

Práctica empresarial en exportación de servicios de salud domiciliaria en laboratorio clínico, medicina general y medicina ocupacional con destino al mercado ecuatoriano para optar título de pregrado en Negocios Internacionales

Andrés Orlando Morales Sanguino

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

Director opciones de grado

Henry Giovanni Moran Cuan

Magister en Negocios Internacionales

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ciencias Económicas y Administrativas

Negocios Internacionales

2022

Dedicatoria

Dedico este proyecto en primera instancia a Dios porque sin el nada sería posible, solo el sabe el sacrificio a lo largo de estos años, pero siempre su bendición ha permanecido en cada instante de este excelente proceso, a mis hermanos quienes han sido mi ejemplo a seguir y además, se han tomado el papel de ser padres a lo largo de mi vida. A mi madre por su amor incondicional, su apoyo cada mañana y ese gran corazón que me llena la vida y me guía a ser un mejor ser humano, a mi padre por pensar siempre en mi bienestar, a mis hermanos por sus sacrificios para conmigo, sin su apoyo y su sombra nada de esto sería posible. A la Dra. Rocio Valderrama Guevara, Gerente de RVG IPS SAS por su confianza, cariño y apoyo, una mujer y empresaria de quien he aprendido demasiado y me ha demostrado que todo en la vida se alcanza con sacrificio; somos nosotros quienes ponemos los obstáculos.

Agradecimientos

Agradezco a Dios porque ante toda circunstancia siempre me ha mantenido encaminado a cumplir el sueño tan anhelado de ser profesional, motivándome de muchas maneras a superar los obstáculos, aprender de ellos y superarlos cada día; a mis padres y hermanos por sus enseñanzas, apoyo incondicional, económico y moral, a RVG IPS SAS BIC porque ha formado en mí un ser íntegro y capaz, con un gran conocimiento en valores y aprendizaje del sector, a la Dra. Rocio Valderrama Guevara, Gerente de RVG IPS SAS BIC por su incansable ejemplo y apoyo en todo este proceso, su entrega, disposición enseñanza, un ejemplo a seguir como empresaria y mujer que lucha por brindar empleo y aportar lo mejor al país y al sector de la salud; a la Universidad Santo Tomas y su docentes, por la formación académica y valores ético profesionales que sembró en mí, por el conocimiento y por todo aquello que nos caracteriza como Tomasinos ante la sociedad, con aportes relevantes pero sobre todo con el respaldo en Dios en todo proceso que realizamos.

Contenido

Introducción	12
1 Práctica empresarial en exportación de servicios de salud domiciliaria en laboratorio clínico, medicina general y medicina ocupacional con destino al mercado ecuatoriano para optar título de pregrado en Negocios Internacionales.....	15
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Justificación	15
1.3 Objetivos.....	16
1.1.1 Objetivo general.....	16
1.1.2 Objetivos específicos.....	17
2 Perfil de la empresa.....	18
2.1 Razón Social	19
2.2 Objetivo social de la empresa	19
2.3 Misión.....	20
2.4 Visión/ Mega	20
2.5 Organigrama	21
3 Portafolio de servicios.....	21
3.1 Líneas de negocio:	21
3.2 Especialidades que atiende	22
4 Funciones del practicante.....	22
5 Cargo.....	24

6	Funciones realizadas	24
7	Aportes	37
7.1	Aportes del practicante a la empresa.....	37
7.2	Aportes de la empresa al practicante.....	38
8	Conclusiones.....	39
9	Recomendaciones	40
	Referencias.....	41
	Apéndices.....	42

Lista de Figuras

Figura 1. <i>Sede principal RVG IPS SAS BIC</i>	18
Figura 2 <i>Logo de RVG IPS SAS BIC</i>	19
Figura 3. <i>Organigrama de RVG IPS SAS BIC</i>	21
Figura 4 <i>Dimensiones Sociedades BIC</i>	25
Figura 5 <i>Publicación informe BIC Metodología GRI</i>	25
Figura 6 <i>Reconocimiento por informe BIC</i>	26
Figura 7 <i>Inscripción Clúster de Salud Santander</i>	27
Figura 8 <i>Informe servicios habilitado a Clúster de Salud de Santander</i>	28
Figura 9 <i>Modificación actividad comercial ante Cámara de Comercio</i>	28
Figura 10 <i>Capacitación modificación RUT para exportación</i>	29
Figura 11 <i>Capacitación y revisión matriz identificación de mercados</i>	30
Figura 12 <i>Postulación proyecto de regalías para innovación</i>	31
Figura 13 <i>Direccionamiento Estratégico RVG IPS SAS BIC</i>	31
Figura 14 <i>Participación en actividades Gestiona e Innova -Cámara de Comercio</i>	32
Figura 15 <i>Inscripción fábricas de internacionalización</i>	32
Figura 16 <i>Formulación de Misión y Mega RVG IPS SAS BIC</i>	33
Figura 17 <i>Formularios de acompañamiento Procolombia</i>	33
Figura 18 <i>Base de datos para innovación</i>	34
Figura 19 <i>Acuerdo de implementación CRM</i>	34
Figura 20 <i>Formularios modificación de página web</i>	35
Figura 21 <i>Formulario HABEAS DATA</i>	36
Figura 22 <i>Matriz de identificación de mercados internacional</i>	36

Figura 23 <i>Aportes del practicante a la empresa</i>	37
Figura 24 <i>Aportes de la empresa al practicante</i>	38

Lista de Apéndices

Apéndice A. <i>Investigación de mercados</i>	42
---	----

Resumen

El presente proyecto de exportación de servicios de salud realizado a RVG IPS SAS BIC, se encuentra soportado en una investigación de mercados, en la que se lleva a cabo un análisis del sector salud; para selección del país objetivo en pro de exportar los servicios integrales en salud domiciliaria de *laboratorio clínico, medicina general y medicina ocupacional* a pacientes internacionales que deseen realizarse procedimientos quirúrgicos, estéticos y de control en el territorio nacional; aplicando una matriz de variables de mercados internacionales, e identificación de oportunidades, amenazas comerciales y fortalezas para la construcción de estrategias.

La exportación de servicios se llevará a cabo en la modalidad de consumo en el extranjero, en la que el usuario/ paciente tendrá la opción de tomar los servicios de apoyo diagnóstico integral sin costo y se ofertará a profesionales de la salud que presten el servicio a pacientes de índole extranjera, así como también; serán ofertados directamente al paciente; ofertando un paquete completo mediante la asociación o conformación de una red alianza de prestadores como: líneas hoteleras, transporte interno, restaurantes, exámenes médicos, controles médicos, acompañamiento de profesional para cuidado pre quirúrgico y postquirúrgico, entre otros que el usuario requiera, además de estar acompañado por un servicio de calidad, oportunidad y humanización, factores relevantes y diferenciales que identifican el mercado colombiano.

Palabras clave: laboratorio clínico, medicina general y medicina ocupacional

Abstract

This health services export Project carried out to RVG IPS SAS BIC, is supported by market research, in which an analysis of the health sector is carried out; for the selection of the target country in favor of exporting comprehensive services in home health of *clinical laboratory, general medicine and occupational medicine* to international patients who wish to perform surgical, aesthetic and control procedures in the national territory; applying a matrix of variables of international markets, and identification of opportunities, commercial threats and strengths for the construction of strategies.

The export of services will be carried out in the mode of consumption abroad, in which the user/patient will have the option of taking comprehensive diagnostic support services at no cost and will be offered to health professionals who provide the service to foreign patients, as well as; they will be offered directly to the patient; offering a complete package through the association or formation of an Alliance network of providers such as: hotels lines, internal transportation, restaurants, medical examinations, medical controls, professional accompaniment for pre-surgical and post- surgical care, among others that user requires, in addition to be accompanied by a quality service, opportunity and humanization, relevant and differential factors that identify the Colombian market.

Keywords: clinical laboratory, general medicine and occupational medicine

Glosario

Estrategia: es la manera en que una organización define cómo creará valor. Se trata del qué hacer y cómo hacerlo. Define los objetivos de la empresa y las acciones y recursos a emplear para cumplir con dichos objetivos.

Exportación: conjunto de bienes y servicios vendidos por un país en territorio extranjero para su utilización. Junto con las importaciones, son una herramienta imprescindible de contabilidad nacional.

Cobertura Universal: el acceso equitativo y la protección social son una prioridad cada vez mayor en numerosos países. Actualmente, los gobiernos exploran maneras más efectivas de financiar sus servicios de salud y garantizar su acceso.

Colaboración Interinstitucional: en la actualidad los gobiernos buscan maximizar la cobertura de la salud por medio de instrumentos y mecanismos de colaboración interinstitucional que añaden valor y fortalecen los sistemas de salud.

Prestación Integrada de Servicios: la atención en salud está migrando a un “modelo de redes de prestación integrada de servicios”. Los prestadores se especializan en una población definida, ofreciendo de salud como prevención de enfermedades, diagnóstico, tratamiento, manejo de morbilidad, rehabilitación entre otros.

Infraestructura y Tecnología: son un motor en la expansión de los sistemas de salud a nivel global, se está transformando la prestación en la atención integral, al tiempo que, se enfatiza en proyectos de investigación de alto impacto y con importantes desarrollos tecnológicos.

Introducción

En el presente documento se darán a conocer las actividades que se han llevado a cabo para la preparación y mejora de los procesos organizacionales de la empresa en pro de exportar servicios de salud en RVG IPS SAS BIC, realizados por el practicante, Andrés Orlando Morales Sanguino con el apoyo y gestión de la Gerente y Representante Legal de RVG IPS SAS BIC, la Dra. Rocio Valderrama Guevara, Bacterióloga de la Universidad Javeriana de Bogotá, donde el practicante pondrá a prueba el aprendizaje adquirido a lo largo de su estancia como estudiante de Negocios Internacionales de la Universidad Santo Tomas Bucaramanga.

A lo largo de este proceso se han desarrollado tres grandes pilares para el crecimiento y desarrollo de la compañía y del proceso de exportación que desea llevarse a cabo, además de los diferentes cambios generados en los procesos internos de la organización para ejecutar procesos de calidad en pro de la mejora del servicio.

Para llevar a cabo de forma exitosa los objetivos se presentó este proyecto a la Cámara de Comercio de Bucaramanga con el programa de impulsa Colombia en alianza con la Universidad Santo Tomas, obteniendo el acompañamiento de Procolombia para el enfoque y el seguimiento de las actividades que se deben realizar.

Para fortalecer los servicios de la IPS, se presentó un proyecto de innovación a la Cámara de Comercio de Bucaramanga con el programa Gestiona e innova en el que se propone un nuevo modelo de atención domiciliaria para la prestación de servicios integrales en laboratorio clínico, medicina general y medicina ocupacional apoyado en el uso y sistematización de herramientas tecnológicas implementando acciones que lleven a cambios y una nueva forma de realizar los procesos, transformando la experiencia del servicio que entregamos a nuestros usuarios, aportando a su bienestar. Esta propuesta fue exitosa, obteniendo regalías para el

desarrollo e implementación del mismo, teniendo como plan piloto la ciudad de Bucaramanga y su área Metropolitana.

Para el desarrollo de la actividad exportadora, la empresa ha llevado a cabo múltiples cambios organizacionales con el fin de ofertar un servicio certificado y de calidad al cliente internacional, incursionando en la adquisición de un Customer Relationship Managment -CRM proporcionando de forma rápida y oportuna la respuesta cliente interno y externo, así como la vinculación al Clúster de Servicios de Salud de Santander, acordando alianzas estratégicas para el cumplimiento de los objetivos y planes a ofertar; finalmente y no menos importante, realiza cambio de sus estatutos empresariales perteneciendo a las sociedades BIC (Sociedad de Interés Colectivo), combinando el modelo de negocio con acciones de bienestar a los trabajadores, la equidad social y la protección del medio ambiente; siendo parte de la nueva generación de empresas que están redefiniendo sus ideas de negocio para crear valor económico, social y ambiental dentro de sus procesos.

En Colombia, el Gobierno Nacional ha reconocido al Sector Salud como uno de los sectores exportables de mayor potencial (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, 2009); este Ministerio ha buscado promover el sector por medio de diferentes entidades a través de ferias y misiones comerciales. PROCOLOMBIA, conocido anteriormente como PROEXPORT, indica que el Turismo de Salud en Colombia es de talla internacional; precisamente las instituciones que prestan servicios de salud están en proceso de acreditación internacional por la calidad de los médicos y de la tecnología empleada para los procedimientos; de tal manera que Colombia es uno de los destinos turísticos de Latinoamérica en el sector de Turismo en Salud, donde funcionan siete zonas francas de salud (PROCOLOMBIA, 2016). Según PROCOLOMBIA, para que el mercado colombiano sea competitivo a escala internacional, es necesario adquirir el reconocimiento y las

certificaciones internacionales que acrediten la alta calidad; actualmente la Fundación CardioInfantil – Instituto de Cardiología, Fundación Cardiovascular de Colombia – Instituto del Corazón en Bucaramanga y el Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá, están reconocidas por la Joint Commision International; dieciséis hospitales del país se encuentran dentro del Rankin de los 45 mejores de América Latina (PROCOLOMBIA, 2016). Existen varias instituciones prestadoras de salud, entre ellas el Hospital Pablo Tobón Uribe a la espera de ser reconocidos por dicha organización, mientras que, en Ecuador, el Hospital Metropolitano es la única organización de acreditada (Joint Commission International, 2017). En los últimos cinco años el sector Salud en Colombia ha tenido una participación del gasto en salud respecto al PIB del 6,1% y Ecuador del 7,3%, en el sector público. Colombia tiene una participación en servicios de salud del 74,8%, mientras que en Ecuador el porcentaje es del 41%, en exportación de servicios de salud, Colombia alcanza un crecimiento en el último año del 2,2%. Esto se debe a que Colombia se encuentra en un proceso de crecimiento, desarrollo e innovación, la atención médica y la calidad del servicio permite la consolidación del sector de salud (PROCOLOMBIA, 2017). Por consiguiente, todos los mecanismos de promoción que está realizando Colombia por medio de alianzas estratégicas, inclusión al Clúster de Salud, obtención de certificaciones internacionales, entre otros, contribuyen al crecimiento de las exportaciones de servicios de salud, pese a que aún no se ha logrado que el Sector Salud pueda captar pacientes de mercados internaciones de una forma representativa; por lo cual, resulta conveniente por un lado soportarse en el gobierno para aprovechar las negociaciones y generar estrategias que le permitan hacerlo, y de otro lado, fortalecer las propias gestiones en pro de ello.

