

**ESTUDIO DE OPORTUNIDAD COMERCIAL DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS
POR LA CLÍNICA FOSCAL INTERNACIONAL A LA ISLA SANTA LUCIA**

**PAULA ANDREA CASTELLANOS MOGOLLÓN
ID: 000297120**

PRÁCTICAS EMPRESARIALES

**CLÍNICA FOSCAL INTERNACIONAL
OFICINA DE SERVICIOS INTERNACIONALES Y PLANES ESPECIALES**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA**

BUCARAMANGA

2019

**Estudio De Oportunidad Comercial De Los Servicios Ofrecidos Por La Clínica Foscal
Internacional A La Isla Santa Lucia**

Paula Andrea Castellanos Mogollón

Id. 000297120

Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de:

**ADMINISTRADORA DE
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

Director del Proyecto

Jorge Luis Bejarano

Universidad Pontificia Bolivariana – Seccional Bucaramanga

Escuela de Economía, Administración y Negocios

Bucaramanga

2019

Nota De Aceptación

Presidente del Jurado

Jurado

Jurado

Dedicatoria

El siguiente trabajo de grado está dedicado a mi familia, a mis padres por su apoyo incondicional a lo largo de mi carrera y por hacer de este sueño posible.

AGRADECIMIENTOS

A mis Padres y A mi Abuela, por todo su apoyo y por creer en mí.

A mi director de prácticas Jorge Luis Bejarano por su acompañamiento y su colaboración, por su disposición y apoyo en la realización del proyecto, por la paciencia, y por sus instrucciones, la cuales hicieron que este proyecto fuera posible.

A los docentes que ofrecieron su guía a través de la carrea ya que gracias a ellos se obtuvieron las bases necesarias para el desempeño de este trabajo de grado.

Tabla de contenido

RESUMEN EN ESPAÑOL	9
RESUMEN EN INGLÉS	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPITULO 1	13
GENERALIDADES DE LA EMPRESA	13
1.1 MISIÓN DE LA EMPRESA	14
1.2 VISIÓN DE LA EMPRESA.....	14
1.3 ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN	14
1.4 RESEÑA HISTÓRICA	16
1.5 OBJETIVOS DE LA CLÍNICA.....	18
1.6 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA	23
1.7 ALCANCE	24
1.8 RESULTADOS ESPERADOS	24
1.8.1 Conveniencia	24
1.8.2 Relevancia social.....	25
1.8.3 Implicaciones prácticas	25
1.8.4. Valor teórico.....	25
1.8.5 Utilidad metodológica.....	26
1.9 METODOLOGÍA	26
1.9.1 Tipo de estudio y alcance	26
1.9.2 Herramientas	27
1.10 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA	28
1.11 JUSTIFICACIÓN.....	29
CAPITULO 2	30
FUNCIONES A DESARROLLAR EN LA PRÁCTCA	30
2.1 NOMBRE Y CARGO DEL SUPERVISOR	32
2.2 Cronograma de actividades semanales	32
CAPÍTULO 3	35
TRABAJO DE GRADO	35
3.1. TÍTULO.....	35
3.2. OBJETIVO GENERAL.....	35

3.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	35
3.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	36
3.5. MARCO TEÓRICO.....	36
3.5.1 conceptos de la carrera aplicados	36
3.5.2 Convenios de la clínica con seguros internacionales	38
3.6. REPORTES A MIGRACIÓN.....	42
3.7. BASES DE DATOS.....	44
CAPÍTULO 4	46
ISLA DE SANTA LUCÍA	46
4.1 Información general	47
4.2 Ubicación y geografía de la isla.	49
4.3 Demografía	50
4.4. ACTUALIDAD DEL SECTOR SALUD EN LA ISLA DE SANTA LUCÍA.....	51
4.4.1 Condiciones y problemas de salud	51
4.4.2 Otros problemas de salud en la isla	54
4.4.3 Servicios que puede ofrecer la Clínica Foscil Internacional a Santa Lucía	55
4.5 PRINCIPALES CENTROS DE ATENCIÓN MÉDICA EN SANTA LUCÍA	62
4.6 TERCERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN SANTA LUCÍA	63
4.7 RECURSOS HUMANOS	64
4.8 RUTAS MÁS CERCANAS	65
4.9 Distribución de comercio Santa Lucía- Colombia.....	68
CAPITULO 5	69
INFORMACION DE LA CLÍNICA FOSCAL INTERNACIONAL	69
5.1 Reporte de países de la oficina SIPE.....	69
5.2 SALUD EN COLOMBIA	70
5.3 ESPECIALIDADES DE LA CLÍNICA FOSCAL.....	71
5.4 ACOMPAÑAMIENTO.....	72
CAPITULO 6	73
CONCLUSIONES	73
REFERENCIAS	75
ENLACES	76

TABLA DE ILUSTRACIONES

Figura 1 Estructura organizacional de la empresa	14
Figura 2 Fases de la metodología del proyecto.....	27
Figura 3 Tabla de cronograma de actividades	32
Figura 4 Conceptos del marco teórico del proyecto	36
Figura 5 datos poblacionales de la isla	50
Figura 6 Tabla de reporte de pacientes por país ingresados en el segundo semestre del 2019 FOSCAL.....	69

RESUMEN EN ESPAÑOL

24/9/2019

www.upbbga.edu.co/biblioteca/formaton.php

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: Estudio de oportunidad comercial de los servicios ofrecidos por la clínica Foscal Internacional a la isla de Santa Lucía

AUTOR(ES): Paula Andrea Castellanos Mogollón.

PROGRAMA: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR(A): Jorge Luis Bejarano

RESUMEN

El siguiente trabajo de grado es el resultado del conocimiento adquirido durante la carrera de Administración de Negocios Internacionales realizada en la Universidad Pontificia Bolivariana y durante las prácticas profesionales realizadas en la Clínica Foscal Internacional llevadas a cabo en la Oficina de Servicios Internacionales y Planes Especiales, donde se efectuó y materializó el proyecto de investigación titulado "Estudio de oportunidad comercial de los servicios ofrecidos por la clínica Foscal Internacional a la isla de Santa Lucía " el cual contiene una investigación de mercado de Santa Lucía enfocada al sector salud con el objetivo de identificar si la isla es un mercado favorable para la clínica.

PALABRAS CLAVE:

Estudio de mercados, Oportunidades comerciales, Viabilidad, Servicios médicos de salud.

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

RESUMEN EN INGLÉS

24/9/2019

www.upbbga.edu.co/biblioteca/formatoi.php

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: Commercial opportunity study of the services offered by the Foscal International clinic on the island of Santa Lucia

AUTHOR(S): Paula Andrea Castellanos Mogollón.

FACULTY: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR: Jorge Luis Bejarano

ABSTRACT

The following degree work is the result of the knowledge acquired during the International Business Administration career conducted at the Universidad Pontificia Bolivariana and during the professional practices carried out at the International Foscal Clinic carried out at the Office of International Services and Special Plans, where The research project entitled "Commercial opportunity study of the services offered by the Foscal International clinic on the island of Santa Lucia" was carried out and materialized, which contains a market research of Saint Lucia focused on the health sector with the objective of identifying if the island is a favorable market for the clinic.

KEYWORDS:

Market research, Commercial opportunities, Viability, Medical health services.

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

INTRODUCCIÓN

Durante el segundo semestre del año presente, se desarrolló la practica titulada "Estudio de investigación de mercados para la expansión internacional de la clínica Foscal Internacional mediante un acuerdo comercial con la isla de santa lucía" la cual está orientada hacia la creación de un estudio de mercado enfocado hacia el sector salud de la Isla de Santa Lucía, ya que esta manifiesta ofrecer una oportunidad comercial al presentar escasez de recursos, de profesionales en el área de medicina y extremada pobreza para pagar tratamientos de alto costo. Dicha experiencia de investigación permitió experimentar en áreas de la carrera como mercadeo internacional, relaciones internacionales, y así mismo llevó a plantear temas de gran impacto, generando así una oportunidad en la que se vería beneficiada la Clínica Foscal Internacional. Adicionalmente, a lo largo de las prácticas se logró establecer relaciones con pacientes de Santa Lucía, que actualmente son muy pocos, por lo que se pudo observar la carencia de recursos y servicios médicos ofrecidos en la isla los cuales se encuentran disponibles en la clínica. Por lo que el desarrollo de la práctica es de suma importancia tanto en el ámbito social como profesional, se enfocó en la realización de un estudio de mercado de la isla que diera la posibilidad de indicar la viabilidad de establecer dicha relación comercial antes mencionada, de modo de la clínica se vea beneficiada no sólo por un incremento en sus ingresos, sino también por la posibilidad de aumentar su reconocimiento a nivel internacional. Este trabajo de investigación se encuentra estructurado en _ capítulos, en los que se presenta un marco conceptual y metodológico sobre el sector salud en la isla de Santa Lucia. Así mismo incluye una contextualización acerca del sector salud en Santa Lucía, las diferentes enfermedades que padecen los santalucences, la tasa de mortalidad y morbilidad, las causas de estas y las razones por las

cuales el sistema de salud allí es tan precario. Todo esto en orden de evidenciar la necesidad de profundizar en el tema y sustentar el por qué un acuerdo sería beneficioso no sólo para la clínica sino también para los habitantes de la isla.

CAPITULO 1

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

CLÍNICA FOSCAL INTERNACIONAL

“La Clínica Foscál Internacional FOSUNAB, es una institución privada de carácter fundacional, creada en el 2010. Su actividad principal es la prestación de servicios médicos y hospitalarios de la más alta calidad a pacientes tanto nacionales como internacionales, otorgando gran importancia a la investigación, formación humana y académica en las áreas de la salud.” (Página web Clínica Foscál Internacional, 2019)

La clínica Foscál tiene un total de 350 especialistas médicos y cuenta con 410 camas hospitalarias, 102 unidades de cuidados intensivos, 27 salas de cirugía, junto con las unidades administrativas para un total de aproximadamente 5000 personas que hacen parte del equipo de trabajo de la clínica.



Figura 1: Página oficial de la clínica Foscál.

1.1 MISIÓN DE LA EMPRESA

Brindar servicios integrales de salud de clase mundial, formación humana y académica desarrollo científico y esperanza de vida, con Responsabilidad Social.

1.2 VISIÓN DE LA EMPRESA

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

1.3 ORGANIGRAMA DE LA INSTITUCIÓN

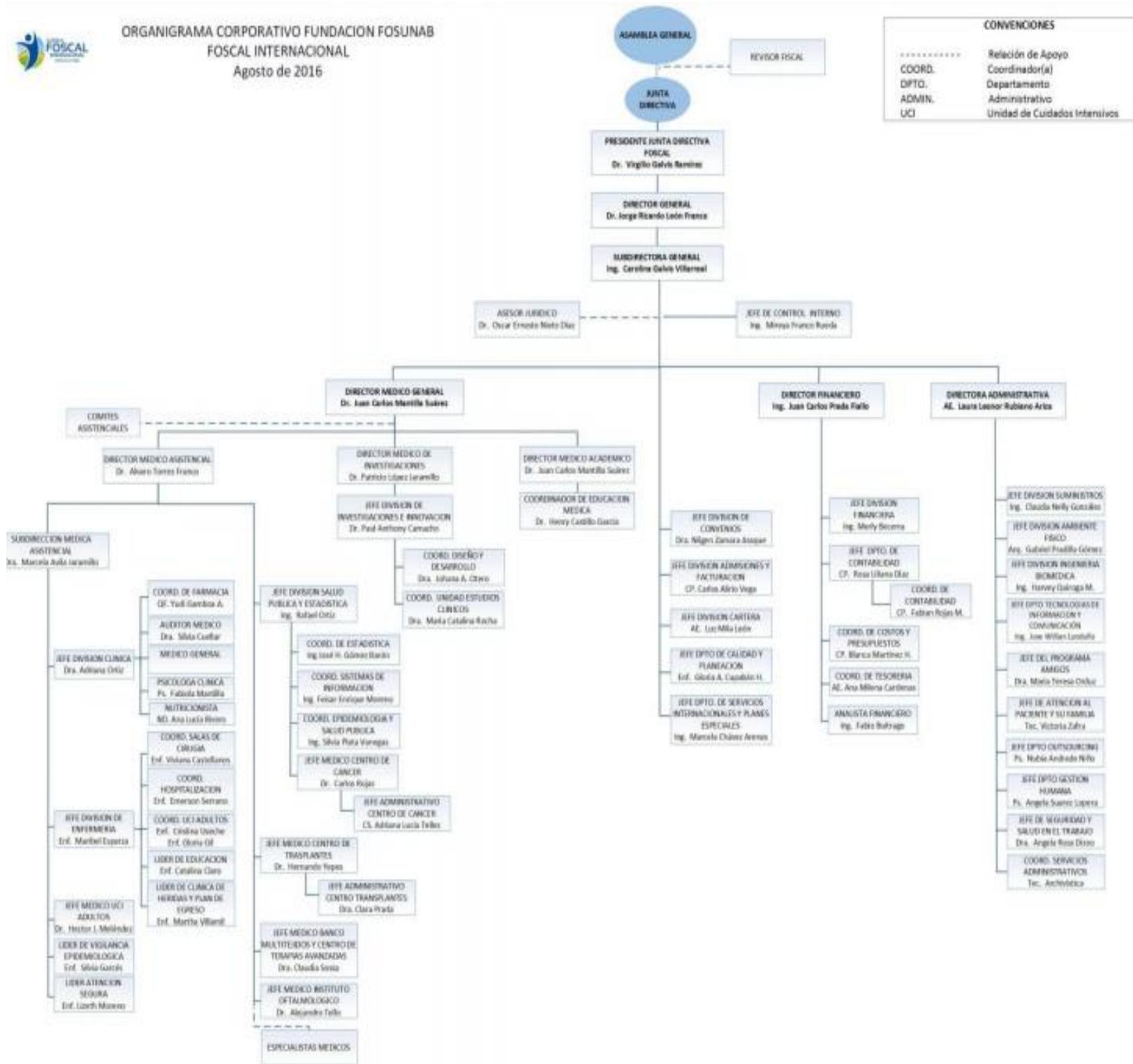
El organigrama de la organización da cuenta de la estructura jerárquica de la Fundación Oftalmológica de Santander (FOSCAL) y de la Clínica Foscal Internacional. Este se encuentra diseñado en con base en líneas jerárquicas funcionales de modo que la clínica funcione de manera óptima. Si bien las áreas administrativas son más marcadas y diferenciadas de las asistenciales, la delineación de la estructura organizacional define o bien permite tanto a trabajadores como a pacientes identificar la labor que se lleva a cabo en la clínica para la eficiente prestación de servicios médicos y hospitalarios de calidad.

