

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea del CRAI-Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la CRAI-Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-Biblioteca

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Informe de Práctica Empresarial Zona Franca Permanente Especial Fundación Fosunab

Tatiana Milena Zúñiga Beltrán

Trabajo de Grado para optar el título de Profesional en Negocios Internacionales

Directora

Margarita Santander Pinto

Universidad Santo Tomas, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Facultad de Negocios Internacionales

2017

Dedicatoria

A Dios, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente para llegar hasta aquí y cumplir con todos mis objetivos y metas propuestas, y por haber puesto en mi camino a todas aquellas personas que han sido soporte y compañía durante mi periodo académico.

A mi madre, por siempre ser ese pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi educación, tanto académicamente, como en la vida, por todo su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo y nunca desvanecer,

Lo que soy hoy se lo debo a ella.

Agradecimientos

A la jefe de Servios internacionales de la clinica FOSUNAB, la Ingeniera Marcela Chavez, quien me abrio las puertas de la oficina y me recibio como un miembro más en su equipo de trabajo.

A la profesora Margarita Santander, por haber compartido sus valiosos conocimientos durante mi carrera profesional, gracias profesora por ser esa guia, motivación y apoyo constante que me permitio realizar todos los propositos tenidos en mente.

A mis maestros y amigos, gracias por su apoyo incondicional, por esa sabiduria transmitida durante el proceso de formación academica.

Contenido

	Pag
INTRODUCCIÓN	11
1. JUSTIFICACION	14
2. OBJETIVOS.....	14
2.1. OBJETIVO GENERAL	14
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	14
3. PERFIL DE LA EMPRESA.....	16
3.1. RAZÓN SOCIAL	16
3.2. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	16
3.3. MISIÓN	17
3.4. VISIÓN	17
3.5. OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN	18
3.6. ASPECTOS ECONOMICOS	19
4. PORTAFOLIO DE PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	20
5. RESUMEN DE ACTIVIDADES REALIZADAS	22
5.1. SEGUIMIENTO AL SERVICIO ASISTENCIAL DE BENEFACTORES NACIONAL/INTER.....	22
5.2. GESTIÓN DE INDICADORES COMERCIALES Y OPERATIVOS DE LOS PLANES INT/NAC.....	23
5.3. GESTIÓN DEL PRESUPUESTO INTERNACIONAL/NACIONAL PARTICULAR.....	25
5.4. SEGUIMIENTO Y ATENCION A CLIENTES DENOMINADOS CORONA IMPERIAL	30
6. TURISMO DE SALUD	32
6.1. OFERTA DE SALUD EN COLOMBIA	36
6.2. INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA Y SALUD EN COLOMBIA	39
7. MARCO DE REFERENCIA.....	42
7.1. MARCO CONCEPTUAL	42

6 Zona Franca Permanente Especial Fundación Fosunab

7.2. MARCO LEGAL	46
8. APORTES	49
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	50
10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	51

Lista de Figuras

<i>Figura 1. Estructura organizacional Foscal Internacional</i>	17
<i>Figura 2. Base de datos de pacientes particulares nacionales</i>	23
<i>Figura 3. Indicador comercial Balance Scored Card</i>	24
<i>Figura 4. Planeación estrategica</i>	25
<i>Figura 5. Carta de presentación en consultorios medicos</i>	26
<i>Figura 6. Recibo de pago de la consulta médica</i>	27
<i>Figura 7. Tarifas medicas a pacientes particulares</i>	28
<i>Figura 8. Presupuesto para cirugía</i>	29
<i>Figura 9. Listado de clientes corona imperial</i>	31
<i>Figura 10. Top 5, 2016 de turismo de salud</i>	33
<i>Figura 11. Colombia, Medical Tourism Index</i>	34
<i>Figura 12. Colombia, indice Global las America</i>	35
<i>Figura 13. Inversión en clinicas e instituciones privadas de salud y estetica, 2014</i>	40
<i>Figura 14. Distribuciones de ingresos de turistas a Colombia</i>	44
<i>Figura 15. Procedimientos y tratamientos mas demandados en Colombia</i>	44
<i>Figura 16. Previsión de crecimiento de turistas de salud para Colombia en el mercado mundial</i>	45

Glosario

Balance Score Card: es una herramienta que permite enlazar estrategias y objetivos clave con desempeño y resultados a través de cuatro áreas críticas en cualquier empresa: desempeño financiero, conocimiento del cliente, procesos internos de negocio y aprendizaje y crecimiento.

Cadena de Valor: es una herramienta estratégica usada para analizar las actividades de una empresa y así identificar sus fuentes de ventaja competitiva.

Cirugía Ambulatoria: se refiere a aquellos procedimientos quirúrgicos que se llevan a cabo con anestesia local, regional o general y requieren cuidados post operatorios inmediatos pero sin internación, permitiéndosele al paciente el retorno a su hogar pocas horas después de realizada la cirugía.

Cirugía Bariátrica: es el conjunto de procedimientos quirúrgicos usados para tratar la obesidad, buscando disminución del peso corporal y como alternativa al tratamiento con otros medios no quirúrgicos.

Cirugía Cardiovascular: es una especialidad médico-quirúrgica de la Cirugía General que estudia, investiga y maneja situaciones de pacientes para proponer y realizar tratamientos médicos y quirúrgicos multidisciplinarios a las afecciones primarias y secundarias, adquiridas y

congénitas del sistema cardiovascular,

Foscal Market: Servicio provee al usuario la posibilidad de obtener medicamentos y dispositivos médicos tanto básicos como altamente especializados dentro de la infraestructura física de la FOSCAL.

Global Health Care: Cuidado Mundial de la Salud

Hemato Oncológico: Es un cáncer que empieza en el tejido que forma a la sangre, como la médula ósea, o en las células del sistema inmunitario. Entre los ejemplos de cáncer hematológico están la leucemia, el linfoma y el mieloma múltiple. También se llama cáncer de la sangre.

Joint Commission: Es la organización con más experiencia en acreditación sanitaria de todo el mundo.

Turismo en Salud: Es un fenómeno global que consiste en el viaje a otra ciudad o país para recibir algún tipo de tratamiento o atención médica (como cirugías, tratamientos, rehabilitación) o del tipo de bienestar como tratamientos estéticos o en balneario.

World Medical Tourism: Es la más amplia conferencia internacional de la salud y feria en la industria que ofrece a los asistentes de todo el mundo para colaborar y avanzar en la industria.

Zona Franca Permanente Especial: Es aquella que está autorizada para que una empresa desarrolle sus actividades industriales o de servicios en un área determinada por la misma, siempre y cuando se trate de proyectos de alto impacto económico y social para el país, que cumpla con los requisitos de inversión y de empleo que establece el Gobierno.

Introducción

El grupo empresarial FOSCAL es el mayor complejo médico del oriente colombiano, constituido por la Fundación Oftalmológica de Santander y la Fundación Fosunab, como se le llamó al proyecto, que nació de una alianza entre las instituciones Fundación Oftalmológica de Santander (Foscal) y la Universidad Autónoma de Bucaramanga (Unab). La fusión creó un centro médico que ofrece servicios de salud a pacientes nacionales e internacionales, pero además formó el centro de investigación y desarrollo de conocimiento de los estudiantes de medicina de dicha universidad. El complejo como zona franca es de gran importancia, pues significa que los equipos médicos de última tecnología que lleguen de otros países no tendrán arancel.

La Zona Franca Permanente Especial Fosunab es una naciente institución que forma parte de la propuesta gubernamental: Sectores Productivos de Clase Mundial, que ubica a Colombia en una plataforma ideal para la oferta de servicios de salud en los mercados internacionales, y a Bucaramanga como ciudad global, que contempla este portafolio, como una fuente pujante de innovación y tecnología, que aporta progreso a la región.

En los últimos años el sector salud ha tenido una gran dinámica y crecimiento a nivel mundial. Los pacientes Internacionales llegan en búsqueda de tratamientos y procedimientos médicos que no encuentran en sus países de origen y por ende se ha creado una oferta de servicios médicos internacionales tales como: Cirugía general, cirugía de cabeza y cuello, cirugía plástica, cirugía vascular, gastroenterología y otras diferentes especialidades.

Los servicios médicos que ofrecen los profesionales en salud de Santander han hecho que el departamento sea mas competitivo y crezca económicamente mejor que los demas, se convierte en uno de los destinos preferidos para personas que en el exterior quieren o necesitan ser sometidas a tratamientos y/o cirugías a precios competitivos en el mercado de salud y con los estándares mas altos de calidad.