1 Práctica empresarial en exportación de servicios de salud domiciliaria en laboratorio clínico, medicina general y medicina ocupacional con destino al mercado ecuatoriano para optar título de pregrado en Negocios Internacionales

1.1 Planteamiento del problema

RVG IPS SAS BIC planea para el 2025, ser una entidad reconocida en innovación y estar posicionada a nivel nacional e internacional, para ello planea innovar en el proceso de atención al paciente, en especial en el programa de atención domiciliaria. Actualmente, si bien se está prestando este servicio, hemos evidenciado gran manualidad en los procesos internos, reprocesos, y la necesidad de disminuir nuestros tiempos de respuesta al paciente para que éste sienta un acompañamiento oportuno en los servicios contratados. Por ello, a través de las nuevas tecnologías para atención al público (como un CRM), formación en servicio humano, y del desarrollo de un software, se busca innovar en el proceso, de manera que podamos ofrecer un servicio de alta calidad y en el menor tiempo posible.

En cuanto a la internacionalización de los servicios en salud, iniciara el proceso para fortalecer internamente sus procesos mediante la innovación de los mismos y el cambio de cultura internacional, en la medida en que el futuro Departamento de internacionalización se prepara para prestar los servicios al paciente extranjero.

1.2 Justificación

Motivados en la gran deficiencia del sector salud, producto de la pandemia por el virus SARS COV-2; surge la necesidad de innovar en los servicios integrales de salud domiciliaria, apoyados en el uso y sistematización de herramientas tecnológicas, bajo la necesidad de expandir

el mercado con miras a la internacionalización, implementando acciones que lleven a cambios y una nueva forma de realizar los procesos, transformando la experiencia del servicio que entregamos a nuestros usuarios, aportando al bienestar de los pacientes.

Este proyecto innovador fortalecerá el servicio domiciliario para que sea prestado a pacientes internacionales en la modalidad de exportación de consumo en el extranjero; mediante el cual RVG, será apoyo en el diagnóstico de sus exámenes previos a procedimientos quirúrgicos, odontológicos, entre otros que este requiera realizarse en el país.

De igual manera, la organización se encuentra en proceso de formalización de su propio Departamento de internacionalización con el fin de implementar, dirigir y controlar los futuros procesos internacionales que se lleven a cabo, además de la negociación y generación de alianzas estrategias (red de aliados) para el óptimo funcionamiento del proceso y de la oferta comercial que se propone ejecutar.

1.3 Objetivos

El objetivo del presente proyecto es identificar los tres principales mercados objeto de exportación de servicios de salud y un análisis nacional, identificando variables y oportunidades que nos permitan acceder a ese mercado.

1.1.1 Objetivo general

Identificar el mercado objeto para la exportación de servicios de salud domiciliaria en laboratorio clínico, medicina general y medicina ocupacional en sus modalidades extramural y extramural para la empresa RVG IPS SAS BIC.

1.1.2 *Objetivos específicos*

- Incursionar en la atención de pacientes provenientes del extranjero, bajo la premisa del turismo médico seguro y confiable en las instalaciones nacionales de RVG IPS SAS BIC.
- Alinear y apoyar los procesos internos administrativos y operativos de la organización para ser certificados por ICONTEC como ente certificador de ISO: 9001 e ISO: 45001 implementando mejoras de calidad en la prestación del servicio.
- Participar en proyectos de regalías para innovar el modelo de atención domiciliaria de RVG IPS SAS BIC, el cual será objeto de exportación y plan piloto en el área Metropolitana de Bucaramanga.
- Apoyar en la creación del proceso de Internacionalización de servicios de salud para exportación de los servicios de RVG IPS SAS BIC.
- Desarrollar un nuevo modelo de atención de servicios integrales de salud intramural y extramural de laboratorio clínico, medicina ocupacional y Medicina general, apoyado en el uso y sistematización de herramientas tecnológicas, implementando acciones que transformen la experiencia del servicio y una nueva forma de realizar los procesos de atención al paciente.
- Apoyar en la reestructuración del direccionamiento estratégico de la organización en pro de la exportación de servicios de salud y las actividades que se deben llevar a cabo para desarrollarlo.

2 Perfil de la empresa

Figura 1. *Sede principal RVG IPS SAS BIC*



Tomado de RVG IPS SAS BIC (RVG IPS SAS BIC, 2022)

RVG IPS SAS BIC es una compañía líder en el oriente colombiano que presta servicios integrales en las áreas de Laboratorio Clínico Especializado y Seguridad y salud en el trabajo.

RVG IPS nació hace 26 años en la ciudad de Bucaramanga con muchos sueños y el deseo de convertirse en una compañía ejemplo de servicio, calidad, compromiso, mejora continua, trabajo en equipo y comportamiento ético, valores que hoy día se han convertido en el factor diferenciador que nos destaca como líderes del sector y que nos permite garantizar “Seguridad a toda prueba”.

Hoy RVG IPS, cuenta con tres amplias sedes, en las ciudades de Bucaramanga y Barrancabermeja dotadas con la infraestructura más moderna acorde a las necesidades y requerimientos de nuestros clientes y partes interesadas.

2.1 Razón Social

RVG IPS S.A.S BIC

Figura 2 *Logo de RVG IPS SAS BIC*



Tomado de RVG IPS SAS BIC (RVG IPS SAS BIC, 2021)

2.2 Objetivo social de la empresa

Servicios de laboratorio clínico especializado de diagnóstico, de todos los niveles de complejidad; en hematología, hormonas, bacteriología, parasitología, radioinmunoanálisis, compraventa de servicios de salud, outsourcing administrativo y operativo, la prestación de los servicios de salud, promoción y prevención, prestación de servicios de diagnóstico, servicios de consulta médica general y especializada y odontológica general y especializada, urgencias, consultas paramédicas, salud ocupacional y de prevención al igual que servicios de apoyo diagnóstico y en general los servicios de salud de tipo ambulatorio o asistencial relacionados con la salud y la medicina, enfermería, fisioterapia, medicina general, medicina interna, oftalmología, optometría, terapia ocupacional, terapia respiratoria, inmunología, apoyo diagnóstico y

complementación terapéutica, promoción y prevención y otros servicios especializados para la salud.

2.3 Misión.

En RVG IPS SAS BIC prestamos servicios de salud en laboratorio clínico especializado, medicina laboral y del trabajo y medicina general, en modalidad intramural y extramural con uso de nuevas tecnologías, personal competente y comprometido, servicio humanizado, elevadas capacidades técnico -científicas, ambiente físico pertinente, innovación de procesos, social y ambientalmente responsable, así como la transformación de la experiencia de servicio.

2.4 Visión/ Mega

RVG IPS SAS BIC será referente en innovación para el año 2025, lo que nos permitirá posicionar nuestros servicios a nivel nacional e internacional.

Figura 3. Organigrama de RVG IPS SAS BIC



RVG IPS SAS BIC, cuenta con los siguientes servicios:

- *Laboratorio clínico*
- *Medicina ocupacional*
- *Medicina general*

3.2 Especialidades que atiende

- *Laboratorio clínico especializado*
- *Medicina laboral y del trabajo- modalidad intramural y extramural*
- *Medicina general- modalidad intramural y extramural*
- *Toma de muestras sanguíneas- modalidad intramural y extramural*
- *Toma y procesamiento de muestras COVID-19 avaladas por el Instituto Nacional de Salud- INS (anticuerpos IgG/IgM, antígeno Nasofaríngeo, antígeno en saliva y PCR por amplificación Isotérmica.*
- *Seguridad y salud en el trabajo*
- *Vacunación*
- *Psicología*
- *Fonoaudiología*
- *Terapia respiratoria*
- *Optometría*
- *Electrocardiogramas*
- *Carné de manipulación de alimentos*
- *Asegurabilidad y pólizas*
- *Brigadas de salud*

4 Funciones del practicante

- *Acompañamiento y gestión para el desarrollo del nuevo modelo de atención domiciliaria con el equipo de innovación de RVG con fines exportables.*

- Diligenciamiento y apoyo en la gestión documental requerida para la exportación de servicios de salud
- Diligenciamiento de bases de datos requeridos por Cámara de Comercio, Procolombia y Clúster de Salud de Santander para el desarrollo del proceso de exportación.
- Asistir a capacitaciones otorgadas por Cámara de Comercio de Bucaramanga desde Clúster de Servicios de Salud de Santander, Procolombia y Fábricas de internacionalización para creación de oficina de pacientes internacionales y asesorías para la reestructuración del proceso de exportación de la organización.
- Postulación, apoyo y seguimiento a las tareas asignadas para el desarrollo del proyecto de regalías ante Cámara de Comercio de Bucaramanga para Innovar en los servicios integrales de salud domiciliaria con fin de exportar la patente al mercado seleccionado.

Investigación de mercados internacional

- Participar en el Clúster de Salud de Santander
- Postulación, participación y desarrollo de actividades como sociedad BIC
- Participar de las actividades para el proyecto de regalías Gestiona e innova de la Cámara de Comercio.
- Asistir a las actividades de seguimiento por Pro Colombia
- Ejercer el cumplimiento de los Requisitos de ley y requisitos mínimos para la exportación
- Acompañamiento y desarrollo de actividades para la mejora del direccionamiento estratégico de la organización, teniendo claro el objetivo de exportación de servicios como el gran mega a dirigirnos.
- Generación de un plan de acción y/o plan de trabajo en el que se identifican tareas y mejoras a desarrollar para la internacionalización de los servicios.

- Participar ante convocatoria de la Cámara de Comercio para la adquisición de un CRM para mejora en la sistematización y seguimiento de las solicitudes de servicio.
- Acompañamiento en las actividades que promuevan la actualización de los softwares implementados por RVG para su mejora y consolidación
- Búsqueda de proveedor para actualización de página web en inglés y español
- Indagar aspectos del mercado nacional para la exportación de servicios de salud.
- Investigación y análisis del mercado en salud
- Realizar Matriz de identificación de mercados internacionales

5 Cargo

Practicante – Gestor proyecto de internacionalización de servicios

6 Funciones realizadas

- Inscripción y registro como sociedad BIC ante SuperSociedades

Figura 4 Dimensiones Sociedades BIC

SOCIEDADES BIC DIMENSIONES

EMPRESA:	RVG IPS SAS
FECHA:	04/11/2021
VISITA:	VIRTUAL

DIMENSIONES SOCIEDADES BIC	CUMPLE O DESEA INCLUIRLA
MODELO DE NEGOCIO	
Adquirir bienes o contratar servicios de empresas de origen local o que pertenezcan a mujeres y minorías, Además dan preferencia en la celebración de contratos a los proveedores de bienes y servicios que implementen normas equitativas y ambientales.	CUMPLE AUTODIAGNOSTICO

- Presentación de informe BIC con metodología GRI ante Super Intendencia de Sociedades, obteniendo reconocimiento por ser parte de las 45 empresas a nivel nacional en generar su primer reporte internacional en apoyo con la Caja de Compensación Familiar, Cajasan, tras publicarlo en la página web de la institución.

Figura 5 Publicación informe BIC Metodología GRI

Figura 6 Reconocimiento por informe BIC

- Inscripción, acompañamiento y respuesta a solicitudes ante Clúster de Salud de Santander con el fin de promover aspectos relevantes y atractivos en salud para atracción de clientes internacionales.

Figura 7 *Inscripción Clúster de Salud Santander*

INFORMACIÓN DOCUMENTADA		PROCEDIMIENTO NUEVAS MEMBRESÍAS	 CLÚSTER SANTANDER
REGISTRO	CONSECUTIVO: 001		
MANIFIESTO DE MEMBRESÍA			

**MANIFIESTO DE VINCULACION O MEMBRESÍA AL CLÚSTER
DE SALUD DE SANTANDER.**

Yo, Rocio Valdomina Fournier identificado(a) con C.C. No. 51640382
 De Bogotá DE actuando en nombre y representación legal de
RVG IPS SAS Sociedad Comercial
 identificada con el NIT No. 51640382; por medio del presente documento manifiesto:

- Que la sociedad antes mencionada forma parte del Sector Salud, en cualquiera de los siguientes eslabones estratégicos (Producción y/o distribución de fármacos o insumos clínicos, Prestación de servicios de atención médica especializada, administración y aseguramiento médico), dadas las actividades económicas que realiza en la actualidad.
- Que conozco la misión y los objetivos del CLÚSTER DE SALUD DE SANTANDER, iniciativa liderada por la CAMARA DE COMERCIO DE BUCARAMANGA, que tiene como objetivo reforzar la competitividad de las empresas a partir de la definición de la estrategia de crecimiento económico del sector, y de la aplicación de modelos de asociatividad que determinan como pilar de desarrollo la transferencia de conocimiento e integración de capacidades enfocadas a la especialización,

Tomado de RVG IPS SAS BIC (RVG IPS SAS BIC, 2022)

- Respuesta a requisitos documentales por Clúster de Salud de Santander para el programa Reactiva Health en alianza con Cámara de Comercio de Bucaramanga con el fin de promover la alianza entre 12 laboratorios de Santander con fines de exportación de los servicios.

Figura 8 Informe servicios habilitado a Clúster de Salud de Santander

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
CÓDIGO	IDIOMA	Entidad prestadora	ESPECIALIDAD	CATEGORIA (Servicio Médico, Producto Medicinal, Turismo en Salud)	SERVICIO (Específico)	GÉNERO (Hombre, mujer, todos)	TIPO DE PACIENTE (Niños, Adultos, Tercera Edad)	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	OBSERVACIONES	ITINERARIO
407	ESPAÑOL	RVG IPS SAS BIC - Bucaramanga/ Barrancabermeja	Medicina Del Trabajo Y Medicina Laboral	Servicio médico	Consulta intramural y extramural, mediana complejidad	Todos	Adultos	Acto médico mediante el cual se interroga y examina a un trabajador, con el fin de monitorear la exposición a factores de riesgo y determinar la existencia de consecuencias en la persona por dicha exposición. Incluye anamnesis, examen físico completo con énfasis en el órgano o sistema blanco, análisis de pruebas clínicas y paraclinicas, tales como: de laboratorio, imágenes diagnosticas, electrocardiograma, y su correlación entre ellos para emitir un diagnóstico y las recomendaciones. Practicar exámenes médicos,	El costo se determina de acuerdo al convenio o alianza	

- Modificación de objeto social ante Cámara de Comercio de Bucaramanga para el desarrollo de actividades de exportación de servicios.

