



Análisis e Interpretación de la internacionalización de servicios médicos como dinamizador del Turismo de Salud en la ciudad de Medellín

Jose Fernando Loza Izquierdo

Institución Universitaria Esumer

Facultad de Estudios Internacionales

Medellín, Colombia

2012

Análisis e Interpretación de la internacionalización de servicios médicos como dinamizador del Turismo de Salud en la ciudad de Medellín

Jose Fernando Loza Izquierdo

Trabajo de investigación presentado para optar al título de:

Profesional en Negocios Internacionales

Director:

Andrés Felipe Hincapié Rodríguez

Administrador de empresas y especialista en gerencia de proyecto

Línea de Investigación:

Lo jurídico y lo político del comercio internacional

(Derecho Público Internacional, Derecho Público Privado, Relaciones Internacionales).

Institución Universitaria Esumer

Facultad de Estudios Internacionales

Medellín, Colombia

2012

Agradecimientos

En primer lugar agradezco a Dios por brindarme la oportunidad de completar satisfactoriamente mis estudios universitarios, a mis padres y hermano por el apoyo brindado durante todo este tiempo de preparación, a la Institución Universitaria Esumer y con ella a los docentes, compañeros y demás personas que hicieron parte de mi proceso formativo. A todos ellos mil gracias.

Resumen

Esta investigación está desarrollada a partir del análisis de fuentes secundarias, en esta se expone la situación actual del sector Turismo de Salud en la ciudad de Medellín y se establecen las principales causas que impiden la captación de turistas extranjeros para la prestación de servicios médicos; a partir de ese análisis se establecen factores que permiten la internacionalización de los servicios ofrecidos por las instituciones medicas y odontológicas de la ciudad.

En el desarrollo de la investigación se evidencia el potencial existente en la prestación de servicios de salud, así como el compromiso de instituciones médicas y odontológicas, de la alianza público-privada y Universidades, por posicionar a Medellín como un destino atractivo para el Turismo de Salud a nivel internacional.

Palabras clave:

Turismo de salud

Servicios de atención continuada

Organización Mundial de la Salud

Abstract

This research is developed from the analysis of secondary sources, presents the current situation of the health tourism in Medellin and down the main obstacles to attracting foreign tourists to provide medical services, and that analysis are set out factors that allow the internationalization of the services provided by medical and dental institutions of the city.

The development of research demonstrates the potential in the provision of health services, and the commitment of medical and dental institutions, the public-private partnership and Universities, for position to Medellin as an attractive destination for Tourism international health.

Keywords:

Health Tourism.

Continued attention services

World Health Organization.

Contenido

Jose Fernando Loza Izquierdo	I
Jose Fernando Loza Izquierdo	II
Lista de Gráficas	8
Lista de abreviaturas	9
Introducción	10
1. FORMULACIÓN DEL PROYECTO	12
1.1 Antecedentes	12
1.2 Estado del Arte	14
1.3 Planteamiento del problema	15
1.4 Justificación	20
1.5 Objetivos	23
1.5.1 Objetivo general	23
1.5.2 Objetivos específicos	23
1.6 Marco metodológico	24
1.6.1 Método	24
1.6.2 Metodología	24
1.7 Alcances	25
2. EJECUCIÓN DEL PROYECTO	26
2.1 Marco Teórico	26
2.1.1 Percepción de Medellín como destino internacional para el turismo de salud.	26
2.1.2 Promoción del Turismo de Salud en el exterior	34
2.1.3 Instituciones miembros del Clúster Servicios de Medicina y Odontología	39
2.1.4 Acreditaciones y Certificaciones internacionales	44
2.1.5 Turismo	48
2.2 Análisis de la Información	53
2.2.1 Estrategias de promoción y divulgación en el exterior.	53
2.2.2 Mecanismos de Certificación y acreditación internacional	56
2.2.3 Infraestructura turística del departamento de Antioquia	59
3. HALLAZGOS	64

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
4.1 Conclusiones	68
4.2 Recomendaciones	71
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	74
4.3 Anexo A: Análisis de Involucrados	75
4.4 Anexo B: Encuesta realizada por el Clúster Servicios de Medicina y Odontología	96
4.5 Anexo C: Servicios de Medicina y Odontología de Medellín.	107

Lista de Gráficas

PÁG.

Gráfica 1: Turistas de salud por país.....	¡Error! Marcador no definido.	6
Gráfica 2: Índice de turismo médico.	¡Error! Marcador no definido.	7
Gráfica 3: Árbol de problemas.....	¡Error! Marcador no definido.	9
Gráfica 4: Precios de los principales procedimientos médicos en Medellín.		28
Gráfica 5: Histórico de viajeros internacionales 2007-2011.....		50

Lista de abreviaturas

OMS	Organización Mundial de la Salud
CSMYO	Clúster Servicios de Medicina y Odontología
SNC	Sistema Nacional de Competitividad
MCIT	Ministerio de Comercio Industria y Turismo
CPC	Consejo Privado de Competitividad
OPS	Organización Panamericana de la Salud
MTA	Medical Tourism Association
MHC	Medellin Health City
EFR	Empresa Familiarmente Responsable
ICCA	International Congress and Convention Association
MTI	Medical Tourism Indice
JCI	Joint Commission International
AAAASFI	Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities, Inc
PIB	Producto Interno Bruto

Introducción

El presente trabajo de grado tiene como objetivo analizar el sector Turismo de Salud de la Ciudad de Medellín, con el fin de establecer factores que permitan la internacionalización de los servicios ofrecidos por las instituciones medicas de la ciudad, para esto se hizo una investigación detallada del potencial existente en el sector, así como también se analizaron las principales causas que dificultan la internacionalización de dichos servicios.

El Turismo de Salud se ha venido desarrollando en los últimos años en el ámbito mundial, donde las personas viajan desde su lugar de origen a otras ciudades o países con el objetivo de realizarse tratamientos médicos y/o odontológicos, buscando servicios de excelente calidad a precios asequibles y disfrutar de la oferta turística de la ciudad de destino.

El Turismo para muchos países en desarrollo se trata de una de las principales fuentes de ingresos por divisas y de la principal categoría de exportación para la tan necesaria creación de empleo y de oportunidades para el desarrollo.

Los servicios sociales y de salud representan para la economía antioqueña un 6 por ciento del PIB departamental. Así mismo, Antioquia aporta en el país el 20 por ciento del total del PIB generado por dicha actividad.

Las instituciones médicas de la ciudad de Medellín están comprometidas por fortalecer sus servicios médicos, desarrollar su infraestructura hospitalaria, diseñar nuevos

procesos de atención; con el fin de mejorar su competitividad y brindar servicios de alta calidad para el bienestar de sus pacientes.

Las acreditaciones internacionales, la promoción de los servicios de salud en el exterior y la infraestructura turística del departamento de Antioquia; Son aspectos analizados detalladamente debido a su gran relevancia para el proyecto.

El presente proyecto es de gran importancia para la región debido a los beneficios que conlleva desarrollar el Turismo de Salud, entre los más destacados están: el mejoramiento de la competitividad regional, mayor desarrollo económico y generación de empleo para la población.

Formulación del Proyecto

1.1 Antecedentes

El Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (2009) plantea: “hay 25 instituciones en Colombia avanzadas en la atención de pacientes internacionales, con inversiones en el corto plazo por \$600.000 millones de pesos. A su vez, Colombia cuenta con siete zonas francas de salud, con inversiones superiores a los \$400.000 millones, y están en trámite de aprobación dos más, factores que sin duda, fortalecerán al sector en los próximos años” (p.24).

En 2007, el gobierno de Colombia y el sector privado se unieron para desarrollar una política nacional de competitividad a largo plazo. El objetivo de esta política era articular una agenda de colaboración entre el sector público y el sector privado y construir las instituciones encargadas de darle continuidad y garantizar la ejecución de las iniciativas que se derivaran del ejercicio. Como resultado, se definió una visión para convertir a Colombia en un país de ingresos medios en 2032; se facilitó la creación del Sistema Nacional de Competitividad (SNC); se creó el Consejo Privado de Competitividad (CPC); y se reestructuró el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (MCIT).

La Visión Colombia 2032 determinó tres estrategias esenciales para aumentar la competitividad del país: 1) Desarrollar sectores de clase mundial; 2) Aumentar la productividad y el empleo y 3) Formalizar la fuerza laboral. Estas estrategias estarían

soportadas por esfuerzos en ciencia, tecnología e innovación y por la eliminación de barreras para la competencia y el crecimiento de la inversión.

Medellín, en el año 2008 inauguró el Clúster de Medicina y Odontología, se lanzó una estrategia de la Cámara de Comercio y la Alcaldía de la ciudad que busca desarrollar los sectores más dinámicos de Antioquia. Como expresa la revista Dinero en la edición de mayo (2010):

Los logros que obtuvo el Clúster en 2009, en cuanto a turismo de salud se refiere, han sido muy importantes para el sector, pues diseñó herramientas claves de promoción y fortalecimiento, como el primer portafolio internacional unificado de prestación de servicios de salud, misiones internacionales con aseguradoras, facilitadoras y empleadores, capacitaciones en bilingüismo, facilitación en el proceso de acreditación de las instituciones médicas, entre otros.

En 2010, cuenta con un presupuesto de \$1.500 millones para financiar actividades de fortalecimiento empresarial y cofinanciar actividades estratégicas para acceder a mercados internacionales.

Con la estrategia del Gobierno de posicionar a Colombia como un destino de turismo de salud de clase mundial se espera que en 2012 el país reciba ingresos por US\$270 millones y que en 2019 este resultado ascienda a US\$800 millones, cifra similar a la que perciben hoy México y Francia. Entre los mayores desafíos que enfrenta el sector para atraer a los extranjeros se encuentran los siguientes: superar la barrera del lenguaje, mayor inversión en infraestructura de servicios médicos y de bienestar, estandarizar el manejo de expedientes, construir más zonas francas de salud y

establecer alianzas estratégicas con instituciones reconocidas a nivel mundial. Las acciones estratégicas del Gobierno y del sector privado se deberán mover entonces en esa dirección.

1.2 Estado del Arte

La baja utilización de los servicios médicos y odontológicos por parte de pacientes extranjeros dificulta la internacionalización de dichos servicios y en consecuencia imposibilita que la región sea reconocida en el ámbito internacional por prestar servicios de salud de excelente calidad a un precio competitivo.

La falta de acreditaciones internacionales por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud es un factor fundamental que dificulta la captación de un mayor número de pacientes extranjeros. Debido a esto es importante que las instituciones médicas cuenten con acreditaciones internacionales que garanticen el cumplimiento de altos estándares de calidad en la prestación de los servicios de salud; de esta forma el paciente extranjero y las aseguradoras internacionales tendrán mayor confianza en Medellín como un destino atractivo para el turismo de salud.

La falta de promoción del turismo de salud en el exterior es una de las principales causas que dificultan la captación de pacientes internacionales para la prestación de los servicios médicos ofrecidos en la ciudad, esto como consecuencia de las pocas estrategias de promoción y divulgación que hay en este tema, de esta forma se

reconoce el trabajo que se debe realizar en promocionar a Medellín como un destino atractivo para el turismo de salud.

Infraestructura inadecuada y la falta de encadenamiento de planes turísticos es otra de las causas que impiden la utilización de servicios médicos por parte de pacientes extranjeros.

La falta de recurso humano capacitado en todas las profesiones universitarias relacionadas con la salud es una dificultad para la prestación de servicios médicos a pacientes internacionales, las profesiones que tienen mayor déficit son: medicina, odontología, enfermería, bacteriología, nutrición y dietética

Los niveles de personal bilingüe son muy bajos, y como consecuencia será difícil atraer turistas de salud de EE.UU y Canadá; estos son países que por las características de sus habitantes y el sector de salud en general, representan un mercado interesante para ofertar nuestros servicios de salud.

1.3 Planteamiento del problema

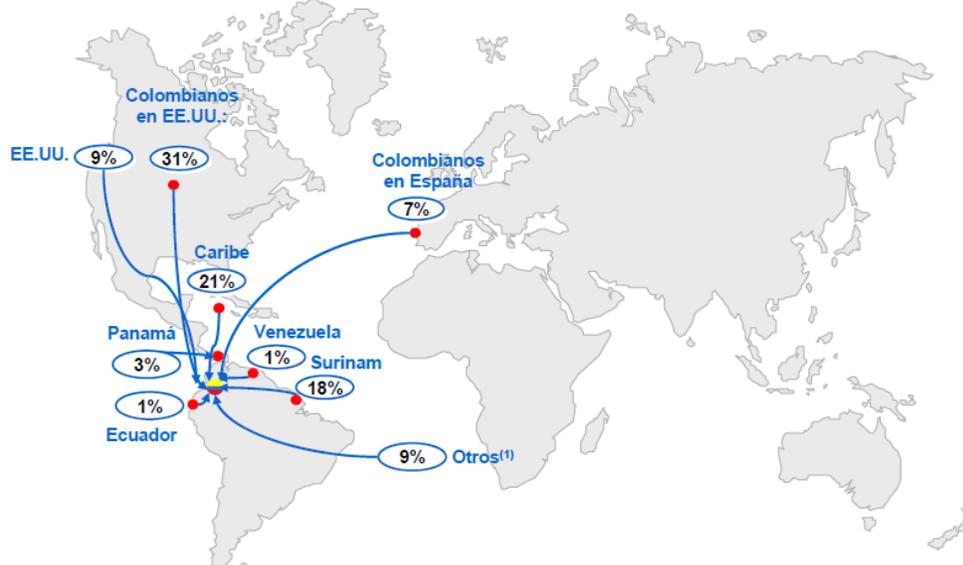
La mayor falencia que se posee para el turismo medico en la ciudad de Medellín, es la poca captación de clientes, ya que en el año 2008, se captaron entre 4.100 y 7.000 turistas. Se espera que para el año 2032 dichas cifras se incrementen 50 veces, es decir, al menos 2,8 millones de turistas, traducidos en 6,3 millones de dólares en ingresos, neutralizando así el actual problema de la promoción.

Gráfica 1. Turistas de salud por país.

BOG-PXD001-20060609-TURSAL-13-01

De los ~7,000 turistas de salud que ingresaron a Colombia en 2008 la mayor proporción fueron colombianos residentes en EE.UU. NO EXHAUSTIVO

% del total de turistas de salud⁽²⁾, 2008



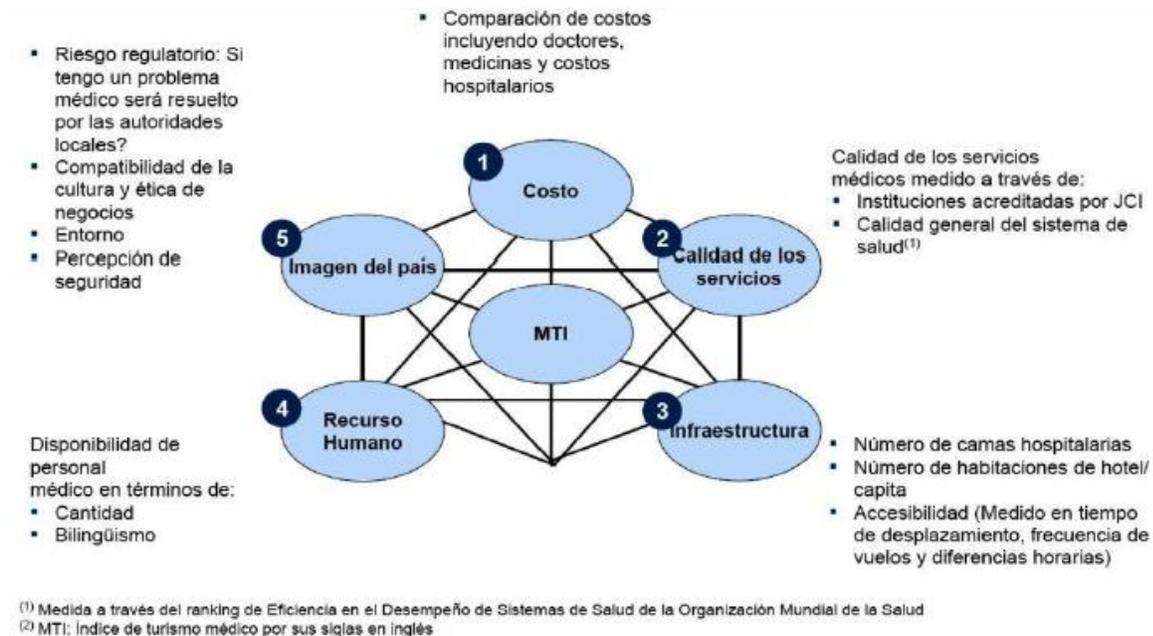
⁽¹⁾ Otros incluye países como México, Costa Rica, Canadá, Honduras, México, entre otros

⁽²⁾ No incluye turistas de salud de la categoría bienestar (*Inspired Wellness*)

Fuente: <https://www.mincomercio.gov.co/ptp/descargar.php?id=40520>

Para medir la competitividad como prestador de servicios para el sector de turismo de salud se utiliza el Índice de Turismo Médico (MTI), el cual mide cinco dimensiones detalladas en el siguiente gráfico:

Gráfica 2. Índice de Turismo Medico



Fuente: <http://www.slideshare.net/inviertaencolombia/sector-turismo-proexport>

Esta información permite hacer un análisis de como estamos en términos de competitividad y como la ausencia o deficiencia en algunos de estos aspectos se convierte en un inconveniente para la internacionalización de los servicios de salud.

Planteamientos que problematizan el objeto de estudio:

Este problema se plantea a partir de un análisis de involucrados donde se estableció una serie de problemas que enfrente cada grupo de interés, los cuales se irán resolviendo en esta investigación, dicho análisis se encuentra en el anexo A del presente trabajo.