Figura 1 Estructura organizacional de la empresa



ORGANIGRAMA CORPORATIVO FUNDACION FOSUNAB
FOSCAL INTERNACIONAL
Agosto de 2016

CONVENCIONES	
.....	Relación de Apoyo
COORD.	Coordinador(a)
DFTO.	Departamento
ADMIN.	Administrativo
UCI	Unidad de Cuidados Intensivos



Fuente 2: Estructura organizacional de la FOSCAL (Héctor Medina, 2017, p. 16)

1.4 RESEÑA HISTÓRICA

La clínica Foscal es una empresa constituida con más de 30 años de experiencia, lo que la diferencia y le da un plus o bien valor diferenciador ubicándola como líder en el área de medicina, tecnología y reconocimiento a nivel nacional e internacional.

En el 2010 el Dr. Virgilio Galvis Ramírez, quien es también el fundador de la empresa, se plantea un proyecto para expandir y dar crecimiento a la organización, es así como surge la idea de crear La clínica Foscal Internacional, una institución privada que se ubica en Floridablanca, Santander y que nace como una respuesta a la necesidad de cubrir el déficit de atención en salud que presenta la región.



Fuente 3: Página oficial de la Clínica Foscal Internacional

La moderna edificación de 140 mil metros cuadrados, cuenta con una infraestructura de alta tecnología que integra servicios médicos, hospitalarios, innovación, investigación

científica y desarrollo del conocimiento, para la atención de pacientes nacionales e internacionales, que requieran servicios de alta complejidad.

El desarrollo de la Clínica Foscal Internacional, ubicada en el sector de El Bosque en Floridablanca, frente a la Facultad de Medicina de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, contempló amplios espacios en las áreas comunes, salas de espera, unidades especializadas, confort para los pacientes en los pisos de hospitalización, consulta externa, consulta especializada y una gran área quirúrgica con el apoyo de las modernas unidades de cuidado intensivo.

Entre sus unidades especializadas se destacan Oftalmología, Ortopedia, Laboratorio Clínico, Pediátrico, Imágenes Diagnósticas, Tratamiento de la obesidad, Cardiología, Otorrinolaringología y Centro de Cáncer, que por su tecnología robótica y staff médico especializado se constituye en el más importante de América Latina, avances reconocidos por el MD. Anderson Cáncer Center, primer centro a nivel mundial y al cual la Clínica Foscal pertenece a la red de instituciones hermanas conformada por 35 hospitales en 25 países de los cinco continentes para desarrollar investigación y atención integral de los pacientes con cáncer.



Fuente 4: Tomada de la página oficial de la Clínica Foscal Internacional

La institución cuenta con 156 camas hospitalarias, 56 unidades de cuidados intensivos, 9 salas de cirugía, un helipuerto, 350 especialistas médicos, 300 consultorios médicos y genera 2000 empleos directos y 700 indirectos.

1.5 OBJETIVOS DE LA CLÍNICA

EJES ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	¿CÓMO?
FORTALECIMIENTO FINANCIERO (Dirección Financiera)	Modernizar, integrar y mejorar la eficiencia de los procesos financieros	Incrementar las ventas de los servicios de Salud más rentables, FOSCAL Market y planes especiales
		Formular y Gestionar el plan presupuestal anual con base en proyecciones de ingresos y gastos
		Fortalecer la estructura financiera (Activos, Pasivos, Patrimonio)
		Modernizar procesos de recaudo y pago electrónico e implementar estándares

		internacionales de información financiera
	Crear una cultura organizacional de Estrategia y Calidad	
EFICIENCIA OPERACIONAL (Subdirección General)	Fortalecer la eficiencia institucional de los procesos y su mejoramiento continuo.	Optimizar la Gerencia del Ambiente Físico para el adecuado funcionamiento de las áreas asistenciales.
		Integrar las actividades de ingreso y egreso del usuario, la facturación y recaudo.
		Optimizar el proceso de compra de medicamentos y dispositivos.
		Desarrollar los procesos de Gestión de Tecnologías de Información y comunicación.
EXCELENCIA EN GESTIÓN CLÍNICA (Dirección Médica General)	Brindar servicios integrales de salud de	Desarrollar el proceso de gestión clínica institucional.

	clase mundial, centrados en el paciente y su familia.	Fortalecer el Programa de Atención Segura en pro de la seguridad del paciente y la confiabilidad de los procesos.
		Fortalecer la efectividad de los procesos de prestación de servicios asistenciales
FORMACIÓN ACADEMICA (Dirección Médico General)	Promover la formación académica con excelencia	Obtener la certificación como HOSPITAL UNIVERSITARIO, generando alianzas estratégicas con grupos científicos y académicos.
DESARROLLO CIENTÍFICO (Dirección Médico General)	Fomentar el desarrollo científico	Obtener y mantener el reconocimiento de la Dirección de Investigación como un Centro de Investigación por COLCIENCIAS.
		Obtener y asegurar la clasificación A, para el Grupo De Investigación

		FOSCAL y el Observatorio de Salud Pública.
DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO (Dirección Administrativa)	Fortalecer el liderazgo y bienestar institucional para impulsar el mejoramiento de las competencias del talento humano	Desarrollar y monitorear los proyectos liderados por la Gestión del Talento Humano: Pilísimos, Soy Líder, Soy FOSCAL, Hello FOSCAL, Yo me quiero-yo me cuido, Star Bien y la certificación por competencias.
HUMANIZACIÓN (Subdirección General)	Ofrecer al paciente y su familia una atención cálida, humana y de total satisfacción.	Diseñar, implementar y monitorear un programa institucional para la atención humanizada de los pacientes y sus familias, que conlleve a la transformación cultural.
INTERNACIONALIZACION Y POSICIONAMIENTO (Dirección General)	Posicionar a FOSCAL como un complejo líder en	Posicionar la marca FOSCAL por medio del desarrollo de estrategias de

	servicios integrales de salud en América Latina	comunicación interna y externa.
		Fidelizar los mercados actuales mejorando su percepción de satisfacción.
		Abrir nuevos mercados internacionales mediante la oferta de servicios especializados.
RESPONSABILIDAD SOCIAL (Dirección Administrativa)	Fortalecer el principio de responsabilidad social	Fomentar la cultura ambiental en los funcionarios y Outsourcing por medio del proyecto ECOFOS y el mantenimiento de la certificación como Hospital Sostenible.
		Fortalecer el programa social institucional "Amigos Centro de Cáncer", incrementando los fondos recaudados el año anterior.

Fuente: Página oficial de la Clínica Foscal Internacional

1.6 OBJETIVOS DE LA PRÁCTICA

OBJETIVO GENERAL DE LA PRÁCTICA

El objetivo general de esta práctica es realizar un plan de internacionalización basado en una investigación de mercados que permitan identificar la oportunidad comercial en el sector salud de Santa Lucía de modo que se logre identificar el mercado potencial de la isla y la viabilidad de realizar un acuerdo internacional entre Santa Lucía y la clínica Foscal Internacional.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA PRÁCTICA

- Realizar una investigación de mercado para observar la viabilidad de internacionalizar la clínica hacia el mercado de Santa Lucía.
- Estudiar el sector salud de la isla de Santa Lucía para observar la viabilidad de realizar un acuerdo comercial para tercerizar los servicios de salud.
- Analizar las necesidades del mercado de la isla de Santa Lucía y compararlas con los servicios ofrecidos por la clínica Foscal Internacional.
- Identificar el beneficio que le otorgaría a la clínica Foscal Internacional lograr este acuerdo comercial.
- Promover la apertura a nuevos mercados de la institución para posicionarse como líder a nivel internacional.

- Fidelizar los clientes potenciales de la isla de Santa Lucía mediante la oferta de servicios de calidad, para así mejorar la percepción de la clínica a nivel internacional.

1.7 ALCANCE

Este proyecto de grado dirigido a la Clínica Foscal Internacional, más específicamente a la Oficina de Servicios Internacionales y Planes Especiales, se realiza con el objetivo de lograr posicionar la clínica en el sector salud a nivel internacional, expandiéndose hacia el mercado de Santa Lucía de manera eficiente y un mejoramiento en la prestación de servicios para una mejor percepción de la clínica.

1.8 RESULTADOS ESPERADOS

1.8.1 Conveniencia

La investigación titulada “estudio de oportunidad comercial de los servicios ofrecidos por la clínica Foscal Internacional a la isla Santa Lucía” es pertinente dado que en la actualidad el sector de salud de la isla de Santa Lucía no abarca, o bien, no cubre toda la población santalucense, además de esto los recursos tanto en infraestructura y de talento humano como tecnológicos son escasos y precarios. Así mismo Santa Lucía sufre desastres naturales como huracanes, los cuales han sucedido en determinadas ocasiones, dejando la isla devastada e incluso acabando con centros hospitalarios. Santa Lucía no cuenta con la capacidad ni los centros médicos suficientes para tratar este tipo de emergencias, por lo que

es preciso crear un acuerdo internacional para tercerizar los servicios de salud con la Clínica Foscal Internacional, que actualmente, ya recibe pacientes provenientes de Santa Lucía, ya que tiene la capacidad para hacerlo.

1.8.2 Relevancia social

Los resultados arrojados por la investigación indican que realiza un aporte a la sociedad santalucense, en tanto, se propone la prestación de servicios médicos y hospitalarios de modo que se logre mejorar las condiciones de vida de la población de Santa Lucía de modo que puedan acceder a un sistema de salud óptimo y de calidad.

1.8.3 Implicaciones prácticas

Los resultados que arroja la investigación “estudio de oportunidad comercial de los servicios ofrecidos por la clínica Foscal Internacional a la isla Santa Lucía” contribuyen a resolver la problemática de salud que presenta la isla de Santa Lucía, el cual es un problema real que afrontan los santalucenses diariamente, razón por la cual la investigación está orientada a facilitarles el acceso a servicios clínicos y hospitalarios de mayor calidad. Del mismo modo la investigación contribuye y aporta a la mejora de procesos de la oficina SIPE para la expansión internacional de la Clínica Foscal Internacional hacia nuevos mercados, lo que permite no solo maximizar ganancias sino también obtener un mayor reconocimiento a nivel mundial.

1.8.4. Valor teórico

La presente investigación complementa el conocimiento existente de la Oficina SIPE con respecto a la isla de Santa Lucía e implementa nuevos procesos para establecer una relación comercial de modo que den solución a la problemática actual de salud que se vive en la isla. En la investigación de igual manera, se refleja cómo se aplican los negocios internacionales para realizar una internacionalización mediante una investigación de mercados y la implicación que tiene variables como la tecnología, el clima, la economía, la cultura, la política, entre otras, en el ámbito real.

