

2.5 Diamante de Porter

2.5.1 condiciones de los factores

De acuerdo al programa de transformación productiva para el año 2032 Colombia espera atraer al menos 2,8 millones de turistas de salud, generando ingresos por al menos 6,3 mil millones de dólares. Para que esto suceda Colombia debe entrar a competir con una estrategia clara, mejorando factores como percepción de calidad, bilingüismo, infraestructura y recurso humano.

Recurso humano:

- Se requiere incrementar la cantidad de profesionales en áreas de la salud y profesionales que puedan estar involucrados en el proceso logístico.
- Generar capacidades para mejorar los niveles de bilingüismo.
- Se debe ampliar la oferta de cupos en instituciones educativas de alto nivel y aumentar la disposición de bachilleres para estudiar programas afines con el sector.

Recursos físicos: infraestructura del sector salud

De acuerdo al ranking de América Economía Colombia cuenta con las siguientes instituciones médicas:

Bucaramanga

La fundación cardiovascular con un capital humano del 93,62.

La Foscal con un capital humano del 78,97, 62

Bogotá,

La fundación cardiointantil con un capital humano del 97,52

Clínica del occidente con un capital humano del 72,40

Hospital san Ignacio de Bogotá con un capital humano del 85,147

Mederi con un capital humano del 70,76

Clínica universidad de la sabana con un capital humano del 76,70

Clínica colsanitas con un capital humano del 68,04

Instituto de ortopedia infantil con un capital humano del 71,40

Clínica marly con un capital humano del 79,83
Hospital san José, con un capital humano del 58,72
Medellín,
El hospital pablo Tobón Uribe con un capital humano del 93,62
El hospital universitario de san Vicente con un capital humano del 76,84
Hospital general de Medellín con un capital humano del 71,83
Clínica de las américas con un capital humano del 72,02
Clínica universitaria bolivariana con un capital humano del 69,37
Clínica león XLLL con un capital humano del 62,78
Clínica Medellín 66,63
Clínica cardio VID con un capital humano del 79,40
Cali,
El centro médico imbanaco con un capital humano del 90,38
Pasto
Hospital universitario departamental de Nariño con un capital humano del 57,74

De acuerdo a la revista dinero Para consolidarse en la posición que ha ido ganando a nivel internacional, el turismo en salud colombiano cuenta ahora con dos instrumentos clave recientemente lanzados al mercado: la Herramienta de Autoevaluación para Organizaciones Hoteleras y el Sello de Calidad para la Exportación de Servicios de Salud y Bienestar.

La primera, conocida a finales de marzo en la asamblea de Cotelco) y les permitirá a los Establecimientos de Alojamiento y Hospedaje (EAH) saber si cumplen con los estándares de calidad para atender turistas de salud.

La Herramienta, desarrollada por el Programa de Transformación Productiva (PTP) del Ministerio de Comercio, es un formulario virtual que los hoteles del país podrán completar, con el fin de establecer sus propias estrategias para convertirse en EAH de clase mundial.

“Desde el PTP generamos esta herramienta para que los hoteles puedan verificar si cumplen con los requisitos deseables para recibir turistas de salud. Es la oportunidad para que se

autoevalúen e implementen todas las acciones de mejora necesarias para competir y crecer”, explicó el gerente del programa, Camilo Montes.

Capital:

De acuerdo a la revista Dinero un estudio del Departamento Nacional de Planeación (DNP) que analiza el futuro de los recursos de la salud, entre 2016 y 2020 el gasto en salud de Colombia habrá crecido 25% y pasará de representar 3,7% a 3,9% del PIB.

Claramente, la pelea por los recursos de la salud va a ser dura. Según el proyecto presentado por el ministro Cárdenas, el sector se va a llevar el próximo año en funcionamiento \$16,2 billones, en inversión \$4,6 billones, para un total de \$20,8 billones, lo que representa un aumento de 12,5%.

Aunque las cifras en este caso no se muestran claras para el año 2016, Procolombia avanza esfuerzos por captar inversiones en el extranjero para este sector, a su vez una inversión de 120 millones de dólares se encuentra en el proyecto que inicia la fundación cardiovascular en Santander para ser mucho más competitivos en este sector.

