

**Informe práctica empresarial – Fundación Cardiovascular de Colombia FCV**

**Silvia Fernanda Eslava Delgado**

**Trabajo de grado para optar por el título de Profesional en Negocios Internacionales**

**Director**

**Margarita Santander Pinto**

**Especializada en Gestión Estratégica de Mercadeo**

**Universidad Santo Tomás, Bucaramanga**

**División de ciencias económicas y administrativas**

**Facultad de Negocios Internacionales**

**2022**

### **Dedicatoria**

Dedico este trabajo en primer lugar a mi madre, Zulma Delgado, y a mi abuela, María Ilsen Cabeza, mujeres que a lo largo de mi vida me han criado para ser una mujer fuerte e independiente, enriquecida de valores y sueños, quienes siempre me han empujado a trabajar por lo que quiero con el objetivo de ser una de las mejores en mi campo, igualmente me han enseñado a estar siempre orgullosa de la persona que soy hoy en día y de mis ideales.

Igualmente, se lo dedico a mi abuelo, Holmes Delgado, el hombre que me llevó a las paradas de autobús a lo largo de mis estudios, al hombre que no me dejaba salir de la casa sin desayuno, al hombre que me consintió y me trato como a su propia hija hasta el último de sus días, y que hoy junto a Dios me protege desde el cielo. Espero que este logro, el cual es el primero de varios, sea motivo de su orgullo y honre su memoria.

### **Agradecimientos**

Primeramente, a la Universidad Santo Tomás de Bucaramanga por acogerme y darme la oportunidad de desarrollarme como profesional y ser la base de adquisición de mis conocimientos. A mis profesores que a lo largo de los 4 años en la universidad han aportado al desarrollo de mis competencias, y me han motivado durante este proceso.

Por último, al personal de la oficina internacional de la FCV, mujeres talentosas y dedicadas que me han impulsado a dar lo mejor de mí constantemente, que me han instruido en mi desarrollo profesional y que me acogieron de la mejor manera.

## Contenido

Introducción .....	12
1. Justificación .....	13
2. Objetivos de la practica.....	13
2.1 Objetivo general .....	13
2.2 Objetivos específicos.....	13
3. Perfil de la empresa.....	14
3. 1 Misión.....	15
3.2 Visión.....	16
3.3 Estructura organizacional.....	16
3.3.1 Estructura general de la Fundación Cardiovascular de Colombia.....	16
3.3.2 Estructura organizacional de la oficina de servicios internacionales .....	16
3.3.2 Datos del jefe inmediato.....	18
3.4 Premios.....	19
3.5 Portafolio de servicios.....	19
4. Cargo y funciones .....	23
4.1 Brindar información correspondiente a la competencia nacional e internacional del sector salud a través de la realización de informes .....	23
4.2 Apoyar con las diferentes actividades organizadas por la FCV que requerían de la participación de la oficina internacional .....	26
4.3 Contribuir en la realización de campañas digitales realizadas por medio de Instagram y Facebook.....	26
4.4 Organizar el material comercial digital de la oficina internacional .....	27

4.5 Manejar la recepción de pacientes por la línea de atención WhatsApp. ....	28
4.6 Diligenciamiento de los diferentes formatos solicitados por las diversas áreas de la FCV para los procesos requeridos por la oficina internacional .....	29
4.7 Traducir la información requerida para legalizar los diferentes procedimientos médicos-administrativos .....	29
4.8 Apoyar a las agentes logísticas con los diferentes procesos relacionados con los pacientes internacionales.....	29
4.9 Revisar la percepción de los pacientes de la oficina internacional con los servicios dados por medio de encuestas.....	30
5. Marco Conceptual y normativo .....	32
5.1 Marco Conceptual. ....	32
5.1.1 Exportación de servicios.....	32
5.1.2 Turismo médico .....	33
5.1.3 Marketing de servicios .....	34
5.1.4 Servucción .....	34
5.2 Marco normativo. ....	35
6. Aportes .....	36
7. Conclusiones .....	39
Referencias.....	40

**Lista de tablas**

<b>Tabla 1.</b> <i>Portafolio de servicios FCV - HIC</i> .....	20
<b>Tabla 2.</b> <i>Precios de los procedimientos médicos frecuentes en el Hospital Bumrungrad International</i> .....	25
<b>Tabla 3.</b> <i>Precios de los procedimientos médicos frecuentes del Hospital Israelita Albert Einstein</i> .....	25

**Lista de figuras**

<b>Figura 1.</b> <i>Organigrama general de la FCV</i> .....	16
<b>Figura 2.</b> <i>Organigrama Oficina de Servicios Internacionales FCV-HIC</i> .....	17
<b>Figura 3.</b> <i>Jefe de área</i> .....	18
<b>Figura 4.</b> <i>Jefe inmediato</i> .....	18
<b>Figura 5.</b> <i>Premios adquiridos por el Complejo Médico FCV</i> .....	19
<b>Figura 6.</b> <i>Tabla dinámica sobre el comportamiento de AZV en la referenciación de pacientes.</i> 24	
<b>Figura 7.</b> <i>Resumen de informe de la interacción de la página web de la oficina internacional .</i> 27	
<b>Figura 8.</b> <i>Flujograma línea de atención WhatsApp</i> .....	28
<b>Figura 9.</b> <i>Instrumento para la toma de encuestas</i> .....	31
<b>Figura 10.</b> <i>Tabulación encuestas diciembre 2021</i> .....	31
<b>Figura 11.</b> <i>Secuencia de correos para pacientes</i> .....	37
<b>Figura 12.</b> <i>Tarjeta de cumpleaños para pacientes</i> .....	37
<b>Figura 13.</b> <i>Sticker campaña digital WhatsApp</i> .....	38
<b>Figura 14.</b> <i>Flujograma línea de atención WhatsApp</i> .....	38

**Lista de apéndices**

<b>Apéndice A.</b> <i>Evento “Curso Pre-Congreso” de Cardiología realizado en el Santísimo, Floridablanca .....</i>	45
<b>Apéndice B.</b> <i>Visitas comerciales de aseguradora, grupos funerarios, entre otros .....</i>	46
<b>Apéndice C.</b> <i>Actividad de integración de las agentes logísticas con pacientes. ....</i>	47

### **Resumen**

Este documento plasma el trabajo realizado en busca del desarrollo de habilidades en conjunto del uso de conocimiento previamente adquirido para la realización de prácticas profesionales en el Complejo Médico FCV. Esta posición se lleva a cabo de forma transversal entre el Instituto Cardiovascular de Colombia y el Hospital Internacional de Colombia, igualmente se realiza de forma presencial en el transcurso del primer semestre de 2022 en torno a la exportación de servicios de salud y la atención al cliente, teniendo en cuenta el concepto de marketing de servicios y de servucción con el fin de apoyar la dirección comercial de la oficina internacional aportando a los diferentes procesos que se llevaban a cabo dentro de esta misma.

*Palabras clave:* servicios, servucción, marketing, prácticas, salud

**Abstract**

This document reflects the work done in search of the development of skills in conjunction with the use of previously acquired knowledge for the development of professional practices in the FCV Medical Complex. This position is carried out transversally between the Cardiovascular Institute of Colombia and the International Hospital of Colombia, also performed in person during the first semester of 2022, around the export of health services and customer service, considering the concept of marketing services and servuction in order to support the commercial direction of the international office contributing to the different processes that were carried out within this.

*Key words:* services, servuction, marketing, internships, health

## Glosario

*Centros de excelencia:* son aquellos programas en el sector salud cuya oferta de valor se sustenta en resultados clínicos y niveles de seguridad del paciente comparables con los mejores referentes, costos altamente competitivos en el mercado.

*Complejo médico:* es un ecosistema de salud que brinda las diferentes atenciones a los pacientes que hacen usos de los servicios de la red hospitalaria de la Fundación Cardiovascular de Colombia y el Hospital Internacional en las diferentes especialidades médicas.

*Copy:* descripción que se realiza en el pie de página de los elementos fotográficos que son publicados en los medios digitales.

*ECMO:* oxigenación por membrana extracorpórea (ECMO, en sus siglas en inglés) es un sistema de bombeo de la sangre por fuera del cuerpo a una máquina de circulación extracorpórea, la cual elimina el dióxido de carbono y devuelve la sangre a los tejidos del cuerpo con un nivel de oxígeno alto.

*FCV:* abreviatura de la razón social de la Fundación Cardiovascular de Colombia.

*HIC:* abreviatura de la razón social del Hospital Internacional de Colombia.