Figura 9 Modificación actividad comercial ante Cámara de Comercio

SERVICIOS DE EMPRESAS DE ORIGEN LOCAL O QUE PERTENEZCAN A MUJERES Y MINORIAS, ADEMÁS SE DARÁ PREFERENCIA EN LA CELEBRACIÓN DE CONTRATOS A LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS QUE IMPLEMENTEN NORMAS EQUITATIVAS Y AMBIENTALES. 2. GOBIERNO CORPORATIVO: CREAR UN MANUAL PARA LOS EMPLEADOS CON EL FIN DE CONSIGNAR LOS VALORES Y EXPECTATIVAS DE LA SOCIEDAD; EXPRESAR LA MISIÓN SOCIAL DE LA SOCIEDAD EN LOS DIVERSOS DOCUMENTOS DE LA EMPRESA. 3. PRACTICAS LABORALES: ESTABLECER UNA REMUNERACIÓN SALARIAL RAZONABLE PARA SUS TRABAJADORES Y ANALIZAR LAS DIFERENCIAS SALARIALES ENTRE SUS EMPLEADOS MEJOR Y PEOR REMUNERADOS PARA ESTABLECER ESTÁNDARES DE EQUITAD; BRINDAR OPCIONES DE EMPLEO QUE LE PERMITAN A LOS TRABAJADORES TENER FLEXIBILIDAD EN LA JORNADA LABORAL Y CREAR OPCIONES DE TELETRABAJO, SIN AFECTAR LA REMUNERACIÓN DE LOS TRABAJADORES. 4. PRÁCTICAS AMBIENTALES: EFECTUAR ANUALMENTE AUDITORÍAS AMBIENTALES SOBRE EFICIENCIA EN EL USO DE ENERGÍA, AGUA Y DESECHOS Y DIVULGAR LOS RESULTADOS AL PÚBLICO EN GENERAL Y CAPACITAR A SUS EMPLEADOS EN LA MISIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL DE LA SOCIEDAD. 5. PRÁCTICAS CON LA COMUNIDAD: INCENTIVAR LAS ACTIVIDADES DE VOLUNTARIADO Y CREAR ALIANZAS CON FUNDACIONES QUE APOYEN OBRAS SOCIALES EN INTERÉS DE LA COMUNIDAD.....

QUE POR ACTA NO. 020 DE FECHA 2022/05/25 DE ASAMBLEA EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS, ANTES CITADA, CONSTA: **AMPLIACIÓN OBJETO SOCIAL, IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN Y OPERACIONES DE COMERCIO INTERNACIONAL.**

C E R T I F I C A			
CAPITAL		NRO. ACCIONES	VALOR NOMINAL
CAPITAL AUTORIZADO	: \$952.000.000	340	\$2.800.000,00
CAPITAL SUSCRITO	: \$560.000.000	200	\$2.800.000,00
CAPITAL PAGADO	: \$560.000.000	200	\$2.800.000,00

C E R T I F I C A

REPRESENTACION LEGAL: QUE POR ESCRITURA PUBLICA NO. 6013 DE FECHA 2014/12/31 DE LA NOTARIA 05 DE BUCARAMANGA, ANTES CITADA, CONSTA: REFORMA ESTATUTOS, ARTICULO 27°. REPRESENTACION LEGAL.- LA REPRESENTACION LEGAL DE LA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA ESTARA A CARGO DE UNA PERSONA NATURAL O JURIDICA, ACCIONISTA O NO,

Tomado de RVG IPS SAS BIC (RVG IPS SAS BIC, 2022)

- Asistir a capacitaciones otorgadas por Cámara de Comercio en alianza con Procolombia para la realización e identificación de variables de mercado y proceso de exportación.

Figura 10 Capacitación modificación RUT para exportación

ACTUALIZACIÓN RUT

RUT: Cambiar las siguientes casillas: 53, 54, 55, 56, 57, 58.

Responsabilidades

05 Importante
07 Importe
08 Importe y Exporte
09 Importe y Exporte
10 Usuario Aduanero

Con Personas Naturales: Al Activar el Código 10, la OAH automáticamente los pasa a Régimen General.

Exportación

Código 10 para Exportación

1. Importe
2. Importe y Exporte
3. Importe y Exporte y Servicios

1. Importe
2. Importe y Exporte
3. Importe y Exporte y Servicios

CASILLA 53: RESPONSABILIDADES

Ingresar el **código 10**: Se refiere a Usuario Aduanero (Definición: persona natural o jurídica, que interviene directa o indirectamente en las operaciones de importación y/o exportación de bienes y/o servicios y/o de tránsito aduanero. Al escoger la casilla se activan los campos del 54 al 48.

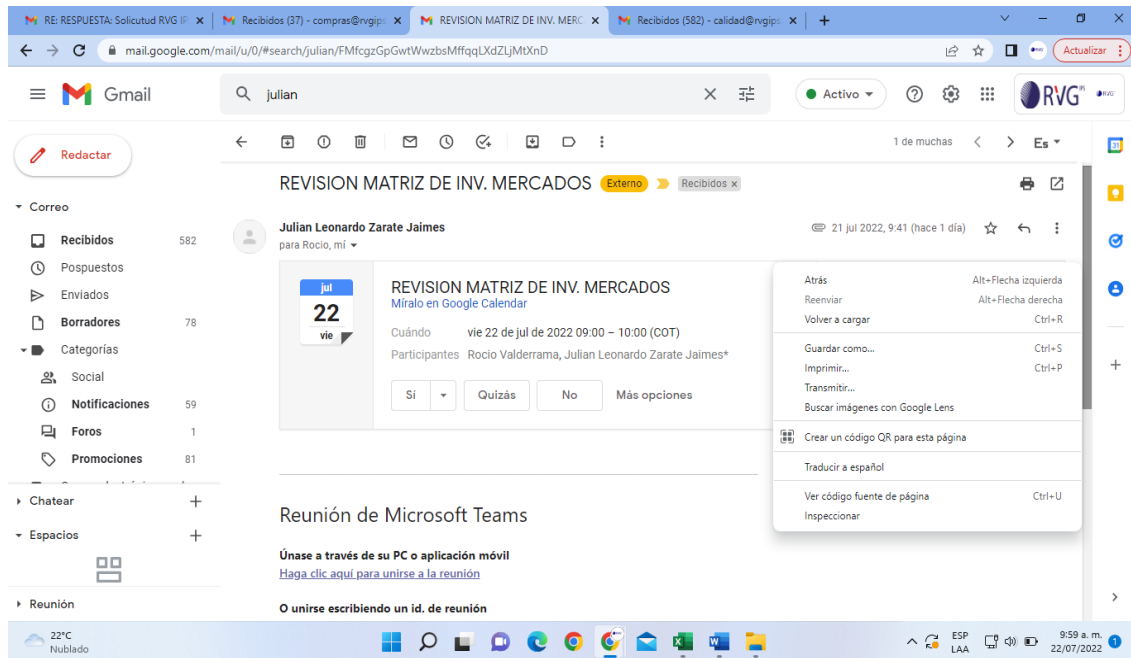
Responsabilidades, Códigos y Definiciones

01 Código
02 Importe y Exporte
03 Importe y Exporte
04 Importe y Exporte
05 Importe y Exporte
06 Importe y Exporte
07 Importe y Exporte
08 Importe y Exporte
09 Importe y Exporte
10 Usuario Aduanero
11 Importe y Exporte
12 Importe y Exporte
13 Importe y Exporte
14 Importe y Exporte
15 Importe y Exporte
16 Importe y Exporte
17 Importe y Exporte
18 Importe y Exporte
19 Importe y Exporte
20 Importe y Exporte
21 Importe y Exporte
22 Importe y Exporte
23 Importe y Exporte
24 Importe y Exporte
25 Importe y Exporte
26 Importe y Exporte
27 Importe y Exporte
28 Importe y Exporte
29 Importe y Exporte
30 Importe y Exporte
31 Importe y Exporte
32 Importe y Exporte
33 Importe y Exporte
34 Importe y Exporte
35 Importe y Exporte
36 Importe y Exporte
37 Importe y Exporte
38 Importe y Exporte
39 Importe y Exporte
40 Importe y Exporte
41 Importe y Exporte
42 Importe y Exporte
43 Importe y Exporte
44 Importe y Exporte
45 Importe y Exporte
46 Importe y Exporte
47 Importe y Exporte
48 Importe y Exporte

Tomado de RVG IPS SAS BIC (RVG IPS SAS BIC, 2022)

- Capacitación para la formulación, identificación y desarrollo de variables en matriz de identificación de mercados, dirigida por Procolombia.

Figura 11 Capacitación y revisión matriz identificación de mercados



Tomado de correo corporativo RVG IPS SAS BIC (RVG IPS SAS BIC, 2022)

- Postulación de proyecto de regalías ante Cámara de Comercio de Bucaramanga para Innovar en los servicios integrales de salud domiciliaria, este con el fin de ser exportado al mercado seleccionado.

Figura 12 *Postulación proyecto de regalías para innovación*



ORDEN	RAZÓN SOCIAL
15	CONEXALAB S.A.S BIC
16	ARROCERA VILLA CRUCES S.A.S
17	HISESA S.A.S
18	SERVIFRAN BIOINGETECH S.A.S
19	JORGE WILLIAM PEREZ DALLOS –DE WILLIAMS SERVICIOS
20	RVG I.P.S. S.A.S BIC

Acompañamiento para la nueva estructuración del Direccionamiento Estratégico.

Figura 13 *Direccionamiento Estratégico RVG IPS SAS BIC*

TEMAS ESTRATÉGICOS	OBJETIVO ESTRATÉGICO	FACTOR CLAVE DE ÉXITO	OBJETIVO C
Sostenibilidad Financiera	Asegurar la apropiada generación y administración de recursos financieros que permita el crecimiento sostenido de la organización.	Ingresos	Aumentar el nivel de ingresos un XX% respecto al año 2019
		Costos	Asegurar que los costos no superen los ingresos anuales
		Rentabilidad	
		Utilidad	
		FRITDA	

- Participar de las actividades para el proyecto de regalías Gestiona e innova de la Cámara de Comercio.

Figura 14 Participación en actividades Gestiona e Innova -Cámara de Comercio

- Inscripción e inicio de actividades de direccionamiento por Fábricas de Internacionalización con Procolombia.

Figura 15 Inscripción fábricas de internacionalización

- Acompañamiento y desarrollo de actividades para la mejora del direccionamiento estratégico de la organización, teniendo claro el objetivo de exportación de servicios como la gran mega a dirigirnos.

Figura 16 Formulación de Misión y Mega RVG IPS SAS BIC

MISIÓN
¿Quiénes somos? RVG IPS SAS BIC ¿Qué hacemos? Prestamos servicios de salud en laboratorio clínico especializado, medicina laboral y del trabajo y medicina general, en modalidad intramural y extramural ¿Cómo lo hacemos? Uso de nuevas tecnologías, Personal competente y comprometido, Servicio humanizado, elevadas capacidades técnico - científicas, ambiente físico pertinente, innovación de procesos, social y ambientalmente responsables, transformación de la experiencia de servicio. ¿Para qué lo hacemos? Generar de resultados que otorgan confianza, seguridad y bienestar a todos nuestros grupos de interés.
MEGA
¿Quiénes somos? RVG IPS SAS BIC ¿Qué queremos lograr? Referente en innovación lo que nos permitirá posicionar nuestros servicios a nivel nacional e internacional.

- Acompañamiento y realización de tareas asignadas por Procolombia, bases de datos generales y necesidades de la organización.

Figura 17 Formularios de acompañamiento Procolombia

 PROCOLOMBIA EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS		VALIDACIÓN ACOMPAÑAMIENTO EXPORTADOR	
A continuación diligencie la información de la Empresa, de Producto y Comercial contenida en las siguientes tres hojas:			
DATOS DE LA EMPRESA			
NIT	900081987-5	NOMBRE COMERCIAL	RVG IPS SAS BIC
RAZÓN SOCIAL	RVG IPS SAS BIC	PÁGINA WEB	www.rvgips.com
AÑO DE CONSTITUCIÓN	1996	GREMIOS/ ASOCIACIONES, CLÚSTERS, QUE PERTENECE (Si aplica)	Cluster de Salud de Santander
REPRESENTANTE LEGAL	Rocio Valderrama Guevara	MARCA REGISTRADA / DERECHOS DE AUTOR / PATENTES (Indicar si cuenta con ello y fecha de vigencia)	Sí ____ NO_x Cuál? _____
REDES SOCIALES (Indicar el nombre de la(s) red(es) social(es) con las que cuenta e inserte link):	Facebook, instagram, whatsapp		
Señale con "X" frente a la opción que corresponda si cuenta con:			
PRESENTACIÓN CORPORATIVA	☐	BROCHURE /CATÁLOGO	☒
		LOOKBOOK / REEL	☐
		NINGUNO	☐

- Respuesta a requisitos documentales del proyecto de innovación ante Cámara de Comercio- Gestiona e Innova para creación del proceso de mejora de los servicios a exportar.

Figura 18 Base de datos para innovación

SERVICIOS	* Medicina general * Optometría * Medicina laboral y del trabajo * Exámenes de laboratorio clínico especializado * Toma y procesamiento de muestras COVID-19 avaladas por el Instituto Nacional de Salud-INS (anticuerpos IgG/ IgM, antígeno nasofaríngeo, antígeno en saliva y PCR por amplificación Isotérmica) * Terapia respiratoria * Fonoaudiología y/o terapia de lenguaje * Protección específica- vacunación * Electrocardiogramas * Carné de manipulación de alimentos * Toma de muestras domiciliarias * Asegurabilidad y pólizas * Brigadas de salud	
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO INNOVADOR		QUE ES INNOVACIÓN PARA RVG?
RVG planea innovar en el proceso de atención al paciente, en especial en el programa de atención domiciliaria. Actualmente, si bien se está prestando este servicio, hemos evidenciado gran manualidad en los procesos internos, reprocesos, y la necesidad de disminuir nuestros tiempos de respuesta al paciente para que éste sienta un acompañamiento oportuno en los servicios contratados. Por ello, a través de las nuevas tecnologías para atención al público (como un CRM), formación en servicio humano, y del desarrollo de un software, se busca innovar en el proceso, de manera que podamos ofrecer un servicio de alta calidad y en el menor tiempo posible. PROPUESTA INNOVADORA: Desarrollo del software propio de atención médica domiciliaria e innovación en el proceso de atención al paciente a partir del uso de las nuevas tecnologías y una atención más humana		Innovar en los servicios integrales de salud domiciliaria apoyado en el uso y sistematización de herramientas tecnológicas implementando acciones que lleven a cambios y una nueva forma de realizar los procesos, transformando la experiencia del servicio que entregamos a nuestros usuarios, aportando a su bienestar.
RETOS ACTUALES EN EL PROCESO DE ATENCIÓN AL PACIENTE Y DETALLE DE LAS PROPUESTAS PLANTEADAS		
ASPECTO	RETO	PROPUESTA/ SOLUCIÓN
MANUALIDAD DE PROCESOS	Manejo y custodia de las historias clínicas	Implementar un sistema/ herramienta que conserve de forma segura la confidencialidad de la información y los procesos internos en la IPS.
	Disminuir la manualidad en los procesos de atención al	Automatizar el proceso domiciliario, facilitando y agilizando la recepción del servicio, transcripción de documentos, eliminar dilatación de formatos

- Participar ante convocatoria de la Cámara de Comercio para la adquisición de un CRM, siendo exitosa la adquisición del mismo para uso y mejora del proceso interno.