2.5.2. Condiciones de la demanda.

2.5.2.1. Composición de la demanda interior

La demanda interna colombiana de trasplante de hígado ha llevado a los principales hospitales del país a tener el conocimiento necesario y las herramientas tecnológicas más avanzadas para atender esta necesidad, desde enfermedades crónicas avanzadas (cirrosis), enfermedades agudas severas (falla hepática), hasta casos con tumores, enfermedades metabólicas, congénitas y traumas hepáticos, por nombrar algunos de los casos atendidos en el país.

La naturaleza de los usuarios de estos procedimientos a nivel nacional es de un carácter exigente, que pide procedimientos de altos estándares y en gran volumen, lo cual ha hecho que el país se prepare para los usuarios más avanzados del exterior.

La exportación de salud en Colombia tiene las ventajas de:

- Innovación en varios procedimientos médicos como cirugía laser para los ojos, trasplante de hígado, tráquea.
- Programa Pionero en la reproducción inmunológica; el primer bebé de probeta nacido en A.L.; el primer marcapasos del mundo.
- WHO categoriza al sistema de salud colombiano como uno de los mejores de América Latina (22 del mundo - 190).
- Colombia tiene el tercer mayor gasto en salud como porcentaje del PIB de América Latina. (precolombina, exportación de salud, 2012)

Debido a esta avanzada inversión en temas de exportación de salud, ha llamado la atención de personas del extranjero, los principales usuarios de estos procedimientos, son los de colombianos viviendo en estados unidos, y en segunda instancia, la de hispano parlante que tienen relación con Colombia

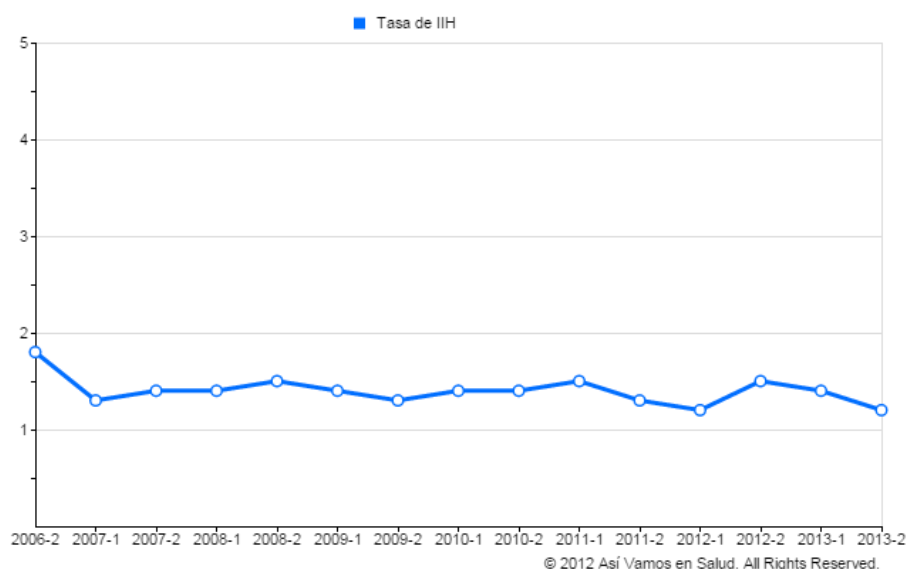
Parte de los proveedores de este tipo de servicios son países vecinos como panamá, México, costa rica, entre otros y a nivel mundial lo son india y Tailandia. Los consumidores a la hora de tomar la decisión de usar estos servicios tienen en cuenta las medidas relacionadas con la seguridad del paciente, tasas de infección y acreditaciones internacionales de los hospitales, por eso entraremos a analizar cada uno de estas variables, principales a la hora de escoger servicios de salud internacionales.