*Joint Commission International:* organización independiente internacional con mayor experiencia de acreditación sanitaria del mundo.

*Paciente particular internacional:* son aquellos pacientes que ingresan a la red de salud de la Fundación Cardiovascular de Colombia en busca de la resolución de sus afecciones médicas, los cuales no están vinculados a una aseguradora internacional.

### **Introducción**

A través del presente informe se da a conocer la experiencia como practicante en el complejo médico “Fundación Cardiovascular de Colombia”, cuyas sedes son el Instituto Cardiovascular de Colombia y el Hospital Internacional de Colombia, con el cual a través de la ejecución de habilidades se afianza los conocimientos impartidos desde la facultad de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomás.

Lo anteriormente descrito se realiza en un ambiente laboral colaborativo y proactivo facilitando el trabajo en equipo para conocer internamente a la organización y los procesos a realizar para brindar atención oportuna a los pacientes referidos a la oficina internacional, asimismo esto se lleva a cabo en un excelente espacio laboral donde se permite la interacción con diferentes cultura e idiomas impulsando el uso de la segunda lengua, inglés.

Igualmente, a través del presente informe se expondrá información relacionada con el complejo médico colombiano, abarcando temas como su perfil empresarial, su portafolio de servicios, entre otros. Y, donde finalmente se describirán las distintas actividades realizadas durante la practica en dicho complejo médico.

## **1. Justificación**

A partir de los conocimientos impartidos se da la condición de ser parte de una de las entidades más importantes de la región, el Complejo Médico FCV, para el desarrollo de habilidades en un ámbito profesional relacionado con la carrera cursada con el fin de adquirir experiencia laboral significativa, y finalmente optar por el título de profesional en negocios internacionales.

Para esto se llevan a cabo actividades relacionadas con el sector de la salud en temas administrativos, logísticos y comerciales alrededor de la exportación de servicios a través de la oficina internacional de dicho complejo médico, esto con el fin de apoyar los diferentes procesos que se realizan para el tratamiento de pacientes referidos con el equipo internacional de la FCV Y culminar con éxito las actividades delegadas a la posición de practicante.

## **2. Objetivos de la práctica**

### **2.1 Objetivo general**

Apoyar al funcionamiento de la dirección comercial de la oficina internacional y de las áreas administrativas, comerciales, de mercadeo y logística a fin de hacer la debida recepción y tratamiento de pacientes extranjeros a través del cumplimiento de las funciones establecidas para el cargo a desarrollar.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Brindar información correspondiente sobre la competencia nacional e internacional del sector salud referente a la recepción de pacientes internacionales a través de la realización

de informes con el fin de conocer el posicionamiento de la oficina internacional de la FCV en el mercado actual y dar a conocer la situación a la dirección comercial. (Función 1-2).

- Contribuir en la realización de campañas digitales realizadas por medio de Instagram y Facebook a través de la estructuración de copy para los pies de página de los elementos fotográficos para la captación de pacientes, teniendo en cuenta el material digital dispuesto para la Coordinadora de Mercadeo. (Función 3-5)
- Cumplir con los procesos administrativos de la FCV, diligenciando la documentación solicitada por las diversas áreas, con el fin de legalizar y radicar facturas de proveedores externos e internos con la traducción requerida de estos mismos, brindando la información necesaria de los diferentes procedimientos médicos-administrativos al personal administrativo y al paciente. (Función 6-7).
- Apoyar a los agentes logísticos de la oficina internacional con los procedimientos vinculados con pacientes internacionales a través de trámites migratorios, entrega de viáticos y configuración de vuelos para brindar acompañamiento oportuno durante su estadía en el territorio colombiano y evaluar su percepción de los servicios prestados por medio de encuestas que serán revisadas por la Coordinadora Logística. (Función 8-9).

### **3. Perfil de la empresa**

La Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) es uno de los complejos médicos más importantes de Colombia y uno de los más destacados a nivel Latinoamérica. Fue la primera institución médica del país que recibió la certificación por la Joint Commission International y en la actualidad goza de la categorización de nivel cuatro de complejidad. Igualmente, cuenta con seis

(6) Centros de Excelencia, el cual uno de ellos (ECMO) cuenta con el mayor nivel de acreditación: Platino.

Actualmente, ocupa el cuarto lugar a nivel nacional y el séptimo en América Latina, según el ranking de la revista América Economía 2021, como el complejo médico con un excelente modelo de experiencia al paciente, prestación de servicios de alta complejidad, modernas instalaciones, equipos de última tecnología, un equipo médico diverso, y un portafolio integral de servicios que garantizan tratamientos clínicos de talla mundial a los mejores costos. Además, la Fundación Cardiovascular de Colombia es reconocido por ser un excelente Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico a nivel nacional e internacional. (*Somos FCV*, 2016).

En la oficina de servicios internacionales se reciben pacientes de más de 20 aseguradoras, entre estas podemos encontrar aseguradoras de islas caribeñas y de países vecinos, como por ejemplo Ecuador. Por otro lado, también se reciben pacientes internacionales no afiliados a estas aseguradoras que entran por emergencias y que son reconocidos como pacientes particulares internacionales, de estos casos se han recibido pacientes de China, Canadá, entre otros.

### **3. 1 Misión**

Ofrecer la mejor experiencia en el cuidado de la salud, por medio de una atención integral y especializada, con una profunda vocación por la excelencia, innovación, investigación y docencia, que contribuya con el cuidado de la vida, el bienestar y el desarrollo de los colaboradores (Misión y Visión, 2022, párr. 1).

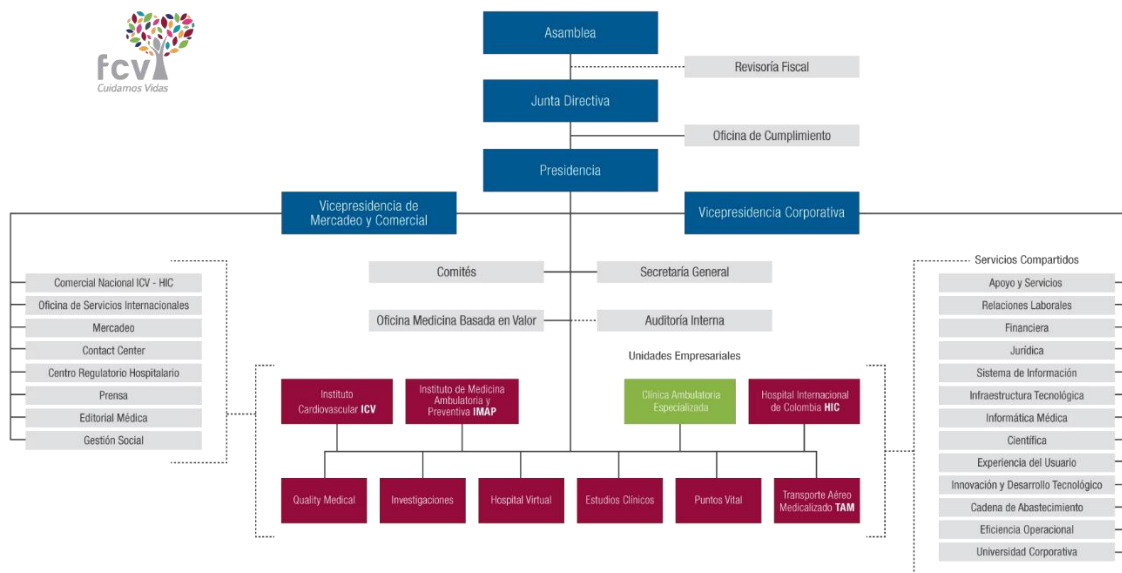
### 3.2 Visión

“En el 2030 seremos el mejor Ecosistema en Salud de Latinoamérica, basado en excelentes resultados clínicos, innovación, investigación, una atención centrada en la persona comprometidos con la gestión del conocimiento y la responsabilidad social”. (Misión y Visión, 2022, párr.2).

### 3.3 Estructura organizacional

#### 3.3.1 Estructura general de la Fundación Cardiovascular de Colombia

Figura 1. Organigrama general de la FCV



Tomado de Fundación Cardiovascular de Colombia (2022).

