que el 41% opine que estos son altos o muy altos.

1.2. Conclusiones

Calidad



- ✓ Sobre la calidad de los servicios, todos (100%) opinan que es alta y en igual porcentaje, definitivamente recomiendan a la ciudad de San José de Cúcuta como destino de turismo de salud.

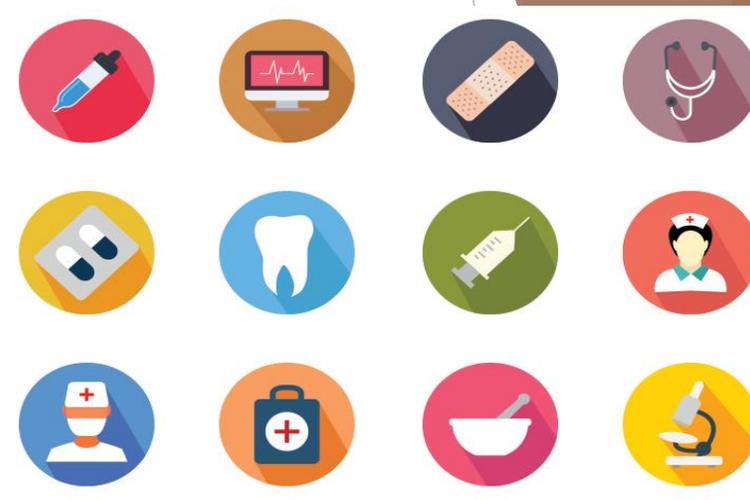
1.3. Recomendaciones

Articulación



- ✓ Es necesario lograr una articulación entre los actores de ambos sectores, para que el destino se consolide más allá de una oferta de servicios médicos.

Especialización



- ✓ La especialización en la prestación de los servicios médicos debe contemplar competencia, investigación, desarrollo y atención.

1.3. Recomendaciones

Cadena de valor



- ✓ Tomar conciencia que el paciente / cliente es el eje central, por encima del profesional médico y el procedimiento o tratamiento.
- ✓ Los actores en la cadena de valor deben reinventarse sobre esa base (especialización, atención, servicios complementarios, etc.) lo que implica un conocimiento detallado de su (s) segmento (s).

1.3. Recomendaciones

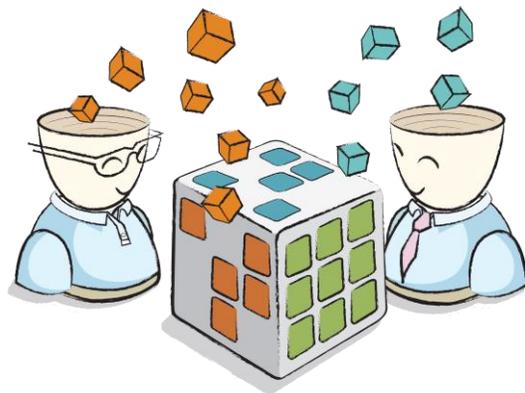
Factores esenciales



- ✓ Crear un sistema de información y seguimiento para el clúster
- ✓ Desarrollar una estrategia de promoción nacional e internacional, que integre actividades y eventos, de carácter técnico, académico y científico.

1.3. Recomendaciones

Factores esenciales



- ✓ La oferta de turismo de salud debe ser integral, servicios médicos y servicios turísticos, en una misma estructura.
- ✓ Los prestadores turísticos deben especializarse en los temas que competen al área de salud.



2. Demanda potencial.



2.1. Objetivos

GENERAL.

- Desarrollar un estudio de mercados sobre la demanda potencial de Turismo de Salud en Cúcuta.

Identificar aquellas personas que han viajado o estarían dispuestas a viajar a un destino por motivos médicos.

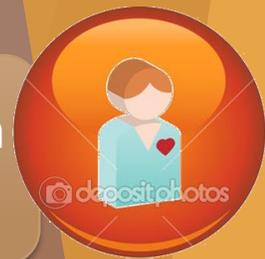
Evaluar las principales razones que llevarían al entrevistado a viajar a un destino por cuestiones médicas.

Establecer el grado de conocimiento que tienen las personas respecto a Cúcuta como destino de salud.

Averiguar la potencialidad de una visita a Cúcuta para realizarse tratamientos médicos.

Indagar acerca de los motivos por los cuales el entrevistado no estaría dispuesto a viajar a Cúcuta.

ESPECÍFICOS



2.1. Objetivos



Identificar aquellos tratamientos médicos de mayor demanda en el mercado.

Conocer los principales servicios complementarios que las personas esperan encontrar en un destino de turismo de salud.

Indagar acerca del monto que estarían dispuestos a invertir en un viaje por turismo de salud.

Averiguar con quién estarían dispuestos a viajar por motivos de salud.

Establecer los medios que utilizaría para informarse acerca de un destino de salud.

Categorizar al encuestado desde sus variables demográficas más importantes: edad, sexo, procedencia y estrato social.

ESPECÍFICOS



2.2. Conclusiones

Perfil de estudio



- ✓ Está constituido por individuos de entre 18 y 45 años, que trabajan, pertenecen a los estratos medios y tienen estudios universitarios.

Reconocimiento



- ✓ Entre los cinco destinos potenciales consultados, sólo conocen los servicios de salud de Cúcuta los venezolanos.

2.2. Conclusiones

Ciudades preferidas



- ✓ Bogotá, Cali y Medellín son las ciudades que los entrevistados más recuerdan como destinos de salud. Coincidentemente, sus habitantes son los más reacios a desplazarse.

Criterios de selección Bogotanos



- ✓ Irían sólo por mejor calidad o por tratamientos no disponibles. Pero considerando que las mejores clínicas se encuentran en la capital de país.
- ✓ Les preocupa el tema de seguridad en Cúcuta.

2.2. Conclusiones

Criterios de selección Caleños



- ✓ Sólo viajarían si es más económico.