Seguridad del Paciente se define como el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias. Para tener bien estructurado la seguridad del paciente se tiene en cuenta las guías, metodologías, lineamientos de políticas, estudios que son desarrollados a través del Ministerio de salud y protección social o que los mismos han contado con su apoyo para la implementación, y que se constituyen en herramientas para la formulación, implementación y difusión del programa de seguridad del paciente. Este programa es liderado por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, cuyo objetivo es prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente, reducir y de ser posible eliminar la ocurrencia de Eventos adversos para contar con instituciones seguras y

competitivas internacionalmente.(ministerio de salud, observatorio de calidad de la atencion en salud,2015)

La tasa de infección intrahospitalaria Se define como la incidencia de infecciones que aparecen dentro del ámbito hospitalario o asistencial, como complicación de un proceso de atención ambulatorio o con internación. A través de él puede monitorizarse la eficiencia de los procesos de asepsia y antisepsia utilizados para el control de microorganismos patógenos en el personal asistencial, las áreas físicas, los equipos y materiales de la institución.

Grafico 9: tasa de infección intrahospitalaria



Fuente: ministerio de salud, 2015

Altos estándares de calidad

Con el firme compromiso de garantizar **altos estándares de calidad**, Colombia ha sido pionero a nivel latinoamericano en la creación de sistemas propios de acreditación en salud. El sistema para lograr este “sello de calidad” es uno de los más destacados en Latinoamérica por su organización, excelencia, transparencia y autonomía. Algunos de los puntos más fuertes son:

- El primer paso que genera confianza con respecto a la calidad de sus instituciones de salud colombianas es contar con la habilitación y las acreditaciones de sus servicios, las cuales se logran mediante un proceso de mejoramiento y optimización continua que es verificado por el gobierno colombiano.
- Con el firme compromiso de garantizar altos estándares de calidad, Colombia ha sido pionero a nivel latinoamericano en la creación de sistemas propios de acreditación en salud orientados por el Ministerio de la Protección Social e implementado y ejecutado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, Icontec*. El sistema para lograr este “sello de calidad” es uno de los más destacados en Latinoamérica, por su organización, excelencia, transparencia y autonomía.
- El Icontec es una entidad privada y multinacional con 45 años de experiencia, que cuenta con un importante reconocimiento internacional por estar acreditado por la Junta Nacional de Acreditación de ANSI - ASQ (ANAB), el Instituto Americano de Normas Nacionales (ANSI) de Estados Unidos, la Asociación Alemana de Acreditación (TGA), el Instituto Nacional de Normalización (INN) de Chile, y por el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi) de Perú. Adicionalmente, el consejo directivo de la Sociedad Internacional para la Calidad de la Atención en Salud, ISQua, en reunión del 20 de marzo del 2009 aprobó la Acreditación Internacional para el Sistema de Acreditación en Salud de Icontec.
- Así, Icontec es el primer organismo de América Latina en recibir esta distinción, la cual da a las instituciones objeto de la evaluación igual categoría que la otorgada por otros organismos internacionales de acreditación en salud.

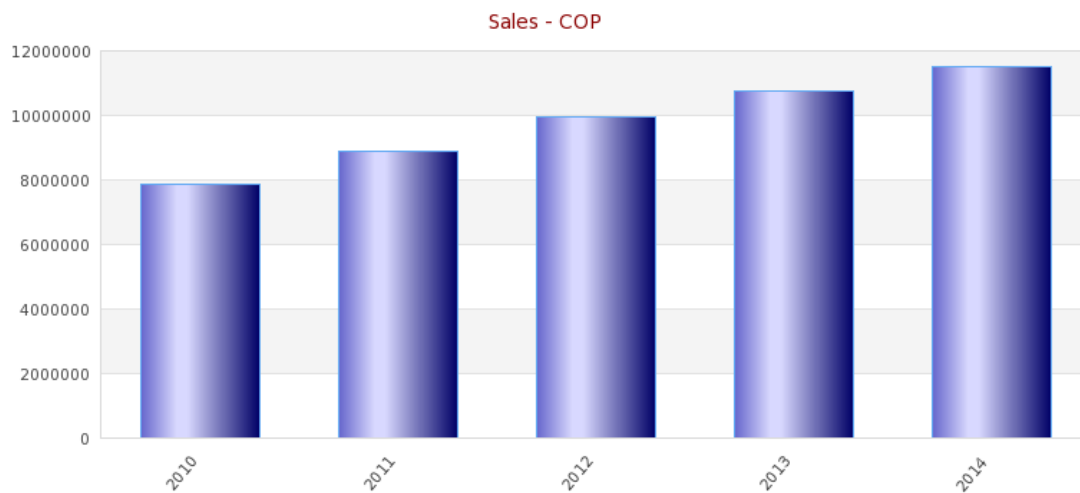
Para otorgar estas acreditaciones las instituciones de salud colombianas tienen en cuenta:

- La seguridad del paciente.
- La calidad de información brindada al paciente y a su familia.
- Las cualidades de la atención (oportunidad, respeto, privacidad).