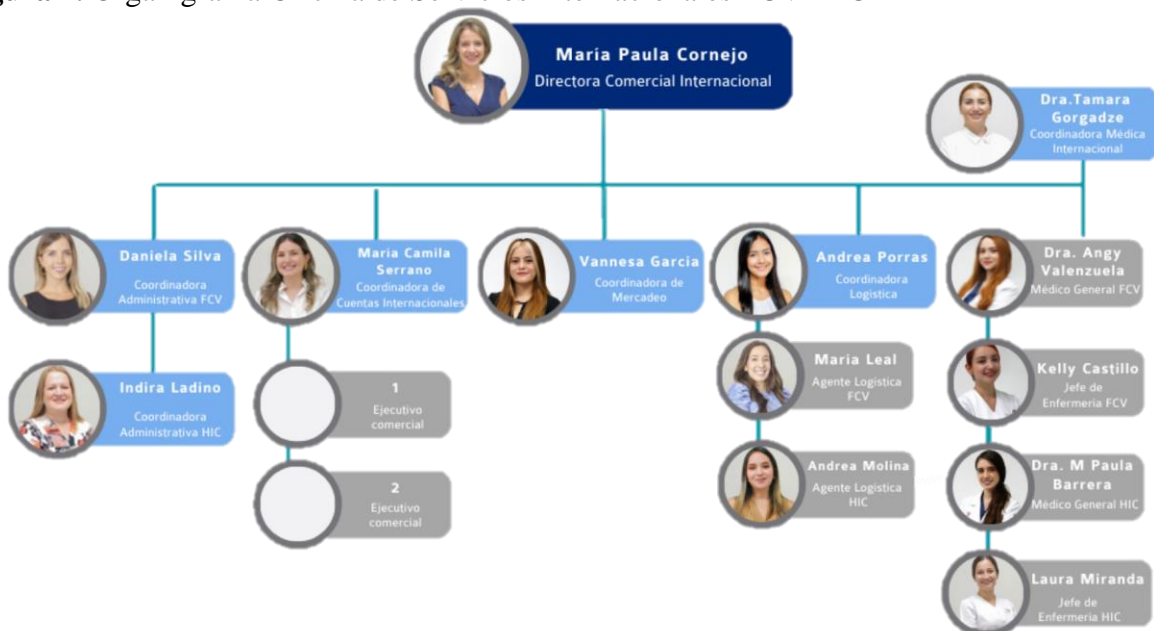
#### 3.3.2 Estructura organizacional de la oficina de servicios internacionales

La oficina internacional de la Fundación Cardiovascular de Colombia tiene personal tanto transversal como dividido en las diferentes sedes de la institución, el HIC y el ICV, con el fin de

desarrollar una atención oportuna a los pacientes internacionales. En la sección médico asistencial de la oficina internacional nos apoyamos con la Doctora Tamara Gorgadze, directora médica de la FCV.

Los cargos transversales son: Dirección Comercial Internacional, Coordinación de Mercadeo, Coordinación de Cuentas, y, por último, Coordinación Logística.

**Figura 2.** Organigrama Oficina de Servicios Internacionales FCV-HIC<sup>1</sup>



Tomado de Brochure Oficina Internacional, 2022.

<sup>1</sup> Este organigrama está sujeto a cambios a través de los años debido a la variabilidad del personal.

### 3.3.2 Datos del jefe inmediato

Figura 3. *Jefe de área*



Tomado de Fundación Cardiovascular de Colombia FCV, 2022.

Jefe de Área. María Paula Cornejo Reyes. Directora Comercial Internacional, encargada de dirigir el área de atención de pacientes internacionales, en los diferentes aspectos comerciales, administrativos y logísticos.

Figura 4. *Jefe inmediato*



Tomado de Fundación Cardiovascular de Colombia FCV, 2022.

Jefe Inmediata. María Camila Serrano Jiménez. Coordinadora de cuentas internacionales de la Oficina de servicios internacionales, contacto directo con las aseguradoras internacionales interesadas en los servicios del complejo médico, realización de contratos de colaboración y cotización de los diferentes procedimientos médicos requeridos por parte de los pacientes.

### 3.4 Premios

**Figura 5.** Premios adquiridos por el Complejo Médico FCV



### 3.5 Portafolio de servicios

La oficina Internacional de la FCV ofrece servicios comerciales, administrativos, de logística y de salud, los cuales son enfocados únicamente a pacientes extranjeros vinculados a seguros internacionales, que son referidos por estos mismos, que entran por urgencias o que agendan sus consultas médicas o procedimientos quirúrgicos como particulares.

Entre los servicios comerciales se encuentra la realización de convenios con entidades que se desarrollan alrededor del sector salud y sus derivados, la recepción de pacientes potenciales a través de las redes sociales, teléfonos corporativos y correo electrónico; entre los servicios administrativos se encuentra la facturación de los servicios requeridos de pacientes internacionales

y manejo de los pagos virtuales; entre los servicios logísticos se encuentran la reservación de hoteles, trámites migratorios, entrega de viáticos, apoyo con el transporte de pacientes y acompañantes, y el acompañamiento general de los pacientes; finalmente, entre los servicios de salud de la oficina internacional se encuentra el agendamiento de citas y procedimientos médicos, la explicación del proceso que se está llevando a cabo por parte del especialista tanto en español como en inglés si es necesario, entrega de medicamentos y el agendamiento conferencias multidisciplinarias con los diferentes especialistas para la revisión y elección de tratamiento de los pacientes.

Por otra parte, es importante a destacar los servicios médicos generales que se llevan a cabo en todo el complejo médico que se encuentran expuestos en la tabla a continuación:

**Tabla 1. Portafolio de servicios FCV - HIC**

<b>Portafolio de servicios FCV - HIC</b>		
Cardiología <sup>2</sup>	Servicios	Cardiología preventiva, cardiología no invasiva, cardiopatías congénitas en adultos y niños, electrofisiología, arritmias y estimulación cardíaca, patología valvular, tratamiento avanzado de enfermedad coronaria, hemodinamia, falla cardíaca, cirugía cardiovascular, patología de aorta y enfermedad arterial periférica, salvamento de extremidades, oxigenación por membrana extracorpórea (ECMO) y asistencia ventricular (Corazón Artificial), medicina crítica y cuidados intensivos e imágenes diagnósticas cardiovasculares.
Ginecología y Obstetricia	Servicios	-Ginecología y obstetricia, perinatología, cirugía ginecológica, histerectomía vaginal y laparoscópica (extracción de la matriz), vaginoplastia, recanalización de trompas de falopio, extracción de miomas en el útero – Miomectomía, extracción de quistes en el ovario y tratamiento integral de Endometriosis.
Neurología y Neurocirugía	Servicios	Tratamientos para epilepsia, columna, músculo y nervio, enfermedades cerebrovasculares, Parkinson y movimientos involuntarios, ciencias del comportamiento, hipófisis y cirugía de base de cráneo y dolor craneofacial.
Oncología y Hematología	Servicios	Hematología, oncología: tumores sólidos, radioterapia y radiocirugía, quimioterapia hospitalaria y ambulatoria, cirugía oncológica y Servicios de Apoyo: Imágenes diagnósticas, medicina nuclear - PET Scan – Gamacámara, laboratorios especializados, Patología, clínica del dolor y cuidado paliativo; y soporte oncológico: psicología, psiquiatría, nutrición y aula hospitalaria exclusiva para pacientes

<sup>2</sup> Se brindan atención médica a niños y adultos.