Figura 19 Acuerdo de implementación CRM

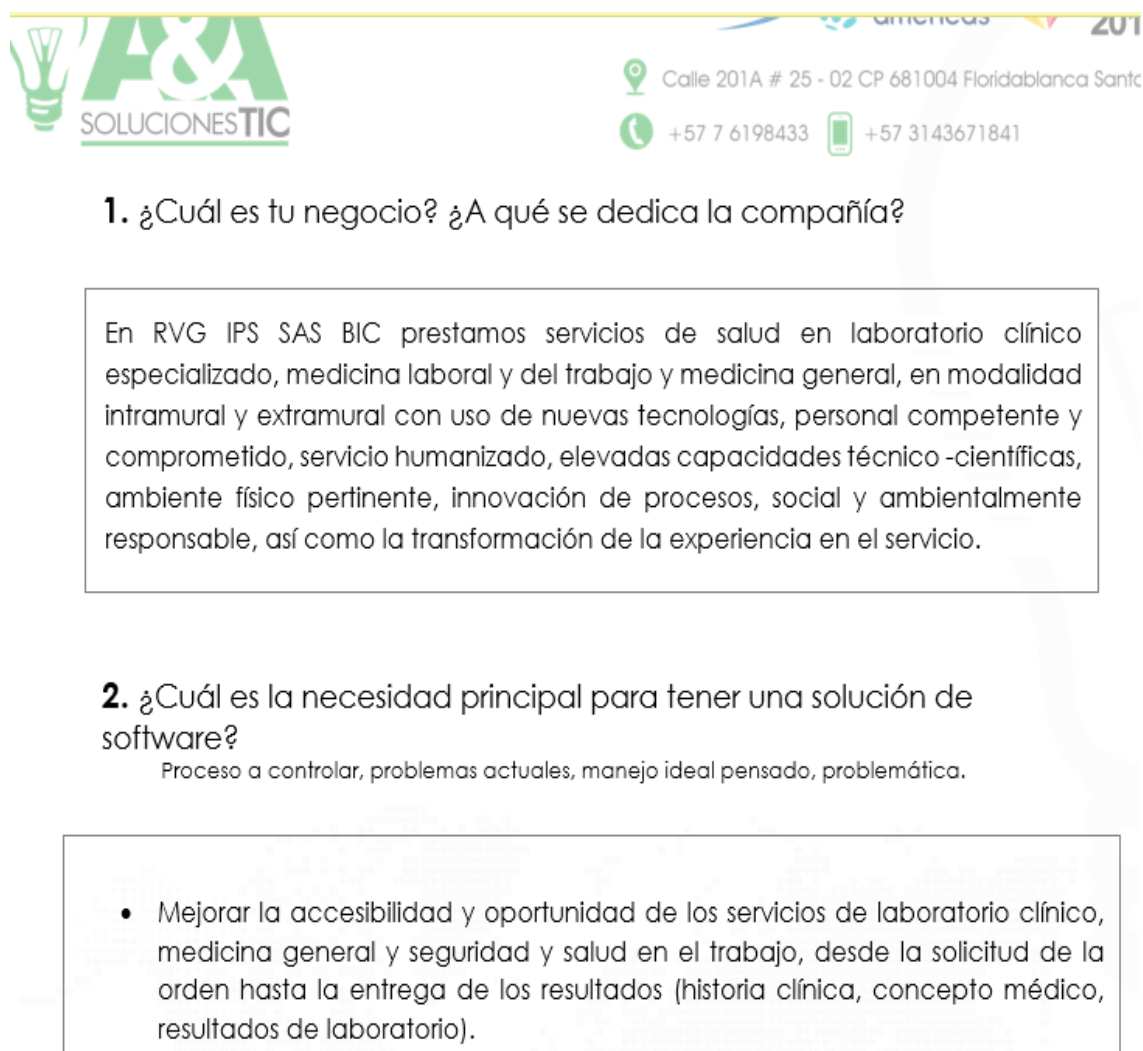

ACUERDO DE SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN

1. DATOS DE LA MIPYME							
MiPyme:	RVG IPS S.A.S	NIT:	900081987	Dir/ Ciudad:	Bucaramanga		
Contacto:	Rocio Valderrama Guevara			Email:	gerencia@rvgips.com	Tel:	315 6401604
2. DESCRIPCIÓN DEL BENEFICIO Y PROCESO DE ENTREGA							
Paquete asignado: (Marque X)	ERP I ☐	ERP II ☐	ERP III ☐	Fecha de acuerdo:			
	CRM I ☐	CRM II ☐	CRM III ☒	20 Octubre 2021			
Proceso de Entrega: A través del Programa CTDE, se le entregará el paquete de solución TIC asignado, cuyo proceso de entrega se compone de dos pasos, que se describen a continuación: 1. Etapa de implementación: El objetivo de esta etapa es proveer las condiciones para que el empresario inicie el uso de la solución. a. Paso 1: Una vez el CTDE ha registrado la presente carta al proveedor de las soluciones TIC, dentro de las 24 horas siguientes, la MiPyme recibe al email de contacto, el usuario y clave y link de acceso a su solución (según paquete), desde la cuenta de email nube.innpulsa@alegra.com b. Paso 2: La MiPyme hace un recorrido para el uso de la herramienta, acompañado por el proveedor a través de cada una de las funcionalidades del paquete correspondiente. Este							

Tomado de RVG IPS SAS BIC (RVG IPS SAS BIC, 2022)

- Acompañamiento y apoyo en el diligenciamiento de bases documentales en el desarrollo de las actividades que promuevan la integración de software implementados por RVG para su mejora.

Figura 20 Formularios modificación de página web



1. ¿Cuál es tu negocio? ¿A qué se dedica la compañía?

En RVG IPS SAS BIC prestamos servicios de salud en laboratorio clínico especializado, medicina laboral y del trabajo y medicina general, en modalidad intramural y extramural con uso de nuevas tecnologías, personal competente y comprometido, servicio humanizado, elevadas capacidades técnico -científicas, ambiente físico pertinente, innovación de procesos, social y ambientalmente responsable, así como la transformación de la experiencia en el servicio.

2. ¿Cuál es la necesidad principal para tener una solución de software?

Proceso a controlar, problemas actuales, manejo ideal pensado, problemática.

- Mejorar la accesibilidad y oportunidad de los servicios de laboratorio clínico, medicina general y seguridad y salud en el trabajo, desde la solicitud de la orden hasta la entrega de los resultados (historia clínica, concepto médico, resultados de laboratorio).

- Diligenciamiento de formularios clave para desarrollo de página web y mejoras técnico-científicas, idioma, HABEAS DATA y modificación del software implementado para integración de los sistemas vigentes.

Figura 21 Formulario HABEAS DATA

		CREDENCIALES DE ACCESO A PLATAFORMAS POR CARGO	
CARGO	SISTEMA DE INFORMACIÓN QUE UTILIZA	NIVEL DE ACCESO MAXIMO (describir los modulos a los cuales puede acceder)	
AGENTE CALL CENTER Y MERCADEO	SGM 2	Ingreso de pacientes	
		Descarga de certificados en SGM para salud ocupacional y SST	
		Modificación de numeros de documentos y nombres de usuarios	
		Visualización de la agenda médica	
		Impresión de resultados en medicina ocupacional y exámenes SST	
	WINSISLAB	Ingreso de pacientes	
		Descarga de resultados de Winsilab para laboratorio clínico	
		Impresión de resultados de laboratorio clínico	
		Modificación de numeros de documentos y nombres de usuarios	
		Realización de cotizaciones	
COMERCIAL Y MERCADEO MEDICINA OCUPACIONAL LABORATORIO CLÍNICO FRENTE DE ATEN ...			

- Investigación de mercado internacional y realización de matriz para identificación de mercado objeto de exportación.

Figura 22 Matriz de identificación de mercados internacional

MATRIZ SELECCIÓN DE MERCADO						
VARIABLES		ECUADOR			CIFRAS	
			C	R		
ECONÓMICAS	POBLACIÓN (MILLONES DE HABITANTES)	5%	17,83	4	0,18	4,38
	POBLACIÓN MUJERES (2021)		43,30%	4		43,36%
	POBLACIÓN HOMBRERES (2021)		50,07%	3		50,04%
	PIB USD (2021)		106.965.870.000,00 USD			63.692.070.000,00 USD
	TASA DE CRECIMIENTO PIB (2021)		4,20%			11,50%
	PROTECCIÓN CRECIMIENTO PIB 2022		4,2%	4		6,1%
	PIB PER CÁPITA 2021 (USD)	8%	5354,30		0,26	3476,50
	RIESGO PAÍS (2021)		Cris3 may pairs	3		Ris32 codificado para falta elemento de prot
	DOING BUSINESS (100 PAÍSES)		123	3		86
	INDICE DE DESEMPLEO (%) 2021		6,4%	3		12,1%
	GASTO PÚBLICO EN SALUD (2021)		0,1% - 0,820 Millones al año	3		20,1%
	INDICE DE CONFIANZA DEL CONSUMIDOR (2021)	10%	75,19 puntos (Actualiz)	3	9,333333333	100 puntos (ex masimas)
	% INFLACIÓN (2021)		0,00%	4		1,60%
	IMPORTACIONES TOTALES PAÍS DESTINO (MILES DE USD) 2021		\$128 Mil de USD	4		\$ 143 Mil de USD
	VARIACIÓN % IMPORTACIONES TOTALES (2020- 2021)		-06,6%	2		47,40%
COMERCIAL Y MERCADEO	EXPORTACIONES COLOMBIANAS A PAÍS DESTINO ENERO A MARZO 2022	15%	\$125 Mil USD	4	0,49	\$122 Mil de USD
	VARIACIÓN % EXPORTACIONES COLOMBIANAS ENERO- MARZO 2022		-40,3%	3		55,30%

7 Aportes

7.1 Aportes del practicante a la empresa

Figura 23 *Aportes del practicante a la empresa*

APORTES DEL PRACTICANTE A LA EMPRESA	
ITEM	DESCRIPCIÓN
1	Orientación y conocimiento propio en el sector salud para la formulación efectiva del proyecto
2	Organización de archivos, memorias, actas y documentos generados en el proceso realizado hasta la fecha en pro de la internacionalización de los servicios
3	Acompañamiento en todos los niveles de la organización para la formulación de estrategias, planes y reportes de cada área para la mejora de los procesos administrativos y asistenciales
4	Cumplimiento de los reportes e informes requeridos por Cámara de Comercio, Cluster de Salud de Santander, Superintendencia de Sociedades-BIC, Procolombia, entre otros
5	Disposición para el acompañamiento de todas las actividades realizadas en torno a los proyectos de la organización y mejora de todas las áreas para cumplir con el objetivo de exportación
6	Realizar análisis de mercado internacional mediante la generación de matriz de identificación de mercados y material de apoyo generado por Procolombia

7.2 Aportes de la empresa al practicante

Figura 24 *Aportes de la empresa al practicante*

APORTES DE LA EMPRESA AL PRACTICANTE	
ITEM	DESCRIPCIÓN
1	Capacitación en Acreditación para exportación de servicios, listado de códigos CPC, declaración de cambio, modos de exportación de servicios, estándares de proveedores, convenios de doble tributación, estrategias comerciales, experiencias de viajeros internacionales, funciones y procesos de la oficina de pacientes internacionales, innovación metodológica, planeación estratégica para la internacionalización., capacitación sectorial para la investigación de mercados dirigidas en su totalidad por Procolombia y Cámara de Comercio de Bucaramanga
2	Acompañamiento continuo de Procolombia para el desarrollo y aclaración de dudas en el proceso de internacionalización, creación de matriz de identificación de mercados y cumplimiento de los requisitos mínimos.
3	Apoyo en la búsqueda de apoyo de Procolombia y entidades de interés para la asesoría, profundización y conocimiento en aspectos tecnológicos, HABEAS DATA y creación de oficina de pacientes internacionales y sus requisitos llevados a la práctica
4	Capacitación en Cluster de Salud de Santander con el proyecto reactiva Health obteniendo conocimiento en centros de excelencia EFQM y creación de Modelo de atención para exportación
5	Capacitación en modos de exportación de servicios dirigida por Procolombia
6	Capacitación en estándares de proveedores internacionales dirigida por Procolombia
7	Capacitación en investigación de mercados orientada por Procolombia

8 Conclusiones

- En el transcurso de la práctica profesional se realizaron grandes aportes bajo la gran experiencia y conocimiento a profundidad de la organización, teniendo en cuenta sus falencias, factores diferenciadores y procesos a mejorar. Es por eso que, desde la perspectiva de la práctica se ha logrado transformar, tocar e iniciar nuevos proyectos que cambiaron la visión de la empresa generando valor desde el momento en el que se dio inicio al proceso para exportar.
- La preparación y la gestión de la empresa ha sido bastante enriquecedora desde todos los aspectos: administrativos, de negocio, de referenciación, sistemas de información, relacionamiento con entes reguladores, habilitación de los servicios y el conocimiento de todas las ramas y partes interesadas que hacen parte de ese proceso y del todo de la organización para su funcionamiento.
- La exportación de servicios de salud como desea la organización para el año 2025 ha iniciado con pie derecho impactando transversalmente todos los ámbitos de ella y generando un cambio de cultura organizacional en innovación y mejora continua de sus procesos.

9 Recomendaciones

A continuación, se darán a conocer una serie de recomendaciones generadas para la continuidad en la implementación del proceso de internacionalización de RVG IPS SAS BIC en la creación de la oficina de pacientes internacionales.