✓ **Instituciones Medicas y Odontológicas**

Para este grupo se recopilaron los siguientes intereses: a) Generación de recursos económicos, b) Potencializar sus servicios a nivel Internacional, c) Reconocimiento Internacional.

Los problemas percibidos son: a) Falta de promoción, b) Falta de seguridad, c) Pocas acreditaciones y certificaciones internacionales, d) Bajos Niveles de personal bilingüe.

✓ **Sector Turismo**

Para este grupo se recopilaron los siguientes intereses: a) Generación de recursos económicos, b) Fortalecimiento de planes turísticos.

Los problemas percibidos son: a) Falta de seguridad, b) Infraestructura no adecuada.

✓ **Estado**

Para este grupo se recopilaron los siguientes intereses: a) Generación de empleo, b) Promover la Internacionalización de los servicios de salud, c) Promover la confianza e integración institucional, d) Contribuir al mejoramiento de la competitividad regional.

El problema percibido fue: a) Continuidad con las políticas regionales.

✓ **Pacientes**

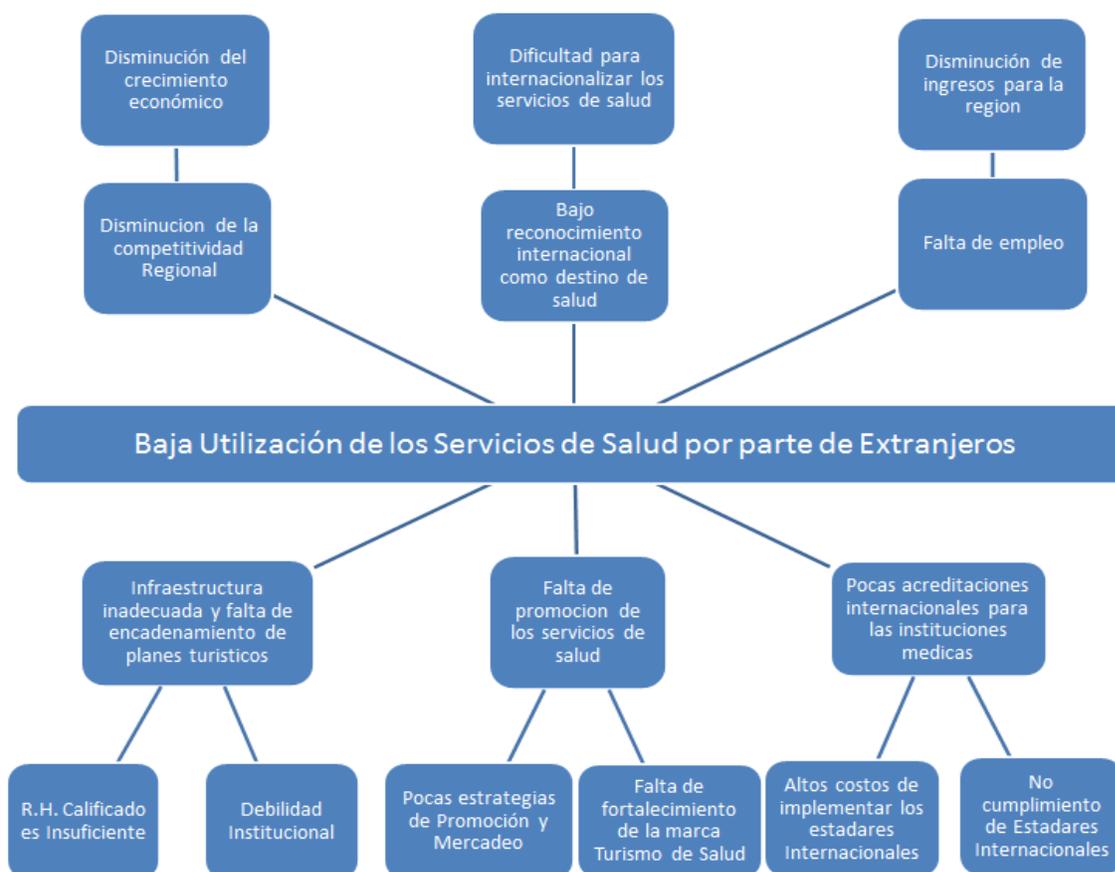
Para este grupo se recopilaron los siguientes intereses: a) Servicios médicos y odontológicos de excelente calidad, b) Atractivos turísticos y culturales, c) Bajo costo de los servicios médicos.

Los problemas percibidos son: a) Percepción de riesgo (inseguridad), b) Falta de oferta de planes complementarios.

Finalmente, para los cuatro grupos de interés descritos anteriormente se encontraron los siguientes objetivos en común: a) Potencializar los servicios de salud, b) Tener mayor reconocimiento a nivel internacional, c) Generar mayor desarrollo económico para la región; estos intereses en común se abordarán en el desarrollo del proyecto con el fin de reconocer su importancia dentro del mismo.

La siguiente grafica ilustra las causas y los efectos identificados en relación a la baja utilización de los servicios de salud en la ciudad de Medellín.

Gráfica 3: Árbol de Problemas



Fuente: Propio

1.4 Justificación

El presente proyecto se realiza debido a la gran demanda a nivel internacional que tienen los servicios de salud ofertados en la ciudad de Medellín, esto se debe en gran parte a la prestación de servicios de alta calidad en una equilibrada relación costo-beneficio.

Justificación Teórica

El presente proyecto tiene gran importancia para el turismo de salud en la ciudad de Medellín debido a que se pretende demostrar el gran potencial que se tiene en este campo, y posteriormente analizar de una forma detallada las principales causas que dificultan la captación de turistas extranjeros, esto con el fin de proponer soluciones que permitan ampliar la cantidad de personas que visitan la ciudad de Medellín.

A continuación se destacan algunas ventajas que tiene el sector salud en la ciudad de Medellín, las cuales evidencian el potencial existente y me motivan a desarrollar este proyecto.

Medellín es capital de la salud Colombiana, pues es líder en la prestación de servicios de salud de alta especialidad. La calidad, experiencia y reputación médica antioqueña logran abrir cada vez más puertas al sector de la salud en los mercados mundiales.

La Ciudad cuenta con una excelente formación académica y científica de profesionales; con una amplia red de hospitales y clínicas con alta tecnología siendo integrales en sus

servicios y con equipamiento de espectaculares ayudas diagnósticas de última generación, manteniendo precios competitivos.

El 50% de los hospitales y clínicas acreditadas en Colombia están en Medellín.

Líderes en Latinoamérica en manejo de cirugía de la obesidad (By Pass Gástrico y Balón Gástrico), y en Colombia en Cirugía Plástica y Reconstructiva.

Cuenta con universidades de avanzada, siendo prestigiosas en América Latina; algunas instituciones representativas son: la Universidad de Antioquia, la Clínica Cardiovascular, la Universidad CES, el Hospital Universitario San Vicente de Paúl, la Clínica Medellín, Clínica Las Américas, Clínica El Rosario, el Hospital Pablo Tobón Uribe, Clínica Las Vegas, entre otros.

Pioneros en trasplantes:

Medellín realizó el primer trasplante de hígado en Latinoamérica y a nivel mundial realizó el primero de Tráquea. También realizó los primeros trasplantes de corazón, pulmón, médula ósea, riñón, células madres e intestino.

Justificación Social

La internacionalización de los servicios de salud de Medellín representa un mejoramiento de su competitividad, debido a que se logra atraer un mayor número de pacientes extranjeros que finalmente generan mayores ingresos económicos para la región; esto es de gran utilidad no solo para las entidades prestadoras de servicios de salud sino también para la población en general que se beneficia por: el

posicionamiento de la ciudad en el exterior, un mayor número de empleos principalmente en sectores como la salud y el turismo, y un aumento en su calidad de vida.

Los habitantes de Medellín han sido protagonistas del avance que ha tenido la ciudad en términos de infraestructura y seguridad, esto ha beneficiado a la comunidad y ha generado un mayor reconocimiento a nivel internacional que permite ser un destino atractivo para los pacientes internacionales.

La atención de pacientes internacionales supone cumplir con altos estándares de calidad de los cuales también serán beneficiados los habitantes de la ciudad, esto debido a que las instituciones de salud se preocupan por el bienestar del paciente independientemente su nacionalidad.

Justificación Personal

Los servicios de salud en el ámbito internacional son de gran importancia para todos los miembros de la sociedad y a su vez son un motor de crecimiento por los altos ingresos económicos que genera esta actividad, con base en lo anterior y al análisis del sector salud en la ciudad de Medellín, puedo manifestar que contamos con un alto potencial en la prestación de servicios médicos que puede ser aprovechado para contribuir al mejoramiento de la competitividad y así generar mayores ingresos económicos que permitan el desarrollo de la región y del país.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Establecer factores que permitan la internacionalización de servicios médicos generando alta captación de Turistas de Salud en la ciudad de Medellín y así contribuir al mejoramiento de la competitividad regional.

1.5.2 Objetivos específicos

- Analizar estrategias de promoción y divulgación de los servicios de salud permitiendo tener visibilidad institucional regional en el exterior.
- Identificar mecanismos que permiten la obtención de certificados de acreditación de las instituciones medicas otorgados por organismos internacionales de atención a la salud.
- Identificar si la infraestructura turística del departamento de Antioquia contribuye al posicionamiento de la región como destino de turismo de salud.

1.6 Marco metodológico

1.6.1 Método

El método que se utilizará para abordar el objeto de estudio es la investigación, interpretación y análisis de datos, gráficas y noticias, con enfoques cualitativos y cuantitativos, que permitan conocer los factores que inciden en la prestación de servicios de salud de la ciudad de Medellín a pacientes extranjeros.

1.6.2 Metodología

Recolección de información Secundaria: Debido a que este trabajo es netamente investigativo e interpretativo esencialmente se recurrirá a fuentes secundarias de información relacionadas con la prestación de servicios de salud en la ciudad de Medellín a pacientes extranjeros, noticias, publicaciones gubernamentales, consulta de estadísticas y cuadros comparativos, así desarrollar el objeto de estudio con el análisis y priorización de la información.

No obstante, se desarrollarán algunos diseños de instrumentos, por medio de fases metodológicas como lo son: fase de identificación, diseño y formulación, ejecución y seguimiento y evaluación, que comprende el análisis de involucrados con sus causas y efectos y sondeos de opinión escrita a especialistas, en temas relacionados a la prestación de servicios de salud en la ciudad de Medellín.

1.7 Alcances

Con esta investigación se busca analizar la baja utilización de los servicios de salud por parte de los pacientes extranjeros en la ciudad de Medellín, Esta investigación se fundamenta principalmente en la información recolectada acerca de la situación actual de las instituciones medicas, empresas del sector turismo y entidades público-privadas de la ciudad y su capacidad para la atención a pacientes internacionales.

Ejecución del Proyecto

1.8 Marco Teórico

1.8.1 Percepción de Medellín como destino internacional para el turismo de salud.

Medellín es una de las ciudades de Colombia que más atrae a visitantes extranjeros debido a sus sitios de interés, la belleza de sus paisajes, su clima, la calidez de su gente, entre otras razones. De otro lado, en los últimos años la Ciudad ha venido teniendo un reconocimiento internacional por ofrecer servicios médicos altamente competitivos, tanto por su calidad como por sus precios.

El Clúster Servicios de Medicina y Odontología de Medellín (2011) afirma:

Medellín ocupa el puesto número 15 del ranking de 'Las mejores ciudades de América Latina para hacer negocios' publicado por la revista chilena América Economía 2010.

Medellín cuenta con 5 de los 35 mejores hospitales y clínicas de América Latina en el ranking de la Revista América Economía 2010 y tiene el mejor hospital público de la región.

Medellín es pionero en trasplantes, realizó el primer trasplante de hígado en Latinoamérica y a nivel mundial realizó el primero de Tráquea. También realizó los primeros trasplantes de corazón, pulmón, médula ósea, riñón, células madres e intestino.

Líderes en Colombia en Cirugía Plástica y Reconstructiva.

Líderes en Latinoamérica en manejo de cirugía de la obesidad (By Pass Gástrico y Balón Gástrico).

Las instituciones médicas de la ciudad cuentan con respaldo de organizaciones internacionales de acreditación, convenios de cooperación, tales como:

- ✓ 4 clínicas y hospitales con acreditación nacional (el 20% de las acreditadas en Colombia y una de ellas con excelencia).
- ✓ 4 clínicas y hospitales en camino a la acreditación internacional Joint Commission International – JCI.
- ✓ 6 clínicas odontológicas con acreditación internacional, American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities, Inc – AAAASFI.
- ✓ Contar con un Centro de evaluación de tecnologías en salud, Centro colaborador de OPS/OMS.
- ✓ Tener el Centro de cooperación OPS/OMS en Latinoamérica para el desarrollo de programas de capacitación de gerentes de servicios de salud.
- ✓ Convenios de cooperación: Jackson Memorial Hospital y el Pittsburg Hospital
- ✓ Primer hospital verde de Colombia (Certificación Leed).

Reconocida por sus servicios en el campo de la salud a nivel nacional e internacional, Medellín es referencia para quienes buscan este tipo de soluciones de alta calidad en una equilibrada relación costo-beneficio. La ciudad cuenta con médicos y especialistas altamente calificados al igual que clínicas especializadas a precios competitivos frente a otras ciudades del mundo.

Gráfica 4: Precios de los principales procedimientos médicos en Medellín

PRECIOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS MEDICINA / MAIN MEDICAL PROCEDURES PRICES

Especialidad / Specialty	Procedimiento / Procedure	USD
Ortopedia ¹ / Orthopedics ¹	Prótesis de cadera / Hip replacement	\$7.600 - \$9.250
	Prótesis de rodilla / knee replacement	\$6.500 - \$7.900
Cirugía General ¹ / General Surgery ¹	Colectomía laparoscópica / Laparoscopic cholecystectomy	\$3.400 - \$4.150
Cirugía Bariátrica ¹ / Bariatric Surgery ¹	Banda gástrica / Lap band	\$9.350 - \$11.450
	Bypass gástrico / Gastric bypass	\$10.800 - \$13.200
	Switch duodenal / Duodenal Switch	\$10.700 - \$13.100
	Sleeve gástrico / Gastric sleeve	\$10.700 - \$13.100
Cirugía Plástica Estética ² / Aesthetic Plastic Surgery ²	Mamoplastia de aumento / Breast augmentation	\$ 3.000 - \$3.650
	Mamoplastia de reducción / Breast reduction	\$ 2.900 - \$3.600
	Implantes mamarios con pexia areolar / Breast implant areolar lift	\$ 3.100 - \$3.750
	Rinoplastia / Rhinoplasty (Nose job)	\$ 1.900 - \$2.400
	Abdominoplastia / Abdominoplasty (Tummy tuck)	\$ 3.450 - \$4.200
	Blefaroplastia / Eyelid surgery	\$ 1.950 - \$2.450
Cirugía Cardiovascular ¹ / Cardiovascular Surgery ¹	Angioplastia e implantación de stent / Angioplasty and stent placement	\$12.800 - \$15.650
	Cirugía bypass coronario / Coronary bypass surgery	\$23.150 - \$28.300
Fertilidad ³ / Fertility ³	Fertilización In Vitro (FIV) / In Vitro Fertilization (IVF)	\$5.470
	Inyección Intracitoplasmática (ICSI) / Intracytoplasmic Sperm Injection (ICSI)	\$6.250
Oftalmología ⁴ / Ophthalmology ⁴	Cirugía refractiva tradicional / Laser refractive surgery - traditional	\$1.200 - \$1.500
	Cirugía refractiva - Flap con Láser de Femtosecond / Laser refractive surgery - Femtosecond Laser-Assisted Corneal Flap	\$2.000 - \$2.400
	Cirugía catarata por facoemulsificación unilateral (incluye lente intraocular) / Unilateral phacoemulsification cataract surgery (intraocular lens included)	\$2.400 - \$2.950
	Colocación anillos intraestromales con láser Femtosecond (anillos no incluidos) / Intrastromal corneal ring segment implantation by femtosecond laser (rings not included)	\$2.200 - \$2.800
	Cirugía de glaucoma / Glaucoma surgery	\$3.500 - \$3.850
	Ginecología ¹ / Gynecology ¹	Histerectomía por laparoscopia / Laparoscopic Hysterectomy
Urología ¹ / Urology ¹	Prostatectomía transuretral / Transurethral prostatectomy	\$3.750 - \$4.550

El precio cubre evaluaciones médicas y exámenes prequirúrgicos básicos, la hospitalización con los días promedio para la intervención, los honorarios médicos, la cirugía, insumos, medicamentos, prótesis y las revisiones en consultorio post intervención. No incluye complicaciones o estancias por fuera del promedio de la intervención, no cubre atención domiciliaria, ni traslados, ni alojamiento, paquetes turísticos o gastos de acompañante. Precios vigentes hasta 30 de abril de 2012 / Prices above cover basic pre-surgical medical evaluations and examinations, hospitalization

Fuente: http://www.medellinhealthcity.com/descargas/portafolio_cluster.pdf

Los médicos especialistas de la ciudad han demostrado por qué son considerados los mejores en su profesión, logrando avances en materia de medicina y reconocimiento en la calidad de servicios como la cirugía plástica, estética y reconstructiva

El estudio realizado por la Revista América Economía (2010) plantea: “el Hospital General de Medellín es el mejor hospital público de Latinoamérica”.

Medellín es uno de los destinos de negocios más posicionados a nivel internacional, con una estructura empresarial fuerte que alberga los más grandes grupos económicos del país.

