

ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES COMERCIALES ENTRE LA CLÍNICA FOSCAL
INTERNACIONAL Y EL MINISTERIO DE SALUD DE TRINIDAD Y TOBAGO

DANIELA VILLAMIZAR DELGADO

ID: 307457

TERCERA ENTREGA

PRÁCTICAS EMPRESARIALES

CLÍNICA FOSCAL INTERNACIONAL

OFICINA DE SERVICIOS INTERNACIONALES Y PLANES ESPECIALES

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA

BUCARAMANGA

2019

Análisis de Oportunidades comerciales entre la Clínica Foscal Internacional y el Ministerio de
Salud de Trinidad y Tobago

Daniela Villamizar Delgado

Id: 000307457

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

ADMINISTRADORA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

Director del Proyecto

Jorge Bejarano

Universidad Pontificia Bolivariana

Seccional Bucaramanga

Escuela de Economía, Administración y Negocios

Bucaramanga

2019

Agradecimientos

A mis padres por todo su apoyo y amor incondicional.

A mi director de practica Jorge Bejarano por el acompañamiento y asesoramiento durante el proceso de mi práctica profesional y en la elaboración de mi proyecto.

A mi jefa Sara Ardila por su dirección y acompañamiento durante el proceso de mi práctica profesional.

Tabla de contenido

1. Resumen.....	9
2. Abstract	10
3. Introducción	11
4. Presentación de la Empresa.....	12
4.1 Portafolio de Servicios	13
4.2 Misión.....	14
4.3 Visión	15
4.4 Campo de acción.....	15
4.5 Organigrama	16
4.6 Objetivos de la empresa.....	17
4.7 Objetivos de Calidad	18
4.8 Objetivos estratégicos de internacionalización.....	18
4.9 Políticas de Calidad	19
Capitulo2. Contextualización de las labores realizadas.....	20
5. Oficina de Servicios Internacionales y Planes Especiales (SIPE).....	20
5.1 Jefe Inmediato.....	20
5.2 Cargo	20
5.3 Funciones a desarrollar durante la práctica	20
5.4 Cronograma de actividades	21
Capitulo3. Proyecto de grado.....	24
6. Título:.....	24
7. Objetivos	24
7.1 Objetivo General.....	24
7.2 Objetivos Específicos	24
8. Justificación.....	25
9. Planteamiento del Problema.....	26
10. Marco Teórico	26
11. Marco de referencia	37
12. Alcance.....	42
13. Metodología	42

14. Descripción de funciones realizadas durante la práctica.....	43
14.1 Análisis de mercados nacionales e internacionales de los servicios exportables de la oficina.....	43
14.2 Búsqueda de cobertura de los pacientes que poseen seguros internacionales con los cuales la oficina tiene convenio.	43
14.3 Acompañamiento del paciente y su familia durante su estadía en la Clínica	43
14.4 Mejoramiento de procesos de atención de pacientes internacionales.	43
14.5 Apoyo a programas especiales como Corona Imperial.	44
14.6 Manejo de bases de datos de fidelización.....	44
14.7 Internacionalización de la clínica.....	44
15. Descripción de las actividades desarrolladas durante la práctica	44
15.1 Asistencia administrativa en el desarrollo de prestación de servicios médicos a pacientes nacionales e internacionales	44
15.2 Organización de logística del servicio, planeación y estructuración de planes de oferta...45	
15.3 Acompañamiento del cliente externo, Nacional e internacional.....	45
15.4 Apoyo al Área de Pólizas Internacionales	46
15.5 Asistencia administrativa en el desarrollo del servicio de Chequeo ejecutivo	46
Capítulo 4. Trinidad y Tobago Ilustración 9. Bandera de Trinidad y Tobago	47
16.Características demográficas.....	47
17.Condiciones económicas.....	49
18.Sistema Político	50
19. Acuerdos comerciales vigentes pactados entre Colombia y Trinidad y Tobago	52
19.1 CARICOM.....	52
20. Sistema de Salud en Trinidad y Tobago	53
20.1 Principales Desafíos de la Salud	54
20.2 Principales causas de Mortalidad y Morbilidad.....	58
21.Ministerio de Salud de Trinidad y Tobago	62
21.1 Autoridad de Salud Regional del Noroeste	63
21.2 Autoridad de Salud Regional Central del Norte.....	64
21.3 Autoridad de Salud Regional del Este.....	64
21.4 Autoridad de Salud Regional del Suroeste	64
Capítulo 5. Oferta de servicios de la Clínica Foscal Internacional a Trinidad y Tobago.....	67
22. Cardiología.....	67

23.Oftalmología	68
24.Centro de Cáncer	69
Capítulo 6. Resultados del proyecto de valor agregado	71
25. Resultados de los objetivos	71
26. Aportes por parte del practicante a la empresa.....	72
27. Aportes de la empresa al practicante.....	73
Capítulo 7. Conclusiones y recomendaciones.....	75
28. Conclusiones	75
29. Recomendaciones	76
30. Bibliografía	77

Tabla de Gráficas

Gráfica 1 Clínica Foscal Internacional	12
Gráfica 2 Organigrama Corporativo Foscal Internacional 2019.....	17
Gráfica 3 Cronograma de actividades	21
Gráfica 4. Provider Cigna International	30
Gráfica 5. Provider Cigna International	30
Gráfica 6. Excel Pacientes Cigna.....	31
Gráfica 7. Plataforma SIRE Migración Colombia	34
Gráfica 8. Plataforma SIRE Migración Colombia	35
Gráfica 9. Excel Reporte de Países 2019.....	36
Gráfica 10. Índice Global Las Americas	39
Gráfica 11. Top 5 de Turismo de Salud	40
Gráfica 12. Colombia, Medical Tourism Index	41
Gráfica 13. Estructura de la población	48
Gráfica 14. Principales causas de muerte, por sexo, Trinidad y Tobago	59
Gráfica 15. Prevalencia de VIH.....	60
Gráfica 16. Mujeres adultas con VIH.....	61

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Logo Foscal Internacional	12
Ilustración 2. Misión	14
Ilustración 3. Visión	15
Ilustración 4. Logo Cigna.....	29
Ilustración 5. Logo azv.....	32
Ilustración 6. Logo gmmi	32
Ilustración 7. Logo Coomeva	33
Ilustración 8. Logo Médicos Auditores	33
Ilustración 9. Bandera de Trinidad y Tobago	47
Ilustración 10. Jefe de estado.....	50
Ilustración 11. Jefe de gobierno	51
Ilustración 12. Ministro de Comercio e Industria de Trinidad y Tobago.....	51
Ilustración 13. Billeto de veinte dólares trinitenses	52
Ilustración 14. Autoridad de salud regional Noreste.....	63
Ilustración 15. Autoridad de Salud Regional central del norte	64
Ilustración 16. Autoridad de Salud Regional del este	64
Ilustración 17. Ministro de salud	66
Ilustración 18. Cardiología	67