La razón principal para la formulación del plan de mercadeo internacional es aumentar el alcance de la organización, incursionar en nuevos mercados mediante la participación de ferias internacionales y así diversificar los riesgos, alcanzando un mayor volumen de pacientes, generando mayores ingresos a la institución. Además, la infraestructura de FOSUNAB (Zona Franca Permanente Especial en salud) esta diseñada para la prestación de servicios internacionales y cuenta con acreditación internacional Joint Commission, lo que permite una atención de mejor calidad a los usuarios.

El grupo empresarial FOSCAL junto a la oficina de servicios internacionales han identificado la oportunidad de abrir mercados mediante el proyecto 770 de la cámara de comercio de Bucaramanga, con el fin de crecer con pasos firmes, robustecer el eslabón operativo de su cadena de valor y adelantarse logrando prever los campos de acción en mercados internacionales.

Desde hace varias décadas la exportación de servicios de salud se ha convertido en un fenómeno comúnmente llamado “turismo en salud”, esto ha generado en Colombia el fortalecimiento de una nueva fuente de ingresos, esta actividad económica se ha convertido en

una opción para el crecimiento económico del país, por medio del fortalecimiento y acreditación de sus instituciones médicas, la promoción de sitios turísticos, incremento de la seguridad nacional, creación de zonas francas exclusivas para tratamientos médicos quirúrgicos, lo cual beneficia a nacionales y extranjeros por la disminución de impuestos. Colombia es reconocida a nivel mundial por procedimientos médicos como las cirugías plásticas, tratamientos dentales, medicina curativa, preventiva, estética y de bienestar, creando así un portafolio de servicios completo y de excelente calidad. (Valenzuela Leal, Marzo 2014)

Adicionalmente La World Medical Tourism & Global Healthcare Congress del año pasado en Washington, D.C., fue una fascinante muestra de cómo la industria ha evolucionado y cómo podría continuar el viaje médico de turno. Hoy en día la facilidad de los viajes, la tecnología avanzada y la evolución de global healthcare hacen de este un único período de crecimiento; sin embargo, la Fundación para el turismo médico ha estado siempre presente.

1. Justificación

El objetivo de este informe, es evidenciar en este proyecto lo aprendido durante 6 meses de practica en la Clinica, ademas dar a conocer los conocimientos ejecutados en la atención de pacientes Internacionales, servicio que se presta con dedicación y calidad, siempre pensando en la mejor atención para el paciente.

La practica empresarial es la mejor forma para complementar lo aprendido durante la carrera, es allí donde se adquieren nuevos conocimientos y se obtiene experiencia para el desarrollo de la vida profesional que nos permitirá desarrollar esas habilidades de trabajo en equipo, liderazgo y mejora de nuestras relaciones interpersonales.

2. Objetivos

2.1 Objetivo General

El principal objetivo de esta practica empresarial es aplicar los conocimientos, habilidades y destrezas aprendidas a lo largo de la formación profesional, así como que el estudiante adquiriera nuevos conocimientos que complementen su formación y competencia.

2.2 Objetivo Especifico

Dentro de los objetivos específicos que contempla la realización de la practica empresarial se encuentran:

- Confrontar los conocimientos adquiridos en la Universidad con la realidad del entorno empresarial.
- Tener capacidad para solucionar problemas, elaborar estrategias y tener toma de decisiones adecuadas.
- Llevar a cabo el proceso de gestión de presupuestos Internacionales / Nacionales.
- Realizar un seguimiento constante al servicio asistencial de benefactores.
- Hacer gestión de los indicadores comerciales y operativos de los planes Internacionales y especiales Nacionales.

3. Perfil de la Empresa

3.1 Razón Social

Foscal Internacional es una naciente institución que forma parte de la propuesta gubernamental: Sectores Productivos de Clase Mundial, que ubica a Colombia en una plataforma ideal para la oferta de servicios de salud en los mercados internacionales, y a Bucaramanga como ciudad global, que contempla este portafolio, como una fuente pujante de innovación y tecnología, que aporta progreso a la región.

3.2 Estructura Organizacional

El mapa organizacional u organigrama, es la representación gráfica de la estructura de nuestra institución. En este, es posible evidenciar la relación de subordinación (jefes inmediatos y de nivel superior) que existe entre los cargos, dado que está diseñado con base en las líneas jerárquicas funcionales, así como identificar la ubicación y las relaciones que guarda el área a la cual pertenecemos.

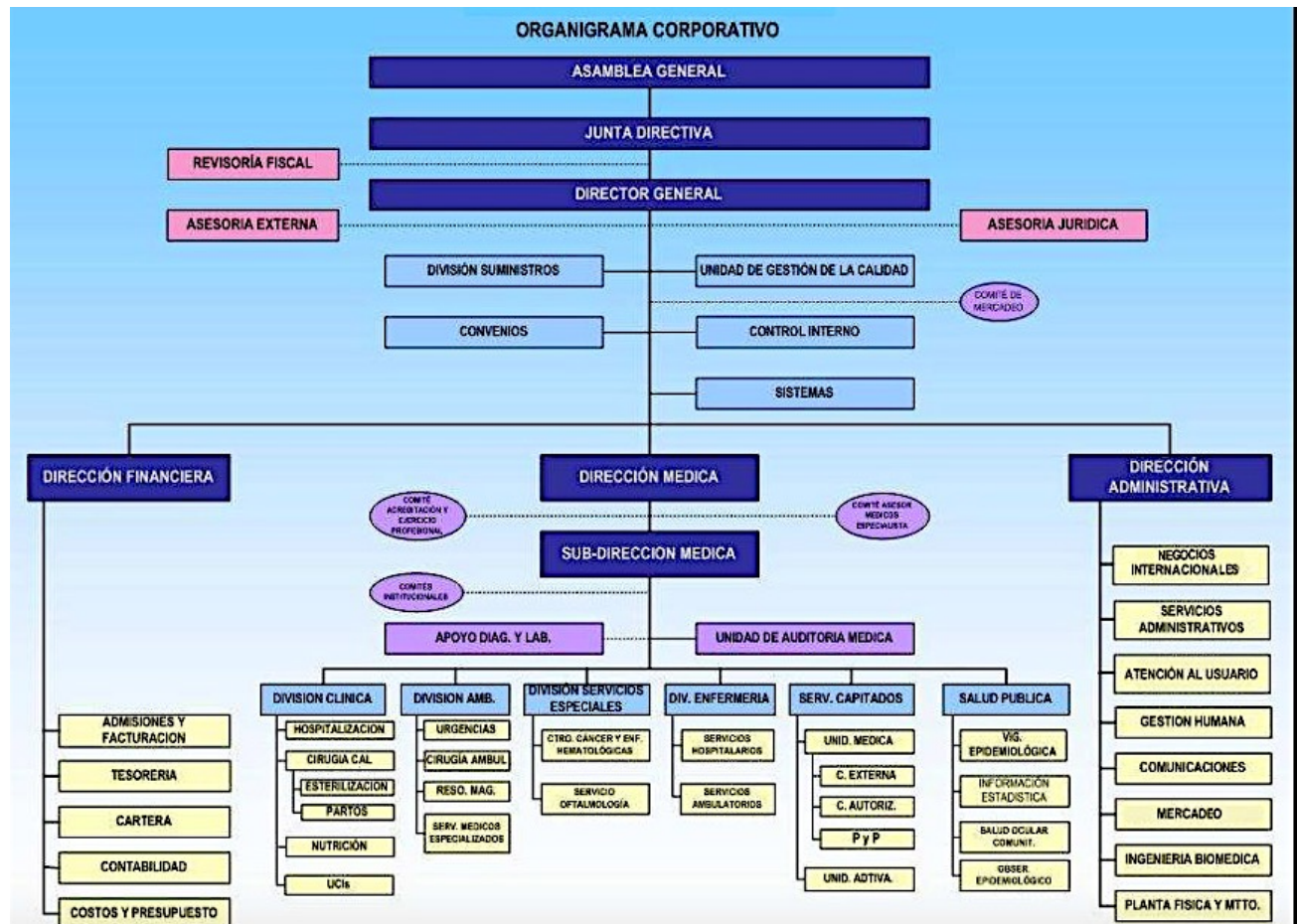


Figura 1. Estructura Organizacional

3.3 Misión

Brindar servicios integrales de Salud de clase mundial, formación humana y academia, desarrollo científico y esperanza de vida con responsabilidad social.