En los últimos años, Medellín ha venido experimentando una serie de transformaciones que buscan promover una ciudad inclusiva, segura y amable, brindando la calidez necesaria para los visitantes.

La capital antioqueña es reconocida como ejemplo de transformación, al haber pasado de ser una ciudad violenta a una ciudad con proyectos de inversión urbana, social y cultural; donde la intervención de espacios públicos promovió la inclusión social, mejoró la percepción de seguridad y generó avances en materia educativa y cultural, lo cual la posicionan como un destino idóneo para realizar turismo de negocios.

La ciudad tiene ventajas competitivas para ser destino ideal para el turismo de negocios, pues cuenta con centros de convenciones de alta calidad, facilidades de acceso, avanzada infraestructura de transportes, una amplia red de servicios públicos, entre otros factores importantes a la hora de elegir un destino.

Medellín en su proceso de internacionalización ha sido sede de grandes eventos, entre ellos la Asamblea del BID, los Juegos Suramericanos y la Asamblea de la OEA; los cuales han tenido una organización impecable, lo cual le da a las asociaciones internacionales los argumentos necesarios para elegir esta ciudad como sede de su próximo evento.

Fortalezas de Medellín

Medellín Convention Bureau (2011) resalta:

Medellín es hoy una de las ciudades más seguras de Colombia y de Latinoamérica, gracias a una enorme transformación educativa, cultural, social y urbana. Ciudad de oportunidades y progreso, que invierte en su gente y cree firmemente en la convivencia y reconciliación como punto de partida de cualquier proyecto de transformación.

Capital de un departamento activo y en progreso como es Antioquia, ostenta el título de la segunda ciudad más importante de Colombia luego de su capital, Bogotá, y es considerada como epicentro comercial, industrial y de desarrollo tecnológico en el país. Con un denotado liderazgo en las áreas de finanzas, la banca, los servicios, la política, el arte, la cultura, las comunicaciones, la moda y el entretenimiento; la ciudad logra un papel destacado en toda Latinoamérica y se convierte en eje de desarrollo, no sólo en el continente sino en el mundo. Medellín, destino ideal, por su gente cálida y amable, su clima de primavera, su paisaje de flores y montañas, la gran oferta gastronómica, comercial y turística, entrega a sus visitantes oportunidades para la diversión, los negocios y el deleite de una ciudad nueva y atractiva para conocer y recorrer.

Ubicación:

Su ubicación geográfica es estratégica por estar situada en un valle de la Cordillera Central de Los Andes a 1.475 metros sobre el nivel del mar. Esto la hace una ciudad de clima templado, con temperatura promedio de 24° C, 72,5° F.

Lugar geoestratégico de confluencia mundial: su ubicación al noroeste del país es un punto intermedio entre el centro y las regiones del Pacífico y el Caribe, esto la hace una región muy competitiva.

Conectividad:

- ✓ Cuenta con dos aeropuertos
- ✓ Medellín tiene 9 rutas internacionales: se puede acceder directamente a través de Miami, New York, Madrid, Fort Lauderdale, San José de Costa Rica, Ciudad de Panamá, Lima, Quito y Caracas. Desde Bogotá, capital de Colombia, existen directamente 33 frecuencias diarias (35 min. Vía aérea)
- ✓ 11 Líneas aéreas ofrecen sus servicios a la ciudad de Medellín: American Airlines, Copa Airlines, Avianca, Aero República, Spirit Airlines, Taca, LAN Chile, Aires, ADA, Satena y Easy Fly.

Lugares de Culturas, Historia y Patrimonio:

- ✓ Museo cementerio San Pedro.
- ✓ Cerro Nutibara.
- ✓ Cerro el Volador.
- ✓ Pueblito Paisa.
- ✓ Edificio Carré y Edificio Vásquez.
- ✓ Parque de las Esculturas.
- ✓ Paseo Peatonal Carabobo.
- ✓ Plaza Cisneros.
- ✓ Palacio de la Cultura “Rafael Uribe Uribe”.
- ✓ Plaza Botero.
- ✓ Plaza Mayor Medellín, Convenciones y Exposiciones.
- ✓ Parque Biblioteca Belén.
- ✓ Parque Biblioteca San Javier.
- ✓ Parque Biblioteca La Quintana.
- ✓ Parque Biblioteca La Ladera “León de Greiff”.
- ✓ Parque Biblioteca España.
- ✓ Casa Museo Pedro Nel Gómez.
- ✓ Museo de Antioquia.
- ✓ Museo de Arte Moderno de Medellín.
- ✓ Teatro al aire libre “Carlos Vieco Ortiz”.
- ✓ Teatro Metropolitano de Medellín.
- ✓ Teatro Pablo Tobón Uribe.
- ✓ Museo del Castillo.

Eventos de Ciudad:

- ✓ Feria de las Flores.
- ✓ Fiesta de Navidad.
- ✓ Desfile de Danzas, Mitas y Leyendas.
- ✓ Expoheliconias.
- ✓ Entrada a museos y parques gratis.
- ✓ Mercado de Sanalejo.
- ✓ Noche para comprar.
- ✓ Festival Internacional del Tango de Medellín.
- ✓ Festival Internacional de Poesía.
- ✓ Fiesta del Libro y la Cultura.
- ✓ Festival Internacional Altavoz.

El Clúster de Servicios de Medicina y Odontología de la Ciudad de Medellín, realizó su primera encuesta de los pacientes internacionales tratados por sus instituciones miembros. El objetivo principal fue identificar las características básicas y los aspectos más importantes de la conducta del paciente internacional, y crear un perfil que les permita tener un conocimiento profundo de los pacientes que visitan la ciudad de Medellín – Colombia, Dicha encuesta se encuentra en el anexo B del presente trabajo.

1.8.2 Promoción del Turismo de Salud en el exterior

La Alcaldía de Medellín y la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia han identificado el potencial que tiene los servicios de salud en la ciudad de Medellín y en consecuencia han desarrollado programas como lo son Medellín Health City y el Clúster Servicios de Medicina y Odontología; con el fin de fortalecer a Medellín en los servicios hospitalarios, odontológicos, de educación e investigación en salud, contribuyendo al mejoramiento de la competitividad regional y consolidando a Medellín como un destino internacional para el turismo de salud.

Medellín Health City – Clúster Servicios de Medicina y Odontología



Medellín Health City es la marca de ciudad creada por el Clúster de Servicios de Medicina y Odontología que identifica los servicios y procedimientos médicos y odontológicos con los que cuenta la ciudad de Medellín - Colombia como uno de los mejores destinos de salud en Latinoamérica para el turismo mundial de salud.

Medellín Health City ha desarrollado un Portal Web para facilitar la conexión entre los pacientes y las instituciones de la ciudad que ofrecen los procedimientos médicos y odontológicos solicitados en el turismo de salud.

MHC cuenta con el respaldo de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, la Alcaldía de Medellín y Proantioquia. Son miembros activos de la MTA (Medical Tourism Association) con sede en Estados Unidos de América.

Medical Tourism Association (MTA)



En el portal de la Asociación de Turismo Médico (2012) se plantea lo siguiente:

Medical Travel Association es una organización global sin ánimo de lucro para el turismo médico y la industria de pacientes internacionales, compuesto por los principales hospitales internacionales, proveedores de atención médica, facilitadores médicos de viaje, compañías de seguros, y otras compañías afiliadas y miembros con el objetivo común de promover el máximo nivel de calidad de la atención a los pacientes en un entorno global.

La MTA se ha comprometido en aumentar la conciencia de los consumidores frente a las diferentes opciones de salud internacional, y cuenta con iniciativas específicas destinadas a educar y aumentar el número de consumidores que viajan para recibir tratamiento médico.

La Asociación de Turismo Médico TM tiene tres principios: Transparencia en la calidad y los precios, Comunicación y Educación

✓ **Transparencia en la calidad y los precios**

La Asociación de Turismo Médico TM busca brindar transparencia tanto en la calidad de la atención y los precios. A fin de garantizar la seguridad del paciente, nuestro objetivo es crear una transparencia sobre la calidad de la atención sanitaria que se puede encontrar en cada país.

✓ **Comunicación**

Los miembros de la Asociación de Turismo Médico TM están de acuerdo en que la comunicación es la clave del éxito, particularmente con respecto a asegurar resultados positivos en los pacientes. Los miembros de la Asociación de Turismo Médico TM se han puesto de acuerdo para poner a un lado la competencia y trabajar juntos para resolver los problemas uno por uno y trabajar juntos para hacerles frente a medida que surjan. Hemos creado un foro de comunicación para todos los actores del entorno sanitario mundial.

✓ **Educación**

La Asociación de Turismo Médico TM se esfuerza por ofrecer la educación a cualquier persona con interés en esta industria, utilizando diversos medios: los medios de comunicación, conferencias, ya través de la Revista Turismo Médico y la revista de turismo de salud.

A pesar de que vivimos en un mundo donde la información está en nuestras manos, hay muchas personas que carecen de la información que puedan recibir la más alta calidad de la atención fuera de su país de origen. Algunos pacientes en países como Estados Unidos, Canadá y el Reino Unido tienen una falta de acceso a la salud debido al alto costo y los tiempos de espera altos.

Independientemente de la razón, los pacientes necesitan la educación y la información para entender lo que debe buscar en la búsqueda de un proveedor en el extranjero y

consideraciones que deben tomarse en serio para garantizar la seguridad de los pacientes.

El Clúster Servicios de Medicina y Odontología con su marca Medellín Health City es miembro activo de la Asociación de Turismo Médico en la categoría de Gobierno/Salud Clúster.

En el Cuarto Congreso Anual Internacional de Turismo Médico y Cuidado de la Salud, realizado del 25 al 28 de octubre de 2011 en Chicago, EE.UU. el Clúster Servicios de Medicina y Odontología recibió un reconocimiento por su liderazgo y buenos resultados en la internacionalización del portafolio médico de la ciudad de Medellín.

Colombia es Pasión



Es la Imagen País que busca mejorar la percepción del país en el exterior, que genere conocimiento y confianza para alcanzar más y mejores oportunidades en materia comercial, inversión y turismo.

Colombia es un país con grandes oportunidades cuyos innegables logros durante los últimos años en materia de seguridad, desarrollo económico y social, inversión

extranjera, comercio exterior y turismo aún no son percibidos en su verdadera dimensión en el exterior.

1.8.3 Instituciones miembros del Clúster Servicios de Medicina y Odontología



Porter (1999) plantea: “Los Clústers son concentraciones geográficas de empresas e instituciones interrelacionadas que actúan en una determinada actividad productiva”.

En el portal del Clúster Servicios de Medicina y Odontología de Medellín se argumenta lo siguiente:

El Clúster Servicios de Medicina y Odontología se constituye el 17 de diciembre de 2008, es una estrategia de desarrollo para la ciudad de Medellín, liderado por la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, la Alcaldía de Medellín y es apoyado por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Proexport y Proantioquia. Está integrada por 30 hospitales, clínicas médicas y dentales y escuelas de medicina, y también por 270 empresas complementarias de la cadena de suministro de atención médica.

La misión del Clúster de Medicina y Odontología es promover la cultura de confianza e integración institucional para la construcción de redes de cooperación en prestación de servicios, educación e investigación en salud de alta calidad, con el fin de atraer el mercado internacional y así contribuir al mejoramiento de la competitividad regional.

La visión para el año 2014 es ser reconocidos por el desarrollo y la calidad de nuestros servicios como uno de los tres destinos de salud más importantes de América Latina, con el fin de contribuir al progreso económico y social de la región.

Los pilares estratégicos son: Promover la internacionalización del Clúster y sus servicios de salud, promover el desarrollo e implantación del Modelo de atención Clúster para la

atención de pacientes internacionales, promover la Acreditación internacional de las instituciones prestadoras de Servicios de Salud – IPS y promover el fortalecimiento empresarial con énfasis en la cadena de abastecimiento (proveedores).

El Clúster Servicios de Medicina y Odontología brinda amplios beneficios a las empresas que lo componen y puede convertirse en un factor determinante de la competitividad de la economía de Medellín, los cuales incluyen:

- ✓ Incremento de los niveles de experticia. Provee a las empresas un mayor grado de apropiación de su cadena de valor, y permite cooperación y aprendizaje potencial entre las mismas.
- ✓ Aumenta la capacidad de las empresas de inducir habilidades complementarias.
- ✓ Aumento de la productividad de las empresas en el Clúster y posibilidad de desarrollo de nuevos negocios.
- ✓ Fortalecimiento social y otros vínculos informales, bases para la creación de nuevas ideas y nuevos negocios y para el incremento de la eficiencia en investigación y desarrollo.
- ✓ Mejoramiento de los flujos de información.
- ✓ Facilitamiento del desarrollo de una infraestructura de servicios profesionales, legales, financieros, entre otros.
- ✓ Fortalecimiento de la coordinación y transacciones entre empresas, permitiendo la difusión de mejores prácticas, lo que a su vez estimula y facilita la innovación, y promueve la creación y el desarrollo de instituciones creadoras y proveedoras de conocimiento.
- ✓ Fortalecimiento de la atracción y permanencia de capitales extranjeros, lo que a su vez puede posibilitar el fortalecimiento de capacidades industriales mediante la transferencia tecnológica, lo cual permite un proceso de upgrade en la base de capital y crea por ende una economía más próspera y sofisticada.

- ✓ Posibilitan la inserción de la base productiva de la región a las cadenas mundiales de valor.

Es de gran importancia resaltar que el Clúster de Servicios de Medicina y Odontología ha logrado promover una cultura de confianza e integración institucional en las instituciones pertenecientes al mismo y esto les ha generado grandes beneficios que finalmente se traducen en el mejoramiento de la competitividad regional mediante la captación de mercado internacional.

El Clúster Servicios de Medicina y Odontología cuenta con 26 miembros entre instituciones médicas, odontológicas y universidades. Solo 1 de ellas es pública, esta última institución según el ranking de la revista América Economía fue por tercera vez consecutiva considerada como el mejor hospital público de América Latina.

Institución / Características	Tipo de Institución	Nro. De Camas	Egresos Hospitalarios Anuales	Médicos Especializados	Mejores Hospitales de América Latina (Puesto)	Acreditación Nacional	Acreditación Internacional
Hospital Pablo Tobón Uribe	Privada	352	12.000	285	20	Si	En proceso
Hospital Universitario San Vicente Fundación	Privada	662	21.000	267	18	Si	No
Hospital General de Medellín	Publico	409	17.000	180	22	Si	En proceso
Clínica El Rosario	Privada	125	13.000	72	N/A	Si	En proceso
Clínica Universitaria Bolivariana	Privada	186	13.000	128	N/A	En proceso	No
Clínica Cardiovascular	Privada	136	6.555	68	N/A	En proceso	No
Clínica Oftalmológica de Antioquia Clofan	Privada	0	18.000	60	N/A	No	En proceso
Clínica Las Vegas	Privada	134	9.500	94	N/A	No	No
Clínica Medellín	Privada	167	8.897	300	N/A	No	No
Clínica del Prado	Privada	97	14.200	70	N/A	No	No
IQ Interquirófanos	Privada	0	4.350	30	N/A	No	No

Clínica de Oncología Astorga	Privada	0	4.800	23	N/A	En proceso	No
Clínica de Oftalmología Sandiego	Privada	0	3.000	60	N/A	En proceso	No
Clínica Odontología Promta	Privada	0	12.000	12	N/A	No	Si
Centro Odontológico Congregación Mariana	Privada	0	13.900	38	N/A	No	Si
Oral Home	Privada	0	1.200	13	N/A	No	Si
Odontología Especializada Laureles	Privada	0	13.000	14	N/A	No	Si
Dental Center	Privada	0	1.050	5	N/A	No	Si
Calle Doce Clínica Odontológica	Privada	0	1.500	8	N/A	No	Si
Orto Stetic	Privada	0	2.750	8	N/A	No	No
Oral Laser	Privada	0	28.160	42	N/A	No	No

*Instituciones miembros del Clúster Servicios de Medicina y Odontología

1.8.4 Acreditaciones y Certificaciones internacionales

La acreditación y certificación internacional es el proceso probado que cada organización necesita para ayudar a garantizar un entorno seguro para sus pacientes, el personal y las visitas. Este proceso muestra el compromiso de la organización para mejorar en forma permanente la seguridad del paciente.

Joint Commission International



Joint Commission International (JCI) otorga acreditación a hospitales, centros de atención ambulatoria, laboratorios de análisis clínicos, servicios de atención continuada, organizaciones de atención domiciliaria y atención a largo plazo, organizaciones de transporte médico y servicios de atención primaria, además de certificación para 15 tipos de programas de atención clínica. Los estándares de JCI han sido formulados por expertos en atención de la salud de nivel internacional, los cuales establecen expectativas que son uniformes y alcanzables.

A través de la acreditación y certificación de JCI, las organizaciones de atención de la salud obtienen acceso a una variedad de recursos y servicios que las conectan con la comunidad internacional: un sistema de medición de calidad mundialmente reconocido que funciona como un índice de referencia; mejores prácticas y estrategias de

reducción de riesgos, tácticas para disminuir eventos adversos, además de programas informativos anuales para ejecutivos, conocidos como Executive Briefing.

JCI es una institución reconocida como líder mundial en la calidad de la atención de la salud y seguridad del paciente. Nuestros asesores y evaluadores son médicos clínicos altamente capacitados que promueven la seguridad del paciente.

La prioridad de JCI es mejorar la calidad de la atención de la salud y la seguridad del paciente, con experiencia en el control de infecciones, seguridad en el manejo de los medicamentos, seguridad de las instalaciones y en el proceso de preparación para la acreditación.