<b>Portafolio de servicios FCV - HIC</b>		
		pediátricos oncológicos: área diseñada para la diversión y distracción, en la que se realizan actividades lúdicas y de aprendizaje.
Ortopedia y Trauma	Servicios	Reemplazos articulares, medicina deportiva, cirugía de columna, cirugía de pie/tobillo, trauma de alta energía, ortopedia infantil y cirugía de mano.
Nefrología	Servicios	Trastornos ácido-base, trastornos electrolíticos, hipertensión, enfermedad renal aguda, enfermedad renal crónica y en etapa terminal, enfermedad glomerular, terapia de reemplazo renal. -Programas especiales para pacientes renales: terapia de diálisis crónica, colocación de catéteres peritoneales percutáneos, colocación de catéteres permanentes para hemodiálisis, terapia de reemplazo renal continua (TRRC) en pacientes de cuidado crítico, terapias de recambio plasmático (Plasmaféresis) y terapia de Hemoperfusión indicada en pacientes con determinadas intoxicaciones.
Urología	Servicios	Oncología urológica, Cirugía urológica laparoscópica, Cirugía de reconstrucción genital, Endourología, Andrología, Urodinamia, Uroginecología, Neurourología y Urología pediátrica. -Estudio y tratamiento de: Hiperplasia Prostática Benigna, Cáncer de Próstata y disfunción eréctil.
Pediatría	Servicios	Cardiología Pediátrica, Hematología Pediátrica, Oncología Pediátrica, Neurología Pediátrica, Gastroenterología y Nutrición Pediátrica, Neumología Pediátrica, Nefrología Pediátrica, Urología Pediátrica, Psiquiatría infantil y de adolescentes e Infectología Pediátrica.
Neumología	Servicios	Tratamiento para enfermedades vasculares en el pulmón, Tromboembolia Pulmonar – TEP, cáncer de pulmón, enfermedades obstructivas (ASMA y EPOC), pruebas funcionales respiratorias y ejercicio. -Cuentan con dispositivos específicamente diseñados para su tratamiento: Endoscopia Respiratoria Diagnóstica y de intervencionismo, rehabilitación respiratoria, manejo avanzado de hipertensión pulmonar, y diagnóstico y seguimiento de hipertensión pulmonar (aguda y crónica).
Salud Digestiva	Servicios	Tratamiento para enfermedades del hígado, páncreas y vía biliar, obesidad y trastornos metabólicos - cirugía bariátrica, enfermedad ácido-péptica; enfermedades inflamatorias intestinales, motilidad digestiva, hernias simples y complejas y abdomen catastrófico.
Oftalmología	Servicios	Glaucoma, oculoplastia, oftalmología, optometría, retina y vítreo, segmento anterior, estrabismo – ortóptica y toma de muestras oculares.
Cirugía Plástica, Reconstructiva y Estética	Servicios	-Cirugía plástica y reconstructiva: cirugía plástica facial, cirugía oncológica, cirugía de mano, reconstrucción de seno, cráneo maxilofacial, microcirugía, úlceras por presión y corrección de anomalías vasculares de la piel. -Cirugía estética: cirugías faciales, cirugías corporales y procedimientos no quirúrgicos.
Unidad De Quemados	Sala para adultos y niños	Cubículos individuales completamente independientes y con aislamiento, disponibilidad de quirófano exclusivo para la unidad de quemados, disponibilidad permanente de cirujano plástico experto en reconstrucción, apoyo especial por parte de clínica del dolor y cuidado paliativo, sala de hidroterapia especial para baño del paciente quemado, disponibilidad de sala de curaciones exclusiva, comunicación directa con el especialista en el país de origen en caso

<b>Portafolio de servicios FCV - HIC</b>		
		de ser necesario, banco de tejidos disponible y posibilidad de traslado aéreo medicalizado en el avión ambulancia de la FCV.
Alivio Del Dolor y Servicios Cuidado Paliativo		Consulta de cuidado paliativo, alivio del dolor postoperatorio, alivio del dolor crónico benigno, analgesia mediante bloqueo peridural, bomba PCA – controlada por el usuario o regional continua, bloqueos, bombas intratecales, cirugía de dolor de la más alta complejidad, estimulación eléctrica espinal, fisioterapia para manejo del dolor, implante de neuroestimuladores medulares, periféricos y cerebrales, inserción de catéter epidural en canal espinal, interconsulta médica especializada, inyección de anestesia en nervio de faceta articular vertebral, inyección de anestésico en canal espinal, inyección de sustancia terapéutica dentro de articulación o ligamento, junta médica para análisis de casos difíciles, manejo biopsicosocial de los pacientes, neuralgias de trigémino y posherpéticas, neurólisis o gangliólisis por radiofrecuencia, psicología del dolor, radiofrecuencia para bloqueos, rehabilitación algiesiológica integral, seguimiento por especialista y enfermería durante hospitalización, sesiones de readaptación psicosomáticas, tratamiento del dolor lumbar y tratamientos para enfermedades crónicas terminales.
Medicina Nuclear	Equipos	- PET/CT Discovery IQ 600 (GE). - Gammacámara Discovery SPECT/CT (GE) 670 Pro
Chequeos Médicos	Planes Premium Plus – Hombre	Es una valoración completa del sistema cardiovascular, hepático, pulmonar, renal y visual; estado metabólico, infeccioso y reumatológico. Además, incluye un tamizaje urológico, asesoría para el manejo del estrés, hábitos de vida saludable, dieta y ejercicio. - Laboratorios Clínicos: estado metabólico y hematológico. función renal, hepática, biliar e intestinal. perfil infeccioso, inflamatorio y ácido úrico. tamizaje tiroideo y de cáncer de próstata. - Procedimientos: ecocardiograma, prueba de esfuerzo, ecografía de abdomen total, espirometría y radiografía de tórax. - Valoraciones: cardiología, urología, riesgo cardiovascular, nutrición, oftalmología, psicología.
	Planes Premium Plus – Mujer	Es una valoración completa del sistema cardiovascular, hepático, pulmonar, renal y visual; estado metabólico, infeccioso y reumatológico. Además, incluye un tamizaje ginecológico, asesoría para el manejo del estrés, hábitos de vida saludable, dieta y ejercicio. - Laboratorios Clínicos: estado metabólico y hematológico. función renal, hepática, biliar e intestinal. perfil infeccioso, inflamatorio y ácido úrico. tamizaje tiroideo y de cáncer de cérvix. - Procedimientos: ecocardiograma, ecografía de abdomen total, prueba de esfuerzo, espirometría, ecografía de mama / mamografía, ecografía pélvica transvaginal, radiografía de tórax y densitometría ósea. - Valoraciones: cardiología, riesgo cardiovascular, ginecología, nutrición, oftalmología, psicología.
Soporte Diagnóstico	Servicios	-Laboratorios Especializados. -Imágenes Diagnósticas.

Adaptado de Procolombia (2022).

#### **4. Cargo y funciones**

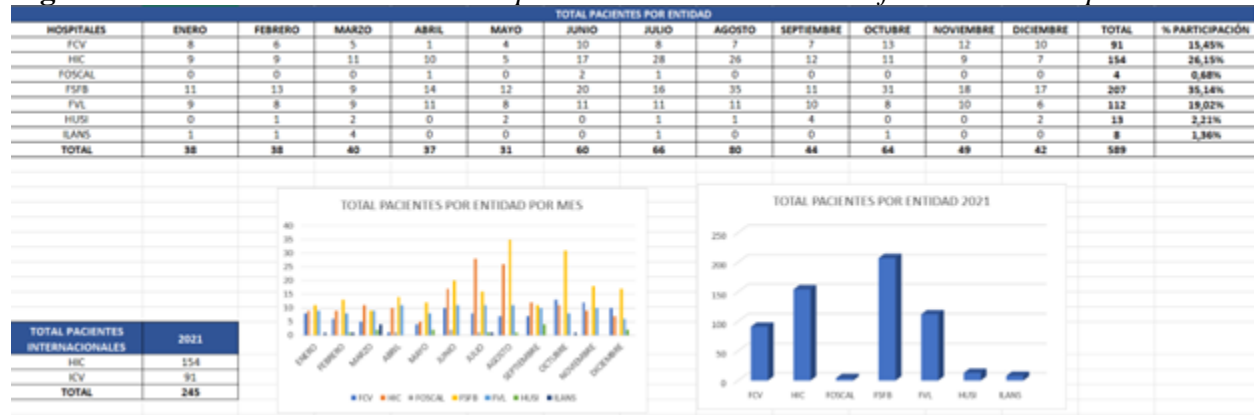
El cargo para desarrollar es el de Practicante dentro de la oficina internacional, cuyas labores son transversales entre el Instituto Cardiovascular de Colombia y el Hospital Internacional de Colombia y de mismo modo este cargo se vincula con el siguiente correo institucional: [pacienteinternacional2@fcv.org](mailto:pacienteinternacional2@fcv.org).

Las funciones son las que se disponen a continuación:

##### **4.1 Brindar información correspondiente a la competencia nacional e internacional del sector salud a través de la realización de informes**

La oficina internacional de la FCV se encuentra vinculada con una gran diversidad de aseguradoras internacionales, entre estas se puede decir que una de las más importantes es AZV (Algemene Ziektekosten Verzekering), la cual lidera con el mayor flujo de pacientes referidos, ya que acapara del 70% de los pacientes atendidos en las instalaciones de la FCV, es por ello que se elabora un informe donde se plasma la información correspondiente al comportamiento en cuanto a la referenciación de pacientes con los hospitales con los que disfruta de convenios en el territorio colombiano, esto en cumplimiento del primer objetivo dispuesto al comienzo del informe, la cual finalmente se plasma en una tabla dinámica para observación de la dirección comercial de la oficina.