- La utilización de guías de manejo clínico generales y específicas.
- Cuidado del paciente después de salir del hospital.
- Cumplimiento de los derechos de los pacientes.
- Recurso humano excelente: calificado y competente.
- Infraestructura adecuada.

2.5.2.2. *Tamaño y pautas de crecimiento de la demanda*

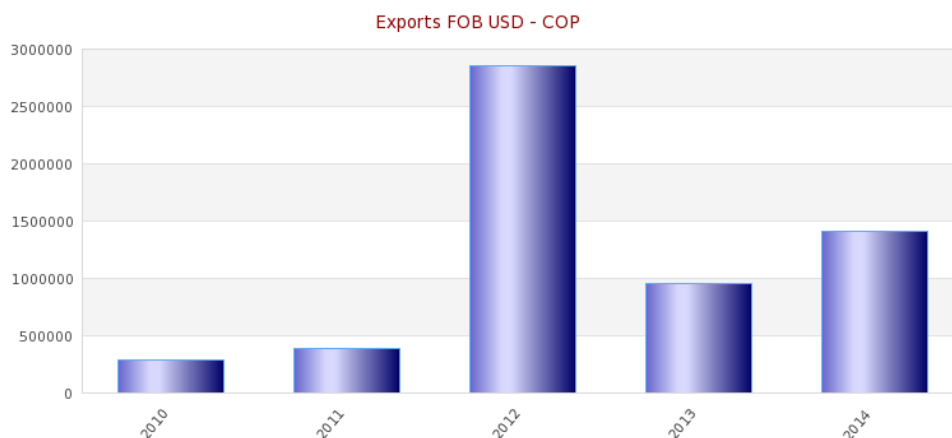
Grafico 10, ventas nacionales fundación cardiovascular



Fuente: Benchmark, 2014

En los últimos cinco años el crecimiento del mercado interno ha representado en ventas para la fundación cardiovascular un crecimiento del 11%; para el año 2014 tuvo unas ventas netas de 11.513.967.000 millones de pesos-

Grafico 11, Exportaciones de salud



Fuente: Benchmark, 2015

Las exportaciones de servicio de salud para la fundación cardiovascular tuvo un incremento desde el año 2012, donde se vio la oportunidad y potencial que tienen el país para exportar este tipo de servicios, donde para el 2014 se cerró con ventas de USD\$1.407.029 dólares.

Esta aceleración del tamaño interno, provoco desde el 2010, ha hecho que los hospitales nacionales mejoren su infraestructura, atención al cliente y avances tecnológicos, lo que nos hace ser más competitivos a nivel internacional.

2.5.2.3 Internacionalización de la demanda interior

La manera en que la fundación cardiovascular expone sus servicios al exterior es a través de reuniones programadas por el estado, como ruedas internacionales de negocios, congresos mundiales de turismo de salud, donde se conglomeran varias empresas de un sector de la ciudad con empresarios del mismo sector de otros países(usa, república dominicana). A su vez cada empresa colombiana contacta de manera particular con aquellos organismos que promueven el turismo de salud, creando convenios con instituciones del mismo sector.

Aparte de esto, organismos del estado se encargan de promover el turismo y exportación de salud de los principales hospitales del país, instituciones como procolombia, el ministerio de salud, se encargan de dar a conocer los servicios del país a nivel internacional (procolombia, Colombia se promueve en EE.UU. como destino de servicios de salud)

2.5.3 Sectores afines y de apoyo.

El sector turístico es un sector beneficiado siendo uno de los principales junto con el sector hotelero esto último, encontrando un nuevo nicho de mercado en los huéspedes que llegan al país para realizarse tratamientos médicos, trasplantes y cualquier otra intervención quirúrgica, atraídos por la calidad y la percepción del bajo costo de estos servicios.