3.4 Visión

En 2020 seremos un complejo médico líder en seguridad del paciente, humanización, docencia e investigación de América Latina.

3.5 Objetivos de la institución

- Alcanzar un crecimiento financiero sostenible aumentando la rentabilidad promedio anual al 5%.
- Crear una cultura organizacional de estrategia y calidad. Fortalecer la eficiencia institucional de los procesos y su mejoramiento continuo.
- Brindar servicios especiales de salud de clase mundial, centrados en el paciente y su familia.
- Promover la formación académica con excelencia
- Fomentar el desarrollo científico.
- Fortalecer el liderazgo y bienestar institucional para impulsar el mejoramiento de las competencias de talento humano.
- Ofrecer al paciente y su familia una atención cálida, humana y de total satisfacción.
- Posicionar a Foscal como un complejo líder en servicios integrales de salud en América Latina.
- Fortalecer el principio de responsabilidad social. (Foscal, 2016)

3.6 Aspectos económicos

Respecto a la parte económica para ser constituida Zona Franca Fosunab se comprometió a destinar inversiones por \$50 mil millones; sin embargo a la fecha se han invertido \$106 mil millones, sin contar con la tecnología médica que ya fue adquirida.

Como objetivo estratégico la clínica Fosca Internacional tiene alcanzar el crecimiento financiero sostenible aumentando la rentabilidad promedio anual al 5% mediante 2 importantes aspectos:

- Incrementar las ventas de los servicios de salud más rentables, FOSCAL market y planes especiales.
- Formular y gestionar el plan presupuestal anual con base en proyecciones de ingresos y gastos.

4. Portafolio de productos y/o servicios de la empresa

Con las mejores dotaciones y el respaldo de un selecto grupo de especialistas, que abre sus puertas con los siguientes centros de atención de clase mundial:

- Centro Oftalmológico
- Centro Cardiovascular
- Centro de Cirugía Estética y Reconstructiva
- Centro de Cáncer y Enfermedades Hemato Oncológicas
- Centro de Diagnostico de Alta Especialización con 150 consultorios

Bajo conceptos de seguridad, tecnología de punta, producción limpia y buenas prácticas empresariales se tiene los siguientes servicios de apoyo:

Servicios hospitalarios

- Cirugía Ambulatoria
- Cirugía – Unidad Quirúrgica
- Hospitalización General
- Hospitalización VIP
- Programa de Asistencia en el Hogar – PAH
- Sala de Partos
- Unidades de Cuidado Intensivo

Servicios VIP

- Hospitalización 9 Piso
- Urgencias
- Laboratorio Clínico
- Chequeo Médico Preventivo y del Estado de Salud

Servicios medicos adicionales para pacientes internacionales

- Consecución de citas médicas e intermediación con los médicos tratantes y aseguradoras.
- Traductores
- Acompañamiento / asesoría constante y personalizada.
- Hotelaría y transporte

Servicios medicos mas solicitados por pacientes internacionales

La oferta de servicios que encuentran los extranjeros en Colombia es variada, aunque los más requeridos son:

- Cardiología,
- Tratamientos de cáncer,
- Oftalmología,
- Ortopedia,

- Odontología,
- Exámenes médicos integrales
- Cirugía plástica

5. Resumen de actividades realizadas

Cargo desempeñado

Asistente jefe de Área de Servicios Internacionales y Planes especiales Zona Franca Permanente Especial Fundación Fosunab.

Funciones

5.1 Seguimiento al servicio asistencial de benefactores Nacionales e Internacionales

Para los pacientes particulares se realiza una base de datos donde se almacena toda la información respecto a los tratamientos, medicamentos y controles clínicos que se le hicieron durante su estadía en Colombia, todo esto con el fin de hacer que la información sea mas optima y de fácil búsqueda. Además de esto mientras están en la clínica se les realiza un acompañamiento a todas las citas o controles médicos que se tengan programados para dicho día.

23 Zona Franca Permanente Especial Fundación Fosunab

Para los pacientes nacionales particulares se realiza de igual forma una base de datos, donde se establece el Nombre, País o ciudad de residencia, el asistente que estuvo a cargo de él, la solicitud inicial y el procedimiento o cita medica que se le asigno. Al igual que con los pacientes Internacionales se les realiza un acompañamiento durante sus citas.

fx		TATIANA				
	A	C	D	E	F	G
23	34	OBDULIA RUEDA RUEDA	COLOMBIA	PROCESO TERMINADO	Solicita cita con neurocirujano por diagnostico de lesión tumoral axial posible.	MAR 23 - La sra indica por correo que ya no necesita la cita de valoración.
24	35	YENNY LORENA	COLOMBIA	EN PROCESO DE VENTA	Solicita cita de valoración para una cirugía de cicatriz queloides	
25	36	LUIS ENRIQUE CLARO ANGARITA	COLOMBIA	EN PROCESO DE VENTA	Solicita asignar cita con el Dr Nicolas Villareal	MAR 22 - Se le envía un correo indicando el costo y la disponibilidad de citas que tiene el Dr. Se espera respuesta MAR 27 - Se le asigno la cita para el día 3 de abril a las 9am. ABR 3: Asiste a la cita medica y envían exámenes
26	37	ROSARIO GARCIA	COLOMBIA	EN PROCESO DE VENTA	Solicita una cirugía de cataratas	MAR 24 - Se contesta a la paciente solicitando su historia clínica y fechas para la cita.
27	38	SANDRA TORRES	COLOMBIA	EN PROCESO DE VENTA	Solicita el costo de una liposucción	MAR 23 - Se contesta al paciente indicando el costo de una cita con el Dr Tellez.
28	39	YURY STEFANIE PEREZ DIAZ	COLOMBIA	EN PROCESO DE VENTA	Solicita una consulta de valoración por ginecología	MAR 27 - Se envía un correo indicando el costo de una consulta con el Dr Oscar Serrano, se espera respuesta
29	40	LUCIA GEERMAN	ARUBA	EN PROCESO DE ATENCION	Solicita una consulta oftalmologica por trasplante de cornea realizado - Maria Juliana	MAR 27 - Se le informa a AnaGonzales de Foscal que la cita para la señora quedo para el día 3 de abril 2017 a las 4 pm ABR 3 : Asiste a consulta con el especialista y envían exámenes medicos que se le realizaran el 5 de Abril ABR 5 - Cita con el Retinologo Carlos Mario Rangel el viernes 7 de abril 7:40am
30	41	CAROLINA BALLEGO	COLOMBIA	EN PROCESO DE VENTA	Solicita cita de valoración para reducción de senos	MAR 29 - Se le informa al paciente el costo de la valoración
31	42	JOSE LUIS MARTINEZ	COLOMBIA	EN PROCESO DE VENTA	Solicita costo de valoración por oftalmología	MAR 29 - Se le informa el costo de la consulta con el Dr Arias.
32	43	ANDREA NATHALY BARON	COLOMBIA	EN PROCESO DE VENTA	Solicita cita pero no especifica de que especialidad la quiere	
33	44	DIANA HERNANDEZ	COLOMBIA	EN PROCESO DE VENTA	Solicita el costo de una colangiografía por resonancia magnetica nuclear	MAR 29 - Se le informa que el costo de la colangiografía es de \$487.000
34	45	LUZ HELENA PACHECO CARVAJAL	COLOMBIA	EN PROCESO DE VENTA	Solicita el costo de una lipolaser	MR 29 - Se le envía el costo
35	46	WILSON MANTILLA SERRANO	COLOMBIA	EN PROCESO DE VENTA	Solicita cita con el fisiatra	MAR 29 - Se le envía correo indicando el costo de la cita
36	47	GRISelda FILOMENA GEERMAN	ARUBA	EN PROCESO DE ATENCION	Cita con el Dr Arias	ABR 4 - Se le asigna la cita para el día 19 de abril 8:00am
37	48	MARIANO POLICARPO HARMS	ARUBA	EN PROCESO DE ATENCION	Cita con el Dr Arias	ABR 4 - Se le asigna la cita para el día 19 de abril 8:15am
38	49	NITHYANANDA SHETTY	ARUBA	EN PROCESO DE ATENCION	Cita con el Dr Arias	ABR 4 - se le asigna la cita para el día 7 de abril 7:30am con el dr rangel, previamente se envía al Dr Luis Alberto Diaz, envían ordenes sobre costo de cirugía

Figura 2. Base de datos de pacientes particulares Nacionales / Internacionales

5.2 Gestion de indicadores comerciales y operativos de los planes internacionales y especiales Nacionales

Respecto a los indicadores comerciales se maneja el Balance Score Card, donde en una tabla se especifica la estrategia, Actividad que realiza, empresa, fecha de inicio y de finalización.