**Figura 6. Tabla dinámica sobre el comportamiento de AZV en la referenciación de pacientes**



En la anterior figura se puede ver la competencia nacional de pacientes referidos de Aruba durante el año 2021, el comparativo se hace con las siguientes entidades: Fundación Cardiovascular de Colombia, Hospital Internacional de Colombia, Fundación Santa Fe de Bogotá (FSFB), FOSCAL, Fundación Valle del Lili (FVL), Hospital Universitario San Ignacio (HUSI) y el Instituto Latinoamericano de Neurología y Sistema Nervioso (ILANS). Es visible como la entidad prestadora de servicios más fuerte del mercado al término del año 2021 fue el complejo médico FCV, con la suma del 26,15% y el 15,25% dándonos un total del 41,6% de participación a comparación de las otras entidades, seguido por la FSFB con el 35,14%, y la FVL con 19,02%.

Teniendo en cuenta lo anteriormente estipulado y en conjunto a la dirección comercial con viendo el mercado arubiano ya fortalecido y con el fin de bajar la dependencia en la recepción de pacientes por parte de AZV se incursa la opción de introducirnos a un nuevo mercado, para esto se seleccionó Barbados, una de las islas con las que la dirección ha proyectado como mercado potencial, es por ello que se contactó con BARP<sup>3</sup>, asociación para personas retiradas de Barbados, para la captación de nuevos pacientes de la isla de Barbados por medio de una jornada preventiva de caídas con especialistas de la FCV, la cual se llevó a cabo el 12 de mayo del 2022, durante esta

<sup>3</sup> Barbados Association of Retired Persons.

jornada se promocionó tele-consultas médicas gratuitas con especialistas para aumentar el interés de las personas. Provenientes de la jornada preventiva se reciben 7 casos que cuyos procedimientos médicos se están efectuando durante el mes de junio.

Por otra parte, en la competencia internacional se tuvieron en cuenta dos hospitales que son referentes del turismo médico a nivel global, entre estos encontramos al Hospital Bumrungrad International, ubicado en Tailandia, y el Hospital Israelita Albert Einstein, ubicado en Brasil, donde se recopiló la información de los procedimientos mayormente realizados y los precios que se manejan.

**Tabla 2.** *Precios de los procedimientos médicos frecuentes en el Hospital Bumrungrad International*

<b>Procedimiento médicos destacados en el Bumrungrad International</b>	
Baipás del corazón	11,000 USD
Reemplazo de válvula del corazón	10,000 USD
Angioplastia	13,000 USD
Reemplazo de cadera	12,000 USD
Reemplazo de rodilla	10,000 USD
Histerectomía	4,500 USD
Fusión espinal	7,000 USD

*Nota:* la información utilizada fue recopilada de Turismo Médico a Tailandia (2022).

**Tabla 3.** *Precios de los procedimientos médicos frecuentes del Hospital Israelita Albert Einstein*

<b>Procedimiento médicos destacados en el Israelita Albert Einstein</b>	
Cirugías bariátricas / gástrica (Baipás)	3,200 – 3,800 USD
Abdominoplastia	4,200 – 4,800 USD
Mamoplastia	3,500 – 4,000 USD
Rinoplastia	3,000 – 3,500 USD
Liposucción completa (lipoplastia)	3,000 – 4,000 USD

*Nota:* la información utilizada fue recopilada de Turismo Médico a Brasil (2022).

Esta información es importante, ya que se tuvo en cuenta para la formación de “paquetes” que serán implementados para estandarizar precios de diferentes procedimientos médicos en conjunto de los trámites logísticos como hotel y procesos migratorios, con el fin de hacer más atractivo el acceso a nuestros servicios.

Finalmente, y teniendo en cuenta el objetivo general de las prácticas, se apoya a la Directora Comercial Internacional, la Coordinadora de Cuentas Internacional y la Coordinadora de Mercadeo Internacional en la realización de un plan de mercadeo donde se exponía información relacionada con el desempeño actual de la oficina internacional y oportunidades de mejora para la captación de pacientes internacionales, el cual fue presentado a la Vicepresidencia Comercial.

#### **4.2 Apoyar con las diferentes actividades organizadas por la FCV que requerían de la participación de la oficina internacional**

Otras actividades que se desarrollaron de forma adicional al área comercial fueron los siguientes: apoyo en eventos comerciales de la Fundación Cardiovascular de Colombia con invitados internacionales. (Apéndice A) y en las visitas comerciales a la oficina internacional de aseguradoras internacionales, grupo de servicios funerarios, entre otros (Apéndice B).

#### **4.3 Contribuir en la realización de campañas digitales realizadas por medio de Instagram y Facebook**

Bajo la dirección de la Coordinadora Logística se hace el cumplimiento del segundo objetivo a través del uso de la aplicación de Facebook Manager con la cual es posible realizar las publicaciones referentes a las diferentes campañas digitales de la oficina internacional en las redes sociales de Instagram y Facebook, siguiente a este proceso se realiza la revisión de las métricas y datos básicos relacionados con el sector salud y el comportamiento que tiene la página web de la oficina en Google Analytics (Figura) y en las redes sociales en Facebook Manager para la realización de pauta y cambios necesarios en la página web de la oficina internacional para aumentar captación de pacientes potenciales.

**Figura 7. Resumen de informe de la interacción de la página web de la oficina internacional**

Tomado de Google Analytics (2022).

Como se puede visualizar en la figura anterior, durante el mes de mayo se obtuvo mayor interacción con la página web con un total de 7.855 usuarios que a comparación del mes de enero (con 231 usuarios), aumentando así más del 3.000%, este proceso evolutivo se debe a la implementación de pautas realizadas a lo largo de los meses de marzo a junio con enfoque a la zona del caribe. Estas pautas se llevaron a cabo teniendo en cuenta la tasa de mortalidad por país seleccionado y sus razones principales, entre las que podemos encontrar: cardiopatías, enfermedades autoinmunes y diabetes, entre otras.

#### 4.4 Organizar el material comercial digital de la oficina internacional

Para los encuentros que se realizaban con las diversas empresas vinculadas con la oficina internacional también era importante llevar a cabo un soporte visual durante las presentaciones, es por ello por lo que se realizaban diversas diapositivas donde se plasmaban los servicios del complejo médico como formato comercial, estas se modifican según los requerimientos planteados

por la dirección comercial, cumpliendo de esta forma con lo estipulado en el segundo objetivo en cuanto al material digital dispuesto para uso de la oficina internacional.

**4.5 Manejar la recepción de pacientes por la línea de atención WhatsApp.**

Por otra parte, con el fin de mejorar el servicio de captación de pacientes a través de la línea de atención de WhatsApp, se realizó un flujograma en conjunto a la Coordinadora de Mercadeo y de Cuentas para atención al paciente internacional y la recanalización de atención de pacientes colombianos con las líneas de atención ya preestablecidas, como se puede ver a continuación.

**Figura 8. Flujograma línea de atención WhatsApp**

Escenario #	Tipo de mensaje	Flujograma						
1	Saludo de bienvenida	Buen día, se esta comunicando con la oficina de pacientes extranjeros de la FCV-HIC.  *¿Es usted paciente extranjero?*	Si	¿Podría por favor indicarme la siguiente información del paciente? - Nombre completo. - Tipo y número de documento de identidad.	Documento extranjero  Documento colombiano	¡Gracias por la información! Cuéntenos por favor cómo podemos ayudarle  Entendemos que usted es colombiano, ¿cuenta con una póliza o seguro internacional?	Le agradezco que por favor nos comparta la historia clínica más reciente que tenga, para poder compartir esta información con nuestro equipo médico.  ¡Gracias por la información! Cuéntenos por favor cómo podemos ayudarle  ¡Gracias por la información! Con el fin de atender su solicitud por favor comuníquese a estos teléfonos.	...  ...
			No	¡Gracias por contactarnos! Con el fin de atender su solicitud por favor comuníquese a estos teléfonos.		Fin		
2	Paciente colombiano	Agendar/cancelar/modificar cita médica o historia clínica	¡Gracias por contactarnos! Con el fin de atender su solicitud por favor comuníquese a estos teléfonos.		Fin			
		Molesto	Entendemos la importancia de su solicitud, por favor tenga en cuenta que esta es la línea de atención para pacientes extranjeros. Sin embargo, le brindamos las siguientes opciones		Fin			
		Alto flujo de llamadas	Gracias por su paciencia, dado que atendemos solicitudes para pacientes extranjeros. Le brindamos otra opción de contacto: <a href="https://www.fcv.org/co/contacto">https://www.fcv.org/co/contacto</a>		Fin			
3	Saludo	Mensaje de ausencia	Buen día, se esta comunicando con la oficina de pacientes extranjeros de la FCV-HIC.  ¡Por favor cuéntenos cómo podemos ayudarle! Info tratamiento de datos		...			