Criterios de selección Venezolanos



- ✓ Los venezolanos se desplazarían por oftalmología y odontología

2.2. Conclusiones

Toma de decisión



- ✓ Recomendación de los propios doctores, familiares y antiguos pacientes. No confían en los folletos ni se valen de una agencia de viajes.

Servicios complementarios



- ✓ A las personas que viajan por motivos de salud no les interesan los atractivos turísticos del sitio, priorizan el tratamiento.

2.2. Conclusiones

Acompañantes



- ✓ Casi todos eligen viajar con alguien pero generalmente la principal preocupación del acompañante en estos casos es estar disponible para el paciente, no hacer turismo.

Disponibilidad de inversión



- ✓ Los venezolanos son quienes están dispuestos a invertir una mayor cantidad de dinero en tratamientos.

2.3. Recomendaciones

Factores clave



- ✓ Ofrecer servicios de calidad y con precios asequibles.
- ✓ Atraer principalmente al mercado venezolano.

2.3. Recomendaciones

Publicidad y mercadeo.



- ✓ Realizar eventos académicos que promocionen a Cúcuta como destino médico con el objeto de lograr reconocimiento entre pares y ante el público potencial.

- ✓ Generar notas de prensa en los periódicos venezolanos que incluyan opiniones de expertos y antiguos pacientes.

2.3. Recomendaciones

Programas.



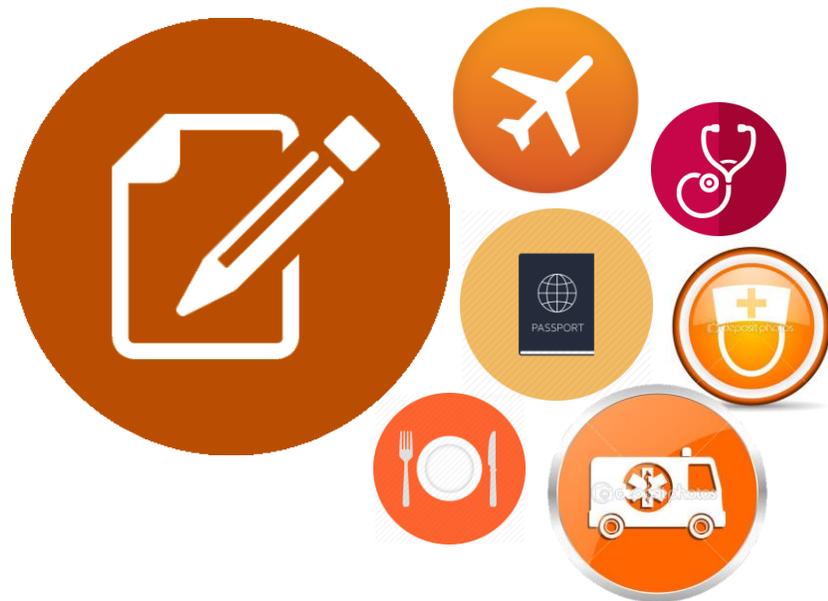
- ✓ Implementar un programa de sensibilización a visitadores médicos que incluya capacitación acerca de las facilidades existentes en Cúcuta.



- ✓ Establecer un programa de incentivos a los médicos y clínicas venezolanas que deriven pacientes a Cúcuta.

2.3. Recomendaciones

Alianzas



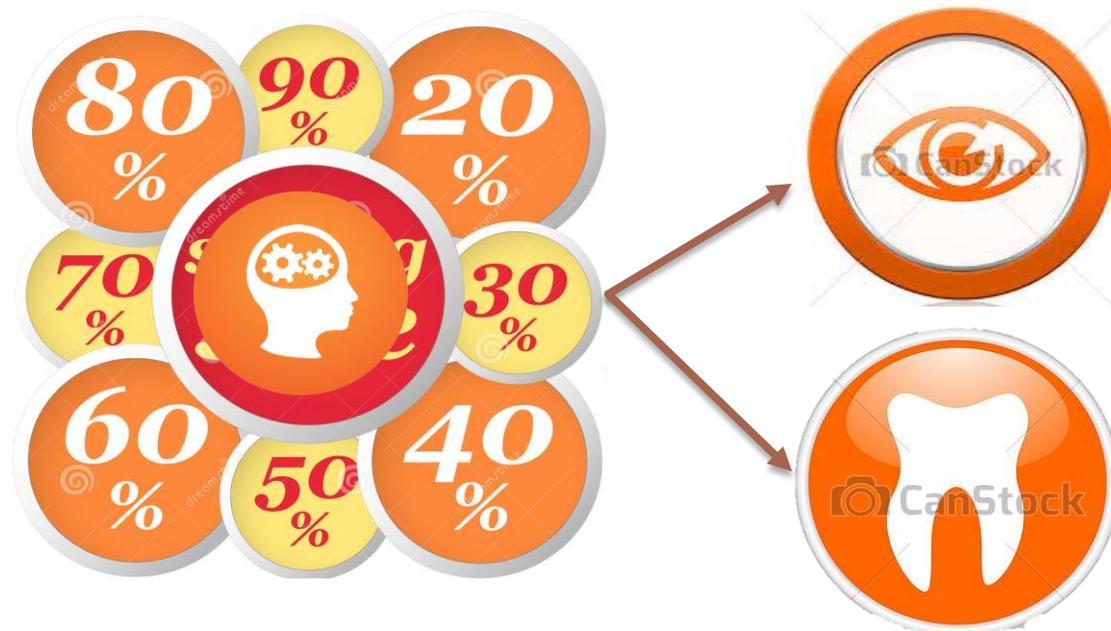
- ✓ Impulsar alianzas entre las clínicas y las agencias de viajes para poder ofrecer paquetes turísticos a aquellos que lo deseen.



- ✓ Firmar acuerdos con empresas para la realización de chequeos médicos de los empleados, exámenes de ingreso y egreso.

2.3. Recomendaciones

Descuentos



- ✓ Armar planes con descuentos para tratamientos de oftalmología y odontología que requieran visitas repetitivas.



3. Oferta Actual



3.1. Objetivos

GENERAL.