Además de esto en el balance score card se tiene un archivo en Excel llamado Planeación Estratégica Institucional, que es un reporte de los indicadores de planeación donde por años se registran los tipo de pacientes que se atienden (es decir, particular o según su eps), el numero de atenciones y la facturación obtenida en el año, y dependiendo de toda esta información se elabora un reporte mensual que se envía a la jefatura de la Fundación Fosunab para su respectivo seguimiento.

	A	B	C	D	E	F	G
2							
3		Estrategia	Actividad	Empresa	Fecha de inicio	Fecha de finalizacion	
4			Visita en búsqueda de donacion y promocion del programa corona imperial	Avidesa Mac Pollo	Mayo	Mayo	
5			Visita de bienvenida al programa, reconocimiento de deberes, derechos y politicas	Redcol	Mayo	Mayo	
6			Visita de bienvenida al programa, reconocimiento de deberes, derechos y politicas	Rectoria UNAB	Mayo	Mayo	
7			Propuesta empresarial chequeos ejecutivos	Los Olivos	Abril		
8			Propuesta agencias de viajes Travel Mart. Buscar los contactos y envio de la propuesta	Listado de empresas visitadas en el Travel Mart 2016	Febrero		
9			Fam Trip Procolombia Macrorueda	Listado de empresas agenda Procolombia Macrorueda	Marzo		
10			Video del programa internacional	Coomeva Internacional	Marzo		A
11			Participacion de la inauguracion del centro de cancer	Coomeva Internacional	Marzo		
12			Mision Comercial a Panama	Patrocinada por PTP y camara de comercio. Listado de empresas visitadas	Febrero	Febrero	
13				http://thejetset.tv/2016/03/25/tranformational-travel-foscal-buc			

Figura 3. Indicador Comercial Balance Score Card

25 Zona Franca Permanente Especial Fundación Fosunab


	A	B	C	D	E	R	S	T	U
1						PLANEACION ESTRATEGICA II REPORTE INDICADORES DE PL Balance Score Card			
2									
3									
4	INDICADOR	VARIABLES	PERIODICIDAD	META 2015	META 2016	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL
5									
6	Facturacion Pacientes Internacionales	Facturacion Pacientes Internacionales	bimensual	\$50.000.000	20000000 bimestre				
7							\$252.852.244		\$289.783.940
8	Facturacion cheques ejecutivos mes	Facturacion cheques ejecutivos mes	Mensual	\$ 20.000.000	\$ 20.000.000	\$ 15.420.000	\$ 23.052.460	\$ 28.110.000	\$ 14.830.00
9	Número de pacientes particulares nternacionales atendidos	Numero de pacientes particulares internacionales atendidos	Mensual	5 mes	5 mes	14	8	11	7
10	Cheques ejecutivos mes	Cheques ejecutivos mes	Mensual	8	10	7	13	12	6
11	Cheques ejecutivos pediátricos vendidos	Cheques ejecutivos pediátricos vendidos	Trimestral	10 trim (5 año)	10			0	
		Numero de trabajadores capacitados							

Figura 4. Planeación estratégica

5.3 Gestion del presupuesto internacional / nacional particular

Para los pacientes Nacionales e Internacionales particulares que llegan a sus citas medicas se les hace una respectiva admisión con la cual se dirigen a la caja de la clínica y cancelan el valor de la consulta. Anexo de Imagen.

Esta admisión muestra que son pacientes que llegan por medio de la oficina de Negocios Internacionales ya sean pacientes particulares Nacionales o pacientes Internacionales.

Además de esta admisión, al consultorio donde vayan a ser atendidos se entrega una carta dirigida al Doctor donde especifica cual es el paciente a ser atendido, Numero de pasaporte o Documento de identidad, y que la cita será cubierta por plan particular FOSCAL. Adjunto Imagen.



Floridablanca, 3 de Abril de 2017

Señores:
DR NICOLAS VILLAREAL
Bucaramanga

Cordialmente solicitamos la atención del paciente **LUCIA GEERMAN** con **PASAPORTE** cubierto por **FOSUNAB** que requiere lo siguiente:

SS: CONSULTA DE UROLOGIA CON EL DR NICOLAS VILLAREAL

Favor facturar a FOSCAL INTERNACIONAL (FOSUNAB)

Observación

Favor enviar los soportes a la Oficina de Servicios Internacionales

Atentamente,

MARIA JULIANA BAUTISTA CAMPEROS
Coordinador de Servicios Internacionales

Figura 5. Carta de presentación en consultorios médicos

FUNDACIÓN OFTALMOLÓGICA DE SANTANDER
890205361-4

CALLE 155 A 23 09 URB. EL BOSQ FLORIDABLANCA
 Tel(s) 018000917003 76382828
 Email: Cartera@foscal.com.co



IVA. Regimen Común - Grandes Contribuyentes Res. N° 000076 Del 01 Diciembre de 2016

FACTURA DE VENTA
4001256552

RESPONSABLE DE LA CUENTA CORPORACION INTRASS C.A.		NIT J-30336808-5		FECHA DE FACTURA 29.03.2017	
DIRECCIÓN CALLE 3 TRANSVERSAL ED. MESSIN		CIUDAD CARACAS	TELÉFONO 582122377208	VENCIMIENTO Pago a 30 días	CARNET / POLIZA No
PACIENTE SOTO HERNANDEZ FATIMA SARAHI			TIPO DOC / Nro. DOCUMENTO PA G09787937	TELÉFONO 6959696	
DIRECCIÓN CALLE 31-31-39 LA AURORA			CIUDAD BUCARAMANGA	ATENCIÓN Ambulatorio	
FECHA DE INGRESO 17/03/2017 17:32:48		FECHA DE EGRESO 17/03/2017	ESTANCIA	EPISODIO 2395959	CENTRO DE RESP

ITEM	T. PRESTACION	DESCRIPCION	VALOR TOTAL
1	01-1	CONSULTA ESPECIALIZADA	200.000



VALOR EN LETRAS DOSCIENTOS MIL PESOS	TOTAL FACTURA POR SERVICIOS	200.000
	DESCUENTOS	0
	COPAGO / CT MODERADORA / CT	0
	PAGOS COMPARTIDOS	0
	IVA	0
TOTAL A PAGAR		200.000

OBSERVACIONES
 SERVICIO PRESTADO A PACIENTE INTERNACIONAL

Esta factura se asimila en todos sus efectos a una letra de cambio según el Art. 774 cod. de comercio. Somos Agentes de Retención de Iva.

Somos contribuyentes del regimen ordinario Res. DIAN de Autorización Numeración No. 18762002343643 del 20170223 del No. 4001180024 al 4009999999

 FIRMA CLÍNICA	_____ FIRMA DE QUIEN RECIBIÓ EL SERVICIO O ACUDIENTE	_____ DOCUMENTO DE IDENTIDAD
-------------------	---------------------------------------------------------	---------------------------------

Generada por: ALBAN Fecha: 29.03.2017 Hora: 17:40:09 No. Documento: 4001256552 Pagador: 20001819 Nro. Int. 4001256552