#### **4.6 Diligenciamiento de los diferentes formatos solicitados por las diversas áreas de la FCV para los procesos requeridos por la oficina internacional**

Durante la vinculación a la oficina internacional, el practicante colaboró con el diligenciamiento y entrega de documentos respecto a la adquisición de materiales o servicios por parte de proveedores externos para su debida revisión y aprobación por parte de tesorería de la FCV con el fin de legalizar el uso de estos y sus gastos derivados, teniendo en cuenta lo dispuesto en el tercer objetivo.

#### **4.7 Traducir la información requerida para legalizar los diferentes procedimientos médicos-administrativos**

Para el cumplimiento de los objetivos plasmados con anterioridad se realizaron las traducciones correspondientes a facturas, cotizaciones y formularios para prestación de imagen que se compartieron con los pacientes internacionales que solo manejaban la lengua inglesa para el entendimiento de los valores del servicio adquirido y para uso de su imagen para diferentes publicidades de la oficina internacional.

#### **4.8 Apoyar a las agentes logísticas con los diferentes procesos relacionados con los pacientes internacionales**

Con el fin de seguir con lo señalado en el cuarto objetivo, se dispuso de la información personal de los pacientes provenientes de Aruba, la cual fue ingresada debidamente en la página web ED Card para su reingreso en el territorio arubiano, de misma forma se hace este procedimiento con el aplicativo de Migración Colombia para el ingreso y salida de todos los

pacientes internacionales que vienen al territorio colombiano para su respectivo tratamiento médico.

Adicionalmente, se apoya con la entrega de pasabocas e insumos necesarios durante la actividad realizada por las agentes logísticas de lo que se denomina dentro de la oficina como “Encuentro con pacientes” (Apéndice C), el cual es un espacio donde se reúnen los pacientes con ambas agentes logísticas para entendimiento de los diferentes procesos en que se da acompañamiento migratorio y logístico e igualmente brindarles un espacio de relajación y didáctico.

#### **4.9 Revisar la percepción de los pacientes de la oficina internacional con los servicios dados por medio de encuestas**

Para culminar con el cumplimiento de los objetivos, se reúne información por parte de los pacientes por medios de encuestas que evalúan el desarrollo de las funciones de los miembros de la oficina internacional y demás profesionales dentro del complejo médico, las cuales son tabuladas y presentadas a la Coordinadora Logística para hacer revisión del servicio prestado, y en dado caso hacer las correcciones necesarias.



## 5. Marco Conceptual y normativo

### 5.1 Marco Conceptual

#### 5.1.1 *Exportación de servicios*

Para hablar de exportación de servicios primeramente se debe definir que son los servicios y la Cámara de Comercio de Manizales por Caldas estipula que:

Los servicios son prestaciones que a diferencia de los bienes no se pueden ver tocar, ni almacenar. Son actividades identificables, intangibles y perecederas; pueden ser el objeto principal de una transacción ideada para satisfacer las necesidades o deseos de los clientes (Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, s.f, p. 1).

Y la exportación de estos servicios se presenta como una oportunidad de participación en industrias cuyo crecimiento en el mercado internacional es uno de los más grandes, y en sí exportar un servicio:

Significa vender sus servicios a una persona, nacional o no, que no reside en el país de referencia y ser pagado a partir de una fuente extranjera de manera que usted está haciendo ingresar una nueva cantidad de divisas a la economía local (Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, s.f, p. 1).

Hay múltiples modalidades para exportación de servicios y hay dos de estas que se llevan a cabo dentro de la oficina internacional, la primera es la de “Suministro transfronterizo” que sucede cuando el servicio como tal cruza la frontera, mientras que las otras partes se mantienen en sus países respectivos y la segunda, que es la modalidad principal que se ejecuta en la oficina internacional, que es el “Consumo en el extranjero”, el cual se realiza cuando el consumidor debe

desplazarse al país donde se ofrece el servicio y que en este caso es conocido como *Turismo médico*. (Cámara de Comercio de Manizales por Caldas, s.f, pp. 2-3).

### 5.1.2 *Turismo médico*

El turismo médico es una actividad turística que involucra una gran cantidad de *stakeholder*, lo que se evidencia en una actividad transdisciplinaria, pues la integración de muchos sectores, intereses y habilidades para su organización, desarrollo y ejecución es lo que permite que un destino turístico integre estos servicios dentro de su oferta general de turismo. Se destaca su enfoque en el paciente foráneo mediante la creación del valor, lo sistémico e integral (Chaves, D., 2016, p. 138).

Igualmente, según Deloitte (2009) el turismo médico puede clasificarse en tres modalidades:

- Saliente (outbound): pacientes de un país específico que viajan a otro por atención médica.
- Entrante (inbound): pacientes extranjeros que ingresan a otro país específico por atención médica.
- Interna (intrabound): pacientes que viajan internamente dentro de su propio país por atención médica.

Fundamentalmente, el turismo médico se volvió en una oportunidad debido a la baja accesibilidad a la salud en ciertos escenarios alrededor del mundo, ya sea porque los servicios de salud no se presentan avances o desarrollos tecnológicos o por los altos recargos médicos que se dan en algunos países desarrollados, como por ejemplo Estados Unidos. (Chaves, D., 2016, p. 142).

### 5.1.3 *Marketing de servicios*

“La Asociación Americana de Marketing define los servicios como "Actividades, beneficios y satisfacciones que se ofrecen para la venta o se proporcionan en relación con la venta de los productos". (Paredes, et ál, 2019, p. 6). El marketing de servicios busca más allá de vender, se enfoca en las acciones adicionales al servicio principal que se dan para satisfacer la necesidad del cliente, o en este caso de los pacientes desde un punto de vista rentable. Para esto, como lo estipula Keller, K. y Lane, K.:

“Es necesario conocer y entender bien al consumidor que los productos o servicios se ajusten perfectamente... El éxito de intercambio dependerá de si todas las partes implicadas logran ponerse de acuerdo en las condiciones (...) son procesos de generación de valor”. (Keller, K. y Lane, K., 2006, p.6-7).

Pero es importante destacar que desde que la venta de los servicios desde la presente práctica se desarrolla en un mercado internacional, hay diversos desafíos adicionales, como por ejemplo la introducción a nuevos mercados, el precio de los servicios y la adaptación de la comunicación que se realizará dentro de las diversas culturas con las que se busca relacionarse. (Keller, K. y Lane, K., 2006, p.11-13).

### 5.1.4 *Servucción*

Como se menciona en el artículo, *la servucción y la calidad en la fabricación del servicio*, la servucción es “la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa, necesaria para la prestación de un servicio bajo indicadores de calidad del servicio” (Briceño, et ál. 2008, p.24). En la servucción debemos tener en cuenta los elementos que aportan a la parte “visible” de una empresa y estos son: el cliente, el soporte físico

(estos son los materiales físicos necesarios para llevar a cabo el servicio), el personal de contacto (las personas que representan a la empresa durante el contacto directo e indirecto con el cliente) y el servicio en sí, que se resume como el resultado de la interacción de los elementos anteriormente mencionados que se enfocan en la atención al cliente. (Briceño, et ál. 2008, p.24).

Algo muy complejo que se ve en el momento de prestar un servicio de salud es el control de calidad y que de igual forma estos servicios conllevan un riesgo de seguridad y vitalidad alto para quien los solicita, es por ello por lo que el contacto con el cliente durante los diferentes procesos es importante para lograr entender que los actos de participación llevan a cabo en la servucción que logren beneficio de este durante el servicio que se desglosan de la siguiente manera:

- La comprensión, investigación y evaluación de un servicio.
- Toma de decisiones verbales que adelantan el desarrollo del servicio.
- Acciones físicas indispensables para la realización del servicio (por ejemplo, abrir una puerta, dar el dinero en caja, etc.).
- Tiempos de espera entre las secuencias del servicio.

(Briceño, et ál. 2008, p. 25).

## 5.2 Marco normativo

En primera estancia, a través de la resolución 1972 de 2020, adoptamos los protocolos de seguridad ante el COVID-19 para el transporte internacional por vía aérea, con el fin de movilizar a los pacientes internacionales que serán atendidos en el complejo médico, además del seguimiento de síntomas con respecto al COVID-19.