1.8.5 Utilidad metodológica

La investigación sugiere cómo aplicar una investigación de mercado de manera adecuada para el proceso de expansión internacional de la clínica, a partir de la identificación de elementos como los factores sociales, la salud en Santa Lucía, la salud en Colombia, más específicamente en Santander, las especialidades de la clínica, entre otras variables.

1.9 METODOLOGÍA

Para lograr alcanzar los objetivos previamente planteados en el presente proyecto de grado, es de gran relevancia implementar una metodología, en la que se evidencien las técnicas y el alcance de la información utilizada.

1.9.1 Tipo de estudio y alcance

La presente investigación de mayoritariamente cualitativa, de alcance descriptivo, ya que esta soportado en fuentes secundarias de las que se obtuvo la información para realizar la investigación de mercados con el fin de generar un documento aplicable a la

Clínica Foscal Internacional, más específicamente a la Oficina de Servicios

Internacionales y Planes Especiales (SIPE).

En primera instancia se obtuvo información general sobre Santa Lucía a manera de contextualizar la situación económica y cultural de la isla.

Figura 2 Fases de la metodología del proyecto

FASE 1	FASE 2	FASE 3
La primera fase de la metodología está basada en fuentes secundarias de las cuales de obtuvo información general de Santa Lucía	En la segunda fase se generó una investigación a manera más profunda del mercado de salud de Santa Lucía.	En la tercera fase se realizó un documento aplicable que permita al personal de la oficina SIPE conocer la investigación y su importancia para una expansión internacional mediante un acuerdo con la isla de Santa Lucía.

Fuente: Elaboración propia

1.9.2 Herramientas

1. Observación directa: En esta herramienta se observan diferentes documentaciones sobre el sector salud de Santa Lucía.

2. Revisión documental: Para esta herramienta se realiza una revisión de documentación enfocada al área de salud en la isla con el fin de identificar las falencias, la tasa de mortalidad y los diferentes centros médicos y hospitalarios de la isla.

1.10 DIAGNÓSTICO DE LA EMPRESA

Oficina de servicios internacionales y planes especiales

La oficina de Servicios Internacionales y Planes Especiales de la Clínica Foscal Internacional, es una oficina encargada de prestar servicios de salud a pacientes ya sea particulares, nacionales o extranjeros, o pacientes cubiertos por una póliza de seguro internacional. Entre los seguros con los que la oficina tiene convenio están el seguro CIGNA, GMMI, AZV, Coomeva Internacional y médicos y auditores SAS, así como pacientes de Corona Imperial.

La oficina SIPE se encarga de realizar el proceso legal y administrativo, el agendamiento de citas y la facturación y el acompañamiento asistencial a los pacientes, el cual es el factor diferenciador y por lo que se destaca la oficina, esto con el objetivo de facilitar la prestación de servicios y ofrecer un servicio más cómodo y una experiencia más gratificante, ya que como se mencionaba con anterioridad, muchos de los clientes son extranjeros por lo que al no conocer el idioma español se les dificulta comunicarse y ubicarse en la clínica.

De igual manera los pacientes particulares sean nacionales o extranjeros se les presta un servicio personalizado conocido como chequeo médico ejecutivo, en

el cual se realizan una serie de exámenes como laboratorios, nutrición, prueba de esfuerzo, mamografía, audiograma, entre otros para lograr la detección de temprana de condiciones que afecten la salud y poder prevenir enfermedades diagnosticables mediante consultas con diferentes especialistas de la clínica y conocer la condición de salud del paciente.

La oficina brinda a sus clientes la oportunidad de obtener un servicio más eficiente y eficaz, consiguiendo citas médicas a sus pacientes con mayor agilidad, además de esto la oficina maneja unos precios accesibles para sus clientes en procedimientos quirúrgicos, consultas médicas, tratamientos, entre otros.

1.11 JUSTIFICACIÓN

La salud es de gran importancia para el ser humano ya que es lo que le permite vivir una vida plena, por ende tiene un rol destacado y genera un gran impacto cuando se encuentra en grado de deterioro. Es de carácter fundamental velar por un sistema de salud accesible no sólo en cuanto al ámbito monetario, sino también de fácil acceso a recursos tecnológicos que permitan la detección temprana de enfermedades y de igual manera que permita el tratamiento de enfermedades complejas.

La clínica Foscal Internacional es una clínica certificada de alta calidad con gran reconocimiento no solo nacional sino también a nivel internacional, equipada con la infraestructura y tecnología necesarias no sólo para el tratamiento de distintas

enfermedades sino que también permitan a sus pacientes, o bien clientes, tener una experiencia más grata y eficaz.

La clínica cuenta con profesionales de calidad y con tecnología de última generación para tratamientos de enfermedades delicadas como lo es el CyberKnife, el cual es el sistema más avanzado para tratamientos de cáncer en el mundo, lo que permite el tratamiento de tumores y su correcta extirpación. Esta tecnología ha permitido reducir los efectos secundarios de la irradiación generada para el tratamiento de cáncer.

Teniendo en cuenta este contexto, la clínica tiene la posibilidad de realizar una expansión internacional para desarrollar proyectos que le permita expandir mayoritariamente sus fronteras internacionales para así lograr posicionarse con un mayor reconocimiento a nivel mundial.

Lo anterior resalta la relevancia de implementar un acuerdo comercial que permita el acceso a los santalucenses a mejor sistema de salud, el cual puede brindar la clínica no sólo por sus instalaciones y sus recursos sino también porque tiene la capacidad para ofrecer sus servicios a la isla.

CAPITULO 2

FUNCIONES A DESARROLLAR EN LA PRÁCTCA

- Llevar a la práctica los conocimientos adquiridos durante la carrera para llevar a cabo una investigación del mercado de Santa Lucía con el fin de determinar indicadores relevantes para el desarrollo de la práctica de

modo que la oficina de servicios internacionales logre un acuerdo comercial con la isla de Santa Lucía.

- Investigar y analizar el sector salud de Santa Lucía, las principales causas de mortalidad y las principales razones por las que la población santalucense no tiene acceso a servicios hospitalarios de calidad.
- Estudiar los servicios ofrecidos por la Clínica Foscal Internacional de modo que se logre analizar si estos ofrecen la oportunidad de mitigar las falencias de salud de Santa Lucía.
- Realizar el acompañamiento a pacientes nacionales e internacionales de Santa Lucía que llegan a la clínica Foscal Internacional en busca de servicios médicos y hospitalarios.
- Apoyar a las trabajadoras de la oficina en busca de la eficacia y agilidad en la prestación del servicio.
- Analizar la viabilidad de que se establezca un acuerdo comercial entre la clínica Foscal Internacional y la isla de Santa Lucía de modo que se vean beneficiadas ambas partes.
- Identificar las competencias y especialidades de la Clínica Foscal Internacional.
- Manejar bases de datos que permitan llevar el seguimiento y el correcto agendamiento de las diferentes citas médicas.
- Llevar a cabo el acompañamiento a personas no hablantes del idioma español para proporcionar traducción.

<p>realización de un plan de internacionalización de la clínica basado en las necesidades del mercado de santa lucía.</p>	<p>indicadores relevantes para el desarrollo de la práctica</p>	<p>2. Desglosar las principales causas de mortalidad de la isla. 3. Investigar la cantidad y cuáles son los principales hospitales.</p>	<p>gobierno de Santa Lucía. 2. Análisis de la tasa de mortalidad.</p>		X	X	X													
<p>2. Estudiar el sector salud de la isla de Santa Lucía para observar la viabilidad de realizar un acuerdo comercial para tercerizar los servicios de salud.</p>	<p>Investigar y analizar el sector salud, las principales causas por las que la población no tiene acceso a esta.</p>	<p>1. Indagar sobre los recursos tecnológicos y de infraestructura del sector. 2. Analizar la cantidad de profesionales en el área de medicina.</p>	<p>1. Realizar un seguimiento al sector salud a través de los años en la isla.</p>					X												
<p>3. Analizar las necesidades del mercado de la isla de santa lucía y compararlas con los servicios ofrecidos por la clínica Foscal Internacional.</p>	<p>Estudiar los servicios ofrecidos por la Clínica Foscal Internacional de modo que se logre analizar si</p>	<p>1. Realizar un listado de las principales enfermedades que sufren los santalucenses y compáralo con las especialidades</p>	<p>1. Comparar las diferentes falencias y fortalezas de ambas partes de modo que se logre</p>						X	X										

- Determinar el beneficio que lograría la Clínica Foscal Internacional al logrando este acuerdo comercial.
- Analizarla viabilidad de llevar a cabo la internacionalización hacia Santa Lucía.
- Promover una mejor percepción y posicionamiento de la clínica a nivel internacional.

3.4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

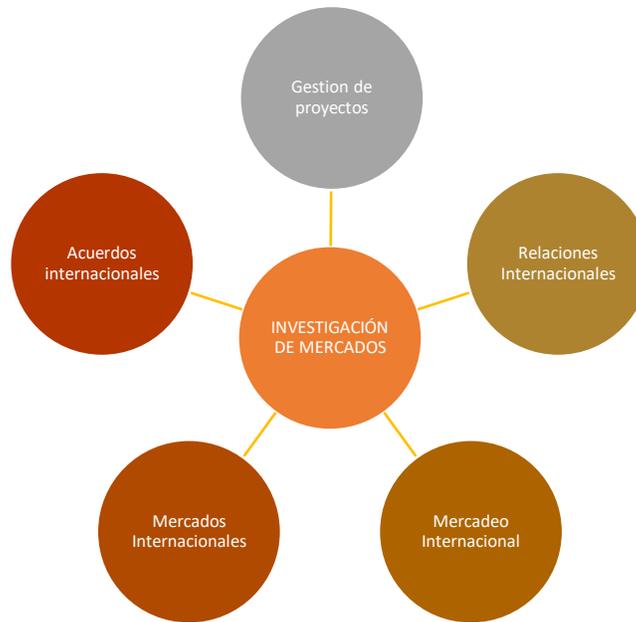
La clínica Foscal Internacional tiene como objetivo la internacionalización hacia nuevos mercados que le permitan la expansión a través de la oferta de servicios especializados, para esto, se pretende la apertura hacia el mercado de la isla Santa Lucía, por lo cual una de las variables importantes a tener en cuenta es identificar cómo está el sector salud en la clínica y cuáles son sus deficiencias, así como cuántos son los médicos especializados en el idioma inglés que puedan ofrecer una ventaja competitiva a la hora de la prestación del servicio.

3.5. MARCO TEÓRICO

3.5.1 conceptos de la carrera aplicados

Para la elaboración del marco teórico se identificaron los siguientes componentes aprendidos a lo largo de la carrera de administración de negocios internacionales de la Universidad Pontificia Bolivariana. (Ver figura 5):

Figura 4 Conceptos del marco teórico del proyecto



Fuente: Elaboración propia

Dichos conceptos anteriormente nombrados son los que apoyan la base de este trabajo de grado. Por lo que se procede a exponer cada uno de ellos.

- **Gestión de proyectos:** La gestión de proyectos es aquella que permite planificar y enfocar un plan para orientar los procesos desde que el proyecto inicia hasta que finaliza. Por lo que las etapas son inicio, planeación, ejecución, control y finalización. La gestión es de vital importancia ya que permite crear un cronograma de actividades de modo que la realización de dicho proyecto resulte más organizada y se puedan evitar o predecir futuros inconvenientes.
- **Relaciones internacionales:** Las relaciones internacionales son aquellas que se llevan a cabo entre dos o más países sea en el ámbito político, económico, entre otros. Esto con el fin de mantener buenas relaciones entre países

- **Mercadeo Internacional:** También conocido como “marketing internacional”, son las diferentes estrategias que una organización puede aplicar en otra cultura para posicionarse a nivel internacional y dar a conocer sus productos en el mercado, con el objetivo de globalizarse y ser más competitiva internacionalmente.
- **Culturas Internacionales:** Las culturas internacionales hacen referencia a la diversidad de tradiciones entre los países, lo cual hace parte del patrimonio de la humanidad. Es de vital importancia el estudio de la cultura de un país a la hora de realizar una “investigación de mercados” ya que esta supone una armonía o sinergia entre los países de modo que se logre evitar un choque cultural.
- **Acuerdos Internacionales:** Se le llama acuerdo internacional a las diferentes alianzas realizadas entre dos o más países u organizaciones de modo que ambas partes puedan obtener un beneficio de dicho convenio.
- **Investigación de mercados:** Es una herramienta que permite identificar y posteriormente analizar aspectos como la tecnología, la población, la demografía, el clima, la política, la cultura, entre otros, de manera sistemática y objetiva con el fin de facilitar la toma de decisiones para la expansión de una organización sea a otra región (nacional) o a otro país (internacional).