- Realizar seguimiento a las redes sociales vigentes y su actualización realizando referenciación de la competencia, mejorando así mayor acercamiento de pacientes internacionales.
- Capacitación y formación del personal en idioma inglés para mejorar los niveles de acceso con el cliente internacional.
- Documentar el nuevo proceso de internacionalización de servicios con objeto de exportación.
- Mejora continua de los procesos para alcanzar la certificación de excelencia internacional - EFQM

Referencias

Colombia un destino atractivo para el sector salud – Disponible en:

<https://investincolombia.com.co/es/sectores/servicios-de-salud-y-ciencias-de-la-vida/servicios-de-salud#:~:text=Colombia%20es%20un%20destino%20atractivo%20para%20los%20servicios%20de%20salud&text=Para%20el%202019%20las%20exportaciones,relacionados%20con%20servicio%20de%20salud.>

Comportamiento y oportunidades para el turismo medico de exportaciones en salud Disponible en: <https://procolombia.co/salud-0>

Clúster de salud de Santander Disponible en: <https://clustersantander.com/bienvenido-cluster-salud/>

Estadísticas y comportamiento de exportaciones en salud Disponible en <https://www.maro.com.co/consulta-general/servicios/1>

Oportunidades de inversión para el sector salud. Disponible en: <https://investincolombia.com.co/es/sectores/servicios-de-salud-y-ciencias-de-la-vida/serviciosdesalud#:~:text=Colombia%20es%20un%20destino%20atractivo%20para%20los%20servicios%20de%20salud&text=Para%20el%202019%20las%20exportaciones,relacionados%20con%20servicio%20de%20salud.->

Apéndices

Apéndice A. *Investigación de mercados*

Apéndice Investigación de mercados

Justificación del proyecto

En la actualidad, la falta de tiempo en la vida de las personas, el incremento en la demanda por el cumplimiento de los estándares básicos dados por el Ministerio de Salud y Protección Social que congestionan las IPS, clínicas, hospitales y luego de las lecciones aprendidas de la pandemia COVID-19, se evidencia más frecuentemente la necesidad de diferentes alternativas a la ya tradicional de los servicios de salud que estimulan a INNOVAR modelos de asistencia y atención que faciliten la accesibilidad a los Servicios de Salud.

Colombia cuenta con un Sistema obligatorio de Garantía en Salud cuyo objetivo es brindar cobertura y atención a toda la población cumpliendo los estándares básicos de la calidad, desafortunadamente tras 16 años de funcionamiento ha demostrado carencia en ser efectivo y eficaz cuando se trata de buscar rapidez, seguridad y atención con calidez y amabilidad.

RVG IPS SAS BIC con este proyecto busca brindar servicios médicos con un valor agregado a su cliente/paciente como es el bienestar, agilidad y facilidad para cada uno de los momentos del servicio de atención en Salud, desde el primer contacto para solicitar el servicio vía telefónica y/o presencial, el momento de la atención VIP en su casa u oficina, la consulta por internet y/o presencial y la entrega rápida, confiable y segura de resultados y/o conceptos médicos.

Es por esta razón que RVG IPS SAS BIC con sus 25 años de experiencia en el sector, considera fundamental INNOVAR en su Planeación Estratégica un Modelo de Atención que ofrezca un Servicio Médico Integral Domiciliario cuyo objetivo es la Atención de salud personalizada y humanizada para la Consulta Médica General, Toma de Muestras de laboratorio clínico y otros exámenes de Diagnóstico que superen las expectativas de los clientes/paciente con una atención ágil, fácil, humanizada y personalizada con precios tan competitivos que permitan accesibilidad económica y física de nuestros servicios a todos los habitantes de nuestro territorio.

Mediante el proyecto de innovación, RVG IPS SAS BIC busca llegar a todos los pacientes/clientes mediante herramientas tecnológicas como Internet, plataformas interactivas, teléfonos Smartphone y un CallCenter 24/7. Esta transformación se convierte en una obligación de cambio en su capital humano, financiero, técnico-científico y de infraestructura. Debido a la gran competencia del mercado y mediante la identificación de la necesidad de tiempo en el servicio de salud de nuestros usuarios, RVG IPS SAS BIC, visualiza la viabilidad de potencializar este servicio mediante la creación de un modelo innovador, cuyo objetivo es contribuir al mejoramiento de la salud de muchos que, por falta de tiempo o dinero no pueden acceder a servicios de salud de alta calidad. Por lo tanto, el presente proyecto quiere facilitar y agilizar la necesidad de la accesibilidad a los servicios de salud de las personas y contribuir para que la conexión hogar/trabajo/salud se establezca en el medio a través del servicio a domicilio llevados desde RVG IPS SAS BIC hasta el hogar o sitio de trabajo.

Este modelo de atención esta soportado en varios herramientas que RVG IPS SAS BIC está aplicando dentro de su planeación, que le permiten en esta época post-COVID, optar por opciones tecnológicas que han brindado a nuestro paciente una mayor seguridad para evitar el contacto, tal es el caso de las descarga de resultados, QR en los informes, sólo por mencionar

algunas, estas innovaciones nos muestran que vamos por buen camino y también que le permiten a nuestro usuario hacer la vida más cómoda con una mayor accesibilidad y oportunidad.

Adicionalmente RVG IPS SAS BIC, cuenta con pilares que soportan la viabilidad del proyecto cómo son:

- Pertenecer a las Sociedades BIC: Sociedades Comerciales de Beneficio e Interés Colectivo
- Certificación en Normas ICONTEC ISO 9001 y 45001.
- Tener el aval del INS como Laboratorio aliado para la detección de SARS COV2 (195 en Colombia).
- Contar con código QR
- Contar con CMR.

Por último, el proyecto permitirá INNOVAR un modelo de servicio basado en las necesidades de nuestros pacientes/clientes identificando soluciones para mejorar su calidad de vida y la sostenibilidad de nuestros servicios.

En cuanto al servicio de salud ocupacional, existen servicios sustitutos en modalidad independiente en la que, un profesional calificado presta sus servicios de forma individual a un menor costo y se desplaza de forma domiciliaria, sin embargo, cuenta con desventajas o debilidades en la asistencia, trazabilidad de la información y el apoyo tecnológico que le permita ser más competitivo y brindar un servicio integral.

Por otra parte, encontramos algunos laboratorios de la competencia como es el caso de, Higuera Escalante, quienes cuentan con una APP; en la cual se pueden programar los servicios domiciliarios de forma práctica para exámenes de laboratorio clínico.

De igual manera, existe variedad de plataformas (apps) y softwares especializados en salud para el manejo y prestación de servicios en salud que brindan información gratuita y pueden generar un impacto negativo al proyecto en curso.

Red aliada de prestadores a nivel nacional

RVG, propone la integralidad de los servicios de laboratorio clínico, medicina ocupacional y medicina general en una sola plataforma, ofertando un servicio más completo, oportuno y diferenciador al acceso de todos, que además, genera valor agregado al paciente y le permite hacer trazabilidad de los servicios solicitados, exámenes realizados, recomendaciones, historia clínica y el seguimiento apropiado para el cuidado de la salud y la prevención de la misma, mediante la generación de alarmas y generación de mensajes emergentes y/o recordatorios.

Después de la sofisticación del servicio, el valor agregado es la transformación en la experiencia del servicio, la humanización de los profesionales y la facilidad para acceder a un servicio cálido de servicio al cliente, apoyado en sus canales de acceso.

La innovación en los servicios, mejorará los niveles de competitividad de la empresa ya que, el servicio domiciliario es el producto estrella de la organización y dentro de su composición, cuenta con el servicio de laboratorio clínico, el cual es fundamental para la emisión integral de exámenes de salud ocupacional, mediante la generación de resultados de apoyo diagnóstico, así como un impacto transversal a todos los niveles de la organización, procesos, personal, nivel de vida de su población mediante el mejoramiento de sus condiciones laborales, económicas y espirituales, el impacto a sus familias, así como proveedores y demás partes interesadas.

Para la organización es importante el desarrollo e innovación del presente proyecto ya que, RVG IPS SAS BIC, actualmente trabaja arduamente por la constitución de su propio

Departamento de proyectos de innovación, para la generación de ideas que mejoren los procesos internos, calidad de vida del personal, motivación laboral, sostenibilidad de la organización, valor agregado a los servicios y el aporte social que se pueda generar a diferentes comunidades, partes interesadas y el entorno ambiental.

Marco Conceptual

Estado actual de la atención en salud domiciliaria en Colombia

En Colombia los programas de cuidado domiciliario surgen como una estrategia para la atención de los usuarios crónicos afiliados al Instituto Nacional de Seguros Sociales y se desarrollan con base en necesidades de atención derivadas de fallos judiciales en las que se obligaba a las empresas aseguradoras a garantizar la atención del enfermo en su hogar con prestación permanente de cuidados médicos, de enfermería y rehabilitación.

La resolución 3100 del 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, contempla criterios para la habilitación para los servicios de Consulta externa general, medicina ocupacional y laboratorio clínico.

Marco Normativo

El Marco normativo en salud Colombia es el siguiente:

NORMAS DE INTERÉS	
Resolución 276 de 2019	Rutas integrales de atención para la promoción y mantenimiento de la salud y de la atención en Salud para la Población Materno.
Resolución 3100 de 2019	Por la cual se establecen los criterios de inscripción y habilitación de servicios de salud.
Resolución 2654 de 2019	Tele salud en Colombia.
Resolución 3280 de 2018	RIAS Promoción y Mantenimiento de la Salud y RIAS para la población materno Perinatal.
Resolución 839 de 2017	Organización y conservación de las historias clínicas.
Resolución 5171 de 2017	Clasificación única de procedimiento en salud.
Resolución 1733 de 2014	Se regulan los servicios de cuidados.
Resolución 1751 de 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud.

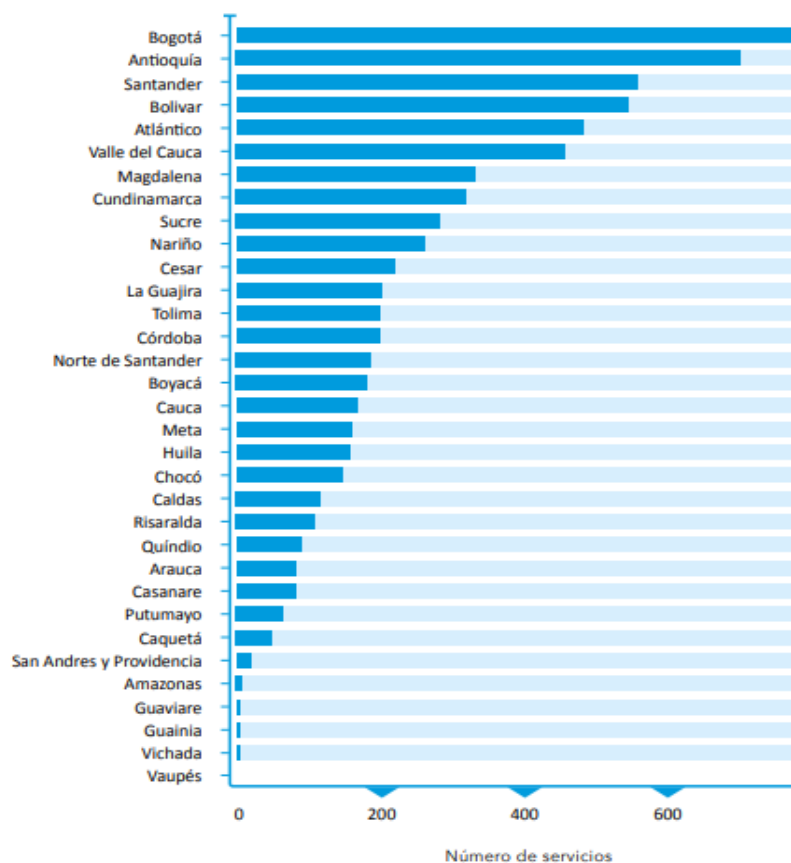
Tomado de Ministerio de salud y protección social de Colombia (Ministerio de salud y

protección social Colombia, 2019).

A continuación, se encuentra información relevante de centros de referencia a nivel nacional en Colombia para los servicios domiciliarios, así como las modalidades de telemedicina y tele experticia con fin de analizar el mercado nacional e internacional.

Consulta Externa y General Especializada

En la figura 26, se presenta el número total de servicios de consulta externa general y especializada en cada región del territorio colombiano.

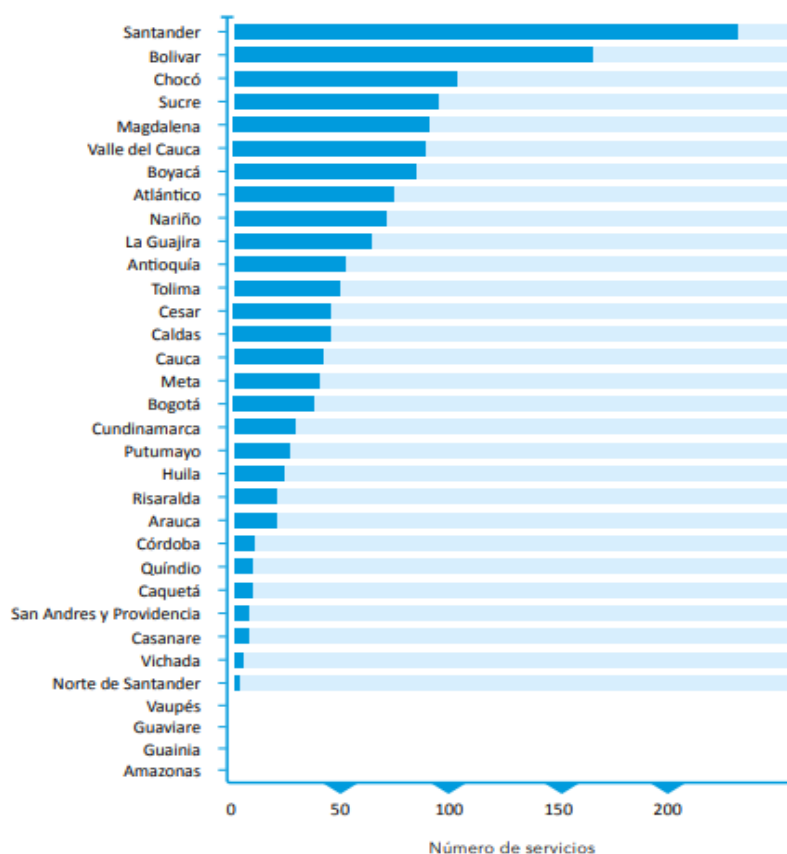


Tomado de Ministerio de salud y protección social de Colombia (Ministerio de salud y protección social Colombia, 2019).

Como se evidencia en la gráfica número 1, se evidencia que, el Departamento de Santander se encuentra dentro de los 3 primeros ofertantes en consulta domiciliaria debido a su gran acogida en el mercado.

Promoción de la salud y prevención de la enfermedad

En la figura 27 se presenta el número total de servicios promoción de la salud y prevención de la enfermedad en cada región del territorio colombiano.