Adicionalmente, atendiendo la resolución 2682 de 2020, se lleva a cabo el diligenciamiento de la información de las personas que ingresan y salen del territorio colombiano a través de la

plataforma Check Mig desde la página de Migración Colombia, en conjunto con el artículo 63 del decreto 1743 de 2015 el cual decreta que las entidades de salud deben llevar un registro de los extranjeros que ingresen como pacientes, en el cual deben plasmar: Nombres, apellidos completos, nacionalidad, documento de identidad, dirección de ubicación en el país, a la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia por medio de la plataforma SIRE<sup>4</sup>, teniendo en cuenta la resolución 1238 de 2018, con la cual se establecen los criterios para el cumplimiento de obligaciones migratorias y su proceso sancionatorio.

Finalmente, para el alargamiento de estadía de los pacientes por procesos médicos se procede teniendo en cuenta el artículo 86 de la ley 2136 de 2021 y la resolución 2061 de 2020 para la solicitud de prórroga de permanencia en el país (PTP<sup>5</sup>) al paciente cuyo doctor lo vea necesario.

## **6. Aportes**

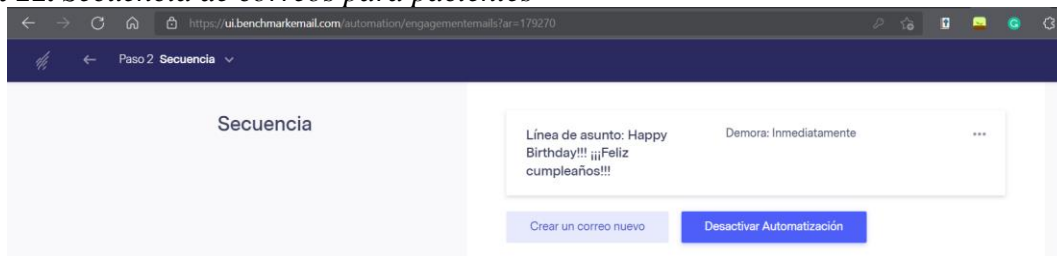
Durante el desarrollo de las prácticas la practicante ha logrado aportar a la oficina internacional a través de la automatización de procesos con referente al envío de correos para felicitar por su cumpleaños a los pacientes que se vincularon con la FCV desde el 2019 a mayo de 2022 como una muestra del acompañamiento y agradecimiento de la oficina internacional para con ellos, realizándose así una secuencia de envío y una tarjeta virtual en la plataforma Benchmark, de esta forma se agiliza los tiempos para el desempeño en otras actividades prioritarias dentro de la dirección comercial, y el cual se sigue utilizando.

---

<sup>4</sup> Sistema de Información de Registros de Extranjeros.

<sup>5</sup> Permiso Temporal de Permanencia.

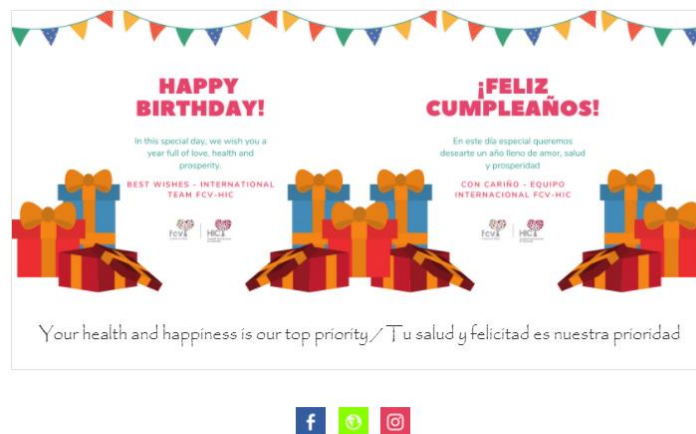
**Figura 11.** *Secuencia de correos para pacientes*



Tomado de Benchmark (2022).

**Figura 12.** *Tarjeta de cumpleaños para pacientes*

Estimado(a) BERNADETA  
Dear BERNADETA



Igualmente, en busca de impulsar la innovación de la comunicación con los pacientes a través de la línea de atención WhatsApp, se lleva a cabo la elaboración de Sticker digital para incrementar el acercamiento emocional para con el cliente, dando una sensación de confianza y comodidad.

**Figura 13.** Sticker campaña digital WhatsApp



Por último, es conveniente acotar la aportación que se realizó para la debida atención por medio del celular corporativo (WhatsApp) en el desarrollo de un flujograma, expuesto en el desarrollo de las funciones y que será referencia para los nuevos practicantes.

**Figura 14.** Flujograma línea de atención WhatsApp

Escenario #	Tipo de mensaje	Flujograma						
1	Saludo de bienvenida	Buen día, se esta comunicando con la oficina de pacientes extranjeros de la FCV-HIC.  *¿Es usted paciente extranjero?*	Si	¿Podría por favor indicarme la siguiente información del paciente? - Nombre completo. - Tipo y número de documento de identidad.	Documento extranjero	¡Gracias por la información! Cuéntenos por favor cómo podemos ayudarle	Le agradezco que por favor nos comparta la historia clínica más reciente que tenga, para poder compartir esta información con nuestro equipo médico.	...
					Documento colombiano	Entendemos que usted es colombiano, ¿cuenta con una póliza o seguro internacional?	Si ¡Gracias por la información! Cuéntenos por favor cómo podemos ayudarle	...
			No				No ¡Gracias por la información! Con el fin de atender su solicitud por favor comuníquese a estos teléfonos.	Fin
2	Paciente colombiano	Agendar/cancelar/modificar cita médica o historia clínica				¡Gracias por contactarnos! Con el fin de atender su solicitud por favor comuníquese a estos teléfonos.	Fin	
		Molesto			Entendemos la importancia de su solicitud, por favor tenga en cuenta que esta es la línea de atención para pacientes extranjeros. Sin embargo, le brindamos las siguientes opciones	Fin		
		Alto flujo de llamadas			Gracias por su paciencia, dado que atendemos solicitudes para pacientes extranjeros. Le brindamos otra opción de contacto: <a href="https://www.fcv.org/co/contacto">https://www.fcv.org/co/contacto</a>	Fin		
3	Saludo	Mensaje de ausencia			Buen día, se esta comunicando con la oficina de pacientes extranjeros de la FCV-HIC. ¡Por favor cuéntenos cómo podemos ayudarle! Info tratamiento de datos	...		

Entre los aportes brindados al practicante desde la oficina internacional se puede ver que se proporciona un espacio de relacionamiento con diferentes culturas e idiomas lo cual promueve el uso de la segunda lengua, inglés; relacionamiento laboral con diferentes entidades, una oportunidad de fortalecimiento de conocimientos previos y adquisición de nuevos conocimientos en el manejo de exportación de servicios de salud.

## 7. Conclusiones

Con relación a lo propuesto en el primer objetivo y tal y como se pudo analizar dentro de las funciones anteriormente desarrolladas, la FCV es uno de los complejos médicos con mayor captación de pacientes referentes de Aruba, pero teniendo en cuenta la gran dependencia que tiene la oficina internacional con la aseguradora AZV para el manejo de pacientes y el alto nivel de competitividad de la FSFB y demás entidades de salud se concluye que es importante que se diversifique la atención a más mercados, puntualmente del caribe. Por otra parte, desde la coordinación de mercadeo podemos dar cumplimiento al segundo objetivo, aumentando la interacción de la página web después de llevar a cabo las adaptaciones de accesibilidad para con esta y la pauta establecida desde el mes de marzo hasta la actualidad, logrando así aumentar visibilidad a la FCV en el ámbito digital durante el transcurso del año.

Además, se logró aportar a las coordinaciones de logística y administrativa a través del cumplimiento de las funciones y progresando rápidamente con los diferentes procedimientos migratorios, administrativos etc., teniendo en cuentas los objetivos planteados para el desarrollo de la práctica.

En resumen, en relación con lo anteriormente expuesto, la Fundación Cardiovascular de Colombia, se puede percibir como una de las entidades afines a la introducción del estudiante al ambiente laboral ya que se logró el desarrollo de nuevas habilidades para la resolución de problemas, agilización de procesos y de comunicación asertiva, llevado a cabo en un entorno laboral cooperativo donde el trabajo en equipo es fundamental para el cumplimiento de los objetivos contemplados dentro de la oficina.