Así mismo es de gran importancia exponer los términos médicos utilizados en este trabajo de grado de modo que logre contextualizar al lector:

3.5.2 Convenios de la clínica con seguros internacionales

La clínica Foscal Internacional maneja convenios con seguros internacionales tales como CIGNA, GMMI, AZV, COOMEVA INTERNACIONAL, MEDICOS Y AUDITORES, entre otros, a continuación se procederá a explicar uno por uno:

- **CIGNA:** “es una empresa transnacional estadounidense dedicada al ramo de los seguros. Está formada por la fusión de las aseguradoras Insurance Company of North America y Connecticut General Life Insurance Company en 1982. CIGNA opera en 27 países con más de 20 millones de clientes en el mundo”. (Wikipedia, 2019)

La oficina SIPE, es la encargada de llevar la base de datos de los pacientes cubiertos por el seguro CIGNA, para así validar la cobertura existente para ciertos servicios ya que las coberturas son diferentes para todos los clientes según su tipo de póliza, así mismo la oficina se encarga del agendamiento de las citas médicas solicitadas, el acompañamiento de los clientes a las diferentes consultas médicas, la realización de las respectivas cartas de autorización para la atención de los usuarios y finalmente la facturación de los servicios que se pueden prestar tanto en la Foscal Internacional como en la Foscal sede principal



Fuente: Pagina web de CIGNA INSSURANCE

- **GMMI:** “Es un proveedor de contención de costos médicos, asistencia en viajes y soluciones de gestión de riesgos médicos, diseñado para establecer el estándar de la

industria para la calidad del servicio al cliente, la gestión médica y la administración competente de reclamaciones en todo el mundo.” (Global Medical Management, 2019)

Al igual que con el seguro CIGNA, la oficina de Servicios Internacionales y Planes Especiales (SIPE), se encarga del respectivo agendamiento y acompañamiento de los clientes asegurados por GMMI, sin embargo a diferencia de CIGNA, es el mismo seguro quien se encarga de enviarnos los datos de los pacientes junto con la carta de garantía en donde se estipula la cobertura de dichos pacientes para la debida prestación de los servicios médicos que se soliciten.



Fuente: Pagina web de GMMI Global Medical Management

- **COOMEVA INTERNACIONAL:** “La Asociación de Usuarios de **Coomeva EPS** es una agrupación de personas afiliadas al Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que velan por la calidad y oportunidad de los servicios a que tienen derecho y por el cumplimiento de los deberes del usuario. Es una Empresa líder en Colombia en aseguramiento y prestación de servicios privados de salud perteneciente al Grupo Empresarial Coomeva. La empresa tiene una división de negocios internacionales encargada de brindar soluciones de salud a clientes en otros países, con una experiencia de más de 15 años en la recepción de

miles de pacientes del exterior, la división internacional de Coomeva tiene un portafolio de servicios que brinda la posibilidad a los pacientes acceder a los mejores tratamientos médicos en las principales instituciones de salud en Colombia en las ciudades de Cali, Bogotá, Bucaramanga, Medellín y Barranquilla.” (Coomeva Internacional, 2019)

Coomeva Medicina Prepagada fue creada en 1973 con el fin generar mayor empleo y mejorar el sistema de salud colombiano de modo que le permitiera a los ciudadanos acceder a servicios médicos de calidad. Actualmente la oficina SIPE no está recibiendo gran cantidad de citas por parte de este seguro como lo hacía antiguamente, sin embargo cuentan con un convenio con la institución por la calidad de los servicios médicos prestados, por lo que la oficina al igual que con el seguro GMMI, se encarga del agendamiento y acompañamiento de los pacientes a las citas médicas para su posterior facturación.



Fuente: Página web de Coomeva EPS

- **AZV:** Es uno de los seguros por los cuales les llega más pacientes a la oficina. Este es un seguro de Aruba por lo que los pacientes son procedentes de dicho país. La oficina se encarga del booking del hotel, para esto la oficina tiene convenios con hoteles como el hotel Sonesta del agendamiento de las citas y de igual manera, de

igual forma se encarga del acompañamiento de los pacientes y de la solicitud de transporte seguro, finalmente la oficina también se encarga del booking de los pasajes de ida a su país en avión.



Fuente: Página web de AZV

- **MEDICOS Y AUDITORES:** Este seguro se encarga de la prestación de servicios médicos al sector portuario, aseguradoras tanto nacionales como internacionales y finalmente a clientes locales. La oficina SIPE se encarga también del agendamiento y el seguimiento a pacientes que vengan por dicho seguro para ofrecer un servicio de calidad.



Fuente: Página web de Médicos y Auditores

3.6. REPORTES A MIGRACIÓN

Así mismo en la oficina SIPE se realizan una serie de reportes a migración Colombia cada vez que se recibe a un paciente extranjero en tanto, al estar en territorio nacional y prestársele un servicio ya sea médico u hospitalario debe ser notificado y reportado en el Sistema de Información para el Reporte SIRE, implementado por Migración Colombia, dicho sistema es una plataforma virtual mediante la cual se lleva el registro de los pacientes extranjeros que ingresan a territorio colombiano a recibir algún servicio de atención, en este caso de salud. Este reporte se realiza a través de la siguiente plataforma:

MES	PACIENTE	DOCUMENTO	FACTURA	PAIS	MOTIVO INGRESO
ENERO	LINA TECLA TROMP	EA3921551		ARUBA	AZV
ENERO	MAGRIET MARIA NOGUERA	NTH328B52		ARUBA	AZV
ENERO	AURA FILOMENA JARSAGARAY	NX4J6L909		ARUBA	AZV
ENERO	DANA YANINA RIVERO	808378	\$845.180	BOLIVIA	GMMI
ENERO	MARIA AMORIM VIEIRA CASTRO	FS959138	\$281.040	BRASIL	ASSIST CARD
ENERO	MIRELLA DA SILVA PAIXAO	FX116836	\$201.040	BRASIL	
ENERO	STEPHEN PAUL JOHNSTUN	687787		ESTADOS UNIDOS	GMMI
ENERO	RAQUEL HECKERT CESAR BASTOS	FW869453	\$594.190	BRASIL	
ENERO	YELITZA LEON VARGAS	545452		VENEZUELA	URGENCIAS
ENERO	HELOISA CORREA FERNANDES	793948	\$287.000	BRASIL	GMMI
ENERO	BENJAMIN ESTEBAN URRUTIA GARCIA	P02023789	\$877.960	CHILE	
ENERO	RICARDO MESA IGLESIAS	840258	\$857.380	ESPAÑA	
ENERO	ROBERTO OVALLE FERNANDEZ	796307	\$857.380	ESPAÑA	
ENERO	MICK KNUTSON	561368203		ESTADOS UNIDOS	URGENCIAS
ENERO	BRIGHAM MCKAY BOGLE	901964	\$668.360	ESTADOS UNIDOS	GMMI
ENERO	ELVINE JOSEPH MABALAY	P7767122A		FILIPINAS	AZV
ENERO	LAURA TUULIA BROTKIN	PP0729062	\$258.454	FINLANDIA	
ENERO	BENJAMIN FRANCIS CHRISTAU	343169	\$258.160	FRANCIA	URGENCIAS
ENERO	ROSMINIA AGUSTINA RODRIGUEZ RENGEL	895954		VENEZUELA	COLMEDICA MP
ENERO	TANIA KARINA CHAVEZ BAEZ	G32387885	\$94.000	MEXICO	
ENERO	MARIANA RODRIGUEZ LARRAIN VALFRE	627728	\$1.792.433	PERU	
ENERO	JORGE EDUARDO RODRIGUEZ CHIHUA	693385	\$893.710	PERU	GMMI
ENERO	ROSANA SANABRIA DAULABANI	542044	\$245.980	VENEZUELA	

Fuente Base de datos de Reporte por países 2019.

Esto con el fin de analizar cómo se encuentra el sector de salud en la actualidad en Colombia, más específicamente en Santander, cuántos pacientes recibe mensual o anualmente la clínica Foscál Internacional, en qué prestación de servicios se destaca la clínica para así obtener la ventaja competitiva que más adelante puede convertirse en una

oportunidad exportable en el mercado internacional y saber con exactitud de dónde provienen los pacientes para así tener la posibilidad de realizar convenios internacionales con dichos países.

3.7. BASES DE DATOS

El manejo de bases de datos es de suma importancia para llevar la cuenta y el registro de los pacientes tanto nacionales como de seguros internacionales que solicitan atención de servicios médicos u hospitalarios a la oficina SIPE, ya que estas plataformas nos permiten acceso a datos de los pacientes como nombre, país de procedencia, documento de identificación, motivo de ingreso a la clínica, seguro internacional, entre otros.

Así mismo se emplean bases de datos para los pacientes de seguros internacionales como el seguro CIGNA mediante el *excel de cigna*, en el cual se obtiene información como nombre, ID del seguro, Fecha de nacimiento, documento de identidad, empresa a la que pertenece, entre otros para posteriormente llevar los respectivos datos necesarios a la plataforma *provider*, mediante la cual se obtiene información sobre la cobertura para la prestación de servicios médicos, dentales y otros. Todo esto con el fin de poder asignar las respectivas citas médicas mediante de manera eficiente y eficaz. En dado caso la cobertura no sea del 100% el paciente debe realizar un copago a la clínica previo a la atención médica.

https://provider.cignaenvoy.com/ciebprovider/eligibility/searchEligibility.htm

Cigna Inicio | Cerrar sesión

Elegibilidad del paciente Mis facturas Mi perfil Detalles de contacto Información importante

HOLA María Juliana Bautisca Beneficios De Salud Global

Casa >> Elegibilidad del paciente

Enlaces Relacionados

- Preguntas frecuentes
- Mis documentos

Elegibilidad del paciente

ENCUENTRA UN PACIENTE

Para buscar un paciente, necesitará su información de identificación a mano. Seleccione una de las siguientes opciones.

ID de miembro y nombre Identificación del miembro y fecha de nacimiento Nombre y fecha de nacimiento

Ingrese el número de identificación del miembro en el cuadro a continuación, exactamente como aparece en la tarjeta de identificación. Incluya también cualquier barra / caracteres si aparecen.

ID de miembro

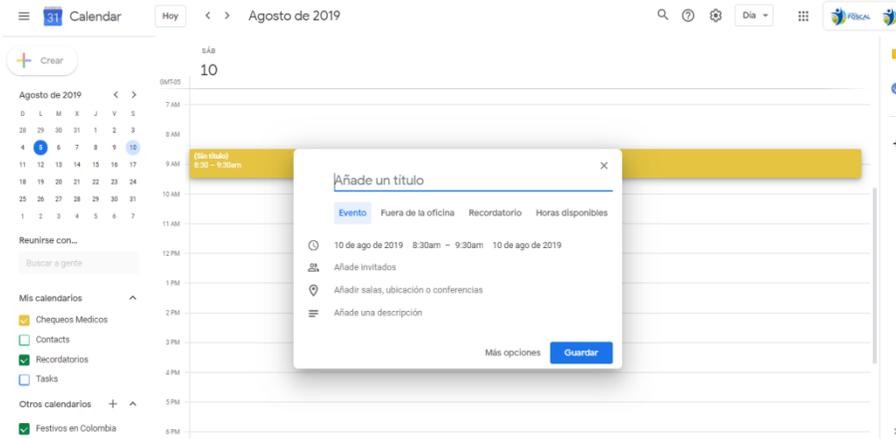
Nombre * Apellido *

Buscar

Fuente Plataforma provider del seguro CIGNA

El manejo de las bases de datos para los pacientes CIGNA es muy importante para verificar la cobertura de servicios a los pacientes ya que dependiendo de la póliza pagada por el cliente es la tasa de cobertura de determinados servicios. Dicha cobertura se verifica mediante una plataforma llamada *provider*, en la cual se introducen los datos del paciente tales como el ID del seguro, la cédula o la fecha de nacimiento acompañados del nombre. Usualmente el seguro cubre el 100% del valor de los servicios, sin embargo hay pacientes con restricciones o en los que la cobertura aparece no especificada, en estos casos se procede a contactar al seguro, solicitando la autorización y el porcentaje de cobertura del servicio solicitado por el paciente junto con los respectivos documentos que lo soporten. En el caso de que el cliente tenga que realizar un copago, se procede a solicitar en facturación la respectiva admisión del paciente y el recibo con la cantidad del valor a cancelar.

En orden de llevar de manera organizada el respectivo agendamiento de las citas médicas y que cada integrante de la oficina esté informado del horario del día, se maneja un calendario en el cual se introducen las citas médicas.