Los estándares de JCI han sido formulados por expertos en atención de la salud de todo el mundo y evaluados en cada una de las regiones a nivel internacional.

American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities, Inc – AAAASFI.



En el portal de La Asociación Americana para la Acreditación de Facilidades de Cirugía Mayor Ambulatoria, Inc. se expone lo siguiente:

Fue establecida en 1980 para desarrollar un programa de acreditación para estandarizar y mejorar la calidad de la atención médica y quirúrgica en los centros de cirugía ambulatoria sin dejar de asegurar al público de alto nivel para la atención y seguridad del paciente en un centro acreditado, Su misión principal es velar por la calidad de la atención más alta del paciente en una cirugía ambulatoria.

Para las compañías de seguros que requieren la certificación de Medicare, AAAASF tiene un programa por separado para evaluar y autorizar las instalaciones para la certificación de Medicare, usando el sistema conocido como la inspección que se usa para la acreditación regular.

AAAASF es único entre las agencias de acreditación en la protección de los pacientes en un consultorio de cirugía (OBS), Exigencias:

- ✓ Exige que los cirujanos tengan privilegios en el hospital por cualquier procedimiento que se realiza.
- ✓ Exige el uso de los profesionales de la anestesia para los niveles más profundos.
- ✓ Exige seguro ambiente quirúrgico, equipos, medicamentos, etc. a través de normas específicas.
- ✓ Mantiene OBS con las normas del hospital.
- ✓ Exige revisión por pares (peer supervisión) y los datos de las pistas (complicaciones, mortalidad, etc., con gran cantidad de datos que cubren más de 2 millones de procedimientos)

Fundación MásFamilia

El Hospital con alma, Pablo Tobón Uribe fue acreditado internacionalmente como empresa familiarmente responsable (EFR), el Hospital implementa una nueva cultura del trabajo, que permite una eficaz armonía entre la esfera laboral, personal y familiar, tal y como demanda la sociedad actual.

Esta cultura del trabajo incide en la relación trabajo-persona-familia y por consiguiente en el excelente clima laboral que perciben los pacientes, razón de ser de la institución.

El Pablo Tobón Uribe está integrado por más de 1800 colaboradores, quienes reciben 25 beneficios, a través de las políticas de Empresa Familiarmente Responsable.

Esta certificación, más que un logro, es un estímulo que compromete al Hospital a trabajar en equipo con sus colaboradores y fortalecer la familia Pablo Tobón Uribe.

1.8.5 Turismo

Cotelco (2011) plantea:

A escala mundial, como categoría de exportación, el turismo se sitúa en 4to lugar detrás de los combustibles, los productos químicos y los de automoción. Para muchos países en desarrollo se trata de una de las principales fuentes de ingresos por divisas y de la principal categoría de exportación para la tan necesaria creación de empleo y de oportunidades para el desarrollo.

Actualmente por sus importantes transformaciones en seguridad e infraestructura, Antioquia se presenta como uno de los destinos turísticos más importantes del país. Según Cotelco el porcentaje de ocupación Hotelera de Antioquia en el año 2011 fue del 57.9% ocupando el tercer lugar en comparación al 1ro que fue ocupado por Bogotá con el 63.1%.

El plan de Desarrollo Turístico Medellín 2011–2016 tiene como objetivo general aumentar la competitividad nacional e internacional de Medellín, buscar el liderazgo en Latinoamérica como destino de Turismo de Salud, y fortalecer el desarrollo en turismo de naturaleza y Turismo Cultural, para segmentos de mercados específicos, con una oferta de calidad superior y tecnología de aplicación internacional, que contribuya al desarrollo, la prosperidad y bienestar de la comunidad, dentro de una marco de sostenibilidad, Ética y Responsabilidad social.

Las metas que se propuso el Plan de Desarrollo Turístico Medellín 2011–2016 son:

- ✓ Lograr que la cifra de viajeros internacionales que lleguen a Medellín alcance las 400.000 personas en el año 2016 para lo cual se requiere mantener una tasa de crecimiento anual sostenida de al menos 15% durante el periodo 2011-2016.
- ✓ Incrementar la contribución directa del turismo al PIB de Medellín en un 20% para el año 2016, en relación con el año 2010.
- ✓ Mejorar la posición de Medellín en al menos 5 puestos en el Ranking ICUR “Las mejores ciudades para hacer negocios” partiendo de la posición 14 en América Latina en 2010.

La asociación internacional de congresos y convenciones (ICCA) ubicó a Medellín en el puesto número 20 de Latinoamérica, dentro del ranking internacional en turismo corporativo. Del informe ICCA se presentaron los resultados que se detallan a continuación:

✓ **Tejido Económico**

La comunidad Clúster es una estrategia de ciudad liderada por la Alcaldía de Medellín, la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia y los empresarios de la región con el apoyo de múltiples instituciones.

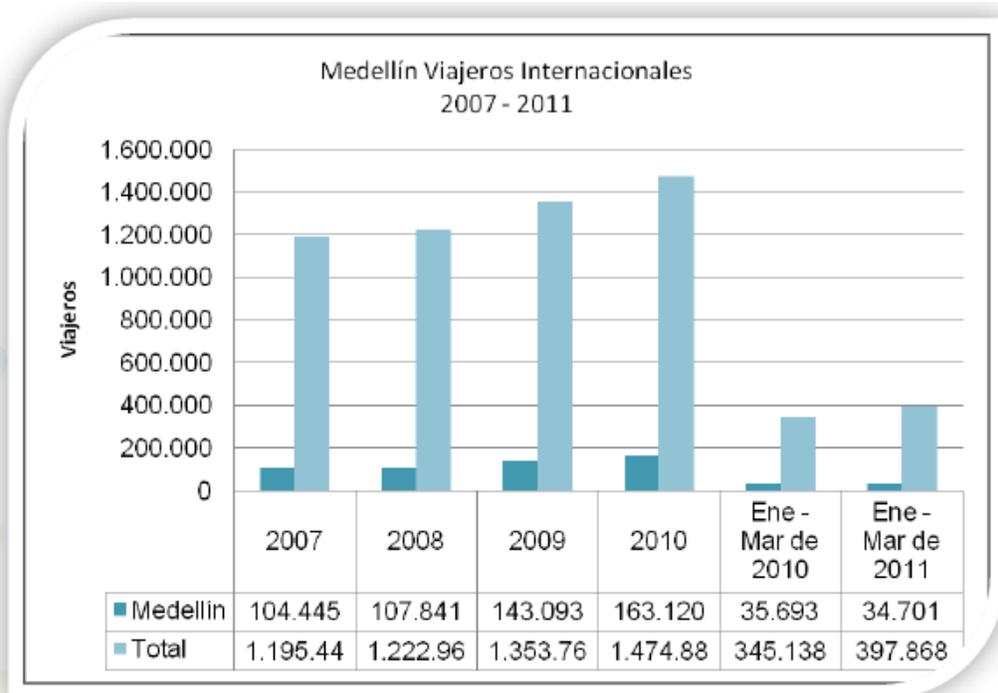
✓ **Tejido Social Demográfico**

Según el consejo privado de competitividad (CPC), Medellín es la ciudad más competitiva de Colombia, seguida de Bogotá y Manizales, de acuerdo con el escalafón elaborado por este organismo, en el que nos destacamos por factores como: servicios públicos, seguridad y educación.

✓ **Tejido Cultural**

Cuando se observa la información económica en la ciudad de Medellín junto con los avances que se observan en el sector cultural en los últimos años, no queda duda alguna que en la ciudad hay una vocación cultural destacable y creciente.

Gráfica 5. Histórico de viajeros internacionales 2007-2011



Medellín Convention & Visitors Bureau

Medellín Convention & Visitors Bureau es una fundación privada sin ánimo de lucro dedicada a posicionar la ciudad y la región como destino de clase superior para ferias, congresos y convenciones, mediante la ejecución de una función de mercadeo dirigida a los públicos nacionales e internacionales y a los proveedores de servicios turísticos. El Bureau contribuye a la integración del sector, al desarrollo económico y al cumplimiento de los planes turísticos de la ciudad y el departamento.

Empresas del sector hotelero miembros de Medellín Convention Bureau

Alojamiento en Medellín			
Hotel	Nro. Habitaciones	Hotel	Nro. Habitaciones
Art Hotel	0	Travelers	0
Best Western	34	Portón Medellín	71
Gran Hotel	120	Four Points Sheraton	123
Hotel solar casa Laureles Medellín	34	Cabo de la Vela	34
InterContinental	294	El Cortijo de la Rivera	0
Estelar Blue	134	Hotel Florida	43
Poblado Alejandría	91	Holiday Inn Express	0
Poblado Plaza	84	Gaudi	40
Laureles 70	41	Merlot	30
Lukas	0	Hotel Mariscal Robledo	36
Estelar Milla de Oro	168	TRYP Medellín	140

Hotel Nutibara de Medellín	140	BH Hoteles	63
Palma 70	22	Hotel Lincoln	36
Park 10	55	Conutry Suites Hotel	80
Hotel Plaza Mayor de Medellín	23	33 Conquest Hotel	0
The Charlee Lifestyle Hotel	0	Las Lomas	148

Fuente: http://www.medellinconventionbureau.com/acerca_del_bureau.html

1.9 Análisis de la Información

1.9.1 Estrategias de promoción y divulgación en el exterior.

Medellín posee excelentes servicios en salud, lo que lo convierte en un destino atractivo para quienes desean acceder a especialistas altamente calificados.

En la encuesta realizada por el Clúster Servicios de Medicina y Odontología a los pacientes internacionales tratados por sus entidades miembros se encontró información precisa por parte de los pacientes internacionales acerca de los servicios médicos prestados por dichas entidades. A continuación se pueden evidenciar varios aspectos importantes de la misma.

- ✓ Si bien la mayoría de los pacientes internacionales que se someten a tratamientos médicos en la ciudad de Medellín planean su viaje para tal fin, no lo hacen porque exista una campaña publicitaria que los atraiga para tomar este servicio sino porque personas que lo han utilizado lo recomiendan según lo demuestra la encuesta. Esto significa que se debe fortalecer la marca de turismo de salud y crear nuevas opciones publicitarias que permitan dar a conocer los servicios ofertados y en consecuencia atraer un mayor número de turistas extranjeros; De tal forma se atraerían un número mayor de turistas de salud de los que se pueden captar por medio de referidos.
- ✓ Los pacientes internacionales califican con un margen de excelencia del 90% - 92% que los hospitales donde fueron atendidos, la atención del grupo médico u odontológico y la atención de las enfermeras fue óptimo para la prestación del

servicio médico lo cual demuestra la capacidad de infraestructura y la buena atención brindada por los profesionales de las instituciones medicas evaluadas. A lo anterior se le agrega que los pacientes consideran con un porcentaje muy alto que los servicios prestados en Medellín son más personalizados que en su lugar de residencia lo que deja ver que estamos solucionando las necesidades de cada cliente como no lo hacen en su propio país.

- ✓ A pesar de que más de la mitad de los pacientes extranjeros encuestados es decir el 63% se sienten muy seguros en la ciudad de Medellín, esta no es del todo una cifra alentadora pues deja ver que el restante de encuestados correspondiente al 37% no sienten que la seguridad de la ciudad sea adecuada para ellos. Esto se convierte en una dificultad que impide que más pacientes extranjeros visiten nuestra ciudad para tomar los servicios de salud.

La Alcaldía de Medellín, la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia y Proantioquia con la creación del Clúster Servicios de Medicina y Odontología y su marca Medellín Health City, han logrado que Medellín sea reconocido como un destino importante para el turismo de salud en Latinoamérica. En parte este logro se debe a la confianza e integración institucional que han tenido las instituciones médicas y odontológicas miembros del Clúster Servicios de Medicina y Odontología y al compromiso de esta última por fortalecer las instituciones.

El Clúster Servicios de Medicina y Odontología y su marca Medellín Health City desde su creación han logrado posicionar a Medellín como un destino de salud en el que se ofrecen servicios médicos y odontológicos de alta calidad a un precio competitivo, y con esto se ha logrado atraer mercado internacional contribuyendo así al mejoramiento de

la competitividad regional con todo lo que significa, sin embargo es fundamental el fortalecimiento de la marca de ciudad para generar un mayor progreso y la expansión a los mercados internacionales de los servicios de salud que ofrecen las entidades medicas y odontológicas de la ciudad.

Como resultado del trabajo que ha venido realizando el Clúster Servicios de Medicina y Odontología se puede evidenciar el reconocimiento que le hizo la Asociación de Turismo Medico por su liderazgo y buenos resultados en la internacionalización del portafolio medico de la ciudad de Medellín.

El Ministerio de Comercio Industria y Turismo en su Programa de Transformación Productiva se ha planteado unos objetivos para fortalecer el sector de turismo de salud en el país, estos pueden ser muy benéficos para fortalecer la labor que viene adelantando el Clúster Servicios de Medicina y Odontología.

- ✓ Desarrollar una marca para promocionar el Turismo de Salud.
- ✓ Promocionar y mercadear el sector turismo de salud en el exterior.
- ✓ Reforzar los programas de apoyo para acreditaciones internacionales con el fin de facilitar el reconocimiento del sector en el exterior.

1.9.2 Mecanismos de Certificación y acreditación internacional

La acreditación internacional de instituciones médicas es muy importante para captar un mayor número de pacientes extranjeros, sin embargo según la encuesta realizada por el Clúster Servicios de Medicina y Odontología, menos de la mitad de los pacientes extranjeros no tuvieron eso en cuenta a la hora de planear su viaje para tomar los servicios médicos. Los prospectos día tras día están conociendo la importancia de dichas acreditaciones, y el hecho de no tenerlas dificulta la captación de pacientes que toman los servicios médicos por medio de entidades internacionales que son las encargadas de decidir en qué país y a que institución enviar a sus clientes.

La encuesta realizada por el Clúster de Servicios de Medicina y Odontología de la ciudad de Medellín permitió conocer el perfil y la percepción que tiene el paciente extranjero acerca de los servicios prestados por un grupo de entidades medicas y odontológicas de la ciudad; de allí la importancia de resaltar que el nivel de satisfacción en las preguntas que hacen referencia a las instituciones medicas y el servicio prestado por los profesionales de la salud fue supremamente alto lo cual demuestra el potencial existente, sin embargo otros aspectos como la seguridad y las acreditaciones internacionales demuestran que las instituciones medicas y las organizaciones gubernamentales deben trabajar en darle solución a las dificultades existentes en estos temas con el fin de captar un mayor número de pacientes extranjeros y así lograr la internacionalización de los servicios de salud ofrecidos en la ciudad de Medellín.

Medellín, con el apoyo de organizaciones públicas y privadas es referencia para quienes buscan tomar servicios de salud de alta calidad en una equilibrada relación de costo-beneficio, esto acompañado de su actual posicionamiento en el ámbito internacional como uno de los mejores destinos de América latina para hacer negocios la consolidan como una ciudad cada vez más atractiva para los extranjeros.

Las instituciones médicas y odontológicas miembros del Clúster Servicios de Medicina y Odontología conocen la necesidad de ser acreditadas por instituciones internacionales que les permita tener un respaldo para la atención de sus pacientes extranjeros y, gracias a su compromiso y al apoyo brindado por el Clúster ya se ha logrado que algunas sean certificadas y otras estén en proceso de certificación.

Es importante resaltar que sólo en las instituciones medicas miembros del Clúster Servicios de Medicina y Odontología se cuenta con 2.268 camas para la atención de pacientes y para el año 2011 hubo 133.152 egresos hospitalarios en estas instituciones. En cuanto a las instituciones odontológicas estas tienen 97 consultorios y para el año 2011 hubo 85.710 egresos hospitalarios. Permite identificar la capacidad de estas instituciones.

Las certificaciones y acreditaciones nacionales e internacionales con las que cuentan algunas instituciones médicas y odontológicas permiten conocer la pretensión de dichas instituciones en internacionalizar sus servicios, sin embargo deben trabajar en conjunto con el Clúster Servicios de Medicina y Odontología para lograr más acreditaciones que les permitan tener un mayor reconocimiento a nivel internacional.

Si bien algunas instituciones médicas de la ciudad de Medellín cuentan con acreditaciones y certificaciones nacionales otorgadas por el Icontec y diversas

entidades gubernamentales, el desafío mayor se encuentra en acreditarse y certificarse con organizaciones internacionales que le puedan brindar un mayor reconocimiento y respaldo para sus pacientes extranjeros.

Sin embargo, seis clínicas odontológicas pertenecientes al Clúster Servicios de Medicina y Odontología cuentan con acreditación internacional, American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities, Inc – AAAASFI, y cuatro instituciones medicas están en proceso de certificación de Joint Commission International (JCI).

La importancia de una certificación de Joint Commission International (JCI) está en que abre las puertas para que las aseguradoras de Estados Unidos envíen pacientes a realizarse procedimientos médicos, En Colombia actualmente hay dos entidades ubicadas en Santander y Bogotá que cuentan con dicha certificación, para ellas es una ventaja debido a que fácilmente pueden prestar sus servicios a pacientes del mayor mercado en el mundo en cuanto a turismo medico.

1.9.3 Infraestructura turística del departamento de Antioquia

La alcaldía de Medellín desde hace unos años ha venido implementando una serie de políticas que pretenden promover una ciudad inclusiva, segura y amable para sus habitantes y visitantes; prueba de esto es la transformación en infraestructura que ha experimentado la ciudad, los grandes avances en materia de seguridad y educación, y en especial una mejora significativa en la calidad de vida de la sociedad. Esto para la internacionalización de los servicios médicos de la ciudad representa una ventaja muy importante debido a que se construye un lugar propicio donde el paciente internacional no solo utilice los servicios médicos sino que también pueda disfrutar de todos los lugares turísticos y culturales de la ciudad.