Desarrollar un estudio con la categorización e identificación de las condiciones de la oferta actual del turismo de salud de la ciudad de Cúcuta

Evaluar los criterios de calidad que actualmente aplican los restaurantes de la ciudad en temas relativos a abastecimiento, manipulación de alimentos, servicio y criterios de competitividad y sostenibilidad.

Valorar los estándares de calidad implementados por las agencias de viajes de la ciudad en temas referentes al diseño, control, revisión y cambios de paquetes turísticos.

Apreciar los estándares de calidad que actualmente aplican las empresas transportadoras de Cúcuta en materias referentes a planificación, operación y personal utilizado en sus operaciones.

Calificar la política de calidad implementada por los hoteles que hacen parte del clúster de salud de Cúcuta, en lo que tiene que ver con el manejo de alojamiento, restaurantes, acceso y servicio.

Evaluar los procesos de calidad implementados por la oferta complementaria del clúster (spa) en temas relacionados con servicio al cliente y disponibilidad de elementos, artículos y ayudas para procesos post operatorios.

ESPECÍFICOS



Capacidad de atención



Servicios.



Calidad.



TIC`s

3.2. Conclusiones

Oferta de prestadores



Exigencias que demandaría la atención de turistas de salud



Normatividad



- ✓ Positiva
- ✓ Revisión de estándares específicos
- ✓ Exigencias técnicas



Competitividad

Interés

- ✓ Alto Interés en los proyectos y actividades.



3.3. Recomendaciones

Prestador	Recomendaciones desde las clínicas
Hoteles	<ul style="list-style-type: none">✓ Adecuación de accesos.✓ Características de camas y mobiliario.✓ Tamaño, localización y disposición de las habitaciones.✓ Personal de apoyo.✓ Protocolos de servicio.
Restaurantes	<ul style="list-style-type: none">✓ Menús y dietas.✓ Ingredientes.✓ Facilidades de acceso.✓ Técnicas de preparación.
Agencias de Viajes	<ul style="list-style-type: none">✓ Características técnicas de los paquetes.✓ Definición del mercado objetivo.✓ Costos.
Transportadores	<ul style="list-style-type: none">✓ Características técnicas de los vehículos.✓ Personal de apoyo.✓ Protocolos de servicio.
Spa	<ul style="list-style-type: none">✓ Equipos y servicios complementarios.✓ Tratamientos según el tipo de intervención.✓ Procesos de servicio.
Proveedores de insumos	<ul style="list-style-type: none">✓ Especificaciones y estándares de calidad de medicamentos, instrumentos y accesorios.



4. Valoración IPS



4.1. Objetivos

GENERAL.

Valorar el estado actual de las condiciones económicas, estructurales, tecnológicas, disponibilidad y excelencia de talento humano para la prestación de los servicios de salud.



Determinar las condiciones estructurales de las instituciones prestadoras de servicios de salud - IPS.



Valorar la situación económica-financiera de las instituciones prestadoras de servicios de salud - IPS.



Evaluar la tecnología en salud disponible en las IPS.



Identificar la disponibilidad y excelencia de talento humano para la prestación de los servicios de salud en las IPS.



ESPECÍFICOS

4.2. Conclusiones

Prestadores seleccionados

- ✓ Nueve (9) Instituciones prestadoras de servicios de salud – IPS

Direccionamiento estratégico

- ✓ Los prestadores de servicios de salud han formulado su direccionamiento estratégico
- ✓ Falta de actualización con aspectos tales como la internacionalización de la prestación de servicios.
- ✓ Clínica San José de Cúcuta, Clínica Medical Duarte ZF, y Clínica Machicado, estarían alineadas con los objetivos del Clúster de Turismo de Salud.

Procesos

- ✓ Todos han adelantado procesos de gestión del talento humano, de la tecnología y de la calidad.
- ✓ Se destaca el perfil del recurso humano y la tecnología de punta con que operan las Instituciones

4.2. Conclusiones

Acreditación

- ✓ Ninguno de los prestadores de servicios de salud se encuentra acreditado.
- ✓ Necesario para poder competir en el mercado internacional de la salud
- ✓ Las IPS están actualizando la habilitación

Estados financieros

- ✓ Algunas IPS no publican oportunamente los estados financieros actualizados, ni presentan los Informes a la SUPERSALUD, entidad que consolida información sobre las IPS privadas.
- ✓ Al tener desactualizados los estados financieros, evidentemente se dificulta la toma de decisiones oportuna y eficaz.

Evaluación Económica/ Financiera

Se fundamentó en:

- ✓ Estados financieros comparativos de los años 2012, 2013 y 2014.
- ✓ Se realizó análisis de tendencia, estructura de inversión y financiamiento, respaldo patrimonial, nivel de endeudamiento, nivel de liquidez e indicadores .

4.2. Conclusiones

Situación económica Financiera

✓ IPS UNIPAMPLONA

En su segundo año de operación (2014), registra utilidad, lo que le permite mejorar su respaldo patrimonial y solvencia.

Muestra baja liquidez y elevado nivel de endeudamiento

✓ IPS CLÍNICA MACHICADO, SONRICENTER y ODONTOCUCUTA, operan con bajos niveles de liquidez.

✓ Las CLÍNICAS MEDICAL DUARTE ZF y MACHICADO, muestran elevado nivel de endeudamiento.

✓ La CLÍNICA OFTALMOLÓGICA PEÑARANDA presenta un adecuado nivel de liquidez y endeudamiento.

✓ CLÍNICA SAN JOSÉ DE CÚCUTA

Registra a 31 de diciembre de 2014, una excelente situación económica/ financiera, adecuado respaldo y solvencia.

Elevados márgenes de utilidad como resultado de la operación periodo enero-diciembre

4.2. Conclusiones

Situación económica Financiera

✓ IPS EVOLUTION DENT

Registra resultados muy favorables a diciembre 31 de 2014.

Incremento notable en la inversión en activos, aumento significativo de la utilidad.

Buen respaldo.