ESTA FACTURA CONSTITUYE TÍTULO VALOR DE ACUERDO A LA LEY 1231 DEL 17 DE JULIO/2008

Factura generada por computador por FOSCAL

Figura 6. Recibo de pago de la consulta médica

28 Zona Franca Permanente Especial Fundación Fosunab

MEDICOS FOSCAL / FOSUNAB					
MEDICO	ESPECIALIDAD	TARIFA PARTICULAR	EXT	SECRETARIA	SEDE
DR SERGIO NAVAS	CARDIOLOGO	\$150000	3112784472		
DR JUAN DAVID ARIAS	OFTAMOLOGIA	\$ 150.000	8210-8211	Yurani / Claudia	FOSUNAB
DR JUAN CARLOS SERRANO	OFTALMOLOGIA PEDIATRICA	\$ 190.000			
DRA VANESSA TORRES	DERMATOLOGIA	\$ 200.000	8425		FOSUNAB
DRA LUZ STELLA MONTOYA	DERMATOLOGIA	\$ 250.000	6479913	Isabel	FOSUNAB
DR JUAN CAMILO MANTILLA	ORTOPEDISTA PIE Y TOBILLO	\$ 200.000	8390		FOSUNAB
DR VEGA OSORIO PABLO ALEJANDRO	OTORRINOLARINGOLOGO	\$ 150.000	6913438	Milena	FOSUNAB
JAIRO CORSO	GINECOLOGO	\$ 200.000	1705-1716		FOSCAL
DR MARTIN ALDANA MAYORGA	INTERNISTA- NEFROLOGO	\$ 150.000	1270		
DR JHON FREDY FONSECA	ORTOPEDISTA	\$ 80.000			
DR SANDRA OTILIA MARTINEZ PEÑA	DERMATOLOGA PEDIATRA	\$ 120.000	1653		FOSCAL
DR CARLOS TELLEZ	CIRUJANO PLASTICO	\$ 120.000	2193	Eliana	FOSCAL
DR CARLOS MAIGUEL GARRIZOSA	NEUROCIUJANO	\$ 200.000	1594		
DR ALFREDO ORTIZ	UROLOGO	\$ 150.000	1421	Gladys	FOSCAL
DR NICOLAS VILLAREAL	UROLOGO	\$ 200.000	8435 / 8436		FOSUNAB
DR JAIRO CORSO	GINECOLOGO ONCOLOGO	\$ 220.000	1052		FOSCAL
DR LUIS HOMERO ALVAREZ	FISIATRA	\$ 175.000	1306		FOSCAL

Figura 7. Tarifas medicas a pacientes particulares

Finalizado el proceso de citas y exámenes la oficina de servicios internacionales queda con una copia de historiales clínicos, exámenes médicos, procedimientos quirúrgicos y demás que se le hayan practicado al paciente, de tal manera todo esto quedara archivado por un limite establecido de tiempo.

Además de esto, cuando al paciente se le envían procedimiento quirúrgicos se solicita una cotización a “Lidia” que es la encargada de presupuestos FOSCAL, y ella enviara una cotización donde dirá, Valor honorarios de cirujano, Valor honorarios de anestesia, Valor aproximados de gastos de clínica y demás. Adjunto Imagen a tarifas FOSCAL 2017.



PRESUPUESTO

3059

Atentamente, me permito remitir presupuesto a **TARIFA FOSCAL 2017** para la atención del usuario **NITHYANANDA SHETTY** identificada con PA No. NNLLKJLL7 según requerimiento médico del Dr. **ALBERTO LUIS DIAZ DIAZ**.

PROCEDIMIENTO:

PROCEDIMIENTO
BLEFAROPLASTIA INFERIOR AMBOS OJOS + CORRECCION DE ECTROPION AMBO OJOS

Valor Honorarios Cirujano	\$1.829.500
Valor Honorarios Anestesia	\$ 920.000
Valor Aproximado Gastos Clínica	\$2.108.000
Gran Total presupuesto	\$4.857.500.00

El valor del presente presupuesto no incluye medicamento e insumos especiales, exámenes de apoyo diagnóstico, estancia hospitalaria, estudios de patología, procedimientos adicionales por hallazgos quirúrgicos y cualquier tipo de complicación, estos servicios se facturan en forma adicional a las tarifas pactadas contractualmente.

Además está sujeta a cambios que se puedan presentar según indicaciones médicas y procedimientos imprevistos y adicionales. No se aceptan homologaciones.

Nota: Los valores previstos en el presente presupuesto se mantienen vigentes hasta el treinta y uno (31) de diciembre del presente año.

Antes de programar un procedimiento quirúrgico es importante autorizar u/o cancelar valoración PRE quirúrgica y PRE anestésica las cuales tienen un costo de acuerdo a tarifas establecidas.

El presente documento no es válido como autorización del procedimiento a realizar, se deben seguir los procesos correspondientes, teniendo en cuenta el contrato (si lo hay) establecido.

Dado en Floridablanca a los 11 días del mes de Abril de 2017

FIRMA COMO ORIGINAL

LIDIA MARCELA RIVERO
Liquidadora
FOSCAL INTERNACIONAL

Figura 8. Presupuesto para cirugía

5.4 Seguimiento y atención a clientes denominados Corona Imperial

Para pertenecer al programa Corona Imperial se debe realizar una donación al programa de responsabilidad social de la organización FOSCAL, Amigos centro de cáncer, con la opción de habitación por la vida.

Las políticas de la donación del programa Habitación por la vida son:

Tipo de Donación	Valor de la Donación	Número personas afiliadas Corona Imperial	Número años de vinculación a Corona Imperial
Habitación por la vida	\$ 40.000.000,00	10	5
Habitación por la vida VIP	\$ 70.000.000,00	20	5

En el momento de realizar la donación al programa Habitación por la vida, la empresa o grupo familiar tiene los siguientes derechos:

Derechos

1. Placa vitalicia de donación en la Habitación Donada
2. Certificación de Donación para obtener el beneficio Tributario
3. Afiliación al Programa Corona Imperial por 5 años a partir de la fecha de ingreso.

El programa Corona Imperial tiene los siguientes beneficios:

31 Zona Franca Permanente Especial Fundación Fosunab

- Contacto telefónico directo con la oficina de servicios particulares para asesoría y orientación en servicios médicos. Los teléfonos de contacto: 318 8524782 y 318 216 4321.
- Autorización para asignación de suite o VIP en caso de no contar con medicina prepagada con previo aval económico de la aseguradora o del titular de Corona
- Disponibilidad de 3 Parquederos en FOSCAL para usar en caso de urgencias o citas médicas sin costo por la restricción de parqueadero público que se tiene. Disponibilidad de 1500 parqueaderos en FOSCAL Internacional para todo uso, administrado por Parquarse a la tarifa establecida.
- Carnetización con fotografía del titular y sus beneficiarios

LISTADO CORONA IMPERIAL FOSCAL

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Complementos Ayuda Guardando...

Comentarios Compartir

13818364

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	r	HABITACION	CONTROL NUEVOS CARNETS	APELLIDOS	NOMBRE		TIPO DE ID	IDENTIFICACIÓN	FECHA DE NACIMIENTO
2	1	523		GALVIS RAMIREZ	VIRILIO				
3	2	508 - 509		ESCANOGRAFIA	ESCANOGRAFIA				
4	4	513	ENTREGADOS	ARDILA DUARTE	RAFAEL		CC		24/12/1951
5	5			ARENAS (DE ARDILA)	NANCY		CC		18/11/1954
6	6			ARDILA ARENAS	ANGELA MARIA	falta incluir tu hijo y todavía tienes 2 cupos hasta que acabe el 2017	CC		8/10/1976
7	7			ARDILA ARENAS	EFRAIN		CC		6/06/1987
8	8			ARDILA ARENAS	RAFAEL EDUARDO		CC		22/07/1979
9	9			MARIÑO FAJARDO	LAURA JOHANNA		CC		4/08/1986
10	10			ARDILA MARIÑO	JULIETA		RC		25/03/2014
12	12			ARENAS LEON	DANIEL		CC		15/02/1958
13	13			LEON DE ARENAS	CARMEN		CC		3/05/1930
14	14			ARENAS PICO	SILVIA FERNANDA		TI		29/03/1998
15	15	HERRERA	LUCY		CC		7/08/1968		
16	16	CAMACHO HERRERA	DANIELA		CC		9/10/1996		
17	17	CAMACHO HERRERA	JORGE IVAN		CC		29/05/1988		
18	18	PIEDRAHITA PICO	JUAN CARLOS	Confirmar que todos tengan carne, que siguen los mismos 14 pero con fecha final.	CC		19/07/1996		
19	19	521 - 522	HERRERA MARTINEZ	BENJAMIN		CC		27/01/1946	
20	20	523	ENTREGADOS	ARENAS ESPINO	DANIEL ARMANDO		CC	15/11/1983	

Definitivo control_parqueadero Episodios Eliminados Hoja 6 Cumpleaños Tabla dinámica 1 Suma: 200109525737 Explorar

Figura 9. Listado de clientes corona imperial

6. Turismo de salud

Desde hace varias décadas la exportación de servicios de salud se ha convertido en un fenómeno comúnmente llamado “turismo en salud”, lo que se define como el proceso cuando una persona viaja para recibir servicios de salud en un país diferente a aquel en el que reside, este se ha venido desarrollando en diferentes partes del mundo y de diferentes maneras, ya que las personas se encuentran en la búsqueda de lugares en los cuales puedan tomar unas vacaciones, descansar y al mismo tiempo poder acceder a tratamientos médicos, con profesionales de alta calidad y tecnología de punta, ya que en sus países de origen este servicio tiene un costo demasiado alto, llegando al punto de constituirse como tratamientos de lujo, lo que los deja en la búsqueda de nuevas opciones en otros países. (Leal, 2014)

Los países más populares que realizan dicha actividad son: Tailandia, Singapur, India, Costa Rica, Sud frica, Mexico, Brasil, Estados Unidos, entre otros. Estos turismos de salud no solo van enfocados en ser atendidos por especialistas en el extranjero, también va de la mano por realizar unas vacaciones para conocer el mundo y así también ayudar no solo a su salud física sino también a la espiritual y emocional de las personas. (Castiblanco Herrera, 2008)

Este tipo de turismo hace parte importante de la política social, debido a que la salud no es solo un indicador más del desarrollo humano, también hace parte de un crecimiento económico para lograr un desarrollo, es por ello que donde más oferta se puede encontrar de este tipo es en America Latina.