Medellín tiene ventaja con respecto a su conectividad con el resto del mundo debido a que cuenta con dos aeropuertos y más de 10 aerolíneas que ofrecen directamente sus servicios de transporte a 8 países diferentes, esto permite que los turistas extranjeros puedan acceder fácilmente a nuestra ciudad a tomar sus servicios médicos y disfrutar de los lugares culturales y turísticos, eventos de negocios, entre otras actividades de su interés.

En la actualidad, Medellín es el 3er destino más visitado por turistas extranjeros en el país con motivo de ocio o vacacional, después de Bogotá y Cartagena.

En el año 2010, llegaron a Medellín 163.120 visitantes internacionales que corresponde al 11.1% del total en Colombia, con un crecimiento en el 2010 del 14% frente al 8.9%

del país, y la tendencia es que para el año 2012 se alcance 1'600.000 viajeros extranjeros.

Medellín cuenta con más de 20 lugares de cultura, historia y patrimonio que permiten al visitante extranjero conocer nuestra cultura y disfrutar de ella, entre los más representativos están: Palacio de la cultura “Rafael Uribe Uribe”, Parque Biblioteca La Quintana Tomás Carrasquilla y el Museo de Arte Moderno de Medellín.

Medellín cuenta con más de 80 atractivos turísticos que lo consolidan como un destino turístico privilegiado, reconocido como “La ciudad de la eterna primavera”, entre los lugares atractivos más representativos están: Jardín Botánico de Medellín, Museo de Antioquia, Parque Explora y la Plaza Botero.

Medellín ciudad de encuentros y convenciones, realiza las dos ferias más importantes de Latinoamérica en el sector textil y confecciones. Cientos de compradores internacionales se dan cita en Colombiatex y Colombiamoda, para conocer las últimas novedades en diseño, materiales y maquinaria para el medio.

Medellín anualmente es la ciudad donde se realizan importantes eventos culturales tales como: Festival Internacional del Tango, Festival Internacional de la Poesía, Festival Internacional del Jazz y la Feria del Libro.

Medellín cuenta con modernos sistemas de transporte que conectan gran parte del municipio, como el Metro, Metro Cable y Metro Plus, y goza de renovadas avenidas que facilitan la movilidad.

Medellín, es una ciudad que por sus eventos culturales, artísticos, económicos y de negocios es identificada internacionalmente. La feria de las flores es la más grande y antigua fiesta de la ciudad que se realiza cada año y atrae a miles de turistas, en su programación se destaca eventos como el desfile de autos clásicos y antiguos, el Festival Nacional de la Trova Ciudad de Medellín, la Cabalgata Feria de las Flores, entre muchas otras actividades.

El alumbrado navideño es otro evento simbólico de la ciudad que atrae a miles de visitantes, durante diciembre y enero Medellín se transforma en “la ciudad de las luces” gracias al colorido y creativo alumbrado que se despliega por gran parte de la ciudad, a esto se le suma un sinnúmero de actividades que complementan las fiestas decembrinas.

Regiones de Antioquia

✓ Occidente de Antioquia: La ruta del sol y la fruta

Territorio lleno de historia y bellos paisajes por sus iglesias, calles empedradas, casas coloniales, museos y hoteles, tiene el túnel más extenso de Suramérica como puerta de entrada al occidente antioqueño. Los municipios de Santa Fe de Antioquia, San Jerónimo y Sopetrán ofrecen espacios y parques ecológicos adecuados con zonas de camping.

✓ **Oriente Antioqueño: Paisajes verdes y pueblos mágicos**

Región caracterizada por sus hermosos paisajes naturales, sus pueblos típicos donde sus parques son ideales para pasar un agradable momento y al mismo tiempo degustar los más exquisitos platos típicos de la gastronomía paisa.

Entre sus atractivos más importantes se encuentre, el embalse de Guatapé y el Peñol, uno de los más grandes de Suramérica, perfecto para deportes acuáticos como el canotaje y el esquí; La piedra Marial en el Peñol, un lugar de peregrinación religiosa a donde acuden cientos de personas.

✓ **Magdalena Medio: Una Leyenda de Agua, Bosque Tropical y Cemento**

Zona que cuenta con un agradable clima cálido, gran biodiversidad de flora y fauna y, una excelente vista al río Magdalena. Esta zona es considerada Reserva Turística Nacional y en ella se encuentran diferentes cascadas, balnearios, cuevas y rocas, que son propicias para la práctica de diferentes deportes.

✓ **Suroeste: Una tradición de café, carbón y arriería**

La subregión del suroeste antioqueño se caracteriza por su producción cafetera, lo que ha propiciado su crecimiento en cuanto a infraestructura y vías de comunicación.

Gracias a la riqueza de su suelo y un clima que varía entre cálido, templado y frío hay una producción diversa, se destaca el café, cacao, fique, espárragos, plátano, frijol y caña de azúcar.

Esta subregión tiene las siguientes rutas internas: Ruta del Café y El Carbón, Ruta del Café, Ruta de La Arriería.

✓ **Norte: Ruta de la leche**

La Zona Norte del departamento es reconocida por los antioqueños gracias a que allí se pueden encontrar con la tradición campesina de una región lechera por excelencia, A esta zona se le denomina la Ruta de la Leche haciendo alusión a la principal actividad económica de la mayoría de sus municipios.

Esta subregión Norte tiene las siguientes rutas internas: La Ruta Lechera y del Agroturismo, La Ruta de Los Embalses, La Ruta de La Fe y La Cultura, La Ruta de Los Páramos y La Trucha.

✓ **Urabá: La ruta del mar y el plátano**

Es la región costera de Antioquia ubicada cerca del océano atlántico, cuenta con paisajes exóticos y gran diversidad cultural, sol y playa.

Urabá es la región bananera y platanera más importante del país y despensa de esa fruta tropical de varios mercados internacionales

Hallazgos

Medellín cuenta con una ventaja comparativa en costos, una buena calidad en el sistema de salud reconocida por la OMS, fácil acceso desde EE.UU comparativamente con competidores fuertes en el sector como India, y Tailandia, por lo tanto existe una oportunidad interesante para atraer turistas de salud hacia el país.

Un gran número de las instituciones médicas y odontológicas de la ciudad han adoptado una cultura de confianza e integración institucional que les ha permitido fortalecerse en diversas áreas en pro de mejorar su competitividad y generar un mayor desarrollo económico para la región, a su vez han logrado grandes avances en la atención de pacientes internacionales así como en la internacionalización de sus servicios de salud.

En los últimos años Medellín ha sido una ciudad de constantes transformaciones con proyectos de inversión social, cultural y urbano que buscan el bienestar de sus habitantes y visitantes, como resultado se ha logrado mejorar la percepción de seguridad, se ha generado gran avance en materia educativa y cultural y, se ha logrado un posicionamiento en el ámbito internacional como un destino atractivo para el turismo de salud y negocios.

El trabajo que han realizado entidades del sector público y privado con el fin de posicionar a Medellín a nivel internacional como un destino importante para el turismo medico, ha sido de gran beneficio para las instituciones prestadoras de servicios de

salud, sus empleados y la región en general. Esto debido a que se ha forjado una estructura empresarial más fortalecida que ha contribuido al mejoramiento de la competitividad regional.

El reconocimiento internacional que hasta el momento se ha logrado difundir como un país con grandes oportunidades y con un buen desarrollo económico y social, ha sido el resultado de diferentes entidades y programas del sector público que tienen como objetivo mejorar la percepción equivocada que tienen los extranjeros sobre nuestro país.

El Clúster Servicios de Medicina y Odontología como estrategia de ciudad, creado por una alianza público-privada con el fin de apoyar el sector salud de la ciudad, ha sido de gran beneficio para las instituciones miembros y la comunidad en general debido a que ha logrado incrementar los niveles de experticia, han desarrollado nuevos negocios, se ha fortalecido la estructura empresarial y ha generado una cultura de confianza e integración institucional entre las instituciones medicas.

Medellín, actualmente se está posicionando como uno de los mejores destinos de América Latina para la prestación de servicios de salud de alta calidad en una equilibrada relación costo-beneficio, esto acompañado del desarrollo turístico que ha tenido el departamento de Antioquia y las mejoras en infraestructura de su capital, consolidan nuestra ciudad como un excelente destino para el turismo de salud y negocios.

Para el cumplimiento de los objetivos propuestos en esta investigación se desarrollaron cuatro fases, descritas a continuación:

1. Fase de identificación: Esta fase sienta las bases de la investigación, determinando el problema que se quiere resolver, a quienes afecta y cuál es la situación que se desea alcanzar, concretando el modo en que vamos hacerlo y valorar las posibilidades lograrlo. Comprende las siguientes actividades:

- ✓ Diagnostico (Matriz de involucrados)
- ✓ Análisis de problemas (Árbol de Problemas)
- ✓ Análisis de objetivos (Árbol de Objetivos)
- ✓ Análisis de Alternativas (Formulación de objetivo general y específicos)

2. Diseño y Formulación: En esta fase se identifica la estructura básica de la investigación, especificando y organizando los productos obtenidos en la etapa de identificación. Comprende las siguientes actividades:

- ✓ Planificación de actividades
- ✓ Programación de recursos
- ✓ Documentación y bibliografía

3. Ejecución y Seguimiento: Esta fase constituye la aplicación práctica de la investigación y es el contraste entre la actuación prevista y la capacidad real para la ejecución. Comprende las siguientes actividades:

- ✓ Actuaciones y seguimiento
- ✓ Análisis de la información

4. Evaluación: Esta fase califica y da un valor al conjunto de actividades y acciones que venimos realizando a través del proyecto. Comprende las siguientes actividades:

- ✓ Impacto
- ✓ Pertenencia
- ✓ Eficacia
- ✓ Viabilidad

Conclusiones y recomendaciones

1.10 Conclusiones

- ✓ Los servicios médicos y el sector turismo cuentan con el respaldo del Clúster Servicios de Medicina y Odontología, y el Clúster Turismo de Negocios, Ferias y Convenciones en el marco de una estrategia de ciudad llamada “Medellín, Ciudad Clúster”. Estos programas han sido de gran importancia para el fortalecimiento empresarial y la integración institucional de las empresas participantes. Como resultado se ha logrado la internacionalización de sus servicios lo que ha contribuido al mejoramiento de la competitividad regional.

- ✓ Las instituciones médicas y odontológicas de la ciudad deben comprometerse en diseñar procesos de investigación y desarrollo con el fin de fortalecer los servicios médicos, mejorar su infraestructura, realizar alianzas estratégicas y mejorar su condición actual con el fin de ser más competitivas en la prestación de sus servicios, de esta forma se podrá lograr consolidar a Medellín como uno de los principales destinos para el turismo de salud en América Latina.

- ✓ El Clúster Servicios de Medicina y Odontología debería implementar más estrategias de apoyo que les permita a las instituciones médicas y odontológicas obtener las diferentes acreditaciones internacionales, de esta forma se generaría un mayor reconocimiento en el ámbito internacional y por ende un mayor número de turistas de salud

- ✓ Las acreditaciones internacionales en términos de reconocimiento y competitividad mejorarían nuestra posición actual en comparación con competidores fuertes como los son India, Tailandia y México que cuentan con dichas acreditaciones.
- ✓ La estrategia ciudad clúster por ser una iniciativa publico privada debería otorgar incentivos económicos y tributarios para que los empresarios encuentren mayor factibilidad en los procesos de certificación para el cumplimiento de estándares internacionales de calidad.
- ✓ Medellín cuenta con diversos lugares turísticos y culturales de gran interés, esto sumado al gran número de atractivos en el resto del departamento de Antioquia, constituye una amplia oferta a disposición del turista internacional.
- ✓ En la actualidad la infraestructura hotelera de la ciudad cuenta con altos estándares internacionales acompañado de un recurso humano altamente calificado con procesos de certificación de competencias laborales certificados por instituciones públicas como el Sena.
- ✓ Los medios de conectividad en transporte son diversos y adecuados lo que permite un producto turístico altamente desarrollado integrando excelencia y calidad en la prestación de los mismos.

- ✓ Medellín cuenta con amplia oferta hotelera de servicios de talla internacional, el Bureau de Medellín cuenta con 32 hoteles miembros con una capacidad total de 2084 habitaciones.

1.11 Recomendaciones

- ✓ Es importante continuar con el fortalecimiento de los procesos de disminución de los índices de seguridad civil lo que llevaría a una disminución de la violencia, protección de la integridad personal y disminución de robos, y de esta forma volver cada vez más atractivo a Medellín como destino de turismo de salud.
- ✓ La estrategia “Medellín, Ciudad Clúster – Clúster Servicios de Medicina y Odontología” implementada por una alianza publico privada sea un proceso de continuidad y permanencia en el tiempo con el propósito de continuar con la promoción de los servicios de salud, con el fortalecimiento y el acompañamiento de acreditación de las instituciones medicas.
- ✓ Las instituciones de salud y el sector turismo deben hacer alianzas estratégicas que permitan ofrecer un servicio integral de alta calidad para el turista extranjero.
- ✓ Fortalecer la marca Turismo de Salud de Medellín con el fin de promocionar los servicios médicos en el exterior y de esta forma atraer un mayor número de pacientes extranjeros.

Referencias bibliográficas

American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities, Inc 2012, Sobre nosotros, [en línea], Recuperado el 16 de Mayo de 2012 de, <http://www.aaaasf.org/pub/site/index-1.html>

Asociación de Turismo Médico, Acerca de MTA 2012, [en línea], Recuperado el 15 de Mayo de 2012 de, <http://www.medicaltourismassociation.com/en/mta-members-in-americas-and-caribbean.html>

Clúster Servicios de Medicina y Odontología de Medellín 2012, Estrategia, Medellín-Colombia, [en línea], Recuperado el 16 de Mayo de 2012 de, <http://www.medellinhealthcity.com/index.php/es/quiene-somos/estrategia>

Clúster Servicios de Medicina y Odontología de Medellín, *Portafolio de Servicios Clúster*. Medellín-Colombia, [en línea], Recuperado el 29 de Marzo de 2012 de http://www.medellinhealthcity.com/descargas/portafolio_cluster.pdf

Cotelco 2012, *A 54,5% llegó ocupación hotelera en 2011*, Medellín-Colombia, [en línea], Recuperado el 16 de Mayo de 2012 de, <http://m.vanguardia.com/actualidad/colombia/143464-a-545-llego-ocupacion-hotelera-en-2011-cotelco>

Medellín Convention Bureau 2012, *Medellín y su Infraestructura*, Medellín-Colombia, [en línea], Recuperado el 30 de Marzo de 2012 de, <http://www.medellinconventionbureau.com/infraestructura.html>

Medellín como vamos, Seguridad y Convivencia, Medellín-Colombia. [En línea], Recuperado el 16 de Mayo de 2012 de, <http://www.medellincomovamos.org/seguridad-y-convivencia>

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo plantea (2009). *Plan de Mercadeo*. Universidad Nacional de Colombia, [en línea], Recuperado el 27 de Marzo de 2012 de, www.medicina.unal.edu.co/.../01.Capitulo_Plan_Mercadeo.doc

Revista Dinero 28 de Mayo de 2010. *Turismo de Salud*. [En línea], Recuperado el 27 de Marzo de 2012 de, <http://www.dinero.com/Imprimir.aspx?idItem=96660>

Revista América Economía 2010. *Servicios de Salud*, [en línea], Recuperado el 30 de Marzo de 2012 de, <http://medellin.travel/negocios/?q=content/servicios-de-salud>

ANEXOS

1.12 Anexo: Análisis de Involucrados

TURISMO DE SALUD EN LA CIUDAD DE MEDELLÍN					
MATRIZ DE INVOLUCRADOS					
GRUPOS DE INTERÉS	INTERÉS INDIVIDUAL	INTERÉS COMÚN	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS	
Instituciones Médicas y Odontológicas	1.1. Generación de recursos economicos	Potencializar los servicios de Medicina. Reconocimiento a nivel internacional Generar mayor desarrollo económico para la Región	1.4. Falta de promoción	1.8. Recurso Humano calificado	
	1.2. Potencializar sus servicios a Nivel Internacional		1.5. Falta de seguridad	1.9. Grupos de investigación reconocidos y avalados	
	1.3. Reconocimiento internacional		1.6. Certificaciones y acreditaciones Internacionales	1.9.1. Infraestructura adecuada	
	1.7. Niveles de Personal Bilingüe				
Sector Turismo	2.1. Generación de recursos economicos			2.3. Falta de seguridad	2.5. Agremiaciones (Cotelco, Comfenalco, Cluster Turismo de negocios, ferias y convenciones).
	2.2. Fortalecimiento de planes turisticos			2.4. Infraestructura no adecuada	2.6. Sitios turisticos y culturales de interés.
Estado	3.1. Generacion de empleo			3.5. Continuidad con las politicas	3.6. Alta concentración de eventos
	3.2. Promover la internacionalización de los servicios de salud				3.7. Turismo de salud - Programa de Transformacion Productiva
	3.3. Promover la confianza e integración institucional				3.8. Cluster Servicios de Medicina y Odontologia
	3.4. Contribuir al mejoramiento de la competitividad regional				
Pacientes	4.1. Servicios medicos y odontologicos de excelente calidad			4.4. Percepción de Riesgo(Inseguridad)	4.6. Visas y Documentos
	4.2. Atractivos turisticos y culturales			4.5.Falta de oferta de planes complementarios	4.7. Devaluacion del peso frente a monedas extranjeras-
	4.3. Bajo costo de los servicios medicos				

1. Grupo de interés: INSTITUCIONES MÉDICAS

INTERÉS INDIVIDUAL

1.1. Generación de recursos económicos:

La mayoría de las instituciones médicas que se encuentran ubicadas en la ciudad de Medellín tienen como principal objetivo la obtención de recursos económicos como contraprestación de sus servicios, estos recursos que para unas u otras pueden ser con ánimo ó sin ánimo de lucro son destinados a darle mayor rentabilidad a sus socios, mejorar la infraestructura de la institución y fortalecer su grupo humano con el fin de prestar un servicio médico integral y de alta calidad.