Resumen

8/10/2019

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

RESUMEN GENERAL DE TRABAJO DE GRADO

TITULO: ANÁLISIS DE OPORTUNIDADES COMERCIALES ENTRE LA CLÍNICA FOSCAL INTERNACIONAL Y EL MINISTERIO DE SALUD DE TRINIDAD Y TOBAGO

AUTOR(ES): Daniela Villamizar Delgado

PROGRAMA: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR(A): Jorge Luis Bejarano Martinez

RESUMEN

Santander se ha demostrado como el departamento líder del sector salud por su gran amplia oferta de servicios de alta calidad, enfocados en la atención de los pacientes, procedimientos y tratamientos eficaces. Esto lo ha logrado convertir en uno de los destinos más atractivos para los pacientes extranjeros que quieren someterse a procedimientos médicos a precios competitivos y con los más altos estándares de calidad. La Clínica Foscal Internacional como institución médica a logrado resaltar en la región debido a que su plan estratégico se ha ido enfocado en la internacionalización y posicionamiento donde se busca abrir nuevos mercados internacionales mediante la oferta de servicios especializados, dando un valor agregado a la organización y un factor diferenciador a las otras instituciones. Para ello la Oficina de Servicios y Planes Especiales se encarga de velar por el cumplimiento de los objetivos del plan estratégico mediante la búsqueda de nuevas alianzas estratégicas con mercados emergentes como es Trinidad y Tobago, es por esto que mi trabajo de grado trata de un Análisis de las oportunidades comerciales entre la Clínica Foscal Internacional y el Ministerio de Salud de Trinidad y Tobago, donde puse en práctica mis conocimientos adquiridos en la carrera y desarrolle funciones en la oficina complementando el plan ya ejecutado de internacionalización de la clínica.

PALABRAS CLAVE:

Nuevos mercados, Oportunidades comerciales,
Alianzas

V° B° DIRECTOR DE TRABAJO DE GRADO

Abstract

8/10/2019

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

GENERAL SUMMARY OF WORK OF GRADE

TITLE: ANALYSIS OF BUSINESS OPPORTUNITIES BETWEEN THE INTERNATIONAL FOSCAL CLINIC AND THE MINISTRY OF HEALTH OF TRINIDAD AND TOBAGO.

AUTHOR(S): Daniela Villamizar Delgado

FACULTY: Facultad de Administración de Negocios Internacionales

DIRECTOR: Jorge Luis Bejarano Martinez

ABSTRACT

Santander has proven to be the leading department in the health sector due to its wide range of high-quality services, focused on patient care, procedures and effective treatments. This has made it one of the most attractive destinations for foreign patients who want to undergo medical procedures at competitive prices and with the highest quality standards. Clínica Foscal Internacional as a medical institution has managed to stand out in the region because its strategic plan has focused on internationalization and positioning where it seeks to open new international markets by offering specialized services, giving added value to the organization and a differentiating factor to other institutions. For this purpose, the Office of Services and Special Plans is responsible for ensuring compliance with the objectives of the strategic plan by seeking new strategic alliances with emerging markets such as Trinidad and Tobago, which is why my degree work is about an analysis of business opportunities between the International Foscal Clinic and the Ministry of Health of Trinidad and Tobago, where I put into practice my knowledge acquired in the career and develop functions in the office complementing the already executed plan of internationalization of the clinic.

KEYWORDS:

New markets, Commercial opportunities, Alliances

V° B° DIRECTOR OF GRADUATE WORK

Introducción

Los servicios de salud en Colombia poseen los más altos estándares de calidad lo cual hace al país un gran representante en la prestación de servicios de salud en Latinoamérica y el Caribe. Cuenta con infraestructura moderna, especialistas, tecnología de punta, personal médico calificado, cualidades que hace al país y al departamento como un destino atractivo para extranjeros provenientes de todas partes del mundo que buscan adquirir servicios de salud especializados. En la actualidad, los consumidores extranjeros de servicios médicos son en su mayoría ciudadanos provenientes de islas del Caribe como Trinidad y Tobago y Santa Lucía los cuales son islas donde los servicios de salud son muy precarios, mucha gente de allí no tiene acceso a la salud y viven de un salario mínimo, no hay médicos especialistas ni poseen las instalaciones adecuadas para realizar procedimientos de mayor categoría como cirugías de alto riesgo y existe alta demanda por procedimientos quirúrgicos realizados por doctores con especialidades en neurología, cardiología, hematología, radiología, patología y oftalmología (PROCOLOMBIA,2017), es por esta razón que habitantes de la isla buscan destinos líderes en el sector salud y con avances tecnológicos como Colombia para realizarse los procedimientos médicos y chequeos de manera fácil y segura.

1. Presentación de la Empresa

Empresa: Clínica Foscal Internacional

La Clínica Foscal Internacional es una institución privada ubicada en Floridablanca, Santander que nace como un proyecto de crecimiento y expansión de la clínica Foscal, para satisfacer las necesidades del sector salud en la región. Fue fundada en 2010 por el Dr. Virgilio Galvis.

Gráfica 1 Clínica Foscal Internacional



Ilustración 1. Logo Foscal Internacional



Fuente: Clínica Foscal Internacional

Es una moderna edificación que consta de 140 mil metros cuadrados que 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. Contempla amplios espacios de 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 especialidades 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.

1.1 Portafolio de Servicios

La Clínica Foscal Internacional posee un grupo de especialistas dedicados a brindar los siguientes servicios:

- Centro de Cáncer
- Centro Oftalmológico
- Excimer Laser
- Centro Cardiovascular
- Unidad de Radiología e Imágenes Diagnosticas
- Medicina Nuclear
- Ortopedia
- Radiología
- Traumatología
- Laboratorio Clínico y Banco de Sangre
- Centro Urológico
- Unidad de Análisis y Trasplante Renal
- Neurocirugía

- Otorrinolaringología y Audiología
- Cirugía Plástica y Reconstructiva
- Hematología
- Unidad de Trasplantes y Médula Ósea
- Cirugía Mínimamente Invasiva
- Cirugía Bariátrica y Cirugía Cardiovascular
- Unidad de Cuidados Intensivos Adulto y Pediátrica
- Hospitalización
- Chequeos Ejecutivos
- Cirugía Ambulatoria
- Trasplante de médula ósea

1.2 Misión

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

Ilustración 2. Misión



1.3 Visión

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

Ilustración 3. Visión



1.4 Campo de acción

La Clínica Foscal Internacional es una institución privada de carácter fundacional fundada en 2010 reconocida por el Ministerio de Salud. Su actividad principal es la prestación de servicios médicos y hospitalarios con los mayores estándares de calidad a pacientes nacionales e internacionales, otorgando gran importancia a la investigación, formación humana y académica en las áreas de la salud. La fundación Foscal Internacional es una organización creada gracias a la alianza estratégica hecha entre la Fundación Oftalmológica de Santander FOS y la Universidad Autónoma de Bucaramanga UNAB, creando un mega proyecto en salud: Zona Franca Permanente Especial FOSUNAB.