✓ IPS CLÍNICA NORTE

Se financia principalmente con recursos patrimoniales.

Excelente respaldo patrimonial y bajo nivel de endeudamiento

Bajo nivel de liquidez, inversiones representadas en edificaciones y equipo científico.

4.2. Conclusiones

Oferta disponible para el Cluster

CLINICA SAN JOSE DE CUCUTA

- ✓ ESPECIALIDAD
 - Cirugía
 - Cardiovascular
 - Cirugía Bariátrica

CLINICA OFTALMOLOGICA PEÑARANDA

- ✓ ESPECIALIDAD
 - Oculoplástica
 - Biforplastia.
 - Excimir Laser

IPS UNIPAMPLONA

- ✓ ESPECIALIDAD
 - Ortopedia y reemplazos articulares.

CLINICA NORTE

- ✓ ESPECIALIDAD
 - Ortopedia
 - Cirugía Plástica

CLÍNICA MACHICADO

- ✓ ESPECIALIDAD
 - Fertilidad

MEDICAL DUARTE ZF

- ✓ ESPECIALIDAD
 - Neurocirugía
 - Neurología

4.2. Conclusiones

Oferta disponible para el Cluster

IPS EVOLUTION DENT

- ✓ ESPECIALIDAD
- Ortodoncia
- Estética dental

IPS ODONTOCUCUTA

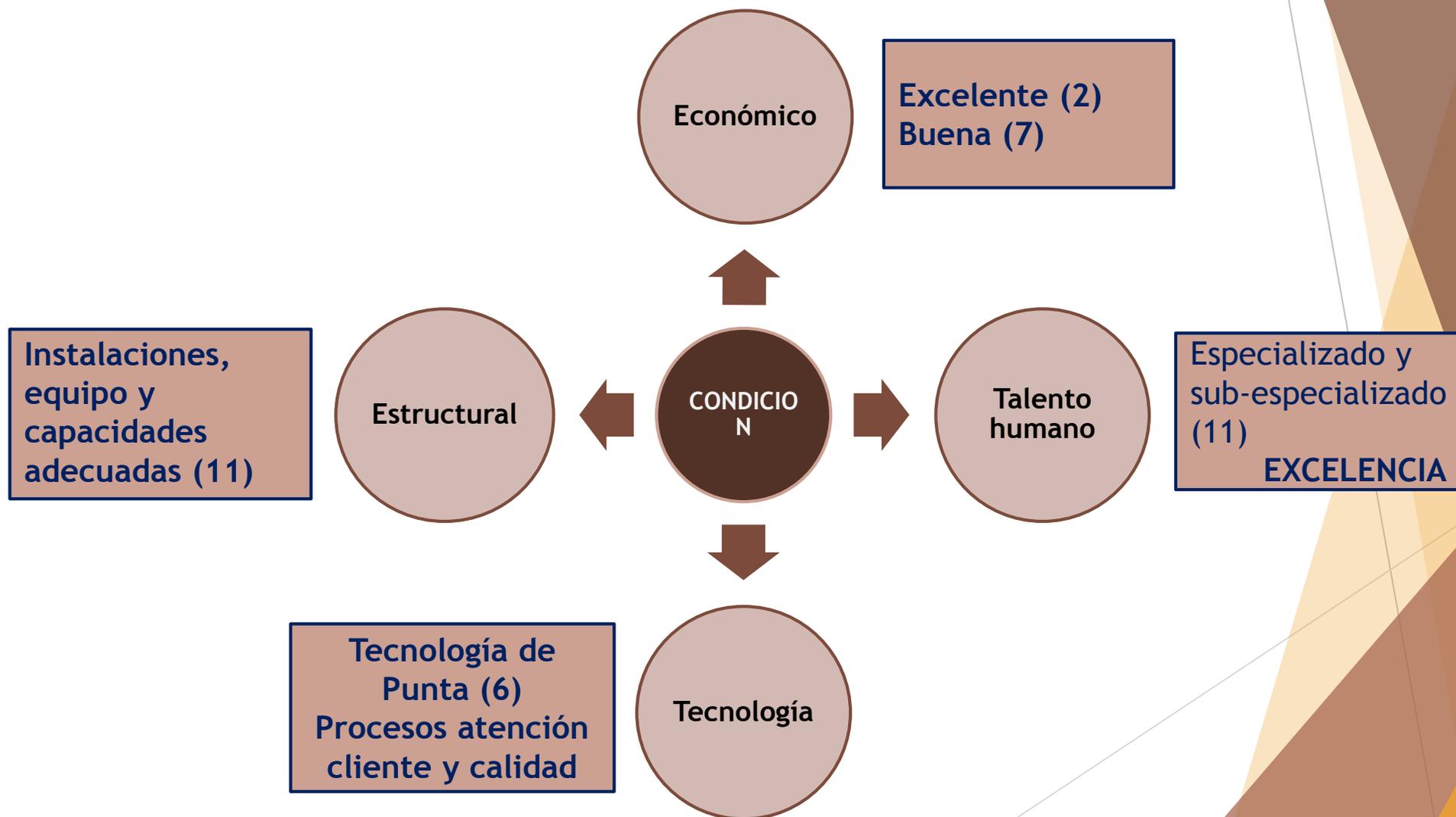
- ✓ ESPECIALIDAD
- Estética dental
- Rehabilitación oral

IPS SONRICENTER

- ✓ ESPECIALIDAD
- Ortodoncia

4.2. Conclusiones

Resumen Condiciones



4.3. Recomendaciones

Reorientación Direc. Estratégico



- ✓ Internacionalización de servicios.
- ✓ Competitividad.
- ✓ Seguridad y calidad
- ✓ Responsabilidad social empresarial

Compromiso alta gerencia



- ✓ Planear e implementar cambios
- ✓ Lograr altos estándares de calidad → obtener la acreditación internacional en salud, en el corto plazo.