1.2 Potencializar sus servicios a nivel Internacional

La constante y creciente participación de instituciones médicas en programas creados para la internacionalización de sus servicios es el ejemplo más significativo del interés que tienen dichas instituciones por fortalecerse e internacionalizarse, adicionalmente la pretensión por parte de las instituciones medicas de acreditarse y conseguir certificaciones internacionales es un hecho que ratifica su interés por llegar a diferentes mercados internacionales.

Las instituciones médicas reconocen que los pacientes extranjeros representan un importante segmento de su mercado, por lo tanto son conscientes que deben trabajar cada vez más en tener un mayor reconocimiento a nivel internacional que les permita atraer mayor cantidad de pacientes extranjeros.

1.3. Reconocimiento Internacional

Las certificaciones y acreditaciones nacionales e internacionales con las que cuentan algunas instituciones médicas y odontológicas permiten conocer la pretensión de dichas instituciones en internacionalizar sus servicios, sin embargo deben trabajar en conjunto con el Clúster Servicios de Medicina y Odontología para lograr más acreditaciones que les permitan tener un mayor reconocimiento a nivel internacional.

PROBLEMAS PERCIBIDOS

1.4. Falta de promoción

La mayor falencia que se posee para el turismo medico en la ciudad de Medellín, es la poca captación de clientes, ya que en el año 2008, se captaron entre 4.100 y 7.000 turistas. Se espera que para el año 2032 dichas cifras se incrementen 50 veces, es decir, al menos 2,8 millones de turistas, traducidos en 6,3 millones de dólares en ingresos, neutralizando así el actual problema de la promoción.

Por lo anterior, es importante dar a conocer el sector a nivel internacional con el fin de incrementar el flujo de turistas de salud.

El Ministerio de Comercio Industria y Turismo (2012) plantea: “En su Programa de Transformación Productiva para fortalecer el sector de turismo de salud se crearon las siguientes iniciativas:

- ✓ Desarrollar una marca para promocionar el Turismo de Salud
- ✓ Promocionar y mercadear el sector turismo de salud en el exterior

- ✓ Reforzar los programas de apoyo para acreditaciones internacionales con el fin de facilitar el reconocimiento del sector en el exterior”.

1.5. La falta de seguridad

Medellín como vamos (2012) afirma:

Aunque los niveles de seguridad han mejorado en la ciudad de Medellín no son del todo alentadores debido que para el año 2011 la percepción de seguridad mejoró con relación al año 2010 al pasar del 43% al 52%, y los que se sienten inseguros pasaron del 16% al 13% en el mismo periodo. Los principales problemas de seguridad que afronta la ciudad son: La existencia de pandillas, el atraco callejero y el tráfico de drogas.

Adicionalmente, según el departamento de estado de E.E.U.U., hay mayor riesgo de ser secuestrado en Colombia que en ningún otro país del mundo; esto finalmente genera inseguridad para los pacientes extranjeros que deseen realizarse procedimientos médicos en nuestro país.

1.6. Certificaciones y acreditaciones Internacionales

Si bien algunas instituciones médicas de la ciudad de Medellín cuentan con acreditaciones y certificaciones nacionales otorgadas por el Icontec y diversas entidades gubernamentales, el desafío mayor se encuentra en acreditarse y certificarse con organizaciones internacionales que le puedan brindar un mayor reconocimiento y respaldo para sus pacientes extranjeros.

Sin embargo, 6 clínicas odontológicas pertenecientes al Clúster Servicios de Medicina y Odontología cuentan con acreditación internacional, American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities, Inc – AAAASFI.

Cabe destacar que una certificación de Joint Commission International (JCI) abre las puertas para que las aseguradoras de Estados Unidos envíen pacientes a realizarse procedimientos médicos, En Colombia actualmente hay dos entidades ubicadas en Santander y Bogotá que cuentan con dicha certificación, para ellas es una ventaja debido a que fácilmente pueden prestar sus servicios a pacientes del mayor mercado en el mundo en cuanto a turismo medico.

1.7. Niveles de personal bilingüe

Los niveles de personal bilingüe en nuestro país son muy bajos, contamos con un nivel de bilingüismo del 55% en médicos, y 8% en enfermeras con el agravante de que los principales mercados de los que provienen mayores turistas de salud son Estados Unidos y Canadá.

Si realizáramos una comparación con los anteriores datos podríamos decir que el nivel de bilingüismo en Tailandia es del 80% en médicos y 50% en enfermeras y 100% en ambas profesiones en India.

RECURSOS

1.8. Recurso humano calificado

Las instituciones médicas de la ciudad de Medellín cuentan con prestigiosos profesionales altamente calificados lo que permite tener un equipo integral para la prestación de servicios médicos.

1.9. Grupos de investigación reconocidos y avalados

La ciudad de Medellín cuenta con reconocidas universidades que ofrecen servicios educativos de alta calidad donde existen grupos de investigación en medicina reconocidos y avalados. El ejemplo más significativo está en que la primera facultad de medicina acreditada en el país pertenece a la Universidad CES la cual desde entonces ha mantenido dos características básicas como propuesta educativa para la enseñanza de la medicina: La integración de los conocimientos y la permanente actualización del proceso formativo.

La Universidad de Antioquia por su facultad de medicina ha logrado diferentes acreditaciones a nivel internacional lo que ha logrado posicionarla como una importante institución en este campo.

1.9.1. Infraestructura adecuada

Si bien la infraestructura hospitalaria que tienen las instituciones medicas de Medellín es insuficiente para el flujo de pacientes extranjeros que se espera visiten el país en los próximos años, se debe reconocer que se ha ganado liderazgo en la

prestación de servicios médicos lo que ha generado una mayor inversión en infraestructura medica y tecnológica, incluso varias clínicas de la ciudad han creado áreas para los procesos de internacionalización y atención de pacientes internacionales.

El Ranking realizado en el año 2011 acerca de los 45 mejores hospitales y clínicas de América latina distribuye las mejores instituciones entre 10 países de la región, Colombia representa el 31%, es decir 14 de los 45 mejores hospitales y clínicas y cinco de estas se encuentran en la ciudad de Medellín:

- Hospital Universitario San Vicente de Paul
- Hospital General de Medellín
- Hospital Pablo Tobón Uribe
- Clínica Las Américas
- Clínica León XIII

Lo anterior constata el reconocimiento que tienen algunas instituciones por la prestación de servicios médicos de alta calidad.

Medellín, ha venido fortaleciendo su moderna infraestructura de servicios privados de medicina, odontología, investigación y educación en salud, con el fin de dar una adecuada respuesta al fenómeno creciente de la salud global y así consolidarse como un destacado destino de salud en Latinoamérica, a través de una propuesta innovadora que busca agregar valor al consumidor / paciente, que involucre la calidad y seguridad del paciente, a un menor costo (menos del 50% del costo referenciado con los servicios de salud en los EEUU) y con un mejoramiento constante del servicio.

2. Grupo de interés: SECTOR TURISMO

INTERES INDIVIDUAL

2.1 Generación de recursos económicos

Las principales instituciones que se benefician con el turismo en nuestra ciudad son las agencias de viaje, restaurantes, hoteles., para estas es fundamental la generación de recursos económicos que le permitan generar mayor rentabilidad para sus socios, desarrollar su infraestructura, brindar beneficios a sus empleados entre otros.

2.2 Fortalecimiento de planes turísticos

Medellín es reconocida como un importante centro de negocios, con una considerable y constante afluencia de empresarios y ejecutivos, Esto, además del turismo de salud, la variada y permanente programación de ferias y eventos académicos, culturales y deportivos, o el sólo gusto de conocerla, hacen de Medellín un destino turístico de primer nivel; Lo anterior permite conocer la gran variedad de eventos que se llevan a cabo en la ciudad y motiva al sector para desarrollar planes turísticos cada vez más completos y atractivos para los turistas extranjeros.

PROBLEMAS PERCIBIDOS

2.3. La falta de seguridad

Medellín como vamos (2012) afirma:

Aunque los niveles de seguridad han mejorado en la ciudad de Medellín no son del todo alentadores debido que para el año 2011 la percepción de seguridad mejoró con relación al año 2010 al pasar del 43% al 52%, y los que se sienten inseguros pasaron del 16% al 13% en el mismo periodo. Los principales problemas de seguridad que afronta la ciudad son: La existencia de pandillas, el atraco callejero y el tráfico de drogas.

Adicionalmente, según el departamento de estado de E.E.U.U., hay mayor riesgo de ser secuestrado en Colombia que en ningún otro país del mundo; esto finalmente genera inseguridad para los pacientes extranjeros que deseen realizarse procedimientos médicos en nuestro país.

2.4 Infraestructura no adecuada

Si bien la capacidad que tiene el sector turismo de la ciudad de Medellín es insuficiente para el flujo de pacientes extranjeros se espera visiten el país en los próximos años se debe destacar que se ha avanzado en ampliar la capacidad para recibir turistas extranjeros.

Medellín cuenta con una red hotelera que comprende 200 establecimientos de todas las características y presupuestos ubicados estratégicamente en los sectores más turísticos de la ciudad, adicionalmente a 40 minutos del centro de la ciudad los

sectores campestres ofrecen servicios hoteleros y de hostería en un ambiente diferente.

RECURSOS

2.5 Agremiaciones, Clúster Turismo de negocios, ferias y convenciones

El sector hotelero en Medellín cuenta con el apoyo de Cotelco, entidad que tiene como objetivo agremiar y representar a los empresarios de la industria hotelera en Colombia con el fin de mejorar su competitividad y generar un desarrollo sostenible del sector turístico.

El Clúster Turismo de Negocios, Ferias y Convenciones programa creado por la Alcaldía de Medellín y La Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia tiene como objetivo posicionar a Medellín y su área metropolitana como destino de negocios. Esto permite la participación de diferentes empresas turísticas de la ciudad para que conformen una red de negocios con el fin de prestar servicios completos y cada vez más competitivos.

2.6. Sitios Turísticos y Culturales de interés

Son muchos los motivos que hacen de Medellín un destino turístico privilegiado; “la ciudad de la eterna primavera” es, en sí misma, un motivo: lo es su topografía —un valle entre montañas—, su clima primaveral, la calidez de sus habitantes, los “paisas”. Lo es, también, por ser centro de arte y cuna de grandes artistas, que, como Fernando Botero, enriquecen con sus esculturas las plazas de la ciudad.

Reconocidas ferias, como Colombiatex y Colombiamoda, y consagradas citas culturales, como el Festival Internacional de Tango, el Festival Internacional de Poesía, el Festival Internacional de Jazz y la Feria del Libro, tienen cita anual en esta ciudad, que es, así mismo, un importante destino para el turismo de salud, de negocios, de moda y centro de compras.

Entre otros, la ciudad de Medellín cuenta con los siguientes lugares turísticos y culturales para visitar:

Bibliotecas:

✓ San Sebastián de Palmitas

- ✓ [Parque Biblioteca España - Santo Domingo Savio](#)
- ✓ [Parque Biblioteca La Quintana](#)
- ✓ [Parque Biblioteca Belén](#)
- ✓ [Parque Biblioteca San Javier - Presbítero José Luis Arroyave](#)
- ✓ [Parque Biblioteca La Ladera](#)
- ✓ [Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina](#)

Patrimonio:

- ✓ [Centro Administrativo La Alpujarra](#)
- ✓ [Edificio Carré](#)
- ✓ [Edificio Vásquez](#)
- ✓ [Edificio Coltejer](#)
- ✓ [Edificio Antiguo Ferrocarril de Antioquia](#)

Pueblos

- ✓ [Santa Elena](#)
- ✓ [San Cristóbal](#)
- ✓ [San Antonio de Prado](#)
- ✓ [Altavista](#)

Museos

- ✓ [Museo de Antioquia](#)
- ✓ [Museo de Arte Moderno](#)
- ✓ [Casa Museo Pedro Nel Gómez](#)
- ✓ [Museo Cementerio San Pedro](#)
- ✓ [Museo El Castillo](#)

Plazas y Parques

- ✓ [Parque Explora](#)
- ✓ [Acuario Parque Explora](#)
- ✓ [Parque Arví](#)
- ✓ [Parque de los Deseos](#)
- ✓ [Parque Norte](#)
- ✓ [Parque de los Pies Descalzos](#)
- ✓ [Cerro Nutibara](#)
- ✓ [Pueblito Paisa](#)
- ✓ [Jardín Botánico de Medellín Joaquín Antonio Uribe](#)
- ✓ [Parque Zoológico Santa Fe](#)

- ✓ [Plaza Botero](#)
- ✓ [Aeroparque Juan Pablo II](#)
- ✓ [Parque Berrío](#)
- ✓ [Parque Bolívar](#)

3. Grupo de interés: ESTADO

INTERES INDIVIDUAL

3.1. Generación de empleo

Las organizaciones gubernamentales conocen el potencial del turismo médico que tiene la ciudad de Medellín y es por eso que tanto empresas públicas como privadas han creado el Clúster Servicios de Medicina y Odontología con el fin de consolidar un tejido empresarial que permita desarrollar la competitividad de la región, y al cual le atribuyen un crecimiento en el ingreso per-cápita de la ciudad lo que se traduce en una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos.

Cerca de 500.000 millones de pesos serán invertidos hasta 2012 en mejoramiento de infraestructura médica y tecnológica en Medellín, se espera que estos recursos permitan la generación de 10.500 empleos, tanto en obras como en el funcionamiento de estos centros.

3.2. Promover la internacionalización de los servicios de salud

Es objetivo fundamental del Clúster Servicios de Medicina y Odontología y su marca Medellín Health City la internacionalización de las instituciones prestadoras de servicios de salud por lo que enfatizan en promover la cultura de confianza e integración institucional para la construcción de redes de cooperación en prestación de servicios, educación e investigación en salud de alta calidad, con el fin de atraer el mercado internacional y así contribuir al mejoramiento de la competitividad regional.

3.3. Promover la confianza e integración institucional

El objetivo del Clúster Servicios de Medicina y Odontología y su marca Medellín Health City es promover la cultura de confianza e integración institucional para la construcción de redes de cooperación en prestación de servicios, educación e investigación en salud de alta calidad, con el fin de atraer el mercado internacional y así contribuir al mejoramiento de la competitividad regional.

El clúster con su estrategia de asociatividad de las instituciones interrelacionadas que actúan en una misma actividad productiva permite promover la confianza e integración institucional para generar mayor competitividad y lograr el desarrollo económico de la región.

El Clúster Servicios de Medicina y Odontología – Medellín Health City, está conformado por una red de clínicas y hospitales que cuenta con más de 2.300 camas, 88 quirófanos, 139.000 egresos anuales, 1.035 médicos especialistas y subespecialistas. En los servicios de odontología, con más de 140 odontólogos especialistas que atienden más de 73.000 pacientes anuales. El Clúster tiene el compromiso de desarrollar nuevos servicios de salud con calidad, haciendo una inversión en infraestructura y tecnología de más de USD \$ 480 millones entre 2009 y 2014, que adicionarán más de 920 camas, 59 quirófanos y 11 consultorios odontológicos, los cuales se integran al sistema de salud colombiano que ha sido considerado el 1° de Latinoamérica y el 22° del mundo, según informe de la Organización Mundial de la Salud (OMS) del año 2000.

3.4 Contribuir al mejoramiento de la competitividad regional

Además del apoyo que brinda el Clúster Servicios de Medicina y Odontología a las instituciones medicas de la ciudad para mejorar su competitividad y promover el desarrollo económico de la región, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo con el objetivo de convertir a Colombia en un país de ingresos medios en el año 2032, creó el Sistema Nacional de Competitividad (SNC) y el Consejo Privado de Competitividad (CPC), con el fin de apoyar a las empresas para que sean más competitivas.

PROBLEMAS PERCIBIDOS

3.5 Continuidad con las políticas

Si bien el estado creó programas que facilitan la internacionalización de los servicios de salud prestados por instituciones privadas y públicas, su continuidad se ve amenazada con políticas de nuevos gobernantes cuando a ellos haya lugar.

RECURSOS

3.6 Alta concentración de eventos

La Fundación Medellín Convention & Visitors Bureau es una entidad sin ánimo de lucro que tiene como objetivo misional posicionar la ciudad como destino de clase superior para la realización de ferias, congresos, convenciones y eventos. Adicionalmente el

Bureau contribuye a la integración del sector, al desarrollo económico y al cumplimiento de los planes turísticos de la ciudad y el departamento.

3.7. Programa de transformación productiva

El Ministerio de Comercio, Industria y turismo creó el programa de Transformación Productiva con el fin de mejorar la competitividad de los sectores establecidos y acelerar el desarrollo de los sectores emergentes, el sector Turismo de Salud fue piloto en el desarrollo del programa y actualmente continua siendo uno de los pilares del programa.

3.8. Clúster Servicios de Medicina y Odontología

El Clúster con el respaldo de la Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia, la Alcaldía de Medellín y Proantioquia, y el apoyo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Proexport Colombia, y el acompañamiento de la Asociación Internacional de Turismo Médico (Medical Tourism Association MTA) se propone contribuir al posicionamiento de Medellín y de Colombia como uno de los mejores destinos de salud de Latinoamérica, enfocándose principalmente en la atención de pacientes de los Estados Unidos, Aruba, Curazao, España, República Dominicana, Venezuela y Panamá.