Esta prometedora institución ubicada en Floridablanca, Santander cuenta con la ventaja de ser la única aprobada en todas sus instancias por la comisión intersectorial de Zonas Francas del ministerio de comercio, Industria y Turismo y la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales

DIAN. Fundación FOSUNAB es un complejo médico de cuarto nivel que cuenta con tecnología en salud e integra servicios médicos y quirúrgicos.

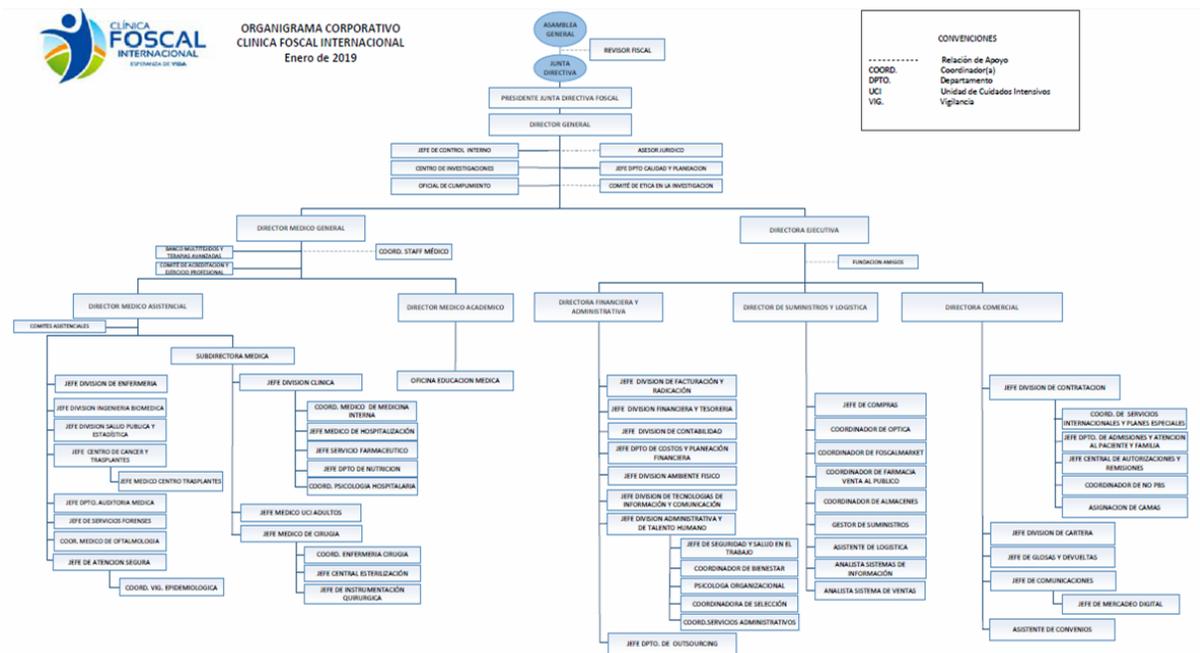
1.5 Organigrama

El Organigrama Institucional es la representación de la estructura jerárquica de la FOSCAL, el cual está diseñado en base en las líneas jerárquicas funcionales. En este se puede evidenciar los principales cargos y funciones de la institución y como entre todas se relacionan

En la estructura se encuentran representados los principales órganos de Dirección, el ápice estratégico y la línea media jerárquica así:

- Asamblea General
- Junta Directiva
- Dirección General
- Subdirección General
- Direcciones
- Divisiones
- Jefaturas
- Coordinaciones

Gráfica 2 Organigrama Corporativo Foscal Internacional 2019



Fuente. Clínica Foscal Internacional

Aunque existe una diferenciación entre las áreas administrativas y las asistenciales, el diseño de la estructura permite identificar la relación colaborativa y de apoyo que existen entre todas las áreas con el fin de llevar a cabo una óptima prestación de servicios.

1.6 Objetivos de la empresa

De acuerdo con sus estatutos, la Clínica Foscal Internacional tiene por objeto las siguientes actividades principales:

- La atención integral de servicios de salud
- Fomentar, financiar y apoyar programas de estudios especializados e investigaciones en los diferentes ramos de la ciencia de la salud

- La prevención de enfermedades, el diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de los pacientes
- La educación en el área de la salud
- Todas las acciones que conlleven el bienestar de los profesionales de la medicina y paramédicos, sus recursos humanos de base y de beneficio a los pacientes.

1.7 Objetivos de Calidad

- Lograr que nuestros clientes estén satisfechos con los servicios prestados.
- Lograr que nuestros clientes estén bien informados en cuanto a los servicios que proporciona la Institución.
- Entregar oportunamente los servicios prestados.
- Asegurar que los procesos utilizados para entregar el servicio sean confiables y seguros. Asegurar que los procesos administrativos cumplan con los requisitos definidos por la Organización.

1.8 Objetivos estratégicos de internacionalización

Entre el eje estratégico de Internacionalización y Posicionamiento dirigido por la Dirección General se encuentran los siguientes objetivos estratégicos:

- Posicionar la marca FOSCAL por medio del desarrollo de estrategias de comunicación interna y externa.
- Fidelizar los mercados actuales mejorando su percepción de satisfacción.
- Abrir nuevos mercados internacionales mediante la oferta de servicios especializados.

1.9 Políticas de Calidad

Mejoramiento continuo como base para el desarrollo de procesos médicos y asistenciales confiables, seguros, oportunos y prestados con calidez para el cuidado de la salud de nuestros usuarios.

Capítulo 2. Contextualización de las labores realizadas

2. Oficina de Servicios Internacionales y Planes Especiales (SIPE)

La oficina de Servicios Internacionales se encarga de gestionar todas las consultas y autorizar citas tanto de paciente particulares como de pacientes internacionales la mayoría provenientes del Caribe y otras partes del mundo. Estos pacientes son remitidos por el seguro internacional al que estén afiliados, entre los seguros con los que trabaja la oficina se encuentran CIGNA, AZV Aruba, GMMI, COOMEVA INTERNACIONAL, AXA Colpatria, entre otros.

Adicionalmente la oficina maneja el programa de chequeos ejecutivos el cual consiste en un conjunto de pruebas, exámenes de laboratorio y citas con especialistas con el objetivo de evaluar el estado de salud del paciente y la temprana detección de enfermedades.

2.1 Jefe Inmediato

Sara Cristina Ardila Vargas

Coordinadora Servicios Internacionales y Planes Especiales

Clínica Foscal Internacional

2.2 Cargo

Auxiliar administrativa del departamento de negocios internacionales y servicios especiales en calidad de practicante de Negocios Internacionales.

2.3 Funciones a desarrollar durante la práctica

-Asistencia administrativa en el desarrollo de servicios médicos a pacientes nacionales e internacionales.

-Organización de logística del servicio, planeación y estructuración de planes de oferta.

-Acompañamiento del cliente externo, nacional e internacional.

-Apoyo al Área de Pólizas Internacionales.

-Asistencia administrativa en el desarrollo del servicio de chequeo ejecutivo.

-Manejo de indicadores del producto a cargo.