En 2013, a Colombia ingresaron más de 50.000 extranjeros que demandaron ese tipo de servicios, 61 % más de los reportados para el 2012, lo que se reflejó en una facturación de más de 220 millones de dólares en ventas directas, cifras que va en crecimiento, pues el sector de la construcción ha sido un beneficiado debido a que en el país actualmente pasa por el llamado boom de la construcción hospitalaria que inició desde el 2008 con un crecimiento constante.

Otros sectores auxiliares o de apoyo son:

- Las industrias de los implementos quirúrgicos: debido al crecimiento, esta industria también ha diversificado sus productos.
- La Cámara de Salud de la Andi, el PTP y Proexport, con el acompañamiento de la Marca País, son empresas que desde su gestión han traído a los turistas mostrando sus beneficios y el valor agregado del país.

2.5.3.1 La ventaja competitiva en sectores conexos.

El sector conexo al de la salud en Colombia, es el del transporte ya que comparten actividades de la cadena de valor, siendo en gran parte complementario uno del otro, buscando el fin mutuo de atender adecuadamente a un turista internacional.

2.5.4 Estrategia estructura y rivalidad

De acuerdo a Marca País, El país recibe al año alrededor de 20.000 extranjeros en busca de la calidad y los precios de los procedimientos médicos colombianos.

Colombia es respuesta en turismo de salud. El país ofrece una gran cantidad de centros de bienestar, cuidado y esparcimiento, además de excelentes clínicas certificadas —cuatro de sus centros médicos se encuentran en el top 10 de los mejores hospitales de Latinoamérica, según América Economía— donde se realizan todo tipo de intervenciones médico-quirúrgicas.

Estructura y estrategia de las empresas domesticas

Para capturar valor en este sector, el país requiere cerrar brechas principalmente en percepción de calidad, cantidad de personal trabajando en el sector, bilingüismo e infraestructura; posicionarse a nivel internacional y lograr el reconocimiento de sus servicios en el exterior, para ser percibido como un destino potencial por los Turistas de Salud el sector debe:

- Apalancarse en sus ventajas competitivas de costo para procedimientos agudos no críticos(1) con un protocolo estándar a nivel mundial
- Promover la creación y actualización de un sistema de información que unifique la información de los pacientes, permita el manejo de un expediente único y facilite la consolidación de estadísticas detalladas de los proveedores de servicios del sector
- Diseñar productos y promover la construcción de infraestructura de bienestar (Inspired Wellness) con estándares de clase mundial (Plan de desarrollo nacional).

Metas

De acuerdo al plan de desarrollo la principal meta para este sector es, En el 2032 Colombia será reconocida como uno de los líderes mundiales en Turismo de Salud, generando al menos ingresos por \$6mil millones de dólares, con base en una propuesta de valor de costos competitivos, alta calidad e innovación en la prestación de servicios.

Sin embargo para que Colombia logre esta meta debe:

- Ofrecerá un portafolio de servicios innovadores con alta calidad
- Contará con infraestructura hotelera y hospitalaria suficiente de estándares mundiales
- Habrá desarrollado estrategia de promoción internacional para el Turismo de Salud
- Tendrá un sector de Turismo de Salud consolidado

Complementos del Diamante:

2.6.1 Causalidad.

El turismo es uno de los pocos beneficiados con el incremento de dolar, de los últimos meses y la tendencia dice que seguirá subiendo, razón por la cual los extranjeros tendrán una percepción de economía la cual se ve reflejada en sus bolsillos, además de convertir a Colombia en una ventaja competitiva atractiva para los turistas.

2.6.2 Gobierno:

El gobierno puede influir positiva o negativamente en las condiciones de tal manera que como cada factor está involucrado directa o indirectamente, a continuación algunos decretos y leyes que actualmente rigen en cuanto al sistema de salud en Colombia.

- *Art 17 Decr 2493 de 2004* La voluntad del donante prevalecerá sobre la de sus deudos.

- *Art 40 Decreto 2493 de 2004* La prestación de servicios de trasplante de órganos o implante de tejidos a extranjeros no residentes en el territorio nacional, podrá efectuarse siempre y cuando no existan receptores nacionales o extranjeros residentes en Colombia en lista regional y nacional de espera, teniendo en cuenta los criterios únicos técnico-científicos de asignación y selección y previa suscripción de contrato de la institución con el receptor o la entidad que asumirá el costo de la atención. Se permite a extranjeros que sean incluidos en las listas de donantes de acuerdo con los preceptos establecidos en la circular externa 2-0963 de febrero de 2011.