Siendo una de las regiones en el mundo que más enfocada en el turismo esta, se aprovechó de dicha fama, para poder crear el “turismo de la salud”. Pero el crecimiento en países tanto India, México, Canadá y Republica dominicana como lo muestra la siguiente gráfica, no solo latino américa ha venido desarrollando su potencial en servicios de salud pues américa latina cuenta con bajos niveles de aceptabilidad en accesos y medio ambiente que se viven por su misma situación económica



Figura 10. Top 5, 2016 de Turismo de salud

Esto también ha venido de la mano de que muchos países europeos, en este caso, debido a los problemas económicos han empezado a no realizar algunos procedimientos de salud, excluyéndolos de manera definitiva y teniendo así que el paciente prefiera ser atendido en otro país o región para recibir el mismo procedimiento a menor costo.

Es aquí donde entra un país como Colombia, donde existen una gran cantidad de especialistas de la salud que pueden atender de manera profesional, que a la actualidad se

encuentran a la espera de la acreditación internacional para realizar dicha labor y ser reconocidos en el exterior, pero no solo eso, como también se trata de turismo existen muy buenas alternativas para la salud, optando también por el uso de recursos naturales como aguas termales que por lo general se encuentran en gran parte de los lugares turísticos de America Latina.



Figura 11. Colombia, Medical Tourism Index

En Colombia existen ventajas y desventajas para la implementación del turismo de salud, donde se puede evidenciar que aparte de ser un tema que poco se sabe, se ha implementado de una manera rápida y se encuentra en crecimiento cada día más. Como lo refleja la gráfica anterior Colombia cuenta con un puntaje muy bajo en cuestiones ambientales y accesibilidad de los servicios.



Figura 12. Colombia, Índice Global las Americas

Índice global ranking

Colombia ocupa el 10 o puesto a nivel global según medical tourism index que hace referencia al estudio de 34 indicadores tanto en aspectos ambientales, medicas y accesibilidad y a su vez 5.000 encuestados participan para estructurar los index de salud, otorgándole una calificación de 69.48 a Colombia. No es ajeno que la calidad de nuestros servicios siempre llevan un obstáculo y es la situación coyuntural de nuestro país e incluso región. Respecto al primer factor que se estudia Colombia esta ubicado en el 17o lugar con relación al medio ambiente, principalmente porque se obtuvo una puntuación baja en la seguridad y la imagen, ya que aún lucha por poner el cartel de la droga y guerrilla en su pasado. Para los profesionales de la medicina y la industria del turismo, el destino clasificado 2o, así como una buena puntuación alcanzada en el atractivo del destino. Esto significa que el destino es una muy buena opción para pasar unas vacaciones mientras esta siendo tratada en su sistema de salud privado. Por ultimo, por la calidad de sus instalaciones y servicios, ocupa la doceava posición, con una

puntuación de la reputación y acreditación que parte de su sistema de atención sanitaria, como la nación sudamericana continua mejorando su infraestructura sanitaria y la marca.

En general Colombia ocupa el 10 de los 41 destinos de turismo medico, el índice y la mejor puntuación de una nación latinoamericana.

6.1 Oferta de salud en Colombia

La oferta de turismo en Colombia con el pasar de los años ha tenido un mayor reconocimiento gracias a los profesionales de salud con los que cuenta y su alta calidad y efectividad en sus tratamientos, dando un aporte muy significativo al país en su economía.

Los procedimientos estéticos mas adquiridos por los pacientes extranjeros son las cirugías plásticas, las de reducción de peso y los tratamientos odontológicos. Estos procedimientos han tenido un gran reconocimiento ha nivel Internacional tanto así que han llegado al país personas de la farándula a practicarse dichos procedimientos, tales como: Diego Armando Maradona, kylie Minogue y la ex SpiceGirl Melanie Brown.

El sector turismo salud comenzó a tomar fuerza hace unos cinco años, debido a los cómodos precios de los procedimientos médicos, la calidad del servicio y el atractivo turístico. Adicionalmente el clima de ciudades como Cali, Medellín y Bogotá favorece en la recuperación de los pacientes. También otra de las ventajas que atrae a los turistas es la facilidad de viajar a Colombia por las excelentes tarifas aéreas y la amplia oferta hotelera, muchas veces estos procedimientos médicos vienen acompañados por

paquetes que incluyen alojamiento, alimentación, transporte, el tratamiento médico, plan turístico y hasta acompañante si se desea. (Acosta García, 2012)

A pesar de que en el país aun muchas instituciones no gocen en su totalidad de la acreditación internacional, la posibilidad de proyección es muy grande y el Ministerio de Industria Comercio y Turismo se encuentra trabajando sobre un programa de transformación sectorial proyectando a Colombia para el 2032 como uno de los líderes mundiales del turismo en salud generando ingresos por 6.000 millones de dólares. (Acosta García, 2012)

“El Ministro Plata ha señalado que la expectativa de crecimiento de visitantes en el tema de turismo de salud para los próximos años será fundamental, además de la excelencia en la medicina colombiana, por los altos costos de los tratamientos en regiones como Estados Unidos y Europa, donde muchas veces la relación de precios con respecto a Colombia es de siete a uno. El turismo de salud en Colombia ha sido calificado como de clase mundial y está llamado a ser en muy poco tiempo un renglón de la economía generador considerable de divisas. Y aunque no hay cifras exactas, en materia de cirugías plásticas, por ejemplo, se estima que al mes cerca de veinte extranjeros venidos del exterior se someten a procedimientos como liposucción, rinoplastia y mamoplastia. Muchos de estos pacientes llegan de Estados Unidos, España, Panamá y México” (PROEXPORT)

“Según el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y los datos proporcionados por el Departamento Administrativo de Seguridad (DAS), el año pasado ingresaron al país 3.500 pacientes que buscaban practicarse tratamientos de alta cirugía. Se estima que al finalizar este año, la cifra se acerque a los cinco mil.

Sin embargo, la cifra real pasa de 30 mil pacientes anuales, según estadísticas de las clínicas, porque muchos pacientes se registran simplemente como turistas y luego acuden a los tratamientos médicos. Los principales países de origen son Curazao, Aruba, Surinam, Estados Unidos y España.