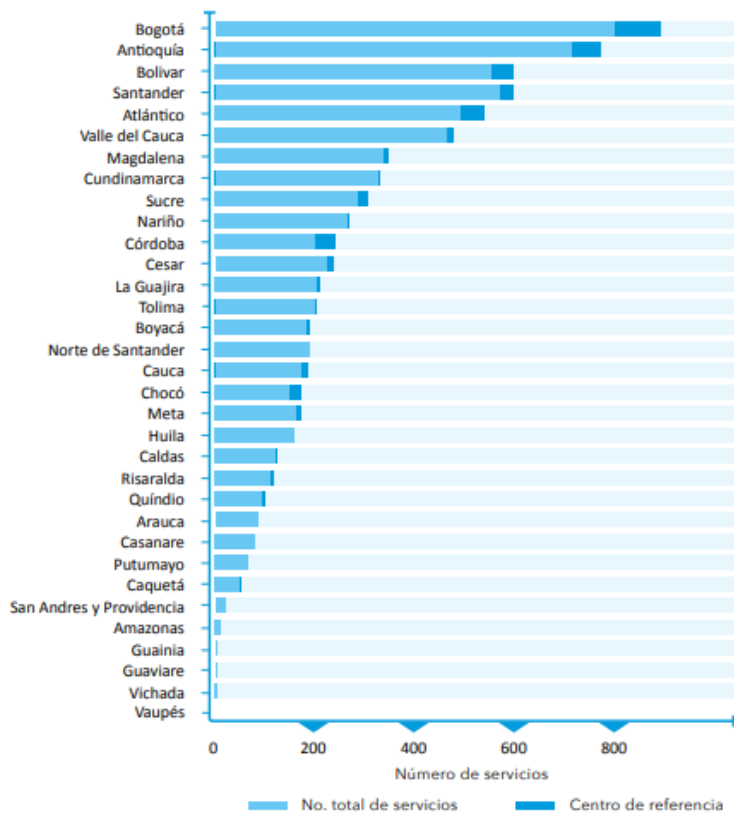
Tomado de Ministerio de salud y protección social de Colombia (Ministerio de salud y protección social Colombia, 2019).

En la gráfica 27, se evidencia que el Departamento de Santander cuenta con la mayor demanda de servicios domiciliarios en prevención de la salud.

Modalidad Telemedicina

Consulta Externa General y Especializada

En la figura 28., se presenta el número total de servicios de consulta externa general y especializada con habilitación de telemedicina en cada región del territorio colombiano.

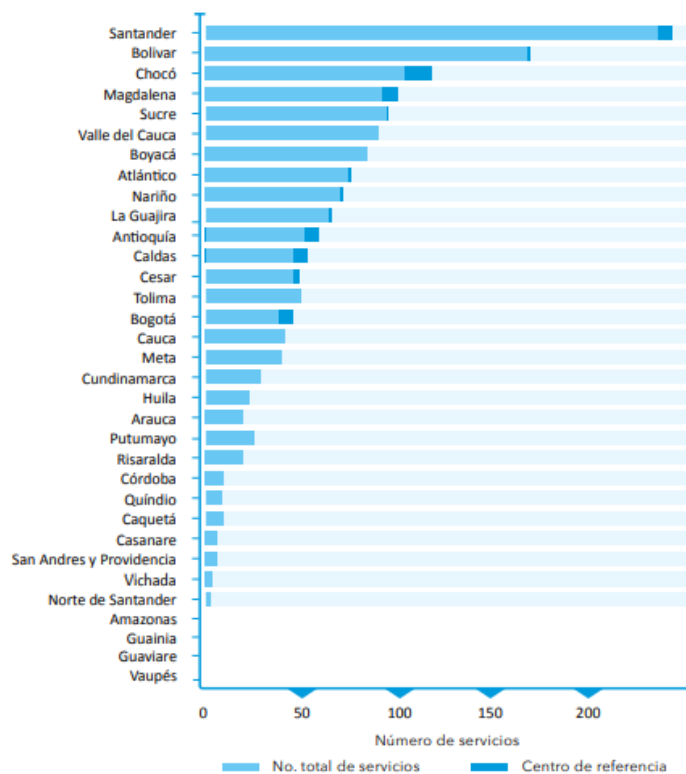


Tomado de Ministerio de salud y protección social de Colombia (Ministerio de salud y protección social Colombia, 2019).

En la gráfica 28, se evidencia que el Departamento de Santander se encuentra dentro de los 5 primeros ofertantes en servicio domiciliario con habilitación en telemedicina a nivel nacional.

Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad

En la gráfica 29, se presenta el número total de servicios promoción de la salud y prevención de la enfermedad con habilitación de telemedicina en cada región del territorio colombiano, en el que se evidencia que el Departamento de Santander es centro de referencia para la prestación del servicio mencionado a nivel nacional.



Tomado de Ministerio de salud y protección social de Colombia (Ministerio de salud y protección social Colombia, 2019).

El compromiso de organizaciones e individuos en iniciativas de telemedicina en los países en desarrollo debe estar inserto en el contexto local en el que trabajan, es decir, considerar los recursos disponibles, las necesidades, los puntos fuertes y débiles.

- El uso de soluciones sencillas que han encontrado adecuadamente un contexto clínico o de comunidad, optimiza relaciones costo beneficio y minimiza la complejidad de la gestión.

- La evaluación es vital para la escalabilidad, transferencia y mejora continua de la calidad de la telemedicina –puede hasta incluir documentación, análisis y diseminación–.
- Los beneficios sociales de la telemedicina contribuyen a la salud de las comunidades y al desarrollo humano y constituyen objetivos importantes.

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.

Contar con los requisitos antes mencionados en la exportación de servicios de salud resulta vital, así como desarrollar estrategias basadas en clústeres, con el objetivo de incrementar el número de pacientes que demanden atención médica en tratamientos especializados y quirúrgicos que requieren cuidados hospitalarios, como: cirugía estética, cirugía de trasplante, cirugía cardiovascular, cirugía oftalmológica, diagnóstico y tratamiento oncológico, y fertilización, entre otros.

Definición de conceptos

- *Investigación de Mercados:* Es el proceso mediante el cual las empresas buscan hacer una recolección de datos de manera sistemática para poder tomar mejores decisiones, pero su verdadero valor reside en la manera en que se usa todos los datos obtenidos para poder lograr un mejor conocimiento del consumidor.
- *Internacionalización:* El término internacionalización se emplea para designar la capacidad que alcanza una empresa de poder comercializar sus productos o localizarse en otro país del mundo, que no sea su país de origen.
- *Innovación:* Son herramientas creadas por el ingenio humano para mejorar nuestra calidad de vida como especie. Innovación es la introducción de algo nuevo que satisface alguna necesidad y está estrechamente conectada a la ciencia y a la tecnología, siendo la ciencia el conocimiento y la tecnología su práctica.

En este dominio se presentan las políticas públicas relacionadas con atención domiciliaria en el país, señalando normas específicas que regulan la habilitación de servicios, lineamientos técnicos y operativos, así como áreas específicas de prestación de servicios en salud en el domicilio de las personas.

Método

Se utilizaron dos tipos de estudios: correlacional y descriptivo. El diseño metodológico se estructuró bajo cuatro aspectos que permitieron llevar a cabo el estudio de inteligencia de mercados: consulta de fuentes de informaciones primarias y secundarias, identificación de estrategias y posibles alianzas.

El estudio de inteligencia de mercados para la exportación de servicios de salud, fue orientado hacia el análisis e interpretación de las tendencias del mercado en el Sector Salud en Ecuador, basados en información cualitativa y cuantitativa, contribuyendo en forma directa al aumento en la diversificación exportable del turismo médico enmarcado en la demanda del sector.

Resumen Ejecutivo

RVG IPS SAS BIC, atraviesa por un momento de madurez, pero también de transición en la que es evidente la necesidad de cambio debido a las necesidades, exigencias y tendencia del mercado actual, un mercado que exige mayor facilidad, flexibilidad, calidad y experiencia en el servicio.

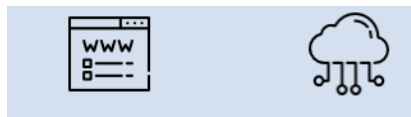
Hemos identificado los siguientes retos o necesidades:

Sistematizar los datos de atención domiciliaria y convertirlos en información útil y accesible con el fin de incidir en la toma de decisiones, mejorar la calidad en la atención en salud y favorecer la consulta de los pacientes y sus familias.

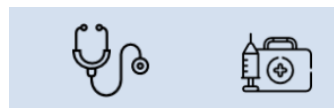
- Acceso a la información
- Manualidad en los procesos
- Tiempo de entrega de resultados
- Oportunidad en la atención
- Respuesta a las solicitudes realizadas por los usuarios
- Falta de automatización para la organización de las rutas
- Mejorar las habilidades del personal administrativo y asistencial en servicio al cliente.
- Análisis de datos, seguimiento periódico a los pacientes mediante aplicativos y alarmas que mejoren la cercanía con el paciente.

Tendencias del Mercado en Salud

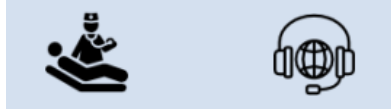
- *Historia clínica electrónica:* Se están haciendo esfuerzos para impulsar políticas de salud y plataformas de historia clínica electrónica Ejemplo: Uruguay y México con el proyecto SINBA.
- *Inversiones en tecnologías:* A los inversionistas les atrae el potencial de una región donde esta “todo por hacer”. Sin embargo, les frena la inmadurez del sector y las complejidades de llevar innovación en un mercado altamente regulado.
- *Aplicaciones móviles:* La tecnología móvil fomenta la innovación en el sector. Como el diseño de una app por especialidad a los startups que buscan crear disrupción de los modelos existentes.
- *Seguridad informática:* Los hospitales deberán apostar por la seguridad en sistemas como la Historia clínica electrónica que son clave en su operación y almacenan información sensible que los ciberdelincuentes intentan acceder.
- *Crecimiento de los servicios digitales:* Especialidades on-line telemedicina



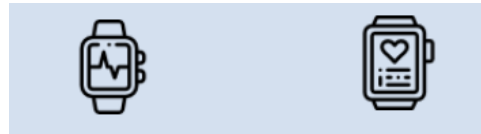
- *El paciente es dueño de sus datos clínicos:* Iniciativas de que cada paciente gestione sus datos e información, en una historia clínica personal donde los pacientes deciden incluso si comparten información genética u otra.



- *Realidad virtual para mejorar la salud:* La realidad virtual se presenta con nuevos modelos en reuniones virtuales con médicos sin necesidad de desplazamiento, o para ejercicios de rehabilitación en entornos motivadores y más propicios.



- *Asistentes virtuales como agentes de salud:* Alexa, Siri, Cortana, Google Home y otras están siendo usados como agentes de salud. Gracias al acceso a la información y los avances en inteligencia artificial que se traslada cada vez más al ámbito doméstico.



- Interés para los servicios de salud, tratamientos de alta complejidad y chequeos médicos ejecutivos, por el crecimiento que están teniendo los mismos en dicho mercado.
- Los consumidores que desean ser atendidos y hacer las cosas a su propio tiempo impulsará la constante atención en el hogar, donde los pacientes están más cómodos y los cuidados son menos estresantes y más confortables.

Retos

- Coordinar la llegada de suministros esenciales al hogar es un punto problemático para los profesionales de cuidados de la salud domiciliarios
- Una sólida experiencia del consumidor y del paciente
- Impulsar la eficiencia en la cadena de suministro de los cuidados de la salud

- La cadena de suministro de cuidados de la salud puede ser famosa por su ineficiencia. La gestión de inventarios complejos y suministros de reabastecimiento en muchas instalaciones puede generar pérdidas
- Reforzar la cadena de prestación servicios de Salud sobre todo en regiones con baja cobertura. Existe una oportunidad para los proveedores de servicios de salud, en aumentar el número de camas y especialidades en varias regiones. Así mismo existe la necesidad de diversificar la ubicación de los centros de salud en el país.
- Desarrollo de infraestructura hospitalaria y desarrollo de especialidades en salud con altos niveles de calidad y servicios de alto valor agregado.

Carácter Novedoso del Proyecto- sofisticación de procesos

Implementación de herramientas de automatización para dar soporte a procesos de servicio al cliente más ágiles con accesibilidad, oportunidad y desarrollo tecnológico, el cual consta de lo siguiente:

El software planteado para la mejora en la atención estará compuesto por:

- Módulos que componen una solución integral para:
- Condiciones de preparación del paciente
- Agendamiento control de citas y solicitud domiciliaria en línea 24/7
- Programación del domicilio con la fecha y hora programada por el usuario
- Asesoría personalizada 24/7
- Trazabilidad del domicilio
- Oportunidad en tiempo real de la programación del domicilio

- Medición de tiempos e indicadores de oportunidad para la prestación del servicio teniendo en cuenta los exámenes a realizar
- Seguimiento del auxiliar en ruta
- Medios de pago virtuales
- Entrega de resultados en tiempo real mediante código QR
- Historia clínica virtual con asignación de usuario y clave independiente
- Protección de datos y respaldo de la información
- Elegir dentro de la programación si es: oportuno, prioritario y urgente
- Evaluación y seguimiento de los datos clínicos históricos del paciente para prevención, autocontrol médico.
- Alarmas médicas y sistemas de prevención para solicitud de seguimiento médico

Medición de Indicadores en:

- Accesibilidad y oportunidad con los puntos de contacto
- Solicitud del servicio
- Captación y programación del servicio
- Promesa del valor del servicio
- Entrega de la muestra para el procesamiento del servicio interno
- Oportunidad en el procesamiento
- Oportunidad de reporte en el software
- Oportunidad en la entrega del resultado

Ruta de Atención para Internacionalización de Servicios

- Cotización de los servicios – Generación de factura proforma
- Generación de pago del servicio en dólares
- Logística de tiquetes aéreos
- Asesoría previa especializada para la prestación del servicio
- Consulta previa virtual (telemedicina y tele experticia)
- Servicio de acompañamiento pre quirúrgico
- Programación de exámenes diagnósticos, citas médicas y procedimientos del paciente.
- Exámenes de apoyo diagnostico (laboratorio clínico, medicina especializada y medicina general)
- Servicios logísticos de transporte interno en el país
- Servicios hoteleros
- Transporte interno en la ciudad
- Alianza con del país (vacunación, electrocardiogramas, pruebas COVID, entre otros). aseguradoras públicas y privadas para la tercerización de servicios en caso de requerirlos (radiología, radiografía, etc.).
- Servicio de acompañamiento post quirúrgico
- Exámenes para salida

Contexto Internacional

Colombia es reconocida a nivel mundial como uno de los destinos más atractivos en turismo de salud por sus altos estándares de calidad.

Los extranjeros que viajan a Colombia a recibir procedimientos médicos ahorran en promedio entre un 50% y 60% en costos respecto a su país de origen.

Para el 2019 las exportaciones de servicios de salud ascendieron a USD63,8 millones, lo que representó un crecimiento de 11% frente a 2018. En el mismo año, alrededor de 21,000 turistas ingresaron al país por motivos relacionados con servicio de salud.