4. Grupo de interés: PACIENTES

4.1 Servicios Médicos y Odontológicos de excelente calidad

La ciudad es reconocida en Colombia y América Latina por la calidad y alta complejidad de sus clínicas, hospitales y clínicas odontológicas, por su liderazgo en la atención de pacientes internacionales (más de 3700 pacientes atendidos en el año 2010), el talento humano, el enfoque investigativo y educativo para la innovación, complementado con la transformación de la ciudad, la calidez de su gente, los atractivos turísticos y el desarrollo de los servicios de turismo para el apoyo de la atención de los pacientes.

4.2. Atractivos turísticos y culturales

Son muchos los motivos que hacen de Medellín un destino turístico privilegiado; “la ciudad de la eterna primavera” es, en sí misma, un motivo: lo es su topografía un valle entre montañas, su clima primaveral, la calidez de sus habitantes, los “paisas”. Lo es, también, por ser centro de arte y cuna de grandes artistas, que, como Fernando Botero, enriquecen con sus esculturas las plazas de la ciudad.

4.3. Bajo costo en los servicios médicos

Los bajos costos en los procedimientos médicos y la alta calidad en los servicios médicos de las instituciones son determinantes para la captación de mayor número de turistas de salud.

PRECIOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS MEDICINA / MAIN MEDICAL PROCEDURES PRICES

Especialidad / Specialty	Procedimiento / Procedure	USD
Ortopedia ¹ / Orthopedics ¹	Prótesis de cadera / Hip replacement	\$7.600 - \$9.250
	Prótesis de rodilla / knee replacement	\$6.500 - \$7.900
Cirugía General ¹ / General Surgery ¹	Colecistectomía laparoscópica / Laparoscopic cholecystectomy	\$3.400 - \$4.150
Cirugía Bariátrica ¹ / Bariatric Surgery ¹	Banda gástrica / Lap band	\$9.350 - \$11.450
	Bypass gástrico / Gastric bypass	\$10.800 - \$13.200
	Switch duodenal / Duodenal Switch	\$10.700 - \$13.100
	Sleeve gástrica / Gastric sleeve	\$10.700 - \$13.100
Cirugía Plástica Estética ² / Aesthetic Plastic Surgery ²	Mamoplastia de aumento / Breast augmentation	\$ 3.000 - \$3.650
	Mamoplastia de reducción / Breast reduction	\$ 2.900 - \$3.600
	Implantes mamarios con pexia areolar / Breast implant areolar lift	\$ 3.100 - \$3.750
	Rinoplastia / Rhinoplasty (Nose job)	\$ 1.900 - \$2.400
	Abdominoplastia / Abdominoplasty (Tummy tuck)	\$ 3.450 - \$4.200
	Blefaroplastia / Eyelid surgery	\$ 1.950 - \$2.450
Cirugía Cardiovascular ¹ / Cardiovascular Surgery ¹	Angioplastia e implantación de stent / Angioplasty and stent placement	\$12.800 - \$15.650
	Cirugía bypass coronario / Coronary bypass surgery	\$23.150 - \$28.300
Fertilidad ³ / Fertility ³	Fertilización In Vitro (FIV) / In Vitro Fertilization (IVF)	\$5.470
	Inyección Intracitoplasmática (ICSI) / Intracytoplasmic Sperm Injection (ICSI)	\$6.250
Oftalmología ⁴ / Ophthalmology ⁴	Cirugía refractiva tradicional / Laser refractive surgery - traditional	\$1.200 - \$1.500
	Cirugía refractiva - Flap con láser de Femtosecond / Laser refractive surgery - Femtosecond Laser-Assisted Corneal Flap	\$2.000 - \$2.400
	Cirugía catarata por facoemulsificación unilateral (incluye lente intraocular) / Unilateral phacoemulsification cataract surgery (intraocular lens included)	\$2.400 - \$2.950
	Colocación anillos intraestromales con láser Femtosecond (anillos no incluidos) / Intrastromal corneal ring segment implantation by femtosecond laser (rings not included)	\$2.200 - \$2.800
	Cirugía de glaucoma / Glaucoma surgery	\$3.500 - \$3.850
	Ginecología ¹ / Gynecology ¹	Histerectomía por laparoscopia / Laparoscopic Hysterectomy
Urología ¹ / Urology ¹	Prostatectomía transuretral / Transurethral prostatectomy	\$3.750 - \$4.550

El precio cubre evaluaciones médicas y exámenes prequirúrgicos básicos, la hospitalización con los días promedio para la intervención, los honorarios médicos, la cirugía, insumos, medicamentos, prótesis y las revisiones en consultorio post intervención. No incluye complicaciones o estancias por fuera del promedio de la intervención, no cubre atención domiciliaria, ni traslados, ni alojamiento, paquetes turísticos o gastos de acompañante. Precios vigentes hasta 30 de abril de 2012 / Prices above cover basic pre-surgical medical evaluations and examinations, hospitalization

Fuente: http://www.medellinhealthcity.com/descargas/portafolio_cluster.pdf

4.4. La percepción de riesgo (Inseguridad)

Medellín como vamos (2012) afirma:

Aunque los niveles de seguridad han mejorado en la ciudad de Medellín no son del todo alentadores debido que para el año 2011 la percepción de seguridad mejoró con relación al año 2010 al pasar del 43% al 52%, y los que se sienten inseguros pasaron del 16% al 13% en el mismo periodo. Los principales problemas de seguridad que afronta la ciudad son: La existencia de pandillas, el atraco callejero y el tráfico de drogas.

Adicionalmente, según el departamento de estado de E.E.U.U., hay mayor riesgo de ser secuestrado en Colombia que en ningún otro país del mundo; esto finalmente genera inseguridad para los pacientes extranjeros que deseen realizarse procedimientos médicos en nuestro país.

4.5. Falta de ofertas de planes complementarios

Lejos de lo que podría pensarse desde el orgullo de los medellinenses por vivir en la 'Ciudad de la eterna primavera', el clima no resulta un elemento competitivo, pues Costa Rica también lo tiene y queda a mitad de camino de E.U., el principal cliente, con la ventaja adicional de que hablan más inglés y no cargan con el estigma de violencia. Es por eso que se debe fortalecer las alianzas entre empresas para consolidar un servicio completo que sea atractivo para el turista internacional.

4.6 Visas y Documentos

No existe ningún tipo de restricción de nacionalidades para ingresar a Colombia. Solo se requiere Visa para permanecer más de 90 días por razones meramente turísticas, salvo para los siguientes países: Argentina, Austria, Barbados, Bélgica, Brasil, Canadá, Costa Rica, Chile, Dinamarca, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Finlandia, Francia, Gran Bretaña, Guatemala, Italia, Japón, Liechtenstein, Luxemburgo, México, Noruega, Países Bajos, Perú, República de Corea (Corea del Sur), República Federal de Alemania (incluyendo portadores de pasaportes de la antigua Alemania Oriental), Suecia, Suiza, Trinidad y Tobago, Uruguay, Venezuela y residentes extranjeros de Canadá y Estados Unidos.

4.7. Devaluación del peso frente al Dólar

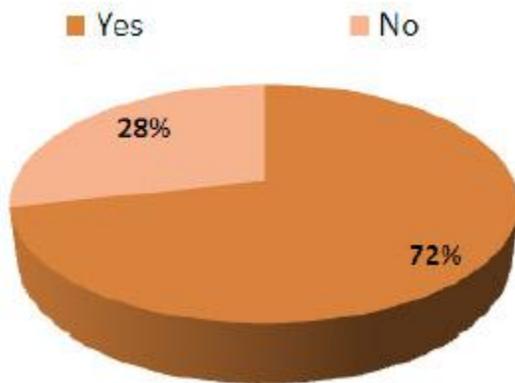
La devaluación del peso permite que el dinero de turistas extranjeros (Estados Unidos) tenga mayor valor en nuestro país y por lo tanto estén en la capacidad de realizarse varios tratamientos médicos.

1.13 Anexo B: Encuesta realizada por el Clúster Servicios de Medicina y Odontología

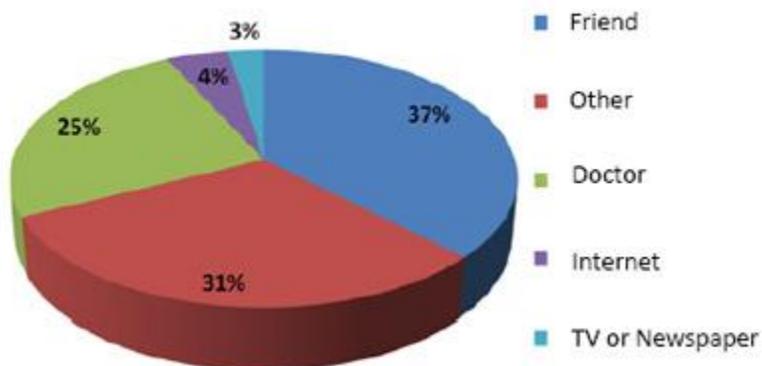
El Clúster de Servicios de Medicina y Odontología de la Ciudad de Medellín, realizó su primera encuesta de los pacientes internacionales tratados por sus instituciones miembros.

Encuesta – Preguntas

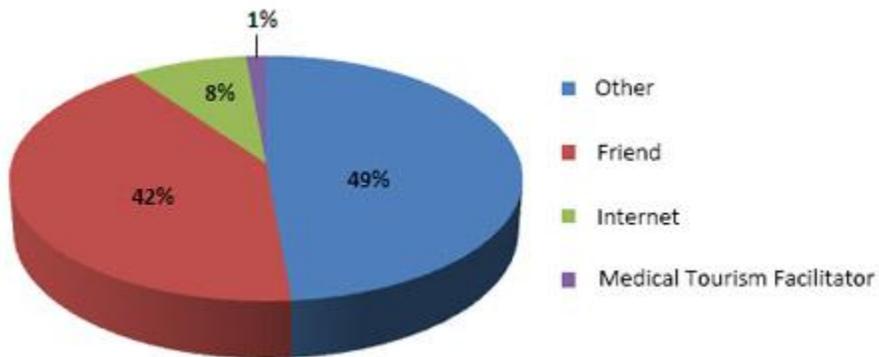
1. Did you plan your trip in order to undergo the medical or dental procedure that was performed? / Planeó usted su viaje para realizarse el procedimiento medico u odontológico que recibió?



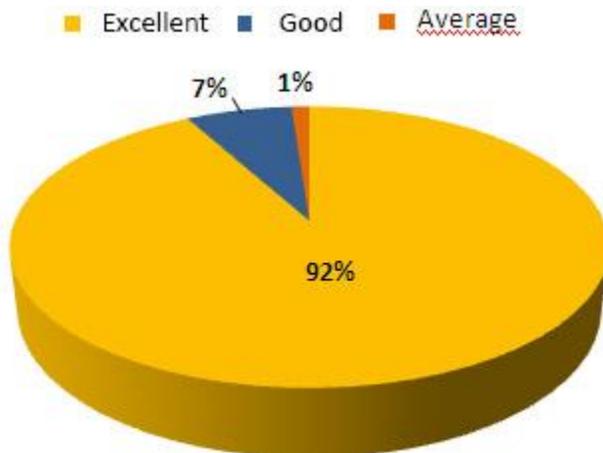
2. How did you become aware of “Medical Tourism” (traveling to another country in search of some type of medical treatment)? / Cómo se enteró usted acerca del turismo médico (para viajar a otro país en busca de algún tratamiento médico) ?



3. How did you obtain information about Medellin, Colombia and its clinics/hospitals and dental clinics as destinations for medical tourism? / De qué manera obtuvo la información acerca de Medellín – Colombia y sus clínicas/hospitales y centros odontológicos como destino de turismo médico?

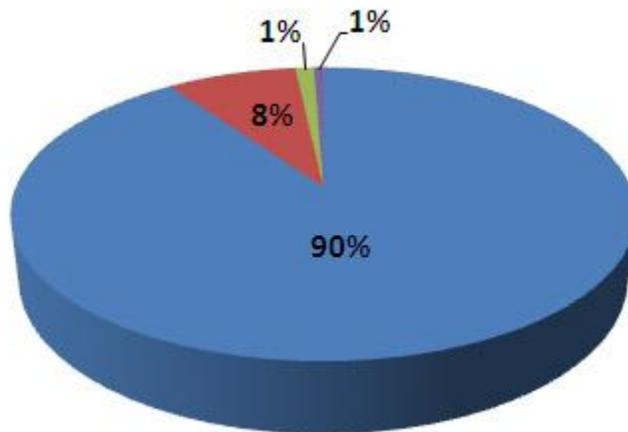


4. How would you rate the hospital or dental centre in which you received the medical or dental care? / Cómo calificaría usted al hospital o centro odontológico en el cual recibió los cuidados médicos u odontológicos?



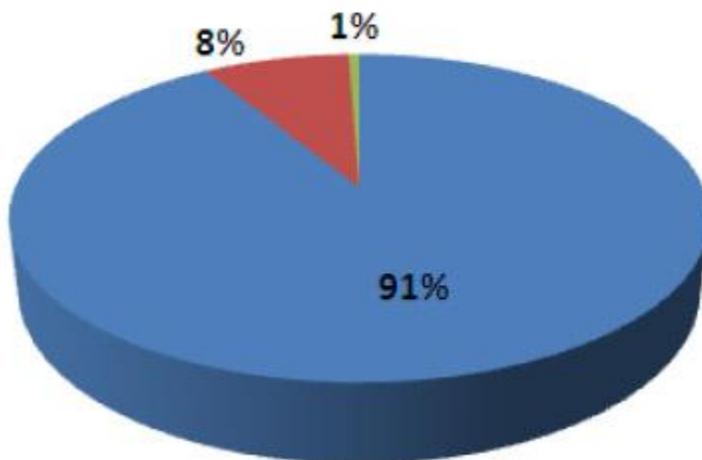
5. How would you rate the care provided by the doctor, medical team, or dentist? / Cómo calificaría usted la atención que le brindó el médico, el equipo médico o el odontólogo?

■ Excellent ■ Very Good ■ Poor ■ Average

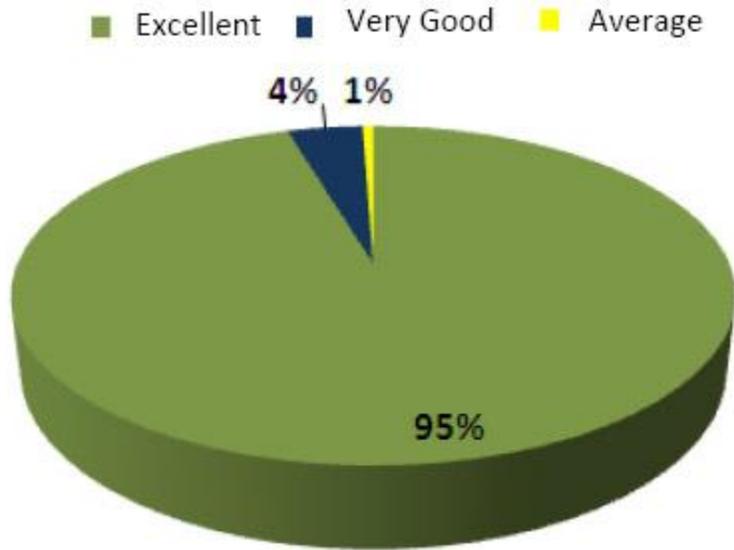


6. How would you rate the care provided by the nurses? / Cómo calificaría usted la atención que le brindaron las enfermeras?

■ Excellent ■ Very Good ■ Average



7. How would you rate the attention provided by the institute's administrative staff where you received the medical or dental care? / Cómo calificaría usted la atención que le brindó el personal administrativo de la institución donde recibió los cuidados médicos u odontológicos?



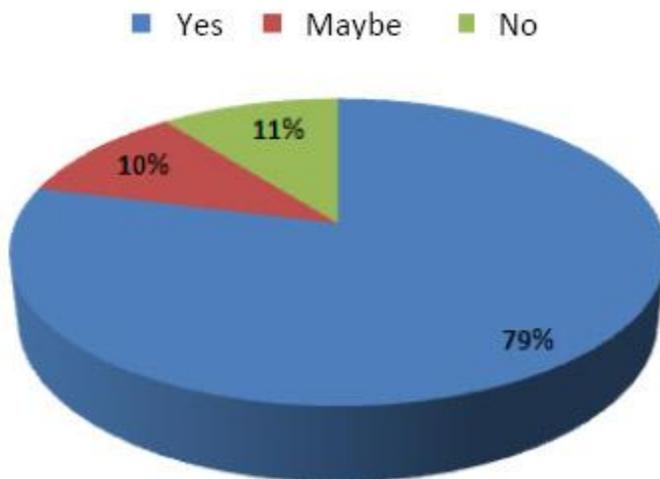
8. Did you use a medical tourism agency (a company that acts as an intermediary and helps to coordinate your travel and other procedures)? / Hizo usted uso de algún Facilitador de turismo médico?



9. How useful and convenient was the medical tourism agency? / Que tan útil y conveniente le pareció el facilitador de turismo médico?