- *Art 36 Decreto 2493 de 2004* La información relacionada con el donante, el receptor y el proceso de donación está sujeta a reserva y solo podrá ser revelada para efectos de cumplir con las obligaciones de suministro de información.

- *Art 16 Decreto 2493 de 2004* El donante debe ser mayor de edad, civilmente capaz, gozar de plenas facultades mentales.
- *Art 17 Decreto 2493 de 2004* El donante podrá revocar en cualquier tiempo, en forma total o parcial, antes de la ablación, la donación de órganos o componentes anatómicos, con el mismo procedimiento que utilizó para la manifestación de donación.

- *Art 16 Decreto 2493 de 2004* Se le debe advertir previamente al donante sobre la imposibilidad de conocer con certeza la totalidad de los riesgos que pueden generarse dentro del procedimiento, por la ocurrencia de situaciones imprevisibles; Igualmente, se le informara sobre las consecuencias de su decisión, en cuanto puedan ser previsibles desde el punto de vista somático y psicológico y sobre las eventuales repercusiones que la donación pueda tener sobre su vida personal, familiar y profesional, así como de los beneficios que con el trasplante se esperan para el receptor.

- *Art 16 Decreto 2493 de 2004* El donante deberá gozar de plenas facultades mentales y de un buen estado de salud, el cual deberá estar certificado por un médico distinto del o de los que vayan a efectuar la extracción y el trasplante.

- *Art 16 Decreto 2493 de 2004* Deberá existir un término mínimo entre la firma del documento y la extracción del órgano de 24 horas del proceso de extracción del donante.

- *Art 16 Decreto 2493 de 2004* En donante vivo menor de edad y mujer en estado de embarazo la donación solo procederá para la obtención de células progenitoras.

- *Res. 3200 de 1998 Art 17 a 42 Dec. 2493 de 2004* El documento de identificación de donante en vida, será el Carné Único Nacional de Donante de Componentes. La donación de componentes anatómicos, así como la oposición que se haga para su

validez deberá ser expresada por Instrumento notarial, Documento privado o Carné único nacional de donación de componentes anatómicos.

- *Art 2 Ley 73 de 1988 / Art 19 Decreto 2493 de 2004* Existe presunción legal de donación cuando una persona durante su vida se haya abstenido de ejercer el derecho que tiene a oponerse a que de su cuerpo se extraigan órganos o componentes anatómicos después de su fallecimiento, si dentro de las seis (6) horas siguientes a la ocurrencia de la muerte cerebral o antes de la iniciación de una autopsia médico-legal, sus deudos no acreditan su condición de tales ni expresan su oposición en el mismo sentido.
- *Art 7 Ley 73 de 1988 / Art 1 Ley 919 de 2004* Se prohíbe el ánimo de lucro para la donación o suministro de los componentes anatómicos, en consecuencia, la utilización de los mismos no puede ser materia de compensación alguna en dinero o en especie. Quien done o suministre un órgano, tejido o fluido corporal deberá hacerlo a título gratuito, sin recibir ningún tipo de remuneración por el componente anatómico.
- *Art 15 Decreto 2493 de 2004* Se prohíbe la remuneración o cualquier tipo de compensación o retribución por la donación o suministro de un órgano o tejido. Particularmente se prohíbe: 1. Gratificación o pago al donante vivo, a la familia del donante fallecido, al Banco de Tejidos o de Médula ósea, a la IPS, la EPS, o cualquier otra persona natural o jurídica por la donación o suministro de órganos o tejidos humanos. 2. El cobro al receptor por el órgano trasplantado.
- *Art 15 - 41 Decreto 2493 de 2004* Se prohíbe la publicidad sobre la necesidad de un órgano o tejido o sobre su disponibilidad, ofreciendo o buscando algún tipo de gratificación o remuneración. La promoción de la donación y la obtención de componentes anatómicos deberá ser realizada en forma general denotando su carácter voluntario, altruista y desinteresado y no en beneficio de personas concretas o instituciones determinadas.