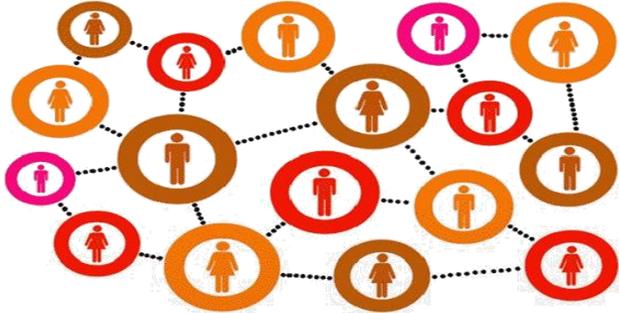
Servicios de salud.



- ✓ Definir las especializaciones y procedimientos médicos y odontológicos que se prestarían a pacientes extranjeros.
- ✓ Análisis interno de recursos, capacidades y competencias centrales.
- ✓ Determinar con precisión la ventaja competitiva y diferenciadora de cada prestador de servicios de salud.

4.3. Recomendaciones

Cooperación



- ✓ Construir lazos de cooperación y coordinación permanente entre los prestadores de servicios de salud que van a integrar el Clúster, y evitar rivalidad entre ellos cuando se requiera atender el mismo mercado.

Fortalecimiento



- ✓ Fortalecer la situación económica/financiera de los prestadores de servicios de salud mediante el análisis permanente de la fuente y aplicación de recursos generados de la operación, del sistema de costos y avance en el cumplimiento de los requisitos de calidad superiores a los mínimos exigidos.



- ✓ Fortalecer los departamentos o áreas de calidad, con el fin de que la gestión y resultados sean más efectivos y visibles.

4.3. Recomendaciones

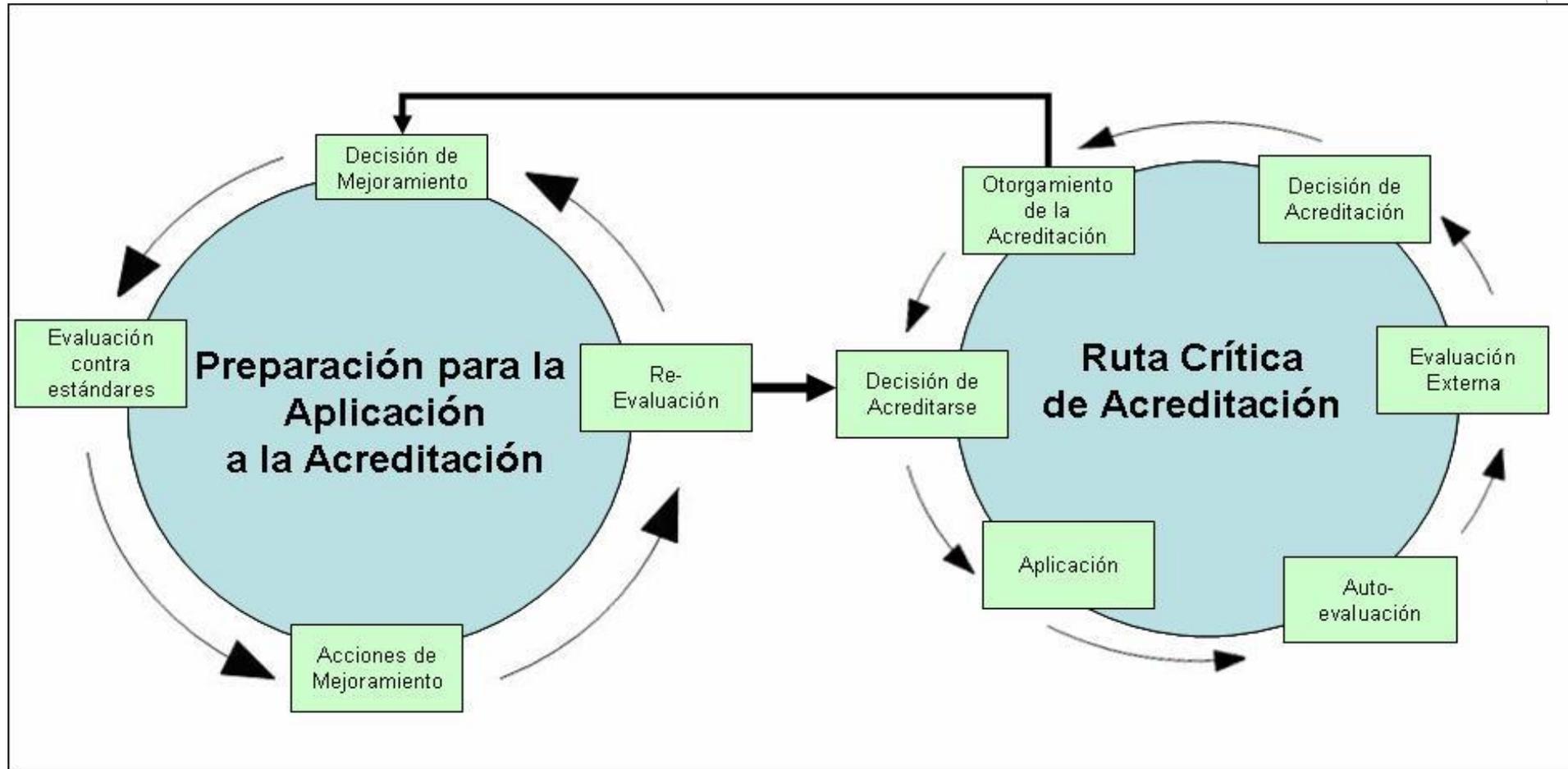
Sistemas de información



- ✓ Implementar sistema de información con indicadores de gestión, que facilite la toma de decisiones; e igualmente crear la cultura de monitoreo de información del entorno de los prestadores de servicios de salud, o sea implementar proceso de "inteligencia competitiva".