Sacado de: Calendario de actividades oficina SIPE

CAPÍTULO 4

ISLA DE SANTA LUCÍA





"La tierra, la gente, la luz"

Lema de Santa Lucía

4.1 Información general

El nombre oficial de la isla es Saint Lucia en inglés (Santa Lucía), tiene una superficie de 616 kilómetros cuadrados y una población aproximada de 164, es decir, 260 habitantes por km² con una edad media de 33,5 años. En la isla se encuentran grupos étnicos como afrodescendientes en un 85,3%, mestizos en un 10,9%, indios en un 2,2% y otros 1,6%. La capital de la isla es Castries, en la cual reside más de un tercio de la población ya que es la ciudad más grande, así mismo se ubican en la isla otras ciudades importantes como Soufriere en la cual se ubica el aeropuerto internacional y algunos manantiales en emanaciones sulfurosas de volcanes. El idioma oficial es el inglés, sin embargo, también se hablan idiomas como el kweyol y algunas lenguas criollas derivadas del francés. En su mayoría la población es católica con un porcentaje del 61,5%, seguido de los protestantes con un 25,5%.

La moneda que se maneja en el país es el Dólar del Caribe Oriental (EC\$). La forma de gobierno es el reino de la comunidad Británica de Naciones y esta distribuía en 11 distritos: Anse La Raye, Castries, Choiseul, Dauphin, Dennery, Gros Islet, Laborie, Micoud, Praslin, Soufrière y Vieux Fort.

Jefe de Estado de Santa Lucía

Reina Isabel II



Gobernador General de Santa Lucía

Sir Emmanuel Neville Cenac



Primer Ministro de Santa Lucía

Allen Chastanet



Ministra de salud y bienestar de Santa Lucía

Mary Isaac



4.2 Ubicación y geografía de la isla.

Estado insular de las Antillas Occidentales, Santa Lucía se encuentra a una distancia de 40 km al S de la Martinica, de la que está separada por el canal de Santa Lucía, y a 32 km al N de la isla de San Vicente, en el mar Caribe. La isla de Santa Lucía es de formación geológica volcánica, a semejanza de las restantes islas del Caribe sur.

4.3 Demografía

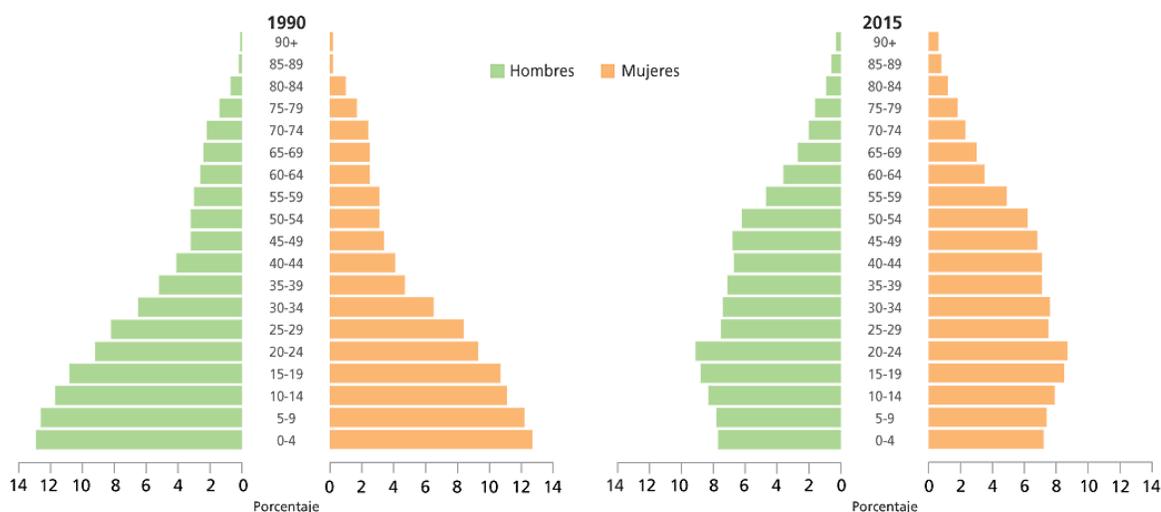
La estructura poblacional de la isla de Santa Lucía permanece aún bastante joven, ya que el porcentaje de personas entre los 15 y los 64 años corresponde al 64.6 %

Figura 5 datos poblacionales de la isla

Población	Crecimiento poblacional	Población urbana	Esperanza de vida	PIB per cápita
181.889 personas	0,5% cambio anual	18,45	74.7 años	US\$ 6.771,5

Fuente Elaboración propia

La mayoría de la población en la isla de Santa Lucía es de ascendencia africana, así mismo la mayoría profesa la religión católica romana. Actualmente en la isla hay alrededor de 181.889 habitantes de los cuales se calcula que un 51% son mujeres.

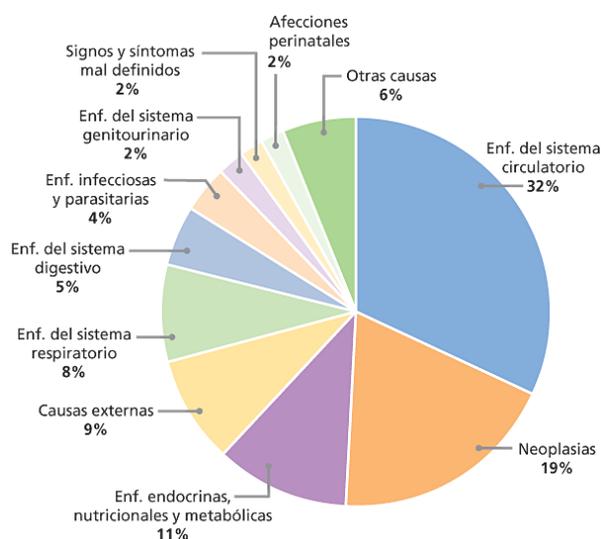


Fuente: Organización Panamericana de la Salud, según datos del Departamento de las Naciones Unidas de Asuntos Económicos y Sociales, División de Población. Revisión del 2015, Nueva York, 2015.

4.4. ACTUALIDAD DEL SECTOR SALUD EN LA ISLA DE SANTA LUCÍA

4.4.1 Condiciones y problemas de salud

Un reporte de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) indica que en el 2014 las principales causas de mortalidad de la isla fueron las enfermedades no transmisibles, en las que se encuentran mayormente las enfermedades cardiovasculares, los tumores malignos, la diabetes y las enfermedades respiratorias crónicas, seguido de las enfermedades transmisibles entre las cuales se encuentran el dengue, el chikunguña que tuvo un brote en el año 2014, el sika y el VIH/sida.



Sacado de la página oficial de la Organización Panamericana de Salud

A demás de esto un estudio llevado a cabo recientemente arrojó que Santa Lucía tiene un porcentaje de pobreza del 25,1%, y de indigencia del 7,1% basado en indicadores como la educación, el empleo y los niveles de salud y de vida, siendo mayormente afectada la población rural, lo que influye de manera directa la prestación de servicios de salud, ya que muchos ciudadanos no pueden acceder a un sistema de educación o recibir sueldos justos y mucho menos acceder al sistema de salud. Así mismo este indicador influye en la mala alimentación de los santalucenses ya que el sobrepeso es un factor que está aumentando cada vez más. Aproximadamente un 60% de los niños sufren de sobrepeso debido a la mala alimentación, por lo que se introdujeron programas como STEPS, en el cual se realiza acondicionamiento físico para todos los grupos estarios.

Causas de muerte prioritarias Cambiar idioma ▾							
País : Santa Lucía Año: 2014 Reportada Exportar a csv				Fecha: 02/08/2019			
#	Causas	Hombres		Mujeres		Total	
		Defun- ciones	Tasa x 100k	Defun- ciones	Tasa x 100k	Defun- ciones	Tasa x 100k
1	Diabetes Mellitus	19	52.19	22	54.85	41	53.59
2	Enfermedades isquémicas del corazón	26	71.42	14	34.91	40	52.28
3	Enfermedades hipertensivas	16	43.95	18	44.88	34	44.44
4	Enfermedad cerebrovascular	20	54.94	12	29.92	32	41.82
5	Otros tumores malignos	13	35.71	15	37.40	28	36.60
6	Enfermedades respiratorias crónicas	23	63.18	4	9.97	27	35.29
7	Otras enfermedades cardiovasculares	13	35.71	7	17.45	20	26.14
8	Enfermedades inflamatorias del corazón (exc. Fiebre reumática	14	38.46	5	12.47	19	24.83
9	Tumor maligno de la mama Otras enfermedades cardiovasculares		0.00	10	24.93	10	13.07
10	Tumor maligno de tráquea, bronquios y pulmón	7	19.23	1	2.49	8	10.46
11	Tumor maligno del colon y recto	2	5.49	6	14.96	8	10.46
12	Tumor maligno del cuello del útero	0	0.00	6	14.96	6	7.84
13	Leucemia	4	10.99	2	4.99	6	7.84
14	Tumor maligno del esófago	5	13.73	1	2.49	6	7.84
15	Tumor maligno de la boca y orofaringe	5	13.73	1	2.49	6	7.84
16	Tumor maligno del estómago	5	13.73	0	0.00	5	6.54
17	Tumor maligno de próstata	5	13.73	0	0.00	5	6.54
18	Tumor maligno del hígado	3	8.24	1	2.49	4	5.23
19	Linfomas y mieloma múltiple	2	5.49	2	4.99	4	5.23
20	Tumor maligno del útero	0	0.00	3	7.48	3	3.92
21	Tumor maligno del páncreas	3	8.24	0	0.00	3	3.92
22	Enfermedad cardíaca reumática	0	0.00	1	2.49	1	1.31
	Total	185	508.19	131	326.63	316	413.01

Sacado de la página oficial de la Organización Panamericana de Salud

Las principales causas de muerte en la isla para el 2014 fueron, la diabetes, las enfermedades del corazón, cerebrovasculares, tumores malignos, tumores malignos de mama, entre otras. En la clínica Foscal Internacional se ofrecen servicios de alta calidad con especialistas certificados para cada una de las áreas por las cuales se presentan altos índices de mortalidad en Santa Lucía, de modo que logren mitigarse las defunciones por

enfermedades cardiovasculares tratables. A demás de esto, la clínica cuenta con la tecnología y el material necesario para el tratamiento adecuado de dichas enfermedades.

4.4.2 Otros problemas de salud en la isla

- **Diabetes e hipertensión**

Un análisis de los archivos hospitalarios comprendidos en un periodo entre el 2007 y 2009 arrojó que el 27% de los ingresos de los hospitales se daban por pacientes ingresados con diabetes e hipertensión, esto debido a la mala alimentación de los habitantes de Santa Lucía, de dicho porcentaje el 50% corresponde a pacientes con hipertensión, 27% a pacientes con diabetes y 23% a pacientes con diabetes e hipertensión.

- **Salud Mental**

En el 2007 el gobierno desarrollo un plan estratégico en materia de salud mental para los periodos comprendidos entre 2007-2008 a 2010-2011. Así mismo en el año 2008 se implementó un proyecto de ley de salud mental. El gobierno de Santa Lucía llevó a cabo desde el 2010 un plan de salud mental debido a los constantes desastres naturales que se viven en la isla.

Entre el año 2003 a 2005 ingresaron al, en eso entonces hospital psiquiátrico, HOSPITAL GOLDEN HOPE 421 pacientes hospitalizados, con un diagnóstico de esquizofrenia por uso de sustancias psicoactivas o trastornos relacionados, como trastornos de conducta, neuróticos relacionados con estrés. Así mismo en el año 2007 un estudio de los archivos de los dos hospitales psiquiátricos de la isla indicó que hubo aproximadamente 840 ingresos con salida de 826 pacientes, todos con un aproximado de 55 días de estancia en los centros

de rehabilitación psiquiátrica. En el año 2009 se llevó a cabo la construcción de un centro psiquiátrico con 104 camas.

- **Salud ocular**

En la isla existe una Asociación para el Bienestar de las Personas Ciegas la cual entre los años 2008 y 2010 llevó a cabo diversas actividades en el Programa Visión 2020 para lograr la atención de enfermedades oculares a nivel nacional como cataratas, disminución de visión, ceguera infantil, glaucoma, entre otras. Entre estos años de igual manera se realizaron 37.612 intervenciones o procedimientos quirúrgicos con ayuda del Programa cubano de atención Oftalmológica. Por otro lado el ministerio de salud de Santa Lucía también colabora con Blind Welfare Association de Santa Lucía para la mejora de la salud ocular de la población santalucense.