-Alimentación de base de datos del producto a cargo.

-Cotización de servicios adicionales del servicio de chequeo ejecutivo.

-Apoyo al programa Corona Imperial.

-Mejoramiento de procesos de atención de pacientes internacionales.

2.4 Cronograma de actividades

Gráfica 3 Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Planeación y ejecución de chequeos ejecutivos.		X	X	X	X
Análisis de mercados nacionales e internacionales de los servicios exportables de la oficina. En el caso de mi informe final realice un análisis del mercado trinitense.	X	X	X	X	

ACTIVIDADES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
Actualización y manejo de bases de datos.	X	X	X	X	X
Organización de la logística del servicio.	X	X	X	X	X
Planeación y estructuración de planes de oferta.	X	X	X	X	X
Acompañamiento de usuarios nacionales e internacionales en la prestación de los servicios ofertados en el complejo médico, sirviendo como intérprete y guía.	X	X	X	X	X
Apoyo al área de pólizas internacionales.	X	X	X	X	X
Elaboración de facturas junto con los respectivos documentos de soporte.	X	X	X	X	X
Asistir administrativamente al desarrollo de la prestación de	X	X	X	X	X

ACTIVIDADES	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
servicios médicos a usuarios nacionales e internacionales.					
Coordinación y verificación de chequeos ejecutivos.	X	X	X	X	X
Archivo corona imperial: ampliar convenios con las diferentes empresas.	X	X	X	X	X
Búsqueda de coberturas de los pacientes que posean seguros internacionales.	X	X	X	X	X
Análisis de las relaciones bilaterales y acuerdos comerciales entre Colombia y Trinidad y Tobago, y como se puede aprovechar los acuerdos.	X	X	X	X	

Fuente: Elaboración propia

Capítulo 3. Proyecto de grado

3. Título:

Análisis de Oportunidades comerciales entre la Clínica Foscal Internacional y el Ministerio de Salud de Trinidad y Tobago

4. Objetivos

4.1 Objetivo General

Identificar las oportunidades comerciales que posee la Clínica Foscal Internacional para la prestación de servicios de salud a pacientes de Trinidad y Tobago mediante una investigación del mercado trinitense para evaluar la viabilidad de una posible alianza estratégica entre la Clínica Foscal Internacional y el Ministerio de Trinidad y Tobago.

4.2 Objetivos Específicos

1. Realizar un análisis del mercado trinitense, de sus aspectos sociales, culturales, costumbres, idioma, sector salud.
2. Identificar las oportunidades comerciales entre Colombia y Trinidad y Tobago en el sector salud.
3. Analizar la oferta de servicios de salud exportables de la Clínica Foscal Internacional para los mercados internacionales.
4. Evaluar los beneficios que traería para las dos partes una posible alianza estratégica entre las dos instituciones.
5. Analizar los acercamientos y aprovechamientos de acuerdos comerciales entre Colombia y Trinidad y Tobago.

6. Establecer una propuesta de alianza estratégica entre la Clínica Foscal Internacional y el Ministerio de Salud de Trinidad y Tobago para la atención médica en la clínica de pacientes trinitenses.

8. Justificación

Gracias al crecimiento del sector salud en Santander, se ha ido logrando la internacionalización de los servicios de salud en la región, este proceso lo ha ido realizando la Clínica Foscal Internacional con su plan estratégico de internacionalización y posicionamiento donde se busca abrir nuevos mercados internacionales mediante la oferta de servicios especializados.

Actualmente la clínica recibe pacientes extranjeros provenientes de Aruba, Curazao, Trinidad y Tobago y Santa Lucía que requieren la prestación de servicios de salud especializados y calificados que por el nivel de complejidad en muchos casos no pueden ser atendidos en las islas, por el cual el objetivo de este proyecto es analizar las oportunidades comerciales entre la Clínica Foscal Internacional y el Ministerio de Salud de Trinidad y Tobago, país con el cual existen relaciones bilaterales y habría posibilidad de estrechar relaciones comerciales en cuanto a prestación de servicios de salud.

A lo largo de la práctica empresarial en la Clínica Foscal Internacional pude implementar conocimientos y habilidades adquiridas en las áreas de culturas internacionales, mercadeo internacional y relaciones internacionales mediante el acompañamiento de pacientes internacionales y nacionales, publicidad de la clínica y el registro en la plataforma SIRE (Sistema de Información Para el Reporte de Extranjeros) de pacientes extranjeros que ingresaron a la clínica.

9. Planteamiento del Problema

El sistema de salud de Trinidad y Tobago se divide en los sectores público y privado y las organizaciones no gubernamentales (ONG); siendo el sector público el predominante. Todos los servicios de salud del sector público son gratuitos, financiados por el gobierno y los contribuyentes. A pesar de ofrecer servicios de salud gratuitos a la comunidad, estos no son suficientes para la cantidad de habitantes que hay en la isla y la mayoría de casos ofrecen servicios muy básicos y no poseen médicos especialistas que realicen diagnósticos certeros así que muchos trinitenses ven la necesidad de viajar a otros países como Colombia donde existen las instalaciones adecuadas y el personal capacitado para realizarse sus exámenes y procedimientos. La mayoría de estos viajes son costosos, existen barreras idiomáticas y la planeación y logística del viaje es complicada por falta de organización. A raíz de este problema se plantea una solución para facilitar todos los trámites y la logística del viaje desde Trinidad y Tobago a Colombia, sería realizar una estrategia con el Ministerio de Salud y la Clínica Foscal Internacional para que pacientes trinitenses sean remitidos a Colombia directamente a la clínica y se les sea preste el servicio de salud que requieran, además organizar toda la logística del viaje; tiquetes de avión, hospedaje y transporte así se le facilitara todo el proceso al paciente y la clínica tendrá convenio con el ministerio.

10. Marco Teórico

Para el desarrollo y cumplimiento de las funciones asignadas durante mi práctica profesional en FOSUNAB tuve que implementar conceptos adquiridos en la carrera acerca de mercadeo internacional, que es una zona franca permanente especial ya que Fosunab se encuentra en esta categoría, culturas internacionales y procesos administrativos. Teniendo en cuenta que mi práctica se realizó en el ámbito del sector salud, tuve que investigar y profundizar al respecto

temas de esa área y de cómo está la situación actual del sector en Colombia, aprendiendo a utilizar las plataformas creadas por los seguros internacionales con los que tiene convenio la oficina y conceptos médicos.

La Fundación oftalmológica de Santander (FOSCAL), constituyó una alianza estratégica con la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB), la Zona Franca Permanente Especial Fundación FOSUNAB. Complejo de alta tecnología en salud, integrará servicios médicos, innovación, investigación científica, desarrollo del conocimiento, hotelería y centro de convenciones.

-Una Zona Franca Permanente Especial (ZFPE) es aquella área determinada para el desarrollo de actividades industriales o de servicios bajo el amparo de normas especiales en el ámbito tributario, aduanero y de comercio exterior. Su característica primordial consiste en la participación única del usuario operador y de un usuario industrial de bienes y/o servicios.