Así mismo, el Programa de Transformación Productiva del Ministerio explicó que en el año 2008 el turismo en salud arrojó ingresos por 130 millones de dólares anuales. En la actualidad, se estima que los ingresos por turismo de salud son del orden de 300 millones de dólares. Pero lo más importante es que la expectativa para el año 2020 de estas exportaciones será del orden de 800 millones de dólares y para el 2032 de 6.000 millones de dólares. (Ministerio de Industria y Comercio, 2012)

Estas cifras se repartirán básicamente en tres regiones del país. Medellín que según el Cluster de Medicina y Odontología reportó para todo el año 2010, que habrían entrado a la ciudad 8.000 pacientes. En Cali para el mismo periodo, la Cámara de Comercio reportó una cifra del orden de 10.000 pacientes internacionales y Bogotá maneja cifras similares de pacientes anuales para procedimientos de alta, mediana y baja complejidad. (Caracol Radio, 2012)

Los procedimientos médicos que son más costosos en el país en el portafolio de servicios exportables del programa del Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, son los correspondientes a neurocirugías, cirugías cardiovasculares y tratamientos oncológicos. Generalmente, a mayor complejidad, mayor es el costo. ” (Caracol, 2012)

“Según un reciente sondeo entre las empresas participantes en el Programa de Transformación Productiva, los servicios más demandados son: cirugías cardiovasculares (41%), cirugías generales (13%), Cirugía Bariátrica (10%), Cirugía Plástica (6%), Oncología (6%),

Ortopedia (4%), Odontología (2%), Oftalmología (1%), Fertilidad (1%), además de la neurocirugía, que ha aumentado su participación ubicándose entre las 5 primeras especialidades, motivo de consulta del exterior. “ (Caracol, 2012)

La principal razón por la cual los extranjeros llegan a Colombia es para realizarse procedimientos quirúrgicos ya que en el mercado Colombiano se obtienen precios cómodos y asequibles y donde se ve un ahorro del 60% y hasta del 80%

6.2 Inversión en infraestructura y salud en Colombia

la inversión en infraestructura clínica, hospitalaria y estética aumentó 120 % respecto a 2012 (Procolombia, 2014). Las inversiones se han caracterizado por brindar un servicio de alta calidad, principalmente dirigido a pacientes internacionales que buscan realizarse tratamiento e intervenciones (invasivas o no invasivas), ya sea para fines curativos, preventivos, estéticos o de bienestar integral. La siguiente tabla muestra la inversión aproximada realizada en 2014 en los principales centros de salud y bienestar acreditados por la organización ISO, y por la organización de normas ICONTEC. Cabe resaltar que muchos de los centros se encuentran acreditados por el Sistema de Acreditación Única en Salud y otras incluso por la Organización Mundial de la Salud (OMS). (Procolombia, 2012)

Centros de salud privados	Ubicación	Inversión (millones de dólares est.)	Capacidad instalada y observaciones
Clinica Porto azul	Barranquilla	87,50	102 camas, 164 consultorios, 21 locales comerciales, centro de diagnóstico especializado.
Hospital del Corazón	Bucaramanga	4,40	96 camas habilitadas, servicios de procedimientos cardiológicos invasivos y no invasivos.
Hospital Pablo Tobón Uribe	Medellín	94,50	20 UCI camas habilitadas, 371 camas de hospitalización, 21 camas urgencias, 27 consultorios institucionales, 93% de ocupación.
Centro médico Ibanmeco	Cali	83,00	400 camas habilitadas, 100 camas cuidados intensivos, 16 quirófanos, atención a pacientes de intensa complejidad, especialidad en cirugía bariátrica, medicina interna.
Fundación Cardiovascular	Bucaramanga	196,00	196 camas distribuidas en hospitalización de adultos, pediatría y cuidados intensivos.
Clinica de Occidente	Medellín	80,00	193 Camas hospitalarias, 2 salas de parto, 5 salas de cirugía, indicador de mortalidad de 2%, satisfacción del 96%.
Fundación Santa Fe de Bogotá	Bogotá	45 (aprox.)	205 camas, 13 salas de cirugía, 27 camas de cuidados intensivos, 14 camas de cuidados intermedios, 22 unidades renales.
Fundación Clínica Valle del Lilli	Cali	80,00	295 camas en pisos de hospitalización, 61 camas de unidad de cuidados intensivos, 11 quirófanos, 365 médicos especialistas.
Clinica Carriazo	Barranquilla	2,40	Participación en 9 patentes a nivel internacional, servicio de queratoplastia laminar guiada por láser, taquimetría, conexión con láser.

Figura 13. Inversión en clínicas e instituciones privadas de salud y estética, 2014

Herramientas utilizadas

Dentro de las herramientas utilizadas para el desarrollo de las diferentes funciones están:

- **Excel** –
- **Word** -
- **Sap** – (Software que permite el almacenamiento de información de todos los pacientes que ingresan a FOSCAL – FOSUNAB desde el Triage hasta las diferentes procedimientos quirúrgicos, allí se obtienen historiales clínicos y medicamentos que se le envían al paciente)

7. Marco de referencia

7.1 Marco Conceptual

Segun Procolombia, Los servicios de salud en Colombia poseen un alto nivel de calidad, lo que lo hace un país pionero y líder en la prestación de servicios de salud en Latinoamérica y el Caribe. Cuenta con una adecuada infraestructura, personal médico científico con experiencia y tecnología de punta.

En general, la exportación de servicios de salud ofrece oportunidades atractivas en el mercado mundial y perspectivas de expansión rápida: América Latina tiene la posibilidad de ingresar en las Cadenas Globales de Valor para generar divisas y crear oportunidades de empleo en segmento medio–alto nivel de calificación. (Pico Garcia, N. , Stolik Lipszycs. , Gudín Piedra. ,Yuneisy. , 2016)

Ademas de esto se destaca la creación de zonas francas exclusivas que incluyen a la industria asociada, de apoyo y conexas, cada vez más amplias, lo que permite reforzar sus ventajas competitivas. Además, la necesidad de la acreditación internacional como garantía de la calidad de los servicios para el reconocimiento de los pacientes ha incrementado el número de entidades que se certifican. . (Pico Garcia, N. , Stolik Lipszycs. , Gudín Piedra. ,Yuneisy. , 2016)

La dinámica del turismo de salud es uno de los que presenta un mayor nivel de crecimiento a nivel global. Según la firma McKinsey (2010), aproximadamente 46 % de los turistas a nivel mundial reciben tratamientos médicos en el extranjero, con lo que se transforman en turistas de salud. Cada vez es mayor la conciencia de los turistas internacionales, y de la

población en general, sobre la necesidad de conservar un buen estado de salud, debido a mayores campañas públicas (propagandas en televisión, radio, medios impresos e internet que advierten sobre los riesgos de fumar, ingerir bebidas alcohólicas, no hacer ejercicio, manejar altos niveles de estrés, no tener un estabilidad emocional, así como campañas para realizar actividad física, donar sangre, entre otros), y campañas privadas (mercadeo y publicidad de productos adelgazantes, comida y bebidas con menor contenido calórico, paquetes fitness para ir al gimnasio, paquetes turísticos para salir de la rutina y el estrés) que incentivan a una mayor cantidad de personas preservar y mejorar su estado de salud. (McKinsey, 2010)

Este reciente culto al cuerpo y la necesidad de combatir enfermedades mentales y emocionales es el resultado de un desarrollo complejo del concepto de la medicina (Hshie, 2012).

En Colombia Aproximadamente, solo el 3.35 % de los turistas que ingresan a Colombia son turistas de salud. La mayoría de los turistas de salud que llegan al país son turistas de bienestar o sus relacionados, seguidos de turistas de salud en la categoría de medicina estética, medicina preventiva y, finalmente, medicina curativa. En ese sentido, según la Agencia de Promoción de Exportación y Turismo (Proexport, 2014), nuevos procedimientos de carácter preventivo, como los chequeos médicos, están ganando participación. Así, según la firma Mckinsey, los servicios de salud más demandados son los de medicina de bienestar en los que los turistas buscan niveles adecuados de calidad a precios bajos. Estos clientes, en su mayoría, provienen de Estados Unidos.

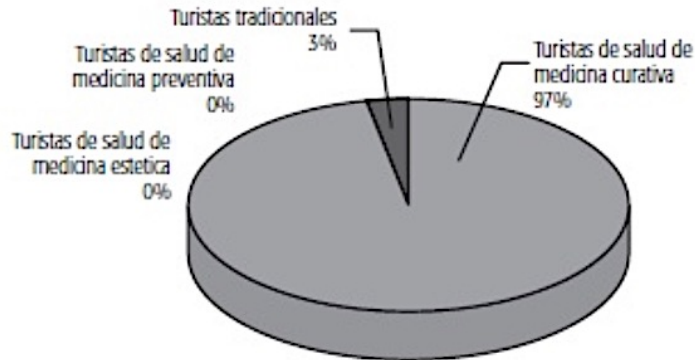


Figura 14. Distribución de ingresos de turistas a Colombia, Fuente (Procolombia)

Categoría de turismo de salud	Especialidades	Tratamiento/examen médico
Medicina curativa	Oncología	Radioterapia Quimioterapia
	Urología	Cirugía reconstructiva del suelo pélvico
	Ortopedia	Cirugía cardiovascular
Medicina preventiva	Ortopedia	Tratamiento de traumatologías (esquinces, traumas, dolores musculares)
Medicina estética	Facial	Rinoplastia
	Corporal	Aumento mamario
Medicina de bienestar (<i>Inspired wellness</i>)	Integral	Programa dirigido al sobrepeso

Figura 15. Procedimientos y tratamientos más demandados en Colombia (CONPES)

Tabla 2. Previsión de crecimiento de turistas de salud para Colombia en el mercado mundial, 2020

Categoría	Turistas de salud en 2014 a nivel mundial	Turistas de salud en 2014 en Colombia	Previsión de participación global para Colombia: 2015-2020	Crecimiento interanual	Previsión de turistas de salud para 2020
Turistas de medicina curativa	710,000	5,400	5,00%	14,36%	35,500
Turistas de medicina estética y preventiva	2,600,000	4,300	5,00%	16,11%	130,000
Turistas de salud de bienestar (Inspired wellness)	72,100,000	52,000	4,00%	16,36%	2,884,000

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos encontrados en McKinsey (2012).