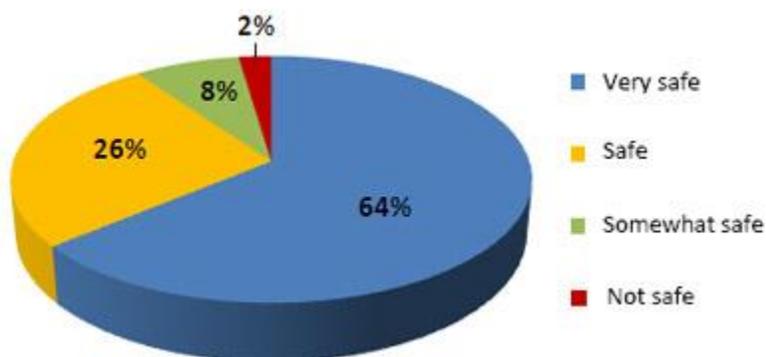
10. Would you recommend other patients to count on the help of the services of a medical tourism agency? / Le recomendaría usted a un futuro paciente contar con la ayuda de un Facilitador de Turismo Médico?



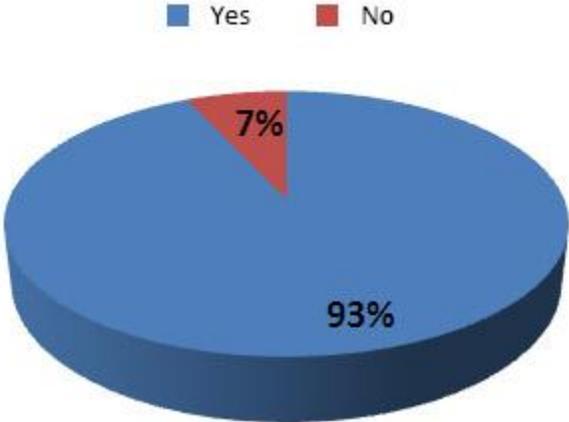
11. While in the hospital or dental clinic, did you experience language barriers or other communication problems? / Se encontró usted en el hospital o centro odontológico con alguna barrera en el lenguaje o algún problema de comunicación?



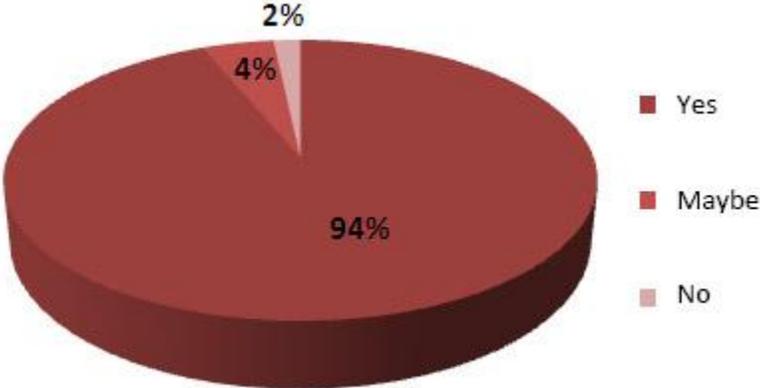
12. Did you feel safe in Medellin? / Se sintió usted a salvo (seguro) en la ciudad?



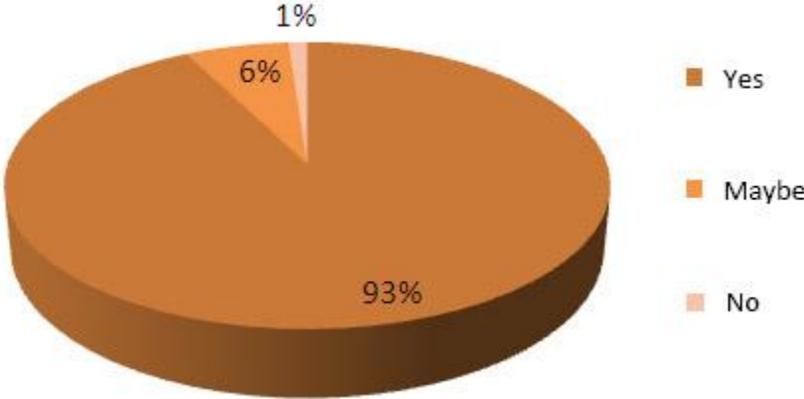
13. Do you feel that the service you received was more personalized than the medical or dental services provided in your country of residence? / Sintió usted que el servicios que recibió fue más personalizado que en los servicios de salud de su país de residencia?



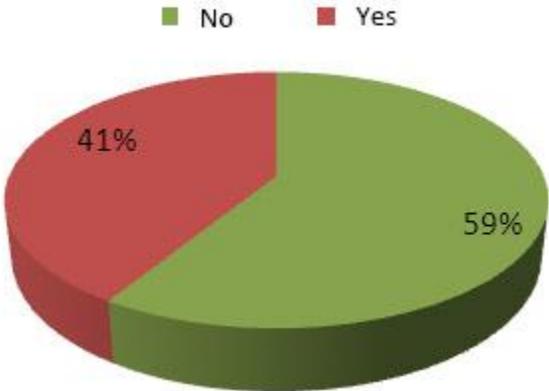
14. Would you recommend to a friend, family member or acquaintance to travel to another country to receive medical or dental treatments? / Recomendaría usted a un amigo, pariente o conocido viajar a otro país para recibir algún tratamiento médico u odontológico?



15. Would you travel to Medellin, Colombia again to receive medical treatments? / Volvería a Medellín para recibir atención en salud?



16. Did you have medical insurance when you traveled to Medellín, Colombia for your medical procedure? / Tenía usted seguro médico cuando viajó a Medellín-Colombia para su procedimiento médico?

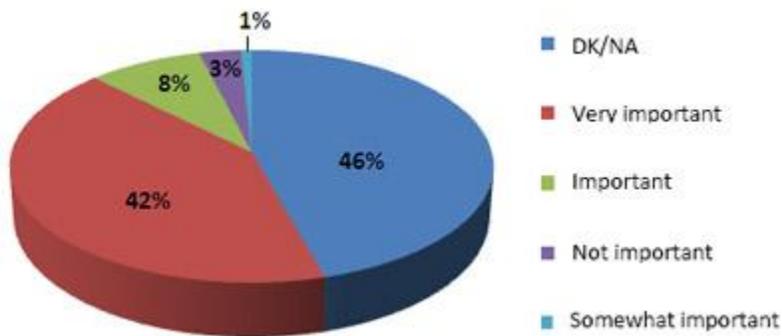


17. Was the accreditation status of the hospital important to you when you decided to travel abroad to receive treatments? / Tuvo relevancia para usted el tema de acreditación hospitalaria a la hora de decidir viajar al exterior para su tratamiento?

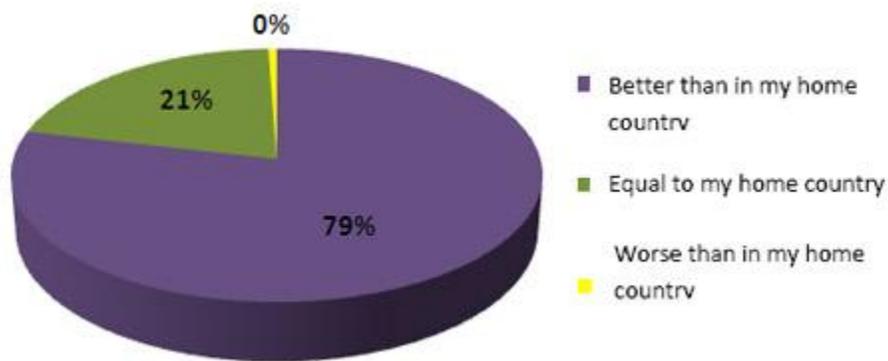


18. How important for you was the accreditation of the hospital when you decided to travel to Medellín, Colombia?

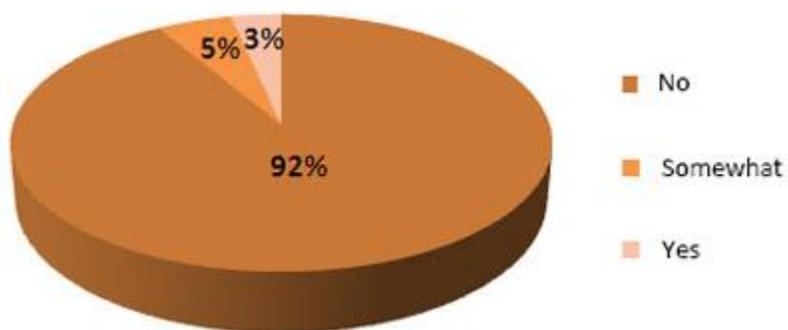
/ Qué tan importante fue para usted la acreditación hospitalaria cuando decidió viajar a Medellín-Colombia?



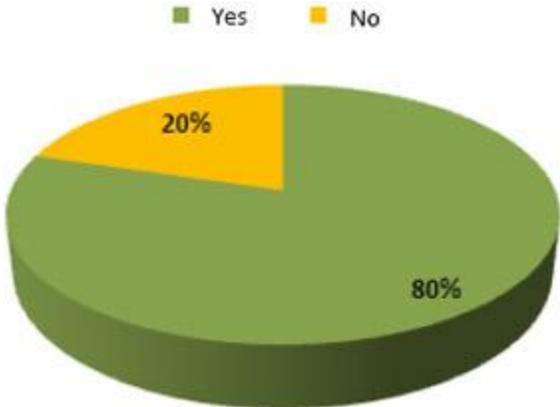
19. Do you feel that your experience with the medical care was / Siente usted que su experiencia en cuidado médico en general fue:



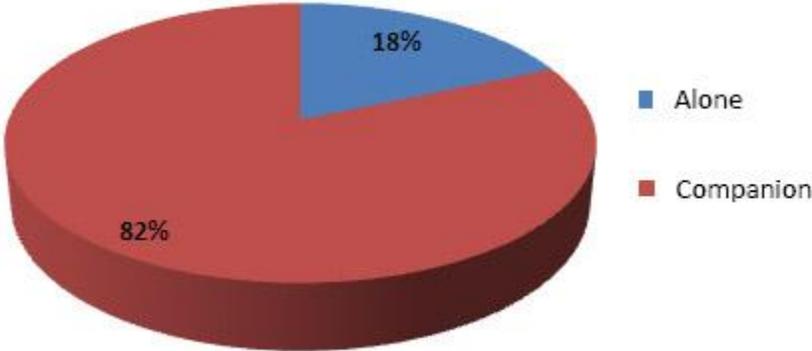
20. Were you at anytime worried about having to sue for medical malpractice in a foreign country? / Estuvo usted en algún momento preocupado de tener que demandar en un país extranjero por malas prácticas médicas?



21. Did you or your companion(s) participate in any tourist activities? / Usted o su acompañante realizaron alguna actividad turística?



22. Did you travel alone or were you accompanied by others? / Viajó usted solo o acompañado?



1.14 Anexo C: Servicios de Medicina y Odontología de Medellín.

Clínicas, Hospitales, clínicas odontológicas miembros del Clúster Servicios de Medicina y Odontología.

Clínicas y Hospitales – Servicios de Medicina

Hospital Pablo Tobón Uribe

- ✓ Hospital privado sin ánimo de lucro con 41 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 352 camas, 12.000 egresos hospitalarios al año y 285 médicos especialistas.
- ✓ Clasificado en el puesto 20 entre los 35 mejores hospitales de Latinoamérica según la revista América Economía de 2010.
- ✓ Acreditación nacional y en proceso hacia la acreditación internacional Joint Commission International JCI.

Hospital Universitario San Vicente Fundación

- ✓ Hospital privado sin ánimo de lucro con 98 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 662 camas, 21.000 egresos hospitalarios al año y 267 médicos especialistas y subespecialistas.
- ✓ Clasificado en el puesto 18 de los 35 mejores hospitales de Latinoamérica según la revista América Economía de 2010.
- ✓ Convenio de cooperación con Jackson Memorial Hospital
- ✓ Acreditación Nacional

Hospital General de Medellín

- ✓ Hospital público con 60 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 409 camas, 17.000 egresos hospitalarios al año y 180 médicos especialistas.
- ✓ Clasificado en el puesto 22 de los 35 mejores hospitales de Latinoamérica según la revista América Economía de 2010.
- ✓ Centro de cooperación OPS/OMS en Latinoamérica para el desarrollo de programas de capacitación de gerentes de servicios de salud.
- ✓ Acreditación nacional y en proceso hacia la acreditación internacional Joint Commission International JCI.

Clínica El Rosario

- ✓ Clínica privada sin ánimo de lucro con 50 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 125 camas, 13.000 egresos hospitalarios al año y 72 médicos especialistas.
- ✓ Acreditación nacional y en proceso hacia la acreditación internacional Joint Commission International JCI.

Clínica Universitaria Bolivariana

- ✓ Clínica privada sin ánimo de lucro con 15 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 186 camas, 13.000 egresos hospitalarios al año y 128 médicos especialistas.
- ✓ En proceso hacia la acreditación nacional.

Clínica Cardiovascular

- ✓ Hospital privado sin ánimo de lucro con 45 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 136 camas, 6555 egresos hospitalarios y 68 médicos especialistas.
- ✓ Convenio de cooperación con el Hospital de Pittsburg para cardiología pediátrica.
- ✓ En proceso hacia la acreditación nacional.

Clínica Oftalmológica de Antioquia Clofan

- ✓ Clínica privada con 27 años de servicio
- ✓ Cuenta con 90 consultorios, 18000 procedimientos al año y 60 médicos especialistas.
- ✓ En proceso hacia la acreditación internacional Joint Commission International JCI.

Clínica Las Vegas

- ✓ Clínica privada con 19 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 134 camas, 9.500 egresos hospitalarios al año y 94 médicos especialistas.

Instituto Antioqueño de Reproducción – INSER

- ✓ Clínica privada con más de 16 años de servicio.
- ✓ Cuenta con un grupo interdisciplinario de profesionales especializados en el área de la Reproducción Humana en reconocidos centros educativos de Europa y los Estados Unidos, y más de 400 procedimientos anuales.

Clínica Medellín

- ✓ Clínica privada con 64 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 167 camas, 8.897 egresos hospitalarios al año y 300 médicos especialistas.

Clínica del Prado

- ✓ Clínica privada con 25 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 97 camas, 14.200 egresos hospitalarios y 70 médicos especialistas.

IQ Interquirófanos

- ✓ Clínica privada con 5 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 30 médicos especialistas y 4.350 procedimientos al año.

Clínica de Oncología Astorga

- ✓ Clínica privada con 7 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 23 médicos subespecialistas que realizan más de 4.800 atenciones al año.
- ✓ En proceso hacia la acreditación nacional.

Centros Especializados San Vicente Fundación

- ✓ Hospital privado sin ánimo de lucro, segunda sede de San Vicente Fundación.

- ✓ Primer hospital verde de Colombia (Certificación Leed) e iniciará hacia la acreditación nacional e internacional.
- ✓ Cuenta con 180 camas.
- ✓ Inicia operaciones en Septiembre de 2011.

Clínica de Oftalmología Santiago

- ✓ Clínica privada con 20 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 39 consultorios, 3000 procedimientos al año y 60 médicos especialistas.
- ✓ En proceso hacia la acreditación nacional.

Ambulancia Aérea Medicalizada SARPA

- ✓ Prestadora de servicios privados con 10 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 4 ambulancias aéreas, 780 traslados de pacientes al año y 20 médicos especialistas.

Clínicas Odontológicas – Servicios de Odontología

Clínica Odontología Promta

- ✓ Clínica privada con 23 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 7 consultorios, atención de 12.000 pacientes al año y 12 odontólogos especialistas.
- ✓ Acreditación internacional American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities, Inc – AAAASFI.

Centro Odontológico Congregación Mariana

- ✓ Clínica privada con 67 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 16 consultorios odontológicos, atención de 13.900 pacientes anuales y 38 odontólogos especialistas.
- ✓ Acreditación internacional American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities, Inc – AAAASFI.

Oral Home

- ✓ Clínica privada con 3 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 6 consultorios, atención de 1.200 pacientes al año y 13 odontólogos especialistas.
- ✓ Atención de urgencias 24 horas con unidad móvil.
- ✓ Acreditación internacional American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities, Inc – AAAASFI.

Odontología Especializada Laureles

- ✓ Clínica privada con 20 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 6 consultorios, atención de 13.000 pacientes al año y 14 odontólogos especializados.
- ✓ Acreditación internacional American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities, Inc – AAAASFI.

Dental Center

- ✓ Clínica privada con 20 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 5 consultorios, atención de 1.050 pacientes al año y 5 odontólogos especialistas.
- ✓ Acreditación internacional American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities, Inc – AAAASFI.

Calle Doce Clínica Odontológica

- ✓ Clínica privada con 4 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 4 consultorios, atención de 1.500 pacientes al año y 8 odontólogos especialistas.
- ✓ Acreditación internacional American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities, Inc – AAAASFI.

Orto Stetic

- ✓ Clínica privada con 6 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 3 consultorios, atención de 2.750 pacientes al año y 8 odontólogos especialistas.

Oral Laser

- ✓ Clínica privada con 18 años de servicio.
- ✓ Cuenta con 11 consultorios, atención de 28.160 pacientes al año y 42 odontólogos especialistas.

Universidades – Facultades de Medicina y Ciencias de la Salud

- ✓ Universidad CES – Facultad de Medicina
- ✓ Universidad privada sin ánimo de lucro con 35 años de servicio.
- ✓ El programa de medicina tiene 35 años de servicio y está acreditado en alta calidad por el Ministerio de Educación Nacional.
- ✓ Es centro de evaluación de tecnologías en salud, centro colaborador de OPS/OMS.

Universidad Pontificia Bolivariana – Escuela de ciencias de la salud

- ✓ Universidad privada sin ánimo de lucro con 75 años de servicio.
- ✓ Acreditación institucional en alta calidad por el Ministerio de Educación Nacional.