-Mercadeo Internacional: hace referencia a todas aquellas actividades y estrategias de mercadeo cuyo objetivo es atravesar las fronteras nacionales. Durante la práctica utilice conceptos como las 4p's de mercadeo, estrategias para la internacionalización de la clínica y que los servicios que ofrecemos se dieran a conocer en el exterior.

-Culturas Internacionales: La clínica recibe pacientes internacionales provenientes de todas partes del mundo que vienen a recibir atención médica, por lo tanto la oficina debe hacerle el debido acompañamiento debido a que muchas veces los pacientes no hablan español y existen barreras culturales.

-Programa de Chequeos Ejecutivos: Los chequeos ejecutivos son un paquete de exámenes y consultas con especialistas cuyo objetivo es lograr la detección temprana de condiciones patológicas que permitan prevenir de manera oportuna enfermedades diagnosticables y hacer énfasis en la importancia de adquirir un estilo de vida saludable.

-Prevención: Es el conjunto de acciones y medidas que se toman para reducir la aparición de riesgos ligados a enfermedades o a comportamientos nocivos para la salud.

-Enfermedades diagnosticables: Son aquellas enfermedades que se pueden diagnosticar por medio de exámenes simples que no necesitan procedimiento, tales como exámenes de sangre o radiografías.

-Análisis de mercados: cuantificar mercados potenciales y la viabilidad del proyecto. Seleccionar donde se podrá posicionar la marca conociendo el perfil de nuestros clientes.

-Análisis del cliente: Identificar el perfil de los posibles clientes que harán uso de nuestro servicio. Conocer sus necesidades, gustos, poder de adquisición.

-Costeo: Determinar los costos de cada servicio

-Tarifas: Identificar cual es la tarifa de cada procedimiento realizado dentro de la oficina.

-Participación de terceros: Asignar qué valor le corresponde a los médicos y a la clínica después de haber prestado algún tipo de servicio.

-Seguros Internacionales: La oficina de Servicios Internacional y Planes Especiales posee convenios con seguros internacionales tales como Cigna, AZV, GMMI, Coomeva Internacional, Médicos Auditores, entre otros.

Ilustración 4. Logo Cigna



CIGNA: Es una compañía global estadounidense de seguros de salud el cual cuenta con más de 95 millones de clientes alrededor del mundo, como empresas privadas con las cuales hacen convenios comerciales para asegurar a los empleados y sus familias, y más de

40 mil empleados. Su principal objetivo es mejorar la salud, el bienestar y la tranquilidad de sus clientes. Cigna proporciona acceso a una red global de médicos y hospitales locales, así como a un servicio al cliente en vivo las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Foscal Internacional presta atención médica a pacientes nacionales e internacionales que están cubiertos por Cigna. Por parte de la oficina de servicios internacionales y planes especiales se lleva todo el registro e información de los pacientes, manejo de la plataforma en el cual se revisan coberturas de consultas y exámenes, agendamiento de citas y acompañamiento de los pacientes.

En primer lugar si un paciente cubierto por Cigna desea solicitar una cita se debe verificar en la plataforma del seguro la cobertura que posee la persona, allí se verifica si el seguro les cubre el 100% o de cuanto es su cobertura. Se ingresa a la plataforma con el ID del usuario y su respectiva contraseña, allí se verifica el porcentaje de la cobertura del paciente, igualmente se puede encontrar el perfil del paciente y toda su información personal.

Gráfica 4. Provider Cigna International



Fuente: Cigna International

Estando en la plataforma para poder verificar la cobertura del paciente se ingresa datos personales en la pestaña de elegibilidad del paciente, allí se puede buscar al paciente ingresando los nombres completos y el ID, o la fecha de nacimiento.

Gráfica 5. Provider Cigna International



Fuente: Cigna Internacional

La oficina lleva un reporte en un documento Excel con todos los pacientes cubiertos por Cigna para poder llevar un control y registro de la información. Allí se adjunta los nombres, el documento de identidad, el ID de Cigna, la empresa en la cual trabajan, número de cuenta, fecha y lugar de nacimiento. El seguro cubre al trabajador y a su familia entonces están todos los pacientes agrupados por familias para que haya una mayor organización, en color verde se encuentran los pacientes que están activos en el sistema y de color rojo se encuentran los pacientes que en el momento ya no están activos. Este directorio de pacientes permite llevar una mayor organización de todos los pacientes activos cubiertos por Cigna

Gráfica 6. Excel Pacientes Cigna

PACIENTE	VALIDO HASTA	ASEGURADORA	ID CIGNA	Nº DE CUENTA	FECHA DE NACIMIENTO (dd-mm-aaaa)	EMPLEADOR	IDENTIFICACIÓN	LUGAR DE NACIMIENTO
KAROL VIVIANA GOMEZ NIÑO	31/12/2019	CIGNA	201705268 90	020061001	12 DE MARZO DE 1960	PROFESSIONAL RESOURCES LIMITED	37749378	
DIEGO LIZCANO DUARTE	31/12/2019	CIGNA	201705268 03	020061001	09/8/2001	PROFESSIONAL RESOURCES LIMITED	1 005.281 525	BUCARAMANGA
MARIA LIZCANO DUARTE	31/12/2019	CIGNA	201705268 06	020061001	22/6/1999	PROFESSIONAL RESOURCES LIMITED	1 095.843 122	BUCARAMANGA
GABRIELA ROJAS LUNA	31/12/2019	CIGNA	85044834503	2463382	14/12/2009	SCHLUMBERGER	1 097.106 983	BUCARAMANGA
JUAN ANDRES ROJAS	31/12/2019	CIGNA	85044834504	2463382	26/9/2013	SCHLUMBERGER	1 097.121 747	BUCARAMANGA
ANDRES JULIAN ROJAS CABALLERO	31/12/2019	CIGNA	85044834501	2463382	31/8/1985	SCHLUMBERGER	1 096 802 769	BUCARAMANGA
GLORIA LUNA MUNOZ	31/12/2019	CIGNA	85044834502	2463382	17/4/1985	SCHLUMBERGER	63 559 269	BUCARAMANGA
AYLEN SANTANDER MIRAGLIA	31/12/2017	CIGNA	00279123 01	002	03/7/2015	UNI-INTERNATIONALS		
JUAN CARLOS SANTANDER ESTEVEZ	31/12/2017	CIGNA	00279123 03	002	30/10/1975	UNI-INTERNATIONALS	CC 81 483 060	
ALESSANDRA MIRAGLIA	31/12/2017	CIGNA	00279123 02	002	03/9/1980	UNI-INTERNATIONALS	PA 1A1036985	ITALIA

Fuente: Cigna International

Ilustración 5. Logo azv



AZV: Es un seguro en el cual cada ciudadano registrado como residente de Aruba en la Oficina de Registro Civil está asegurado con AZV, es decir su inscripción es de carácter obligatorio independientemente del estado salud

de la persona e ingresos. AZV se financia de tres maneras: mediante una prima que pagan las personas en función a su salario. Un empleado paga el 1,6% de su salario bruto y el empleador el 8,9% de esta suma. Las personas con pensión pagan el 10,5% del total. También se financian a partir de contribuciones del gobierno y BAZV, en el cual el gobierno comenzó a recaudar el 1% del 'impuesto a la salud' en cada artículo o producto comprado en Aruba para financiar el fondo AZV y disminuir la contribución del gobierno.