4.4.3 Servicios que puede ofrecer la Clínica Foscil Internacional a Santa Lucía

Teniendo en cuenta los problemas de salud y la tasa de mortalidad y morbilidad que presenta la isla, es pertinente exponer los servicios especializados de la clínica que permiten contrarrestar dichas dificultades de salud que atraviesa la población de Santa Lucía.

- **Especialistas**

Una de las mayores preocupaciones de las condiciones de salud de Santa Lucía es la elevada tasa de diabetes e hipertensión, así como las complicaciones que conllevan dicha enfermedad. En pocas palabras la diabetes eleva el nivel de glucosa en la sangre lo cual a largo plazo puede causar problemas como daños visuales, fallo de los riñones, los nervios, enfermedades cardíacas e inclusive la amputación de miembros (Medline Plus, 2019).

La clínica Foscal Internacional cuenta con especialistas en nutrición los cuales en caso de diabetes recetan una dieta balanceada a seguir estrictamente, así como una serie de ejercicios para disminuir los síntomas de la diabetes

- **Oftalmología**

La clínica Foscal nació como un centro oftalmológico creado por el doctor Virgilio Galvis, razón por la cual la clínica es líder en oftalmología no sólo en Santander sino también en Colombia por más de 30 años, con médicos especializados en todas las ramas de oftalmología de gran reconocimiento a nivel nacional. De igual modo la clínica cuenta con tecnología de última generación para procedimientos visuales, acreditaciones de calidad que la certifican y un personal altamente profesional y capacitado para ofrecer el mejor servicio al cliente. Las clínicas Foscal y Foscal Internacional cuentan con uno de los mejores centros oftalmológicos a nivel departamental y nacional el cual es el Centro Oftalmológico Virgilio Galvis (COVG).

Centro Oftalmológico Virgilio Galvis

El centro Oftalmológico Virgilio Galvis es una empresa que ofrece la atención de optometría y oftalmología, este cuenta con equipos de diagnóstico de última generación y profesionales especializados en todas las áreas de oftalmología. Así mismo “El Centro Oftalmológico Virgilio Galvis se ha caracterizado por actividades de formación académica con programas de especialización en la FOSCAL en el marco de los convenios con la UIS y la Unab, así como programas de supra especialización en córnea y cirugía refractiva para oftalmólogos. Adicionalmente, la investigación y la generación de conocimiento científico son prioritarios en este centro. “(Vanguardia liberal, 2014).

<https://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/centro-oftalmologico-virgilio-galvis-gano-premio-al-mejor-trabajo-cientifico-KGvI274097>

Centro Oftalmológico de Tecnología Avanzada (COTA)

Este centro como su nombre lo expone, cuenta con equipo o tecnología avanzada para realizar diagnósticos como: OCT macular, Biometría, fotos de Campo visual, HRT, Electroretinograma, Fluorescencia, Angiografía, Potencial Visual Evocado, Fotos de papila o nervio óptico entre otros. (FOSCAL)

Así mismo también cuenta con médicos especialistas en retina, cirugía refractiva, oncología ocular, glaucomatología, vítreo, oftalmología pediátrica, oculoplastia, entre otras especialidades.

Centro de Cáncer

Tiene como finalidad la atención integral del paciente con cáncer. Para ello cuenta con programas orientados a la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad; realizados con los equipos que poseen el desarrollo tecnológico más avanzado del mundo y por el personal médico y para-médico especializado, con gran compromiso ético, humano y social. (FOSCAL)

Así mismo los principales servicios que ofrece son:

- Radioterapia: Mediante equipos computarizados se realiza la planeación y simulación para los tratamientos de radioterapia, aplicados con Ciberknife, Tomotherapy, Acelerador lineal de alta energía y Braquiterapia de alta tasa de dosis. Esto garantiza la precisión del procedimiento y disminuye al mínimo los efectos secundarios en los tejidos normales. (FOSCAL)

- **CiberKnife Accuazy:** Es un robot que administra una forma única de radioterapia estereotáctica corporal (SBRT) también conocida como radiocirugía.



Fuente: Página web de la clínica Foscal Internacional

- **Tomotherapy:** Es la tecnología más avanzada del mundo para el tratamiento de radioterapia localizada. (FOSCAL)



- **Acelerador lineal:** Es el dispositivo que se usa comúnmente para dar radioterapia de haz externo a enfermos con cáncer. El acelerador lineal también se puede usar para tratar todas las partes/órganos del cuerpo. Suministra rayos X de alta energía a la región del tumor del paciente. Estos tratamientos con rayos

X pueden ser diseñados de forma que destruyan las células cancerosas sin afectar los tejidos circundantes normales.(FOSCAL)

ANGIOLOGÍA- CIRUGIA VASCULAR

Estas dos especialidades se encargan de todas las enfermedades que afectan lo que es el sistema circulatorio, las cuales son de gran importancia ya que es porcentaje de mortalidad a causa de enfermedades del sistema circulatorio en Santa Lucía es del 32%, un porcentaje altamente elevado. La Clínica Foscal Internacional cuenta por especialistas en:

- Isquemias agudas de los miembros por embolia o trombosis.
- Isquemias crónicas de los miembros.
- Aneurismas y arteriopatías ectasiantes.
- Arteriopatías inflamatorias y vasculitis.
- Traumatismos vasculares.
- Fístulas arteriovenosas.
- Síndromes vasomotores y mixtos.
- Enfermedades ectasiantes de las venas.
- Síndromes neurovasculares del opérculo torácico.
- Enfermedades de los vasos linfáticos y linfedemas.
- Tumores vasculares. Quemodectomas y Paragangliomas.
- Enfermedades de la microcirculación (enfermedades vasoespásticas, acrocianosis, etc.).
- Trasplante de órganos.
- Reimplantación de miembros.

NEUMOLOGÍA

Las enfermedades del sistema respiratorio son uno de los mayores porcentajes de las causas de mortalidad de Santa Lucía, por lo que es importante contrarrestar dicha tasa con especialidades que cubran la parte neumológica. La Clínica Foscal Internacional maneja no sólo especialistas en Neumología, sino que también opera con el Instituto Neumológico del oriente, que ofrece servicios de alta calidad con un equipo humano y profesionales calificados en cada área de neumología, así mismo cuenta con tecnología avanzada y laboratorios pulmonares.

CHEQUEOS EJECUTIVOS

La Clínica Foscal Internacional ofrece los servicios de chequeo médico preventivo que tiene por objetivo lograr la detección temprana de condiciones patológicas que permitan prevenir de manera oportuna enfermedades diagnosticables y hacer énfasis en la importancia de adquirir hábitos de vida saludable. (FOSCAL)

Para dichos chequeos ejecutivos la oficina SIPE se encarga de la programación, es decir, del agendamiento de cada una de las consultas con especialistas y los exámenes diagnósticos, de igual forma ofrece el acompañamiento personalizado a los pacientes en toda la duración del chequeo, así mismo la oficina se encarga de reclamarlos resultados de los pacientes de modo que se sientan más cómodos y tranquilos a lo largo de la prestación del servicio. Así mismo los chequeos incluyen desayuno, almuerzo y comida.

Entre los exámenes ofrecidos en el brochure de chequeos se encuentran:

- Exámenes de laboratorio como Ácido Úrico, Antígeno de Superficie, Colesterol, Creatinina, Fosfata Alcalina, Glicemia en Ayunas, Hemoglobina Glicosilada, HCV,

HDL, Hemograma y Recuento de Plaquetas, Parcial de Orina, PSA, Sangre Oculta, Coprológico, Transaminasas ALT, Transaminasas AST, Triglicéridos, TSH, VDRL, VIH.

- Exámenes diagnósticos que incluyen Audiometría, Ecografía Abdominal, Prueba de Esfuerzo, Espirometría, Panorámica Dental, Ecocardiograma, Endoscopia de Vías Digestivas, RX de Tórax, Citología, Ecografía mamaria, Mamografía y Osteodensitometría.
- Consultas con Especialistas como: Valoración Cardiología, Medicina Interna, Nutricionista, Chequeo Completo Odontológico, Ortopedia pediátrica, Oftalmología, Urología y Ginecología. (BROCHURE DE CHEQUEOS EJECUTIVOS)

La clínica ofrece 4 paquetes para hombre y mujer de diferentes precios, los cuales son:

- Chequeo básico mujer: este chequeo tiene una duración de un día, comenzando desde las 7 am hasta aproximadamente las 4 o 5 de la tarde y tiene un valor de \$ 1'650.000 pesos.
- Chequeo máximo mujer: este chequeo tiene una duración de dos días ya que por supuesto, al ser máximo incluye más exámenes y consultas con especialistas que el chequeo básico, por lo que tiene un costo de \$2'950.000 pesos.
- Chequeo básico hombre: al igual que el chequeo básico mujer, este chequeo tiene una duración de un día, sin embargo es más costoso que el antes mencionado ya que este incluye unos cuantos exámenes más, su valor es de 1'750.000 pesos.

- Chequeo máximo hombre: este chequeo al igual que el chequeo máximo mujer tiene una duración de dos días y también tiene un valor de \$2'950.000 pesos.
- Plan pediátrico: este chequeo como su nombre lo menciona, es especializado para niños. Tiene una duración de 1 día desde las 7 am hasta las 4 pm y tiene un costo de 1'200.000 pesos.

4.5 PRINCIPALES CENTROS DE ATENCIÓN MÉDICA EN SANTA LUCÍA

- **Hospital Victoria:** Este es el principal hospital de atención de salud pública de la isla, se encuentra ubicado en la capital Castries
- **Hospital St. Jude:** ubicado en Augier, Vieux Fort hace parte de un órgano estatutario del gobierno de la isla y se encuentra regido por una junta administrativa elegida por el ministro de salud. Fue atendido principalmente por médicos voluntarios ya que fue inaugurado por una orden religiosa franciscana con sede en EE. UU. Sin embargo en septiembre del 2009 el hospital sufrió un incendio y fue evacuado al estadio George Odum Sports Stadium donde opera actualmente. El gobierno de Santa Lucía planea renovar por completo el Hospital y reforzar el programa de médicos voluntarios.
- **Tapion Hospital:** este es un hospital privado que se encuentra ubicado en el arrecife Tapiton, cerca de la capital Castries. Este hospital cuenta con el laboratorio privado más grande en el Caribe Oriental, así mismo cuenta con instalaciones de radiología, resonancia magnética y un escaner CT, el cual es el único en la isla.
- **Hospital Dennery,** el cual fue destruido por una catástrofe ambiental, a pesar de esto reabrió sus puertas a pacientes en el año 2014.

4.6 TERCERIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD EN SANTA LUCÍA

La tercerización es una herramienta que, a nivel mundial, es atractiva ya que facilita de manera eficiente la prestación de servicios, especialmente para las industrias prestadoras de servicios de salud IPS, ya que esto permite la prestación de servicios de calidad para que los clientes o pacientes en este caso, gocen de una mejor experiencia lo que permite la sostenibilidad de la institución.

Una gran parte del presupuesto del gobierno destinado a la salud son grandes contribuciones de donantes, los pagos directos y planes privados. El gasto del gobierno hacia el sector salud ha incrementado a través de los años, este se ha visto reflejado en la mejora de la infraestructura de los centros de salud presentando en el periodo entre el 2009 a 2010 un aumento en el presupuesto del 16,8% (usd \$ 4.969.456) y el área de prestaciones de servicios secundarios recibió un total de 42,4%.

En la isla solo se ofrecen servicios de salud de nivel primario, secundario y algunos servicios terciarios. Para esto Santa Lucía cuenta con una red de 33 centros de salud, sin embargo los principales hospitales son el Hospital Victoria y el Hospital St. Jude, los cuales prestan únicamente servicios de nivel secundario.

Para el año 2010 el desempleo entre la población juvenil aumentó a un 41,8% lo que ocasionó que muchos de los profesionales de Santa Lucía emigraran en busca de mejores oportunidades laborales, razón por la cual en ese mismo año, hubo escasez de profesionales de salud, tanto médicos como enfermeras. Además de esto, la tecnología enfocada al sector salud es supremamente escasa y precaria, debido a esto en numeradas ocasiones se ven obligados a enviar muestras de sangre a Trinidad y Tobago para ser analizadas allí en vista

de que en la isla no se encuentran los recursos suficientes. Dicha situación conlleva a que el país se vea obligado a tercerizar los servicios de salud más complejos o de alto costo. El gobierno de Santa Lucía propuso un nuevo modelo en el cual no necesariamente debe ser el propietario o controlar de manera directa ningún establecimiento de salud o proveedor de servicios de este tipo estableciendo mecanismos para que quienes estén interesados en participar en la prestación de dichos servicios de la esfera de salud participen y presten apoyo de modo que sea posible la prestación integral de servicios esenciales de salud de manera eficiente.