4.3 Recomendaciones

Tomar decisiones:



Fuente: INCONTEC & MSPS. Ruta Crítica. Disponible en: http://www.acreditacionensalud.org.co/ruta_critica.php

4.3. Recomendaciones

Implementar Ejes de acreditación para IPS



TRANSFORMACIÓN CULTURA ORGANIZACIONAL

RESPONSABILIDAD SOCIAL

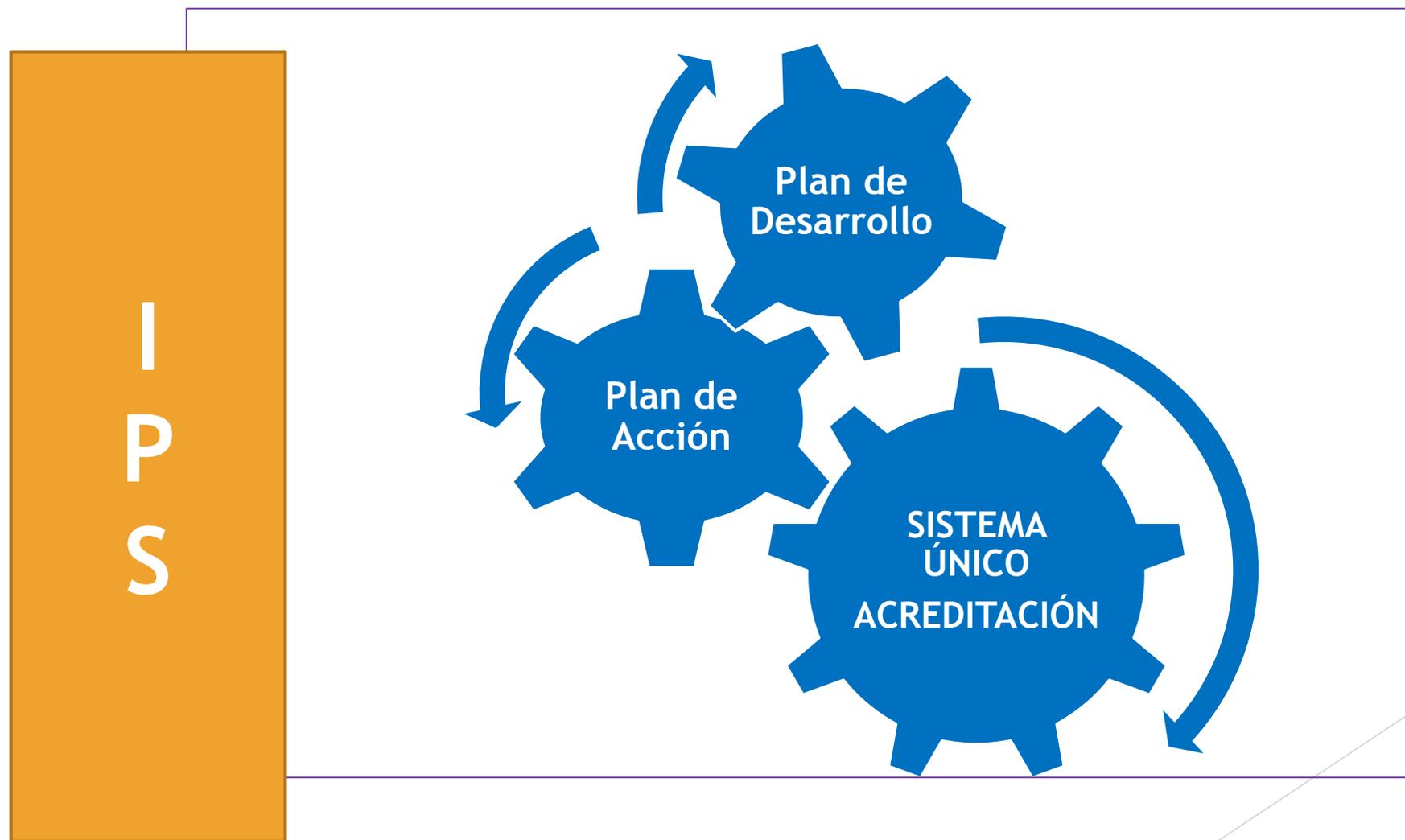
4.3 Recomendaciones

Implementar materias fundamentales de la RS



Fuente: Elaboración propia con fundamento en ISO 26000

4.3 Recomendaciones





5. Crecimiento del sector.



5.1. Objetivos

GENERAL.

Estimar la demanda actual, su potencial, su caracterización y el pronóstico de mercado de turismo de salud para la ciudad de Cúcuta.

Caracterizar el mercado de Turismo de Salud en Colombia y en la ciudad de Cúcuta.

Identificar el tamaño del mercado y los factores clave de crecimiento (*drivers*).

Identificar las principales tendencias y la estimación del potencial de mercado del sector.

Pronóstico de la demanda, del mercado potencial y crecimiento del sector.

Identificar las principales variables macroeconómicas y su impacto en el sector de turismo de salud.

ESPECÍFICOS



Turistas de Salud en Colombia 2012 – 2014



Categoría	2014	2013	2012	Turistas de salud a nivel mundial 2014
Turistas tratamiento médico	10.174	6.222	5.054	710.000
Turistas medicina preventiva	1.150	810	487	2.600.000
Turistas medicina estética	4.510	3.437	2.104	
Turistas de medicina de bienestar	48.026	38.246	23.606	7.210.000
Total turistas de salud	63.860	48.715	31.251	10.520.000
Total Turistas extranjeros	1.322.116	1.147.465	1.110.310	..
Total Colombianos residentes en el exterior	574.323	561.703	583.561	..
Total llegadas turismo (1)	1.896.439	1.709.168	1.693.871	1.087.000.000*
Ventas turismo de salud (COP mil millones)	494,4	458,3	415,7	..
Participación turistas de salud / total turistas	3,4%	2,9%	1,8%	1,0%

* (Dato del 2013)

(1) No incluye cruceros ni llegadas por zonas fronterizas

Fuente: Migración Colombia, McKinsey, Organización mundial de turismo (UNWTO), Euromonitor International, cálculos propios

TOTAL COLOMBIA

Llegadas y gasto de extranjeros y colombianos con motivo tratamiento médico

(2009 - 2014)