La oficina se encarga de realizar las actividades concernientes a la compra de tiquetes de avión de ida y vuelta, estadía en hotel, agendamiento de citas y acompañamiento al paciente y su familia.

Ilustración 6. Logo gmmi



GMMI: Es un proveedor de contención de costos médicos, asistencia en viajes y soluciones de gestión de riesgos médicos diseñados para establecer el estándar de la industria para un servicio al cliente de calidad, gestión médica y administración de reclamos competente en todo el mundo. (GMMI)

La oficina se encarga del acompañamiento y agendamiento de las citas que el seguro solicita para el paciente mediante un correo electrónico, en él deben adjuntar una carta de garantía que asegure la cobertura del paciente.

Ilustración 7. Logo Coomeva



COOMEVA INTERNACIONAL:

Empresa líder en Colombia dedicada al aseguramiento y prestación de servicios privados de salud perteneciente al Grupo Empresarial Coomeva. La empresa posee

una división de negocios internacionales encargada de proveer soluciones de salud a pacientes que llegan del extranjero. 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. Cuentan con centros internacionales especializados en la atención de pacientes y sus acompañantes, donde se coordina la estadía de los clientes internacionales.

Ilustración 8. Logo Médicos Auditores



MÉDICOS Y AUDITORES: es una institución que ofrece asistencia médica a través de la gestión y prestación de servicios de salud para todos sus clientes a nivel nacional e internacional, con 9 años de

experiencia en el sector gestionando servicios de atención médica al sector Portuario y

aseguradoras nacionales e internacionales, y clientes locales, satisfaciendo sus necesidades y expectativas de seguridad, comodidad y bienestar.

Reportes a Migración Colombia

Se debe realizar un registro de cada extranjero que ingrese a la clínica por una prestación de un servicio médico, sea que esté vinculado a un seguro internacional o no, ese registro se realiza en la plataforma Sistema de Información para el Reporte de Extranjeros (SIRE).

Gráfica 7. Plataforma SIRE Migración Colombia



Fuente: Migración Colombia

SIRE es la plataforma electrónica implementada por Migración Colombia para llevar a cabo el registro de los extranjeros que ingresan al territorio colombiano. Se debe tener en cuenta que los términos y condiciones para realizar el registro SIRE de los extranjeros varía dependiendo de la actividad respectiva. Empleadores y contratantes que vayan a vincular a una persona extranjera a su empresa deben realizar el registro de extranjeros ante el SIRE; los establecimientos que

presten el servicio de hospedaje en cualquier modalidad; así como establecimientos de educación que reciben estudiantes extranjeros. De igual manera deberán ser registrados los extranjeros que ingresen a Colombia, para realizar actividades religiosas; espectáculos artísticos, culturales o deportivos; actividades de cooperación o voluntariado; y/o para recibir atención en salud. En nuestro caso el tipo de registro que se realiza es de servicios de salud, ya que se registran los pacientes extranjeros que ingresen a la clínica para recibir atención médica.

Gráfica 8. Plataforma SIRE Migración Colombia

Nombre: SARA CRISTINA ARDILA VARGAS
Empresa: FUNDACIÓN FOSUNAB
Num. Documento: 1095788774
Último Acceso: 19/09/2019 08:19 AM
E-mail: sara.ardila@foscal.com.co

SIRE
Cargar Información
Consultar Carga de Información
Consultar Extranjeros
Actualizar Datos Persona Jurídica
Descargar Manual de Uso
Vincular Cuenta

Vinculación o Contratación de Extranjeros - Genera Beneficio **Servicios de Salud**

Todas las instituciones prestadoras de servicios de salud que ostenten servicios de urgencias y hospitalización.
Puede cargar la información por archivo Excel (XLSM) o incluir los datos directamente en un formulario.

Diligenciar Formulario Cargar Archivo

Tipo de Movimiento *: Seleccionar Fecha de Atención por urgencias u hospitalización*:

Tipo de Documento*: Seleccionar Número de Documento*:
Fecha de Nacimiento*: Primer Apellido*:
Segundo Apellido*: Nombres*:
Nacionalidad*: Seleccionar *Aplica solo para extranjeros* Ocupación o Profesión: Seleccionar

Dirección de Residencia en Colombia:
Departamento*: Seleccionar Ciudad o municipio*: Seleccionar
Dirección de Colombia*: **Buscar**
Teléfono en Colombia*: Celular en Colombia*:
Correo Electrónico*:

Fuente: Migración Colombia

En la plataforma SIRE se ingresa información muy puntual de la persona como el nombre completo y apellidos, fecha de nacimiento, ocupación, nacionalidad, dirección de estadía en Colombia, teléfono de contacto, correo electrónico, tipo y número de documento con el que ingresa al país esto con el fin de verificar si la persona entra con un documento legal; dependiendo del tipo de documento se registra el número de visa y la categoría o permiso si tiene

alguno de estos dos, en el caso de que traiga como documento su pasaporte se ingresa el número, la actividad y fecha de ingreso al país.

Reporte de Países 2019

Se realiza un reporte de los pacientes internacionales que ingresan tanto a la Clínica Foscal Internacional como a la Fundación Oftalmológica de Santander donde se incluye el nombre del paciente, número de documento, nacionalidad, motivo de ingreso y el valor total del servicio prestado con el fin de llevar un control de cuántos pacientes internacionales ingresan cada mes, cuánto facturan y de dónde vienen. El reporte se realiza desde inicio de año y mes a mes se ingresa a los pacientes extranjeros que ingresan tanto a la Foscal como a la Foscal Internacional.