4.7 RECURSOS HUMANOS

El sector salud en la isla de Santa Lucía presentó escasez de recursos humanos en el año 2010, específicamente en servicios de especialidades y enfermería tanto en los principales hospitales como en los centros de salud comunitarios, esto debido a que dichas profesiones obtenían mayor lucro en el extranjero. Para esto el gobierno desarrolló el Plan Estratégico Nacional, el cual se basó en crear estrategias de modo que se pudieran retener a los especialistas y profesionales de la salud en el país para que así no se vuelva a presentar escasez de profesionales capacitados en especialidades como Radiología, ortopedia, obstetricia, ginecología, entre otras especialidades.

“El costo total de recursos humanos en el sector de salud se estimó en US\$ 15,2 millones, lo que representó 70% del último presupuesto nacional total.” (Organización Panamericana, 2017, Pág. 2)

En el siguiente cuadro se indican las cifras de especialistas de la isla correspondientes al año 2010:

CUADRO 4. Distribución de los trabajadores de la salud, según categoría profesional, Santa Lucía, 2010			
Categoría	Número	Densidad por 10.000 habitantes	Número de habitantes por profesional
Médicos	213	12,9	777,4
Enfermeras y parteras	500	30,3	331,2
Profesionales relacionados con la enfermería	97	5,9	1.707,2
Dentistas y profesionales afines	22	1,3	7.527,0
Farmacéuticos y profesionales afines	13	0,8	12.738,0
Asistentes sociales	11	0,7	15.054,0
Fisioterapeutas	6	0,4	27.599,0
Auxiliares	59	3,6	2.806,7
Nutricionistas y profesionales afines	6	0,4	27.599,0
Oficiales de salud ambiental y profesionales afines	26	1,6	6.369,0
Psiquiatras y psicólogos	5	0,3	33.118,8

Sacado de la base de datos del Ministerio de Salud.

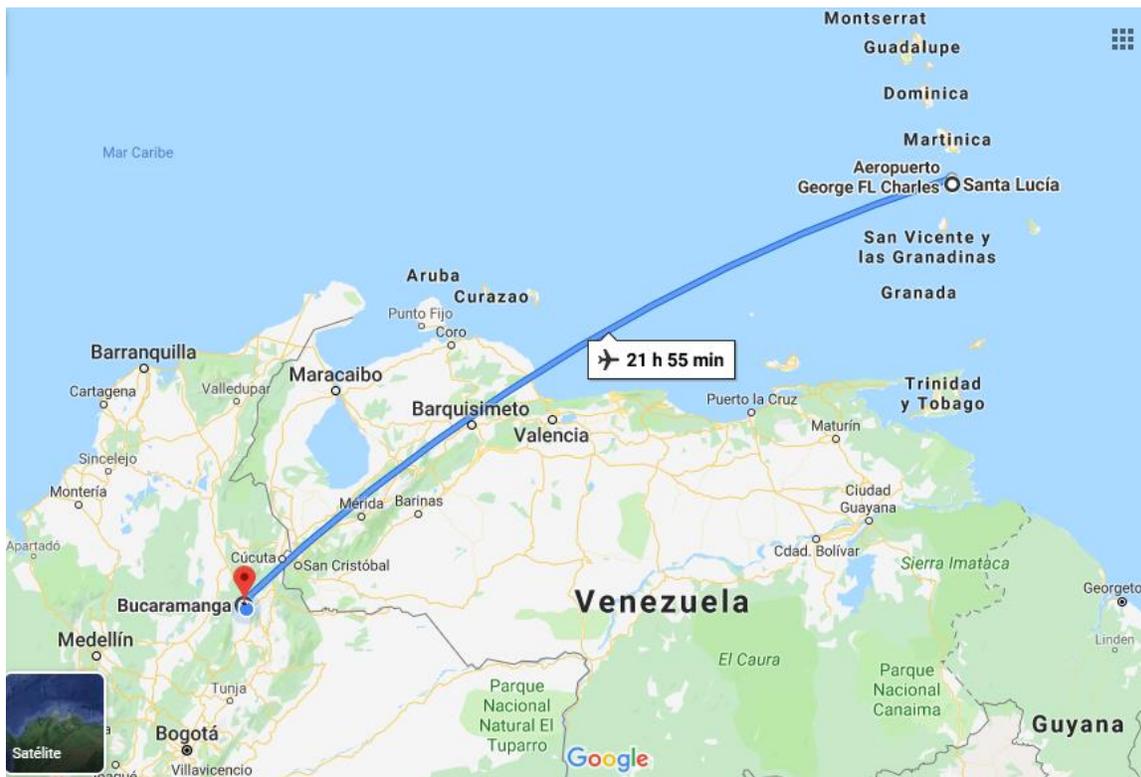
“La Arthur Lewis Community College es la única institución local que forma profesionales sanitarios. En el período comprendido entre 2006 y 2010 se graduaron 123 enfermeras y 12 parteras de esta universidad. Los otros profesionales de la salud tienen que capacitarse en instituciones regionales e internacionales, lo que conlleva costos elevados. La migración del personal de salud no es una preocupación para Santa Lucía, ya que entre 2006 y 2010 solo 38 (0,4%) de los emigrantes internacionales eran profesionales de la salud

“(Organización Panamericana, 2017, Pág. 3)

4.8 RUTAS MÁS CERCANAS

Las principales aerolíneas que salen desde Colombia hasta la Isla de Santa Lucía son AVIANCA, COPA, LATAM, Caribbean Airlines. En la Isla de Santa Lucía se encuentran dos aeropuertos internacionales, por lo que para llegar hay dos rutas principales, la primera

de ellas partiendo desde el aeropuerto internacional George FL Charles ubicado en Santa Lucia, con escala en el aeropuerto el Dorado en Bogotá- Colombia, con destino final al aeropuerto Palonegro ubicado en la ciudad de Bucaramanga, esta ruta tiene una duración de aproximadamente 21 horas y 55 minutos, 32 horas y 45 minutos o incluso hasta de 42 horas, lo cual tiene un valor que oscila entre los 4'000.000 COP hasta los 6'000.000 COP, dependiendo del número de escalas que se realicen a lo largo del vuelo



Sacado de: Rutas de google

Mejores vuelos de ida ⓘ

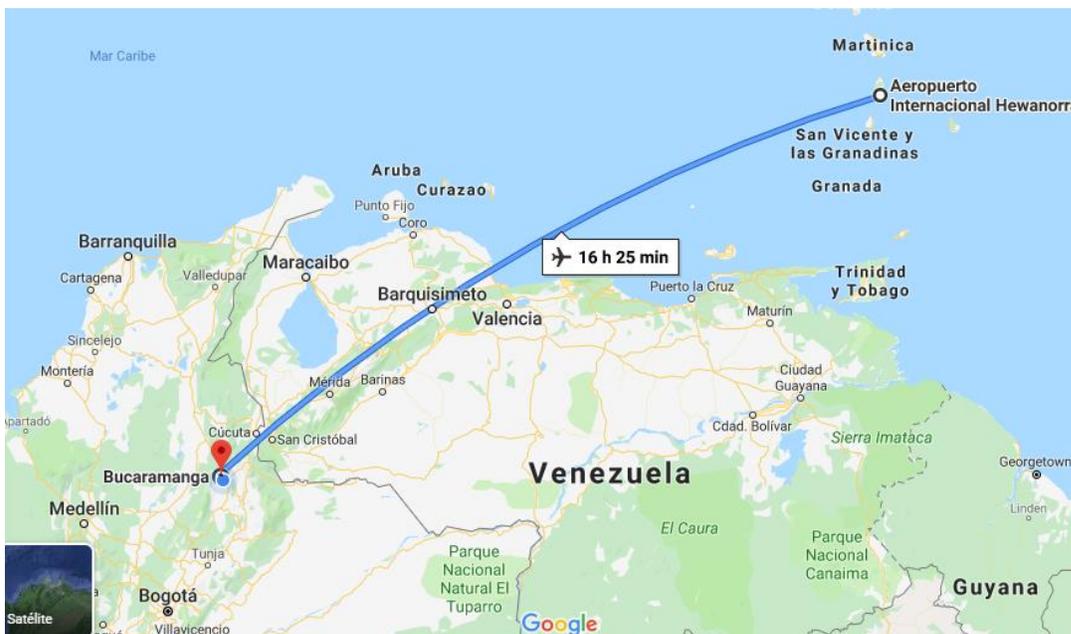
El precio total incluye impuestos y tarifas para 1 adulto. Es posible que se apliquen [tarifas por equipaje adicional](#), entre otras.

Ordenar por: 

	15:30 – 23:15⁺¹ Caribbean Airlines,COPA	32 h 45 min SLU-BGA	2 escalas  POS,PTY	COP 3,917,928 ida y vuelta	
	15:30 – 20:51⁺¹ Caribbean Airlines,COP... · Operado por Avianca Ec...	30 h 21 min SLU-BGA	3 escalas  POS,PTY,BOG	COP 4,052,424 ida y vuelta	
	15:30 – 14:22⁺¹ Caribbean Airlines,COP... · Operado por Avianca Ec...	23 h 52 min SLU-BGA	3 escalas  POS,PTY,BOG	COP 4,190,960 ida y vuelta	

Sacado de: Rutas de google

La segunda ruta partiendo desde el aeropuerto internacional Hewanorra ubicado en Santa Lucia, con escala en el aeropuerto el Dorado en Bogotá y destino final a la ciudad de Bucaramanga. La cual tiene una duración de aproximadamente 16 horas y 25 minutos hasta las 30 horas y 28 minutos, lo cual tiene un valor que oscila entre los 4'600.000 COP hasta los 5'000.000 COP. Siendo esta la ruta más óptima para minimizar gastos y eficaz en tanto se llega con mayor rapidez al país de destino.



Sacado de: Rutas de google

	15:07 – 06:36⁺¹ American,LAT... · Operado por Latam Airlines Colo...	16 h 29 min UVF-BGA	2 escalas ▲ MIA,BOG	COP 4,606,823 ida y vuelta	▼
	15:07 – 11:14⁺¹ American,LAT... · Operado por Latam Airlines Colo...	21 h 7 min UVF-BGA	2 escalas ▲ MIA,BOG	COP 4,606,823 ida y vuelta	▼
	15:07 – 17:02⁺¹ American,LAT... · Operado por Latam Airlines Colo...	26 h 55 min UVF-BGA	2 escalas ▲ MIA,BOG	COP 4,606,823 ida y vuelta	▼
	15:07 – 18:08⁺¹ American,LAT... · Operado por Latam Airlines Colo...	28 h 1 min UVF-BGA	2 escalas ▲ MIA,BOG	COP 4,606,823 ida y vuelta	▼
	15:07 – 20:35⁺¹ American,LAT... · Operado por Latam Airlines Colo...	30 h 28 min UVF-BGA	2 escalas ▲ MIA,BOG	COP 4,606,823 ida y vuelta	▼
	15:07 – 21:51⁺¹ American,LAT... · Operado por Latam Airlines Colo...	31 h 44 min UVF-BGA	2 escalas ▲ MIA,BOG	COP 4,606,823 ida y vuelta	▼
	13:51 – 08:42⁺¹ JetBlue,Avianca	19 h 51 min UVF-BGA	2 escalas ▲ JFK,BOG	COP 4,610,865 ida y vuelta	▼
	13:51 – 10:47⁺¹	21 h 56 min	2 escalas ▲	COP 4,610,865	▼

Sacado de: Rutas de Google

4.9 Distribución de comercio Santa Lucía- Colombia

Santa Lucía es la 186º mayor economía de exportación a nivel mundial. Entre los principales destinos de exportaciones se encuentra Colombia con 594 millones de un total de 77,6 millones, siendo los productos más destacados los aceites de petróleo que representan un 50,1% del total de las exportaciones, por otro lado Santa Lucía es el 155º país importador más grande del mundo, de un total de \$1,17 mil millones de importaciones importa un porcentaje de 37% de productos desde Colombia, el cual es el principal origen de las importaciones de Santa Lucía, siendo mayoritariamente importaciones de petróleo crudo o minerales bituminosos en un 99,7% para el año 2017.

CAPITULO 5

INFORMACION DE LA CLÍNICA FOSCAL INTERNACIONAL

5.1 Reporte de países de la oficina SIPE

A continuación, se pueden apreciar los datos del reporte del segundo semestre del año presente, notificados a migración Colombia a partir de los meses de junio, julio, agosto, septiembre del año 2019, que ingresaron a la Clínica Foscal Internacional y a FOSCAL.