### Referencias

- Aruba Online ED.* (s.f.). Consultado el 23 de febrero de 2022. Migración Aruba.  
<https://edcardaruba.aw/>
- Briceño de Gómez, M. Y., & García de Berrios, O. (2008). *La servucción y la calidad en la fabricación del servicio*. *Visión Gerencial*, (1),21-32. Consultado el 9 de junio de 2022.  
Redalyc. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545878010>
- Chaves, Daniel. (2016). Turismo médico: generalidades para su comprensión integral. *Turismo y Sociedad*. 19. 10.18601/01207555.n19.08.  
[https://www.researchgate.net/publication/312247847\\_Turismo\\_medico\\_generalidades\\_para\\_su\\_comprension\\_integral](https://www.researchgate.net/publication/312247847_Turismo_medico_generalidades_para_su_comprension_integral)
- Congreso de la República de Colombia (2021, 4 de agosto). Ley 2136 de 2021. *Por medio de la cual se establecen las definiciones, principios y lineamientos para la reglamentación y orientación de la Política Integral Migratoria del Estado Colombiano*. Presidencia.  
<https://dapre.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%202136%20DEL%204%20DE%20AGOSTO%20DE%202021.pdf>
- El ABC de la exportación de servicios* (s.f.). Consultado el 16 de junio de 2022. Cámara de Comercio de Manizales por Caldas.  
<http://www.ccmpe.org.co/ccm/contenidos/234/ABCexportServicios.pdf>
- Oficina Internacional. (2020) *Encuesta de Satisfacción del paciente*. Fundación Cardiovascular de Colombia.
- Equipo Internacional*. (2022). FCV – Fundación Cardiovascular de Colombia. Internacional FCV.  
<https://internacional.fcv.org/equipo-internacional>

Fundación Cardiovascular de Colombia. (s.f.). *Portafolio de especialidades Fundación Cardiovascular de Colombia – Hospital Internacional de Colombia*. Consultado el 6 de enero de 2022. Procolombia. <https://b2bmarketplace.procolombia.co/sites/default/files/products/portafolio-de-especialidades-fcv-hic-2021.pdf>

García, V. (2022). *Brochure Oficina Internacional*.

Google Analytics. (2022). Google. [https://analytics.google.com/analytics/web/?authuser=1#/p264336302/reports/dashboard?params=\\_u.dateOption%3DyearToDate%26\\_u.comparisonOption%3Ddisabled%26\\_r.0...selmet%3D%5B%22activeUsers%22%5D&r=reporting-hub](https://analytics.google.com/analytics/web/?authuser=1#/p264336302/reports/dashboard?params=_u.dateOption%3DyearToDate%26_u.comparisonOption%3Ddisabled%26_r.0...selmet%3D%5B%22activeUsers%22%5D&r=reporting-hub)

Guerrero Bejarano, M. A., Silva Siu, D. R., & Solís Vera K. G. (2017). La servucción y su importancia en los modelos de negocios actuales. *INNOVA Research Journal*, 2(8), 130-135. <https://doi.org/10.33890/innova.v2.n8.2017.241>

Keller, K. y Lane, K. (2006). Dirección de Marketing. Facultad Regional Reconquista. [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod\\_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller\\_2006%29.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14585/mod_resource/content/1/libro%20direccion-de-marketing%28kotler-keller_2006%29.pdf)

Migración Colombia. (2020). *Pre-Registro Web* (versión 2.0) [aplicación]. [Migracioncolombia.gov.co. https://apps.migracioncolombia.gov.co/pre-registro/public/preregistro.jsf](https://apps.migracioncolombia.gov.co/pre-registro/public/preregistro.jsf)

Ministerio de Relaciones Exteriores. (2020, 1 de septiembre). Resolución No. 2061 de 2020. *Por la cual se expide la Resolución Única de Trámites y otras disposiciones del Proceso de Gestión de Extranjería*. Cancillería.

[https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion\\_uaemc\\_2061\\_2020.htm](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_uaemc_2061_2020.htm)

Ministerio de Trabajo. (2015, 26 de mayo). Decreto No. 1072 de 2015. *Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentado del Sector Trabajo*. MinTrabajo. <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/0/DUR+1072+Sector+Trabajo+Actualizado+a+Diciembre+20+de+2021.pdf/f1f86400-2b37-0582-5557-87a5d3ea8227?t=1640204850717>

Ministerio de Trabajo. (2020, 4 de noviembre). Resolución No. 1972 de 2020. *Por la cual se modifica la Resolución 1627 de 2020 que adopta protocolo de bioseguridad para el manejo y control del coronavirus COVID-19, para el transporte internacional de personas por vía aérea*. MinTrabajo. [https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59676/V17\\_301117\\_Decreto+marco+pr%C3%A1cticas+laborales.pdf](https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59676/V17_301117_Decreto+marco+pr%C3%A1cticas+laborales.pdf)

*Misión y Visión*. (2022). FCV. <https://www.fcv.org/co/fcv/mision-y-vision>

*Organigrama*. (2022). FCV. <https://www.fcv.org/co/fcv/organigrama>

Paredes, M., Moreno, N. Y., Teran, P. E., Salgado, D. J. (2019). *Marketing de Servicios*. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/510/3/marketing%20de%20servicios.pdf>

Relaciones Exteriores. (2015, 31 de agosto). Decreto 1743 de 2015. *Por medio del cual se modifican parcialmente las disposiciones generales de las Oficinas Consulares Honorarias, Pasaportes, Visas, de la Protección y Promoción de Nacionales en el exterior, del Retorno, del Fondo Especial para las Migraciones, de la Tarjeta de Registro Consular y disposiciones de Extranjería, Control y Verificación Migratoria, de que tratan los*

- capítulos 3 al 11 y 13, del título 1 de la parte del libro 2 del decreto 1067 de 2015.* Función Pública. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=62959>
- Román, A. (2012). Quality servuction. *Medwave*, 12(02), e5302–e5302. <https://doi.org/10.5867/medwave.2012.02.5302>
- SIRE.* (2018). [Migracioncolombia.gov.co](https://apps.migracioncolombia.gov.co). <https://apps.migracioncolombia.gov.co/sire/pages/empresas/consultarCargas.jsf>
- Somos FCV* (2016) Consultado el 15 de mayo, 2022. FCV. <https://www.fcv.org/co/somos-fcv/quienes-somos>
- Turismo Médico hacia Brasil.* (2022). Health Tourism. <https://es.health-tourism.com/medical-tourism-brazil/>
- Turismo Médico hacia Tailandia.* (2022). Health Tourism. <https://es.health-tourism.com/medical-tourism-thailand/>
- Unidad Administrativa Especial Migración Colombia. (2018, 16 de mayo). Resolución No. 1238 de 2018. *Por la cual se establecen los criterios para el cumplimiento de obligaciones migratorias y el procedimiento sancionatorio de la Unidad Administrativa Especial Migración Colombia.* [Migración Colombia. \[Migración Colombia. \\[https://apps.migracioncolombia.gov.co/TEST/Resolucion1238\\\\_20158.pdf\\]\\(https://apps.migracioncolombia.gov.co/TEST/Resolucion1238\\_20158.pdf\\)\]\(https://apps.migracioncolombia.gov.co/TEST/Resolucion1238\_20158.pdf\)](https://apps.migracioncolombia.gov.co/TEST/Resolucion1238_20158.pdf)
- Unidad Administrativa Especial Migración Colombia. (2020, 5 de noviembre). Resolución No. 2682 de 2020. Por la cual adopta el protocolo aplicable a los procedimientos de control migratorio de ingreso y salida, a través de los puestos de control migratorio aéreos a nivel nacional, ante la reapertura de la operación aérea internacional en el contexto de Coronavirus COVID-19. Cancillería.

[https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion\\_uaemc\\_2682\\_2020.htm](https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/Normograma/docs/resolucion_uaemc_2682_2020.htm)

## Apéndices

**Apéndice A.** *Evento “Curso Pre-Congreso” de Cardiología realizado en el Santísimo, Floridablanca*



El evento se realizó del 4 al 7 de mayo del 2022, donde se incluye una Máster class en Insuficiencia Cardíaca Avanzada por parte de la Fundación Cardiovascular de Colombia durante el 4 y 5 de mayo, con un evento de cierre el 9 de mayo en el Parque Cerro del Santísimo, mismo lugar donde se tomó la anterior foto. Durante este evento se invitaron cardiólogos relacionados con los servicios de la oficina internacional.

**Apéndice B. Visitas comerciales de aseguradora, grupos funerarios, entre otros**



**Apéndice C. Actividad de integración de las agentes logísticas con pacientes.**

Se realizaron cuatro (4) actividades de integración entre el lapso de enero 2022 y junio 2022 con los pacientes y sus acompañantes que se encontraban recibiendo tratamiento en las siguientes fechas: 25 de marzo, 20 de mayo, 22 de abril y el 7 de junio.



Las fotos anteriormente mostradas son referentes a la penúltima integración del día 22 de abril, la cual se realizó en el Hospital Internacional de Colombia en conjunto de las Agentes Logísticas María José Leal y Andrea Molina.