El Índice de Turismo de Salud desarrollado por Fetscherin & Stephano y recogido por Ostelea School of Tourism & Hospitality, posicionó a Colombia como uno de los 30 mejores países para hacer turismo médico a nivel mundial y el tercero en Latinoamérica.

Algunos de los servicios de salud que se prestan actualmente a los pacientes extranjeros son: cardiología, cirugía bariátrica, oncología, procedimientos reproductivos y de fertilidad, cirugías oftalmológicas, tratamiento dental estético, cirugías plásticas y reconstructivas, exámenes médicos integrales, estudios y procedimientos con células madre, entre otros.

Turismo Médico en Colombia cierra la década con proyección de \$990.500 millones a 2024

Solo en 2019 en el país se realizaron casi 700.000 procedimientos estéticos. Sin embargo, la cifra es menor que en 2018, consecuencia de la fijación del IVA pese a que Colombia sigue siendo líder, Costa Rica se posiciona como un nuevo competidor.

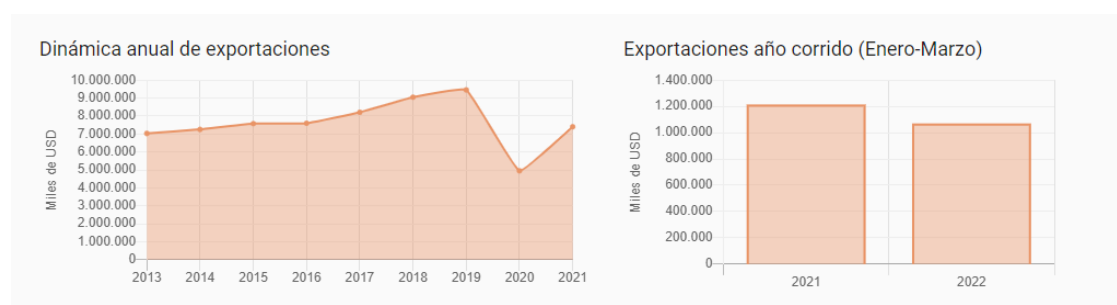
Según un estudio de la Sociedad Internacional de Cirugía Plástica Estética (Isaps, por sus siglas en inglés), Colombia es la tercera nación de la región a la que más personas viajan a realizarse procedimientos estéticos. Solo superada por Brasil y México.

En 2019, en el territorio nacional se llevaron a cabo, según Isaps, 408.789 de estos procedimientos; de los cuales 273.316 fueron quirúrgicos y 135.473, tratamientos estéticos que no requieren intervención.

Esto, de acuerdo con estimativos de la firma internacional Euromonitor, indica que el turismo médico en Colombia habría movido el año pasado unos 615.300 millones de pesos, 112, 1 % más que en 2014. Mientras que la proyección para 2024 es de 990.500 millones de pesos al año.

La calidad de los cirujanos plásticos, los bajos costos y la amplia oferta de servicios de salud han posicionado al país como uno de los 20 principales destinos de turismo médico a nivel mundial, junto con naciones como Estados Unidos, Tailandia, Italia y Japón.

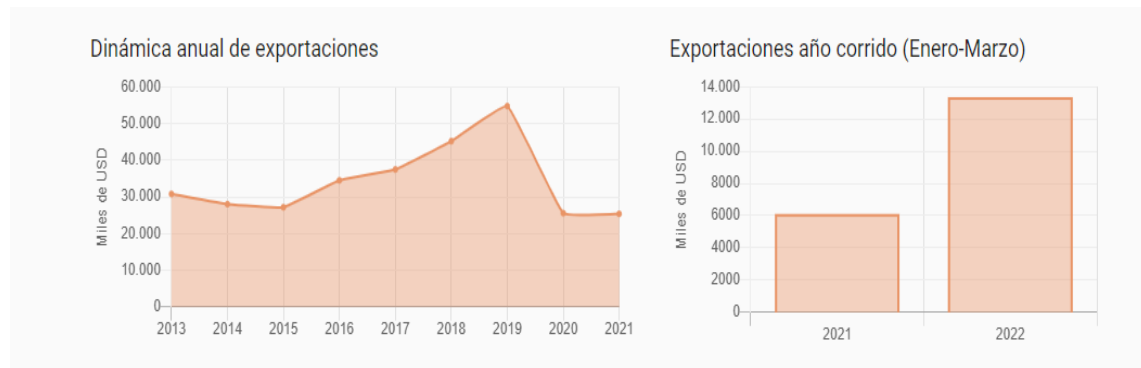
Número de servicios de consulta domiciliaria con habilitación de telemedicina



Tomado de: Maro Colombia- consulta general de servicios de salud 2021

En la presente grafica se muestran algunos de los países a los que se realiza exportación de servicios de salud desde Colombia que para el año 2021 se evidencia un incremento después de una disminución importante en el año 2020 a causa de la pandemia por el virus SARS COV 2.

De igual manera, se evidencia que, progresivamente, los servicios de exportación de servicios han venido en constante aumento y luego de la pandemia por COVID-19, los servicios han retomado su partida como se venía realizando años anteriores.

Número de servicios de consulta domiciliaria con habilitación de telemedicina

Tomado de: Maro Colombia- consulta general de servicios de salud- dinámica de exportaciones 2021-2022

En la gráfica anterior se muestra que la dinámica de exportación de servicios de salud disminuyó un aproximado de 20 mil millones de dólares entre 2019 y 2020 a causa de la pandemia por COVID-19 y la dificultad de traslado de pacientes al territorio nacional. Para el año 2021 se mantuvo estable y se ha incrementado paulatinamente durante lo corrido del año 2022 con un aproximado de 12.000 millones de USD con una variación del 119,2 %.

Las cifras en dólares respectivamente para los años 2021 y 2022 en exportación de servicios de salud en Colombia corresponden a USD 6.094 millones de dólares para el año 2021 y USD \$13.359 millones de dólares a julio del año 2022.

Según datos de PROCOLOMBIA la estadística de países potenciales para exportación de servicios de salud según datos, son los siguientes:

Histórico de exportaciones en salud de Colombia al mundo

Servicios CABPS

x

País	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2021 Ene- Mar	2022 Ene- Mar	2021/2020 Var %	2022/2021 Var % Ene- Mar	TCAC 2021/2013
Aruba	9.817	13.418	16.089	16.789	18.151	12.832	23.995	9.590	6.918	1.155	8.117	-27,9	603,0	-4,3
Estados Unidos	3.733	5.292	4.365	8.138	6.534	13.746	8.654	5.610	6.980	1.706	2.700	24,4	58,2	8,1
Demás países	8.392	4.116	1.735	1.540	4.779	3.745	8.614	5.050	7.116	2.913	965	40,9	-66,9	-2,0
Irlanda	0	0	0	0	0	33	45	42	2.045	0	512	4.759,8	0,0	N.C.
Curazao	2.061	1.822	1.084	3.880	5.376	5.199	3.837	1.631	689	0	475	-57,8	0,0	-12,8
Panamá	246	590	330	475	414	626	605	499	736	143	223	47,4	55,9	14,7
Reino Unido	26	4	23	6	23	37	479	275	82	58	98	-70,1	69,1	15,4
España	107	137	224	159	332	270	634	188	245	37	80	30,1	115,8	10,9
Francia	94	0	50	144	178	2.268	1.515	366	36	13	49	-90,1	283,9	-11,2
Venezuela	26	27	181	225	160	171	95	35	0	0	40	-100,0	0,0	-100,0

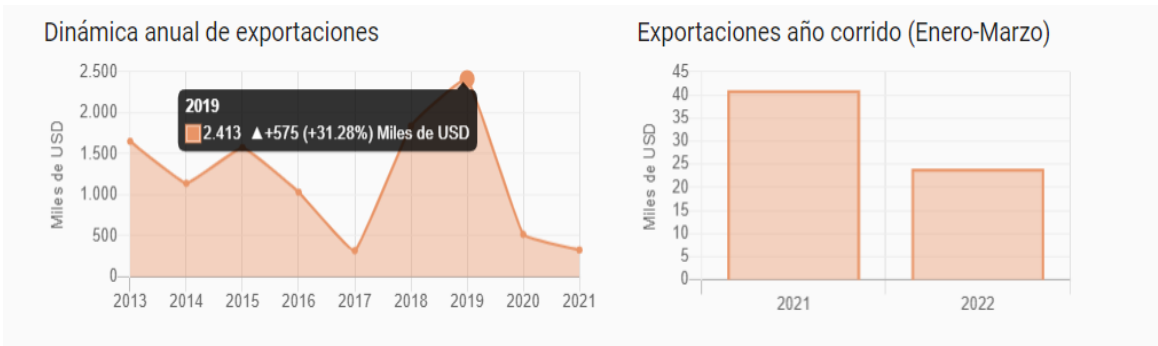
Cifras en miles de dólares. Fuente: Muestra Trimestral de Comercio Exterior de Servicios (MTCES) - DANE. Cálculos: Gerencia de Inteligencia Competitiva - Colombia Productiva. - Última actualización: Mayo de 2022.

Fuente: MARO Colombia- Servicio CABPS – Exportación de servicios de salud de Colombia al mundo 2022

En el anterior recuadro, se muestra que la gran parte de las exportaciones realizadas por Colombia corresponde a Aruba, Estados Unidos y Países Bajos. Sin embargo, se debe tener en cuenta como valor de referencia hasta el año 2019, ya que; la pandemia por COVID-19 causó gran conmoción en el comercio mundial y generó un pánico normal, entre otras características restrictivas que inhibían la prestación del servicio.

Por esta razón, cabe aclarar que Ecuador, también ha sido un país con gran número de exportaciones al territorio colombiano, como se muestra en las siguientes gráficas:

Histórico de exportaciones en salud de Colombia al mundo



Tomado de MARO – Colombia – Exportación de servicios de salud de Ecuador a Colombia 2022.

En la gráfica anterior, se muestra el comportamiento de las exportaciones realizadas en servicios de salud con Ecuador en el año 2019 con un total de \$ 2.413 millones de dólares, obteniendo su mayor pico para este año. De igual manera para los años 2020 y 2021, representa un declive abismal a causa de la pandemia por COVID 19.

Histórico Exportación de servicios de salud desde Ecuador

Servicios CABPS

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2021 Ene-Mar	2022 Ene-Mar	2021/2020 Var %	2022/2021 Var % Ene-Mar	TCAC 2021/2013
11.2.1 - Servicios de salud	1.652	1.141	1.574	1.033	319	1.839	2.414	517	328	42	25	-36,6	-40,9	-18,3

Cifras en miles de dólares. Fuente: Muestra Trimestral de Comercio Exterior de Servicios (MTCES) - DANE. Cálculos: Gerencia de Inteligencia Competitiva - Colombia Productiva. - Última actualización: Mayo de 2022.

Figura 12. Fuente: Maro Colombia- Cifras en dólares DANE- Cálculos.: Gerencia de Inteligencia competitiva mayo 2022 – Exportaciones realizadas al Ecuador a corte marzo 2022.

Para el año 2022, a corte del primer trimestre del año se han realizado exportaciones por valor de 24 millones de USD, lo que aclara un poco más el panorama para retomar la prestación del servicio que se venía presentando a finales del año 2019.

Es importante mencionar que, Colombia se encuentra dentro de los 33 países más importantes y destacados en la exportación de servicios de salud, además de ser destacado por sus altos estándares de calidad y prestación de servicio de excelencia, tal como se muestra en la siguiente figura.

Destinos de turismo médico a nivel mundial

Posición	Destinos	Indice de Turismo Médico
1	Canadá	76.9
2	Reino Unido	74.8
3	Israel	74.2
4	Singapur	74.0
5	Abu Dabi	73.0
6	Costa Rica	72.8
7	Italia	72.0
8	Jordania	71.1
9	Alemania	70.7
10	Filipinas	70.7
11	Japón	70.4
12	Francia	70.2
13	Corea del Sur	70.0
14	Taiwán	69.4
15	España	69.3
16	Brasil	67.9
17	Jamaica	67.7
18	India	67.5
19	Colombia	67.4
20	Panamá	67.0
21	Dubái	66.1
22	República Dominicana	66.0
23	Polonia	65.5
24	Tailandia	65.5
25	Argentina	64.4
26	China	63.1
27	Sudáfrica	62.1
28	México	61.0
29	Turquía	61.0
30	Rusia	50.3

Top 30 de destinos de turismo médico a nivel mundial. Fuente: Resultados de la investigación de Fetcherin

Tomada de: Resultados de investigación de Fetcherin- Destinos de turismo médico a nivel mundial.

Exportación de servicios al Ecuador

Fortalezas para Ingresar al Mercado Ecuatoriano

A nivel nacional, RVG IPS SAS BIC, cuenta con IPS'S aliadas para la prestación de los servicios a nivel nacional, contando además con una sede en Barrancabermeja y sede principal en Bucaramanga, además cuenta con presencia en el Clúster de Servicios de salud en Bucaramanga lo que le dan el respaldo de las acciones que está realizando.

En Ecuador solo existe una (1) institución acreditada por la Joint Commission International, mientras que, en Colombia, existen cuatro (4).

Ventajas Competitivas

Colombia tiene cuatro (4) instituciones prestadoras de servicios de salud acreditadas, mientras que Ecuador tiene una institución acreditada por la Joint Comisión Internacional (Joint Commission International, 2014).

RVG IPS SAS BIC, se encuentra en proceso de mejora de su capacidad instalada, mejora de sus instalaciones, cambio de cultura organizacional en la innovación y apertura de su oficina de pacientes internacionales para prestar formalmente los servicios de apoyo diagnóstico. Además, cuenta con certificaciones de calidad en ISO 9001 e ISO 45001, las cuales servirán como base para el trance con la certificación EFQM tal como se plantea realizar desde la dirección de la organización.

RVG IPS a la fecha, ya ha prestado servicios de salud a pacientes extranjeros para toma de muestras COVID-19 y exámenes de apoyo diagnóstico dando a conocer la marca y su servicio estrella “servicio de atención domiciliaria” incrementando desde 2020 las ventas a como consecuencia de la prestación de este servicio.

En Colombia, los costos para la realización de procedimientos médicos son más económicos (Medical Tourism, 2013). La ciudad de Medellín se ha venido preparando con el fin de poder recibir a los turistas en salud, pacientes y acompañantes de tal manera que se puedan beneficiar de paquetes turísticos completos (hospedaje, transporte, alimentación, turismo local, etc.) (PROCOLOMBIA, 2014).

En Ecuador existe una tradición ancestral relacionada con su calidad de vida (Sumak kawsay), por lo tanto, el gobierno y sus leyes están orientadas a proteger los aspectos que afecten el buen vivir en el marco de la protección de los derechos fundamentales (Constitución del Ecuador, 2008). Las exportaciones de servicios de salud en Ecuador en el 2013, fueron del 5,9%, (PROECUADOR, 2014); porcentaje que viene en aumento en el país, fomentando el desarrollo del Sector de Turismo de Salud.