Gráfica 9. Excel Reporte de Países 2019

MES	A	B	C	D	E	F	G	H
1	MES	PACIENTE	DOCUMENTO	FACTURA	PAIS	MOTIVO INGRESO		
2	ENERO	LINA TECLA TROMP	EA3921551		ARUBA	AZV		
3	ENERO	MAGRIET MARIA NOGUERA	NTH328B52		ARUBA	AZV		
4	ENERO	AURA FILOMENA JARSAGARAY	NX4J6L909		ARUBA	AZV		
5	ENERO	DANA YANINA RIVERO	808378	\$845.180	BOLIVIA	GMMI		
6	ENERO	MARIA AMORIM VIEIRA CASTRO	FS959138	\$231.040	BRASIL	ASSIST CARD		
7	ENERO	MIRELLA DA SILVA PAIXAO	FX116836	\$201.040	BRASIL			
8	ENERO	STEPHEN PAUL JOHNSTUN	687787		ESTADOS UNIDOS	GMMI		
9	ENERO	RAQUEL HECKERT CESAR BASTOS	FW969453	\$594.190	BRASIL			
10	ENERO	YELITZA LEON VARGAS	545452		VENEZUELA	URGENCIAS		
11	ENERO	HELOISA CORREA FERNANDES	793948	\$287.000	BRASIL	GMMI		
12	ENERO	BENJAMIN ESTEBAN URRUTIA GARCIA	P02023789	\$877.960	CHILE			
13	ENERO	RICARDO MESA IGLESIAS	840258	\$857.380	ESPAÑA			
14	ENERO	ROBERTO OVALLE FERNANDEZ	796307	\$857.380	ESPAÑA			
15	ENERO	MICK KNUTSON	561368203		ESTADOS UNIDOS	URGENCIAS		
16	ENERO	BRIGHAM MCKAY BOGLE	901964	\$668.360	ESTADOS UNIDOS	GMMI		
17	ENERO	ELVINE JOSEPH MABALAY	P7767122A		FILIPINAS	AZV		
18	ENERO	LAURA TULLIA BROTKIN	PP0729062	\$258.454	FINLANDIA			
19	ENERO	BENJAMIN FRANCOIS CHRISTAU	343169	\$258.160	FRANCIA	URGENCIAS		
20	ENERO	ROSMINIA AGUSTINA RODRIGUEZ RENGEL	895964		VENEZUELA	COLMEDICA MP		
21	ENERO	TANIA KARINA CHAVEZ BAEZ	G32387885	\$94.000	MEXICO			

Fuente: Elaboración propia

Esta información permite tener un registro y control de parte de la oficina de los pacientes internacionales que ingresan a la clínica, su motivo de ingreso, ver de qué países llegan la mayoría de pacientes, tener claridad del incremento de turismo de salud en la región, que tantos

ingresos le aportan a la clínica la llegada de extranjeros, cuáles son los servicios que más se prestan pudiendo destacando las ventajas competitivas.

11. Marco de referencia

Santander es la cuarta economía nacional, el motor de desarrollo empresarial en el oriente de Colombia, y es el departamento con mayor crecimiento económico en los últimos años (5,1 %). Con una población de 2 millones de habitantes, 87 municipios y una ciudad capital (Bucaramanga y área metropolitana) reconocida y destacada en el ámbito nacional e internacional por ser una urbe cuyo crecimiento se ha planeado para seguir las características urbanísticas, sociales y ambientales de las metrópolis del futuro, es una tierra de oportunidades para compañías que buscan expandirse o iniciar operaciones en Colombia. (Invest in Santander, 2017).

El alto nivel de los servicios médicos que ofrecen los profesionales de la salud en Santander ha hecho del departamento uno de los destinos preferidos de extranjeros que quieren someterse a tratamientos o cirugías a precios competitivos y con los más altos estándares de calidad. Para impulsar la internacionalización del sector salud se llevó a cabo en el departamento la apertura de dos zonas francas especializadas en salud las cuales potencializan a la región como un destino atractivo de salud, Zona Franca Permanente Especial Fosunab y el Hospital Internacional de Colombia FCV. Actualmente éstas atienden pacientes provenientes de Ecuador, Aruba, Curazao, Panamá, Estados Unidos, Alemania e Inglaterra, entre otros países, esto ubica al departamento como uno de los líderes del sector salud en Colombia, a esto se suma el número significativo de empresas que forman parte de su cadena productiva, 3.104 aproximadamente, entre las cuales se encuentran instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS), distribuidores mayoristas y minoristas de medicamentos y equipos, laboratorios clínicos, centros de diagnóstico e investigación, clínicas, hospitales y facultades de salud. (Invest in Santander, 2017).

La oferta de servicios que encuentran los extranjeros en Colombia es variada, los más requeridos en el exterior son cardiología, tratamientos de cáncer, oftalmología, ortopedia, odontología, exámenes médicos integrales y cirugía plástica. Son varias las razones por las cuales escogen al país como destino de salud. En el desempeño global de los sistemas de salud Colombia ocupa la primera posición en Latinoamérica y el número 22 en el mundo, según la Organización Mundial de la Salud (OMS). Además, el país es pionero en la creación de sistemas propios de acreditación en salud y ha contribuido en la medicina mundial con grandes avances: válvula de Hakim (ideada para el manejo de enfermedades que afectan el cerebro), y una vacuna contra la malaria (enfermedad tropical que ocasiona serios problemas de salud en el trópico). (PROCOLOMBIA, 2019)

-Turismo de salud: El turismo de salud es un sector muy dinámico el cual ha presentado un crecimiento en Colombia y a nivel mundial. Se define como el proceso de trasladarse a un país diferente al que se reside para recibir servicios de salud. Los turistas en la búsqueda de sus destinos resaltan que buscan un país atractivo y con buena imagen internacional donde puedan tomar unas vacaciones, conocer, descansar y al mismo tiempo acceder a tratamientos médicos, con profesionales especializados, infraestructura adecuada y tecnología de punta, ya que en sus países natales el costo de esos servicios son muy elevados y poco asequibles, llegando al punto de constituirse como tratamientos de lujo, lo que los deja en la búsqueda de nuevas opciones de tratamientos médicos en otros países.

Según el reporte del Ranking de destinos del MTI (Medical Tourism Index) los principales destinos de salud en América con mejor puntuación son Canadá con un puntaje de 76.62, Colombia con 69.48, Panamá con 67.93, Argentina y Costa Rica con 67.67.

Gráfica 10. Índice Global Las Americas



Fuente: *Medical Tourism Index*

El top 5 de los países que más realizan la actividad de turismo de salud son Canadá, Reino Unido, Israel, Singapur e India. Este tipo de turismo hace parte de la política social, debido a que la salud no es solo un indicador más del desarrollo humano, también hace parte de un crecimiento económico para lograr un desarrollo, es por ello que donde más oferta se puede encontrar es en América Latina.

América Latina es una de las regiones que más le apuesta al turismo de salud, países como Colombia, Panamá, Costa Rica, Argentina y República Dominicana han tenido un gran crecimiento en este sector.