Figura 16. Previsión de crecimiento de turistas de salud para Colombia en el mercado mundial,

2020

6.2 Marco Legal

El consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) establece una política general para la exportación de servicios de salud, impulsar la transformación productiva de la economía hacia una oferta diversificada, de alto valor agregado y sofisticación y entre sus políticas sectoriales esta posiciona a Colombia como un destino de turismo de salud de clase mundial. (Ministerio de Salud, 2016)

En Colombia así funciona el régimen de zonas francas: Áreas geográficamente delimitadas dentro del territorio nacional, en donde se desarrollan actividades industriales de bienes y de servicios, o actividades comerciales, bajo una normatividad especial en materia tributaria, aduanera y de comercio exterior. Instrumento para creación de empleo y captación de inversión de capital, Promueve competitividad en las regiones donde se establecen, Desarrollan procesos industriales altamente competitivos, Generan economías de escala y Procedimientos comerciales simples. (Banco de la República, 2015)

Ley 1004 de 2005 “Por la cual se modifica un régimen especial para estimular la inversión y se dictan otras disposiciones.”

Decreto 2685 de 1999 (Estatuto Aduanero), Títulos IX y XV, modificado por los Decretos 383 de 2007, 4051 de 2007, 780 de 2008, 4285 de 2009, 4584 de 2009, 1769 de 2010 .

Resolución de la Comisión Intersectorial de Zonas Francas 01 del 3 de diciembre de 2007.

Resolución de la DIAN 4240 de 2000, Títulos II, IV, VIII, IX, modificada por las Resoluciones 5532 de 2008, 7941 de 2008, 9254 de 2008, 830 de 2008, 1867 de 2009, 546 de 2010, 7310 de 2010, 8571 de 2010 y 11375 de 2010. (Banco de la republica, 2015)

La Ley 1004, estableció la tarifa de renta en un 15% sin importar hacia donde se vendan los bienes y servicios elaborados en una ZF. Adicionalmente, si el Usuario Industrial de Bienes (UIB) compra materia prima en Colombia destinadas a un proceso industrial que responda al objeto social de la empresa, estará excluido del impuesto sobre las ventas (IVA). Desde el punto de vista Aduanero la Ley no generó ningún cambio, las ZF continuaron como área geográficas diferentes del Territorio Aduanero Nacional (TAN), donde pueden ingresar mercancías de cualquier parte del mundo para ser transformadas, almacenadas o distribuidas hacia Colombia o el Exterior sin cancelar arancel. Cuando estas salen hacia Colombia cancelan arancel e IVA de acuerdo al contenido extranjero que tengan.

Excepciones de impuestos en las Zonas Francas

Las operadoras de zonas francas y las empresas establecidas dentro de ellas serán protegidas bajo el régimen aduanero y fiscal y, en consecuencia, recibirán el 100% de exención sobre los siguientes:

Las zonas francas están exentas del pago del Impuesto Sobre la Renta y del pago del impuesto a los activos.

a) Del pago de Impuesto Sobre la Renta establecido por la ley 5911, del 22 de mayo de 1962, y sus modificaciones, referentes a las compañías por acciones.

b) Del pago de impuesto sobre la construcción, los contratos de préstamos y sobre el registro y traspaso de bienes inmuebles a partir de la constitución de la operadora de zonas francas correspondiente.

c) Del pago de impuesto sobre la constitución de sociedades comerciales o de aumento del capital de las mismas.

d) Del pago de impuestos municipales creados que puedan afectar estas actividades.

e) De todos los impuestos de importación, arancel, derechos aduanales y demás gravámenes conexos que afecten las materias primas, equipos, materiales de construcción, partes de edificaciones, equipos de oficinas, etc., todos ellos destinados a: construir, habilitar u operar en las zonas francas.

f) De todos los impuestos de exportación o reexportación existentes.

8. Aportes

Del estudiante a la empresa

Teniendo en cuenta que el sector servicios en Colombia representa más del 50% del PIB y que la exportación de servicios Colombianos se componen en gran medida en servicios de turismo, es importante que la Clínica Foscal Internacional implemente más medidas de Internacionalización y reconocimiento en el exterior para una mayor atracción de paciente Internacionales.

De la empresa al estudiante

La práctica empresarial como opción de grado es una de las mejores formas para poner en práctica lo aprendido durante el periodo académico profesional, esto nos permite desenvolvernos en un ambiente empresarial, adquirir nuevos conocimientos y obtener una mayor experiencia en el ámbito laboral. Con Foscal Internacional tuve la oportunidad de relacionarme con personas capaces de ayudarme a fortalecer mis conocimientos y habilidades y además de esto a enfrentarme a nuevos escenarios y eventos realizados por la Clínica en la ciudad de Bucaramanga y la previa organización para una feria Internacional de Salud en Miami – EEUU.

9. Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

La zona franca permanente especial Fundación Fosunab tiene un alto reconocimiento a nivel Nacional / Internacional por su calidad y variedad en médicos especialistas, además de esto para su reconocimiento cuenta con una amplia publicidad en el mercado Nacional (Revistas, Periódicos, Redes Sociales) que le permite darse a conocer como una institución que contempla un amplio portafolio de servicios de salud, con fuertes pujantes de innovación y tecnología, aportándole un fuerte progreso a la región.

Recomendaciones

- Implementar un plan de Marketing más detallado que le permita al paciente ver cuáles son las diferentes especialidades que ofrece la Clínica.
- Es necesario que en algunas especialidades médicas para pacientes particulares las tarifas sean un poco más económicas y asequibles para el mercado ya que existen algunas con precios demasiado elevados.
- Es necesario que periódicamente se estén realizando encuestas a los pacientes, sobre cómo se sintieron y que creen que se debe mejorar en la Clínica, todo esto para una mejora en la atención al cliente.

10. Referencias Bibliograficas

Banco de la Republica (Septiembre, 2015) , *Zonas Francas evolución en Colombia*. Obtenido de http://www.banrep.gov.co/economia/sal_deu_x/pcebracs_3.pdf , Fecha de consulta, Septiembre 11 2017

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo (Mayo de 2009) *Sector Turismo de Salud*. Obtenido de <https://www.ptp.com.co/documentos/Plan%20de%20Negocios%20Turismo%20de%20Salud.pdf> Fecha de consulta, Septiembre 11 2017.

Ministerio de Salud , *Decreto Unico Reglamentario 780 de 2016* , Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/Normativa/Paginas/decreto-unico-minsalud-780-de-2016.aspx>. Fecha de consulta, Septiembre 11 2017

Mundo Foscil, (Noviembre de 2014) *Plan Estrategico Foscil* , Obtenido de <http://mundofoscil/index.php/institucion/direccionamiento-estrategico?start=4> Fecha de consulta, Septiembre 11 2017

Pico Garcia, Nieves - Stolik Lipsycs, Olga – Gudín piedra, Yuneisy. *Exportaciones de Servicios de Salud: Experiencia de paises. (2016)* Obtenido de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Cuba/ciei-uh/20161007043738/ExportacionesdeServiciosdeSalud2.pdf> , Fecha de consulta, Septiembre 11

2017

Universidad del Norte, (Diciembre, 2015) *Revista Científica* , Obtenido de <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/economia/article/view/7226/8124>, Fecha de consulta, Septiembre 11 2017

World Medical Tourism & Global Healthcare Congress (Washington) (2016) , Obtenido de <http://www.medicaltourismmag.com/> - http://medicaltourismmag.com/flip/MTM_Issue35/document.pdf - <http://www.medicaltourismmag.com/issue/mtm-issue-35/> , Fecha de consulta, Septiembre 11 2017