Existencia y tradición en las relaciones bilaterales entre las dos naciones en materia sociopolítica, económica y cultural.

Amenazas para Ingresar al Mercado en Colombia

La competencia para RVG IPS SAS BIC en Colombia está representada por las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud reconocidas por la Joint Commision International: Fundación Cardio Infantil – Instituto de Cardiología, Fundación Cardiovascular de Colombia en Bucaramanga, HIC en Bucaramanga – Instituto del Corazón y el Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá.

Barreras para el Ingreso al Mercado

Normas Legales

La Norma Técnica de la Cobertura y Gestión Financiera, especifica la relación entre Ecuador y los Estados Unidos, favoreciendo a esta nación como destino Turístico en Salud en tratamientos de alta complejidad con apoyo económico por un valor de mil dólares, (USD 1000) sin incluir gastos de transporte y hospedaje.

Modelo de Internacionalización para la Exportación de Servicios de Salud.

Una vez identificado a Ecuador como mercado potencial para realizar la exportación de servicios de salud, es necesario plantear las estrategias de internacionalización para llevar a cabo dicho proceso.

Plan de Marketing Internacional

Según los análisis realizados, RVG IPS SAS BIC puede ingresar al mercado de Ecuador y gracias a la Misión Institucional que está enfocada en la persona, se puede aplicar el plan de marketing enfocado en el cliente, basado en sus necesidades específicas de traslado y aplicando una experiencia relacional dentro de su estadía.

Relacionamiento Internacional

RVG IPS SAS BIC, es una empresa privada vinculada en la industria de la salud, por lo que debe mantener relaciones con las empresas tanto privadas como públicas del Ecuador. El sector está en desarrollo y aplicando las estrategias se pueden obtener y generar indicadores en aumento del porcentaje de exportaciones de servicios de salud. La incorporación de agentes intermediarios es otra opción que, RVG IPS SAS BIC puede implementar para la captación de pacientes internacionales en Ecuador, los cuales pueden agilizar tramitologías con las diferentes empresas del Sector Salud.

Acciones de Comunicación

El marketing digital se puede implementar por medio de la página web de la institución de forma óptima, de tal manera que se pueda generar un posicionamiento en Ecuador, puesto en marcha y seguimiento de solicitudes de los pacientes internacionales e implementación y utilización de campañas electrónicas, aprovechando la inclusión de las Tics. Dentro de esta estrategia, se debe tener en cuenta el historial de las exportaciones de pacientes del Ecuador en el Hospital, las fluctuaciones, costos y precios de la competencia que, según los resultados de los estudios realizados, están a favor para Colombia. El posicionamiento de la exportación de servicios de salud se debe establecer con el valor diferencial que en este caso es la misión institucional de RVG IPS SAS BIC, que permite que el paciente tenga un trato especial y su reconocimiento como ser humano, agregado a la experiencia relacional que se percibe dentro del Hospital; así mismo iniciar la sensibilización y promoción del portafolio de servicios internacionales en Ecuador. Una vez realizadas estas estrategias se plantean las etapas del proceso de internacionalización que se debe implementar.

Socios Potenciales en Destino

Logo FCV



Tomada de: Fundación Cardiovascular de Colombia FCV-página de inicio.

Logo HIC

Tomada de: Hospital internacional de Colombia HIC-página de inicio.

Competidores Potenciales a Nivel Internacional

Estado de los principales países exportadores de salud

EXPORTACION DE SERVICIOS DE SALUD EN COLOMBIA

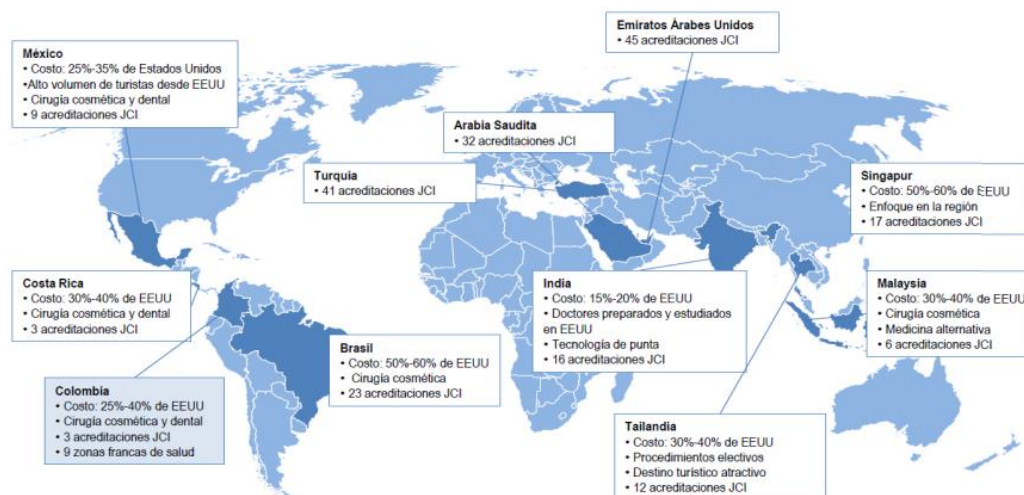


Figura 2. Estado de los principales países exportadores de salud
Fuente /www.procolombia.com

Los principales países exportadores de servicios de salud en el mundo son Brasil, Tailandia, Singapur, India, Costa Rica, México y Estados Unidos, siendo también este último el mayor emisor de usuarios del turismo en salud. Estados Unidos y Asia son los destinos más atractivos para el

turismo de salud. Generalmente, Estados Unidos es elegido por las personas que buscan la mejor tecnología e innovadores procedimientos en medicina curativa. La elección del país donde se realizará el turismo de salud está impulsada por diferentes factores, entre los que se encuentran el costo, la imagen del país, el recurso humano, la calidad de los servicios y la infraestructura disponible. Una de las maneras de garantizar la calidad del servicio que se va a recibir, es buscar clínicas y hospitales que se encuentren acreditados. En este momento, la acreditación más importante y reconocida internacionalmente es la de la Joint Commission International. En la figura 2 se puede observar que quienes cuentan con mayor número de acreditaciones JCI son Emiratos Árabes Unidos y Turquía que cuentan con 45 y 41 acreditaciones, respectivamente. También está Brasil que cuenta con 23 acreditaciones y en último lugar están Colombia y Costa Rica con 3 acreditaciones cada una.

Oportunidades en Colombia

Colombia es un país reconocido como un país líder en prestación de servicios de alta y mediana complejidad en especialidades como oncología, cardiología, fertilidad, cirugía bariátrica, cirugías oftalmológicas y exámenes médicos integrales. A esto se suma que Colombia tiene un potencial inmenso en esta industria por factores como la conectividad, variedad de climas sin estacionalidad, fauna y flora exuberantes, el legado cultural, así como los requisitos para ingresar al país, entre otros”, dijo la viceministra durante la reunión, en la que además de ProColombia, Migración Colombia y la Aero civil, participaron empresas privadas del sector de la salud.

El régimen colombiano permite a los usuarios adquirir planes de salud adicionales para complementar los servicios ofrecidos por las EPS, lo cual permite a las compañías de seguros internacionales instalarse en el país y ofrecer su portafolio a la creciente demanda colombiana.

Según un estudio de la Sociedad Internacional de Cirugía Plástica Estética (Isaps, por sus siglas en inglés), Colombia es la tercera nación de la región a la que más personas viajan a realizarse procedimientos estéticos. Solo superada por Brasil y México.

La calidad de los cirujanos plásticos, los bajos costos y la amplia oferta de servicios de salud han posicionado al país como uno de los 20 principales destinos de turismo médico a nivel mundial, junto con naciones como Estados Unidos, Tailandia, Italia y Japón.

Colombia cuenta con un gran número de profesionales altamente capacitados, con excelentes Instituciones Prestadoras de Salud (IPS) que poseen altos estándares de calidad y tecnología de punta, de los que se destacan “19 hospitales dentro de los mejores 45 de América Latina ubicados en ciudades como Bogotá, Medellín, Cali y Bucaramanga” (Economía, 2012). Además, Colombia tiene una ventaja competitiva con respecto a otros países, “su ubicación geográfica y una amplia conectividad con más de 700 frecuencias aéreas directas semanales, más de 4500 frecuencias aéreas domésticas semanales, fácil y rápido acceso a las principales ciudades en América Latina, con más de 26 aerolíneas que aterrizan en Colombia y con una zona horaria GMT-5HORAS (PROCOLOMBIA, 2013).

- El crecimiento de las exportaciones de servicios de salud en los últimos años, permite proyectar un aumento en los pacientes extranjeros atendidos en la ciudad de Medellín; los factores que intervienen son los costos, oportunidad en la atención, tiempos de espera, calidad, complejidad y/o insatisfacción; además de obtener los servicios de salud requeridos, se pueden beneficiar de paquetes turísticos completos como hospedaje, transporte, alimentación, turismo local, sin dejar atrás que los costos de las cirugías son competitivos respecto a los demás países con las mismas características de Colombia.

- Colombia ha sido reconocida como un país líder en la prestación de servicios de salud y por esta razón es uno de los destinos más atractivos para la realización de tratamientos médicos.
- Las alianzas entre gobierno, empresa privada, científicos y expertos permiten ofrecer un amplio portafolio de servicios médicos y quirúrgicos de altísima calidad.

Las principales oportunidades para este sector están enfocadas en especialidades como Cardiología, tratamientos de Cáncer, Oftalmología, Ortopedia y Odontología, además de chequeos médicos generales.

- Colombia es un destino competente en el sector salud por sus amplios escenarios de práctica clínica; realización de eventos académicos, congresos, seminarios y jornadas de actualización; instituciones educativas de alto nivel; amplia disponibilidad de medicamentos, dispositivos y productos tecnológicos; liderazgo en investigación; valiosos aportes científicos y precios competitivos.
- Colombia ha sido pionera en la creación de sistemas propios de acreditación en salud. En total, cuenta con 16 instituciones con acreditación nacional y 2 con acreditación internacional.

Oportunidades en Santander

En Santander, específicamente, la Fundación Cardiovascular de Colombia o FCV en alianza con el HIC, cuentan con un gran grupo de aseguradoras internacionales y pacientes particulares, los cuales pueden ser referentes para la prestación de nuestros servicios.

Estos referentes son los siguientes:

- BMI Companies
 - Scientology
 - Axxa Asistance
 - BUPA
 - AP companies
 - Best Doctors
 - Cigna
 - Ennia Feel secure
 - Fundación Simón Bolívar
 - GBC Insurance Without Borders
 - Gmmi Global Medical Managment
 - JIPA Network
 - PAN AMERICAN LIFE Insurance Group
 - VUMI
 - NAGICO Insurances
 - AZV
 - PENFIELD
 - EZF
- Santander ha empezado a jugar un papel protagónico en el panorama nacional, el cual es liderado por Bogotá y Medellín. Tanto la clínica Foscal como la Fundación Cardiovascular de Colombia le están apostando al proyecto de Zonas francas hospitalarias en Bucaramanga, el cual promete potencializar aún más la región como destino de salud.

- El nivel de los servicios médicos que ofrecen los profesionales de la salud en Santander ha hecho del departamento uno de los destinos preferidos para quienes desde el exterior quieren someterse a tratamientos o cirugías a precios competitivos y con los más altos estándares de calidad.
- Los extranjeros llegan al departamento atraídos por la calidad científica y tecnológica que encuentran, así como por la atención médica y los precios competitivos. Vienen principalmente de países del Caribe y Centroamérica.
- Santander cuenta con dos clínicas nacionales con acreditación internacional Joint Commission, recibe pacientes principalmente de Ecuador, Aruba y Panamá, pero también le llegan de Estados Unidos, Alemania e Inglaterra.

Testimonios de experiencia en la prestación de servicios de Salud en Santander

- La Fundación Oftalmológica de Santander (Foscal). “Generalmente llegan pacientes de las islas del Caribe como Aruba o Curazao. Pero, por ejemplo, nunca me imaginé que de Surinam pudieran venir pacientes y cada vez recibimos más de este país. Eso demuestra cómo se ha ido extendiendo la imagen positiva que tenemos en el exterior”, aseguró Rodolfo Galvis, relaciones, negocios y convenios internacionales de Foscal.
- Los mismos pacientes validan la tesis de Galvis. “Quedé impresionada con el servicio que encontré en Bucaramanga. Estaba muy nerviosa al principio pero el trato de los médicos no tiene comparación. Se preocuparon por explicarme cada detalle”, indicó Verhonda Eggleston, quien viajó desde Nueva York para una operación oftalmológica.
- Una situación similar vivió Margarita Koolman. “En Aruba no había un doctor especializado para hacerme el procedimiento que necesitaba para los ojos. Por eso vine a Colombia”.

- Por su parte, Harris Dalsan, un chef oriundo de la isla caribeña de Santa Lucía, llegó a Santander por una enfermedad cardíaca. “Me dijeron que en este país había muy buenos médicos. Quedé sorprendido, especialmente por el buen trato de los colombianos. A pesar de la diferencia del lenguaje, todo el mundo ha sido muy amigable”.

Conclusiones de la investigación

- Se evidencia que, los tres mercados con grandes oportunidades de exportación de servicios de salud son Ecuador, Aruba y Panamá, identificando que, las tendencias en salud son las adecuadas y las ofertadas por RVG IPS SAS BIC, ya que; su mercado tiene características similares al nuestro y podemos suplir las necesidades identificadas en cada uno de sus países.
- RVG IPS SAS BIC, se encuentra en un proceso de transe para ejecutar la exportación de los servicios en el año 2025 tal como lo determina en su MEGA, ejecutando progresivamente durante 3 años, un proceso de innovación en el servicio, vinculación de nuevos retos en calidad, aspectos de humanización en el servicio, infraestructura, entre otros retos para su cumplimiento
- El proceso de identificación de mercados ha sido un trabajo interesante y de profundidad ya que, el sector salud es un medio bastante amplio, pero a su vez, no existen registros para todos los tipos de variables que se requieren identificar, sin embargo, se ha logrado ampliar cada vez más la visión y los horizontes a los cuales, la organización se debe dirigir.
- El trabajo continúa y, la organización actualmente inicia proceso de asesoramiento con fábricas de internacionalización con Procolombia para la creación de la oficina de pacientes internacionales y la formalización de un equipo de trabajo que llevará a cabo este sueño.
- Así mismo, y no menos importante, en el mes de febrero de 2023 se presenta ante Cámara de Comercio de Bucaramanga el proyecto de innovación en los servicios con la patente a implementar para la exportación de los servicios, sobre la cual se trabaja actualmente.