Año	2014	2013	2012	2011	2010	2009
Llegadas de extranjeros	9.850	5.895	4.579	4.832	3.573	2.089
Llegadas de Colombianos residentes en el exterior	324	327	475	407	408	156
Total llegadas turistas tratamiento médico	10.174	6.222	5.054	5.239	3.981	2.245
Ventas* (COP mil millones)	251,6	229,1	203,1	181,2	164,4	139,7
Promedio gasto* (COP millones)	24,7	36,8	40,2	34,6	41,3	62,2

Fuente: Migración Colombia (2014), Euromonitor International (2014), cálculos propios

* Las ventas y gastos son todos los desembolsos del viajero relacionado con el propósito del Turismo de Salud Médico



SAN JOSÉ DE CÚCUTA

Llegadas de Turistas Extranjeros - tratamiento médico

—
Histórico (2008 – 2014)

CONTEXTO MEDIO		Total	2014	2013	2012	2011	2010	2009	2008
Llegadas por PCM Cúcuta	1,36%	452	138	85	69	71	54	31	4
Llegadas por ciudad intención hospedaje	0,9%	299	92	56	45	47	36	20	3
Total Turistas Salud Médica	2,3%	751	230	141	114	118	90	51	7

Fuente: Migración Colombia (2014), Euromonitor International (2014), McKinsey (2009), cálculos propios

Proyección Turismo de Salud Médico (1)

Colombia
(2015 – 2032)



Ingreso de colombianos y extranjeros con motivo de viaje tratamiento médico	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Extranjeros	12.506	16.070	20.650	26.535	34.098	41.794	48.899	57.212	66.938
Colombianos residentes en el exterior	854	1.097	1.410	1.812	2.328	2.854	3.339	3.906	4.571
Total turistas tratamiento médico	13.360	17.167	22.060	28.347	36.426	44.648	52.238	61.118	71.509
Ventas USD millones	147,0	188,8	242,7	311,8	400,7	468,8	548,5	641,7	750,8
Promedio gasto USD	11.000	11.000	11.000	11.000	11.000	10.500	10.500	10.500	10.500

Fuente: Migración Colombia (2014), Euromonitor International (2014), McKinsey (2009), cálculos propios

SAN JOSÉ DE CÚCUTA
Proyección Turismo de Salud Médico (1)
Escenario Medio – participación 2,5%
(2015 – 2032)



Ingreso de colombianos y extranjeros con motivo de viaje tratamiento médico	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Extranjeros	313	402	516	663	852	1.045	1.222	1.430
Colombianos residentes en el exterior	21	27	35	45	58	71	83	98
Total turistas tratamiento médico	334	429	551	709	911	1.116	1.306	1.528
Ventas USD millones	3,7	4,7	6,1	7,8	10,0	11,7	13,7	16,0
Promedio nacional gasto (USD miles)	11,0	11,0	11,0	11,0	11,0	10,5	10,5	10,5

Fuente: Migración Colombia (2014), Euromonitor International (2014), McKinsey (2009), cálculos propios

5.2. Conclusiones

Articulación



- ✓ No se evidencian elementos que permitan establecer que hay un sector articulado como Turismo de Salud.

Sector Emergente



- ✓ El Turismo de Salud es un sector aún emergente en Colombia, a pesar de que las cifras representan importantes crecimientos en términos porcentuales.

5.2. Conclusiones

Cumplimiento de metas



- ✓ El logro de las metas establecidas para el 2032 depende del mejoramiento de infraestructura turística, de las instituciones médicas y de los recursos humanos.

5.3. Recomendaciones

Factores clave



- ✓ Los costos en los servicios de tratamientos médicos deben ser el diferencial competitivo; sin embargo, la calidad debe ser óptima ya que por la naturaleza del servicio, este elemento es muy sensible a la demanda internacional.

Generación de oferta



- ✓ Las instituciones médicas deben jugar un papel más activo, ya que en ellas recae generar la oferta de servicios médicos que serán instituciones jalonadoras de los demás servicios de Turismo de Salud.



6. Benchmarking.



6.1. Objetivos

GENERAL.

Comparar el nivel de desempeño de las instituciones médicas de la ciudad de Cúcuta con respecto a las mejores instituciones de las ciudades de Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga través de los criterios clave de referencia e identificar las brechas.



Bogotá



Medellín



Cali



Bucaramanga

Identificar los criterios clave de referenciación.



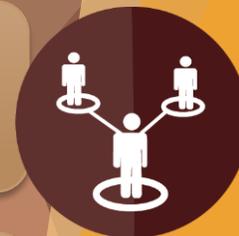
Conocer las instituciones líderes en cada ciudad y sus mejores prácticas según los criterios de referencia.



Comparar los criterios clave de referencia de las ciudades objeto de estudio con respecto a Cúcuta.



Identificar las brechas existentes de los criterios clave de referencia según las ciudades objeto de estudio.



Analizar los resultados obtenidos de la comparación de los criterios.



ESPECÍFICOS

ANÁLISIS COMPARATIVO POR CIUDADES DESTINO

Para el análisis comparativo por ciudades destino se establecieron unos factores con un peso relativo de acuerdo a la importancia y su impacto para el Turismo de Salud en las ciudades de estudio, estos son:

- Ubicación Geográfica: 10%
- Infraestructura Hotelera: 20%
- Infraestructura Instituciones de salud: 20%
- Infraestructura de Transporte: 10%
- Recursos Naturales y Culturales: 10%
- Servicios asociados al turismo: 15%
- Reconocimiento Internacional: 15%

RESUMEN COMPARATIVO CIUDADES

Ciudad / factor	Ubicación Geográfica	Infraestructura Hotelera	Infraestructura Instituciones de salud	Infraestructura de Transporte	Recursos Naturales y Culturales	Servicios asociados al turismo	Reconocimiento Internacional	Índice competitivo
Cúcuta	5	3	3	3	4	4	2	3,3
Bogotá	3	5	5	4	5	5	4	4,6
Medellín	4	4	5	3	4	5	5	4,4
Cali	4	4	4	3	4	5	3	3,9
Bucaramanga	4	3	4	3	4	4	2	3,4