Figura 6 Tabla de reporte de pacientes por país ingresados en el segundo semestre del 2019 FOSCAL

PACIENTES EN EL SEGUNDO TRIMESTRE DEL 2019			
MES	PAÍS	# DE PACIENTES	SEGURO
JUNIO	VENEZUELA	4	PARTICULARES
	ARUBA	13	AZV
	EL SALVADOR	1	GMMI
	ALEMANIA	1	NUEVA EPS
	HONDURAS	1	PARTICULAR
	SANTA LUCIA	2	PARTICULARES
	ECUADOR	1	GMMI
	FRANCIA	1	MEDICOS Y AUDITORES
JULIO	ESTADOS UNIDOS	4	GMMI
	VENEZUELA	3	PARTICULARES
	ESPAÑA	4	ALLIANZ
	MEXICO	3	MEDICOS Y AUDITORES
	ARUBA	9	AZV
	BRASIL	2	ASSIST CARD/ COLSANITAS
AGOSTO	ARUBA	6	AZV
	ESTADOS UNIDOS	2	GMMI
	MEXICO	2	GMMI
	ESPAÑA	3	PARTICULARES
	SANTA LUCIA	1	SURA
SEPTIEMBRE	MEXICO	3	GMMI
	VENEZUELA	4	PARTICULARES
	ESTADOS UNIDOS	4	GMMI
	ARUBA	2	AZV

Fuente Elaboración propia con apoyo de la base de datos reporte de pacientes por países

Como se puede observar en la figura 6 (Reporte de pacientes del segundo semestre del 2019 Foscal), en el segundo semestre del año presente ingresaron en su mayoría de pacientes de AZV provenientes de Aruba (30), quienes requirieron mayoritariamente servicios de salud ocular y chequeos ejecutivos, seguido de pacientes de GMMI provenientes de Estados Unidos, México, Ecuador y El salvador (17) y pacientes particulares (17), 4 pacientes de Médicos y Auditores provenientes de Francia y México e incluso otros pacientes de diferentes seguros (8). Así mismo pese a registrar solo 3 ingresos de pacientes provenientes de Santa Lucía en el mes de junio, aún son muy pocos los ingresos de santalucenses.

5.2 SALUD EN COLOMBIA

Actualmente Colombia lidera en el ranking de las mejores clínicas y hospitales en Latinoamérica según un estudio de la revista AméricaEconomía en cual se analizaron 190 hospitales y clínicas de 12 países de Latinoamérica incluyendo Colombia, Costa Rica, Chile, Cuba, México, Panamá, Perú, Uruguay, Venezuela, Brasil, Argentina y Ecuador. Dicho estudio arrojó que por lo menos la mitad de los centros de salud de mayor calidad eran colombianas, de las cuales las mejores calificadas se encuentran ubicadas en Medellín, Bogotá, Cali y Bucaramanga. Estos hospitales se destacan no solamente por la infraestructura sino también porque ofrecen servicios especializados de calidad, lo que convierte a Colombia en un destino de salud a nivel internacional.

“La oferta de servicios que encuentran los extranjeros en Colombia es variada, aunque los más requeridos son cardiología, tratamientos de cáncer, oftalmología, ortopedia,

odontología, exámenes médicos integrales y cirugía plástica. “ (Santander se perfila como destino internacional de la salud, 2019, PROCOLOMBIA)

Santander es uno de los destinos preferidos por los pacientes internacionales, puesto que ofrece clínicas y Hospitales con altos estándares de calidad, infraestructura y profesionales especializados. Como la Clínica Foscal Internacional en donde se atienden en su mayoría pacientes de islas del caribe como Aruba, Trinidad y Tobago, Santa Lucía, entre otras. La clínica le está apostando al proyecto de Zona Franca para así generar mayor impacto y “potencializar” la región como un destino destacado de salud no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional.

“La clínica Foscal forma parte del selecto grupo de las 46 instituciones certificadas por el Icontec con aval ISQUA Internacional con servicios de salud que cumplen altos estándares de calidad, tecnología y seguridad.” (Fernando Gómez Florez. (2019). Departamento de comunicaciones Foscal).

5.3 ESPECIALIDADES DE LA CLÍNICA FOSCAL

La clínica Foscal ofrece más de 78 especialidades, entre las cuales las más destacadas son cirugía vascular, endocrinología, gastroenterología, medicina nuclear, neumología, neurocirugía, oftalmología, oncología, urología, radioterapia entre otras especialidades que ofrece la clínica, razón por la cual es una de las mejores clínicas no sólo de Colombia, sino que también se encuentra posicionada en el puesto 30 del ranking de las mejores clínicas a nivel de Latinoamérica según un informe de PROCOLOMBIA. Lo que la hace competitiva a nivel internacional.

En la Foscal se encuentra el centro de cáncer más avanzado de Latinoamérica con un desarrollo tecnológico de última generación, ya que cuenta con los últimos equipos de radioterapia a nivel mundial como el CyberKnife y TomoTherapy y los mejores especialistas en las diferentes áreas del cáncer, así mismo, hace parte de la zona franca de salud de Santander.

5.4 ACOMPAÑAMIENTO

Muchos de los pacientes que recibe la clínica son pacientes internacionales, algunos de ellos manejan el idioma español, sin embargo, en su mayoría hablan inglés, por lo que la oficina de Servicios Internacionales y Planes Especiales ofrece el acompañamiento no sólo a estos pacientes en orden de prestar los servicios de traducción, sino a todo tipo de pacientes ya que la clínica maneja infraestructura tan amplia y para muchos de ellos es fácil perderse. Todo esto con el fin de prestar un mejor servicio al cliente para que este pueda asistir a sus citas con toda la comodidad. Para ello la oficina cuenta con profesionales bilingües que prestan un servicio humano y de calidad a todos sus clientes.



Así mismo, la oficina SIPE se encarga del agendamiento de las citas, la comunicación entre el seguro y el paciente, los pasajes aéreos e incluso el hospedaje, para lo cual la clínica maneja convenios con hoteles de Bucaramanga tales como el Hotel Sonesta, Hotel Tryp y Hotel Ventura, para así asegurarse de que el paciente se encuentre en las mejores manos y totalmente a gusto con el servicio prestado.

CAPITULO 6

CONCLUSIONES

- Los servicios de salud de Santa Lucía son aún muy precarios por falta de recursos humanos, tecnología e infraestructura. La mayoría de los centros médicos y hospitalarios son de primer y segundo nivel por lo que no están preparados para atender enfermedades graves, lo que es inconcebible dado que la isla es propensa a sufrir desastres naturales que deja devastada a la población santalucense.

- Realizar un convenio entre la clínica Foscal Internacional y la isla de Santa Lucía resultaría viable ya que los servicios y especialistas que ofrece la clínica contrarrestan y minimizan los problemas de salud que sufren los santalucenses, así mismo dichos servicios son económicamente accesibles ya que están diseñados para que todas la personas de diferentes status socioeconómicos puedan acceder a estos.
- Los servicios que disminuirían dicha problemática de salud de la isla son los servicios de oftalmología, endocrinología, Neumología, cirugía vascular, así mismo especialistas como nutricionistas, cardiólogos, urólogos y médicos internistas. Los chequeos ejecutivos preventivos también ayudarían de igual forma a prevenir y reducir los riesgos de salud a los que se exponen los santalucenses.
- La clínica Foscal Internacional es una clínica de alta calidad, certificada a nivel internacional y que cuenta con la infraestructura adecuada y los equipos y tecnología suficientes para la atención de pacientes tanto nacionales como internacionales, además de tener profesionales especializados de calidad que ofrecen el mejor servicio a nivel departamental y nacional.
- Una de las mayores dificultades que atravesaría este convenio sería la dificultad entre la conectividad de ambos países, ya que como se pudo observar en la distancia y duración de los vuelos aéreos oscilan de una duración entre las 21 horas hasta las 42 horas, lo cual podría ser un obstáculo para la atención y la salud de los santalucenses.

REFERENCIAS

Fernando Gómez Florez. (2019). Ratificada Acreditación en Salud para la Clínica FOSCAL. Departamento de comunicaciones Foscal. Bucaramanga- Colombia.
Rescatado de <http://www.foscal.com.co/actualidad-foscal/ratificada-acreditacion-en-salud-para-la-clinica-foscal/>

Gobal Medical Management. (2019). About GMMI INC.

INSTRUCTIVO NORMAS APA Ajustado para la Escuela de Artes y Letras
Institución Universitaria. (2013). Edward Zambrano. Colombia.

Pan American Health Organization. (2017). Santa Lucía. Estados Unidos: Regional Office for the Americas of the World Health Organization.

¿QUÉ SON Y EN QUÉ CONSISTEN LAS RELACIONES

INTERNACIONALES?. (2018). ACNUR Comité Español. España.

Santander se perfila como destino internacional de salud. (2019). PROCOLOMBIA. Bucaramanga- Colombia.

SERVICIO CHEQUEO MÉDICO PREVENTIVO. (2019). Clínica Foscal Internacional Floridablanca. Santander – Colombia.

UNIDAD DE ESTUDIOS DE POLÍTICAS ECONÓMICAS Y SOCIALES DEL CARIBE (UEPESC). (2015). Informe país Santa Lucía. Lic. Isidoro Santana
Ministro de Economía, Planificación y Desarrollo.

ENLACES

[https://www.paho.org/salud-en-las-americas-](https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2012/index.php?option=com_content&view=article&id=54:saint-lucia&Itemid=151&lang=es)

[2012/index.php?option=com_content&view=article&id=54:saint-](https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2012/index.php?option=com_content&view=article&id=54:saint-lucia&Itemid=151&lang=es)

[lucia&Itemid=151&lang=es](https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2012/index.php?option=com_content&view=article&id=54:saint-lucia&Itemid=151&lang=es)

[http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Salud_en_las_Americas_2007-](http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Salud_en_las_Americas_2007-Santa_Lucia.pdf)

[Santa_Lucia.pdf](http://www1.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Salud_en_las_Americas_2007-Santa_Lucia.pdf)

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5161/1/S0600796_es.pdf

http://www.exteriores.gob.es/Documents/FichasPais/SANTALUCIA_FICHA%20PAIS.pdf

[http://www.procolombia.co/salud-colombia/noticias-turismo-salud/santander-se-perfila-](http://www.procolombia.co/salud-colombia/noticias-turismo-salud/santander-se-perfila-como-destino-internacional-de-salud)

[como-destino-internacional-de-salud](http://www.procolombia.co/salud-colombia/noticias-turismo-salud/santander-se-perfila-como-destino-internacional-de-salud)

https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/?post_t es=santa-lucia&lang=pt

[http://economia.gob.do/mepyd/wp-content/uploads/archivos/uepesc/informe-](http://economia.gob.do/mepyd/wp-content/uploads/archivos/uepesc/informe-pais/2015/Santa%20Lucia.pdf)

[pais/2015/Santa%20Lucia.pdf](http://economia.gob.do/mepyd/wp-content/uploads/archivos/uepesc/informe-pais/2015/Santa%20Lucia.pdf)

https://www.artesy letras.com.co/pdfs/normas_apa.pdf

<https://datos.bancomundial.org/pais/santa-lucia?view=chart>

[http://www.foscal.com.co/blog-salud/tecnologia-ultima-generacion-en-tratamientos-de-](http://www.foscal.com.co/blog-salud/tecnologia-ultima-generacion-en-tratamientos-de-radioterapia/)

[radioterapia/](http://www.foscal.com.co/blog-salud/tecnologia-ultima-generacion-en-tratamientos-de-radioterapia/)

<https://eacnur.org/blog/que-son-y-en-que-consisten-las-relaciones-internacionales/>

<http://www.foscal.com.co/portafolio-descripcion/servicio-chequeo-medico-preventivo/>

[http://www.procolombia.co/salud-colombia/noticias-turismo-salud/colombia-lidera-el-](http://www.procolombia.co/salud-colombia/noticias-turismo-salud/colombia-lidera-el-ranking-latinoamericano-de-las-mejores-clinicas-y-hospitales)

[ranking-latinoamericano-de-las-mejores-clinicas-y-hospitales](http://www.procolombia.co/salud-colombia/noticias-turismo-salud/colombia-lidera-el-ranking-latinoamericano-de-las-mejores-clinicas-y-hospitales)

http://www.exteriores.gob.es/Documents/FichasPais/SANTALUCIA_FICHA%20PAIS.pdf

http://www.procolombia.co/sites/default/files/ranking_hospitales_2012_2.pdf

<https://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/centro-oftalmologico->

<virgilio-galvis-gano-premio-al-mejor-trabajo-cientifico-KGvI274097>

<http://www.procolombia.co/salud-colombia/noticias-turismo-salud/santander-se-perfila->

<como-destino-internacional-de-salud>