Criterios clave de referencia para la comparación entre Instituciones de Salud

CRITERIO	DEFINICIÓN
1 Riesgo y Trato de los Pacientes	Procesos y resultados que permiten minimizar riesgos hospitalarios y promueven la transparencia con los pacientes
2 Recurso Humano	Plantel médico, de enfermería y de gobierno o administración hospitalaria
3 Recursos físicos de atención	Cantidad de egresos, camas, especialidades médicas ofrecidas, exámenes de laboratorio, cirugías y demás que permitan amplitud en la atención
4 Aprendizaje institucional	Capacidad de generar, obtener y difundir nuevos conocimientos del saber médico en la entidad
5 Eficiencia	Ocupación de camas, quirófanos y demás recursos físicos, también eficiencia financiera y los mecanismos de gestión de la calidad.
6 Reconocimiento	Reconocimiento entre los profesionales de la salud así como de los pacientes

Matriz de comparación con base en los criterios

	Hospital o Clínica	Ciudad
1	FUNDACIÓN SANTA FE	BOGOTÁ
2	FUNDACIÓN CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA	BUCARAMANGA
3	FUNDACIÓN VALLE DE LILI	CALI
4	HOSPITAL PABLO TOBÓN URIBE	MEDELLÍN
5	FUNDACIÓN CARDIOINFANTIL	BOGOTÁ
6	CENTRO MÉDICO IMBANACO	CALI
7	CLÍNICA MACHIADO	CÚCUTA
8	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SAN VICENTE FUNDACIÓN	MEDELLÍN
9	FOSCAL	BUCARAMANGA
10	CLÍNICA LAS AMÉRICAS	MEDELLÍN
11	CLÍNICA DEL OCCIDENTE	BOGOTÁ
12	CLÍNICA SAN JOSÉ DE CÚCUTA	CÚCUTA
13	HOSPITAL GENERAL MEDELLÍN	MEDELLÍN
14	MEDERI	BOGOTÁ
15	HOSPITAL SAN IGNACIO DE BOGOTÁ	BOGOTÁ
16	CLÍNICA NORTE S.A.	CÚCUTA
17	COLSANITAS CLÍNICA UNIVERSITARIA COLOMBIA	BOGOTÁ
18	CLÍNICA MARLY	BOGOTÁ
19	CLÍNICA UNIVERSIDAD DE LA SABANA	BOGOTÁ
20	HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ	CÚCUTA
21	INSTITUTO ORTOPEDIA INFANTIL ROOSEVELT	BOGOTÁ
22	LIGA NORTESANTANDEREANA DE LUCHA CONTRA EL CANCER	CÚCUTA
23	UNIPAMPLONA	CÚCUTA

Matriz de comparación con base en los criterios

	Hospital o Clínica	Ciudad
24	MEDICAL DUARTE	CÚCUTA
25	CLÍNICA OFTALMOLÓGICA PEÑARANDA	CÚCUTA
26	UNIDAD HEMATOLÓGICA ESPECIALIZADA	CÚCUTA
27	FUNDACIÓN MARIO GAITAN YANGUAS.	CÚCUTA
28	CLÍNICA MEDELLÍN	MEDELLÍN
29	CLÍNICA DE LOS ANDES	CÚCUTA
30	RTS S.A.S	CÚCUTA
31	HOSPICLINIC DE COLOMBIA	CÚCUTA
32	CLÍNICA UNIVERSITARIA BOLIVARIANA	MEDELLÍN
33	CLÍNICA LEÓN XIII	MEDELLÍN
34	CENTRO DE DIABETES Y RIESGO CARDIOVASCULAR	CÚCUTA
35	CLÍNICA CARDIO VID	MEDELLÍN
36	ONCOMEDICAL IPS LTDA	CÚCUTA
37	CLÍNICA SANTA ANA S.A.	CÚCUTA
38	CLÍNICA DE CANCEROLOGÍA RADIOLOTERAPIA DEL NORTE	CÚCUTA
39	CLÍNICA URGENCIAS LA MERCED	CÚCUTA
40	VIDAMEDICAL IPS	CÚCUTA
41	CENTRO CARDIOLOGICO LTDA	CÚCUTA
42	UNIDAD DE SERVICIOS MÉDICOS PABLO SEXTO	CÚCUTA
43	CENTRO DE ALTA TECNOLOGIA DENTAL S.A.S	CÚCUTA
44	E.S.E. CENTRO DE REHABILITACION CARDIONEUROMUSCULAR.	CÚCUTA
45	CLÍNICA DE OFTALMOLOGÍA SAN DIEGO	CÚCUTA
46	CENTRO UROLOGICO UROTHERM IPS S.A.	CÚCUTA
47	CLINICA DE INVESTIGACIONES OFTALMOLOGICAS	CÚCUTA

6.2. Conclusiones

Acreditaciones



Supporting Patient Safety and
Healthcare Quality Globally

- ✓ Se puede establecer que hay una relación entre las acreditaciones (nacionales o internacionales) y el nivel de competitividad de las instituciones de salud.
- ✓ Cúcuta necesita empezar procesos de acreditación en las instituciones de salud, dichas acreditaciones son fundamentales para generar una oferta médica de calidad
- ✓ Las acreditaciones internacionales son claves para atraer turistas de salud de otros países; sin embargo, es conveniente primero lograr acreditarse ante el Sistema Único de Acreditación como un paso previo.

6.2. Conclusiones y recomendaciones

Brechas



- ✓ La brecha entre las instituciones médicas de Cúcuta y las mejores de Colombia es amplia, se requiere de importantes inversiones en infraestructura médica y recurso humano para competir con dichas instituciones por los turistas internacionales.

- ✓ La principal brecha con las instituciones líderes está en recurso humano y reconocimiento institucional.



MinCIT
Ministerio de Comercio,
Industria y Turismo



**Gracias por su
atención.**