Gráfica 11. Top 5 de Turismo de Salud



Fuente: Medical Tourism Index (MTI)

Colombia se ubica en el segundo lugar de la industria médica y turística gracias a un puntaje alto en el lado del costo de la atención médica, así como un buen puntaje alcanzado en el atractivo del factor de destino. Esto significa que el destino es una muy buena opción para vacacionar y hacer turismo mientras recibe tratamiento en su sistema de salud privado. El principal desafío es mejorar la imagen que tiene el país internacionalmente debido al conflicto armado y el narcotráfico por el cual el país ocupa el puesto número 17 en cuanto al entorno del destino con una puntuación de 62.5 en esa categoría. Finalmente, en cuanto a la calidad de sus instalaciones y el factor de servicios, ocupó el puesto 12, con un puntaje alto de 70.86 en la parte de reputación y acreditación de su sistema de atención médica, a medida que la nación sudamericana continúa mejorando su infraestructura y marca de atención médica. En general, Colombia ocupa el décimo lugar entre los 41 destinos del índice de turismo médico, y el mejor puntaje para una nación latinoamericana, solo ocupando el segundo lugar después de Canadá en la región de Estados Unidos. El factor principal con el puntaje más bajo es la responsabilidad del gobierno, y la nación está haciendo algo para aumentarlo, a medida que pasa los viejos tiempos de su mala reputación. (MTI, 2019)

Gráfica 12. Colombia, Medical Tourism Index



Fuente: Medical Tourism Index

En general Colombia es un destino atractivo en materia de turismo de salud gracias al reconocimiento que internacionalmente ha recibido, la calidad de su servicio y entrenamiento médico, especialización empatía de los colombianos a la hora de atención, tiempos de espera cortos respecto a las autorizaciones comparado con los países de origen de los turistas y precios competitivos. Se calcula que un procedimiento médico en el país llega a costar entre un 10% y 35% menos que en Estados Unidos. Además la exención de IVA en paquetes turísticos para extranjeros hace al país una nación atractiva en materia de salud, la cual cada año recibe más de 50000 personas buscando atención médica según el MinCIT. (Ministerio de Comercio, Industria y Turismo).

Según estimaciones de Euromonitor, el turismo médico podría mover este año en Colombia \$615.300 millones, dato que si se compara con lo registrado en 2014, tendría crecimiento de 112,1% pues este fue de \$290.100 millones. Además, se proyecta que para 2024 el monto sea de

\$990.500 millones. A lo anterior se le suma que, de acuerdo con ProColombia, a la fecha hay 14 zonas francas y seis clústeres para el sector. Asimismo, indica que hay un ecosistema de innovación con incentivos de Colciencias para investigación, desarrollo e innovación, que busca generar mejores servicios en salud, gracias al uso de nuevas tecnologías. (Revista Portafolio, 2019)

12. Alcance

Con este proyecto se busca ampliar el plan de internacionalización de la clínica FOSCAL mediante una alianza estratégica con el Ministerio de Salud de Trinidad y Tobago para la prestación de servicios médicos de alta calidad, evaluando las oportunidades comerciales que tiene la clínica con el país.

13. Metodología

La metodología implementada en el trabajo es de carácter cualitativa. Se recopila información a partir de fuentes primarias como publicaciones de periódicos y revistas donde obtuve columnas de opinión escritas por expertos y artículos acerca de la situación actual del sector salud en el país y en Santander para poder crear un contexto acerca de cómo está el sector y su crecimiento; documentos oficiales y reportes institucionales como informes realizados por el gobierno y el Ministerio de Salud sobre la oferta y demanda de servicios de salud y sus tendencias en Trinidad y Tobago para poder determinar qué servicios son prestados allí y como está su situación. La elección de este tipo de fuente tiene como fin el de recolectar datos de primera mano que me permitan realizar un análisis de las oportunidades comerciales entre la Clínica Foscal Internacional y el Ministerio de Salud de Trinidad y Tobago al igual que un análisis de mercados para poder revisar la viabilidad de un posible convenio entre estas dos instituciones.

14. Descripción de funciones realizadas durante la práctica

14.1 Análisis de mercados nacionales e internacionales de los servicios exportables de la oficina.

Esta función consiste en realizar un estudio de mercados con el fin de analizar la oferta y demanda de los servicios médicos que la clínica puede ofrecer a mercados nacionales y extranjeros.

14.2 Búsqueda de cobertura de los pacientes que poseen seguros internacionales con los cuales la oficina tiene convenio.

Esta función consiste en verificar mediante la plataforma del seguro o por comunicación directa con la póliza vía web o telefónica la cobertura que posee el paciente. Esta función se debe realizar antes que el paciente vaya a tomar algún servicio médico (consulta, cirugía, medicamentos) para poder verificar si el seguro cubre todo el costo del servicio o el paciente debe pagar un porcentaje del valor total del procedimiento.

14.3 Acompañamiento del paciente y su familia durante su estadía en la Clínica.

Esta función está enfocada en el servicio al cliente, brindar a los pacientes que llegan a la clínica a tomar algún servicio la mejor atención mediante un seguimiento y acompañamiento al paciente y a su familia para que se sientan a gusto en el país y en la clínica y asegurar su fidelización y buena imagen del servicio de la clínica en el exterior.

14.4 Mejoramiento de procesos de atención de pacientes internacionales.

Esta función consistía en que como practicante debía apoyar todas las actividades de atención de pacientes internacionales que llegaran a la clínica mediante el acompañamiento del paciente y su familia a las distintas consultas, agendamiento de citas y procedimientos, traducción durante toda su estadía ya que la mayoría de pacientes extranjeros no hablan español y necesitaban el servicio

de interprete, realizar convenios con médicos de la clínica para que abrieran agenda para atender a nuestros pacientes apenas llegaran al país.

14.5 Apoyo a programas especiales como Corona Imperial.

El programa Corona Imperial consiste en benefactores de la clínica que donan dinero a los distintos programas como la Fundación Amigos cuya razón social es apoyar a niños con cáncer. Estas personas tienen convenio con la oficina y pueden solicitar servicios medios a través de la oficina de manera prioritaria.

14.6 Manejo de bases de datos de fidelización.

Esta función consiste en el manejo de bases de datos de la oficina como SAP con el fin de llevar un registro y control de manera organizada de la información acerca de los pacientes nacionales e internacionales ingresados en la clínica.

14.7 Internacionalización de la clínica.

Esta función consiste en apoyar el plan estratégico de internacionalización puesto en marcha por la clínica que consiste en abrir la clínica a nuevos mercados internacionales y tener reconocimiento internacional para que pacientes extranjeros elijan a la clínica para tomar servicios médicos de alta calidad.

15. Descripción de las actividades desarrolladas durante la práctica

15.1 Asistencia administrativa en el desarrollo de prestación de servicios médicos a pacientes nacionales e internacionales

Esta función consiste en la atención al paciente nacional o internacional por medio de servicios médicos, ya sean pacientes nacionales o pacientes extranjeros que tengan convenio con un seguro internacional o que vayan a tomar el servicio de manera particular.

Coordinación previa vía web-mail o telefónica; reservando horas médicas, entregando presupuestos, coordinando hospitalizaciones, exámenes, procedimientos y/o cirugías.

15.2 Organización de logística del servicio, planeación y estructuración de planes de oferta

Esta función consiste en pactar previamente los servicios con los proveedores para la prestación de estos mismos a nuestros clientes.

Apoyo y asistencia relacionada a estadía en Colombia; hoteles en convenio con tarifas especiales, y traslados Hotel - Clínica.

Durante el desarrollo de la función se presentaban desafíos en el manejo de agendas y tiempos entre los doctores a la misma vez los cuellos de botella que se generaban cuando superábamos nuestra capacidad máxima de atención al usuario. La solución a esta problemática fue la anticipación y organización de los servicios con mínimo 7 días de antelación y la no aceptación de prestar un servicio cuando llegábamos a la máxima capacidad.

15.3 Acompañamiento del cliente externo, Nacional e internacional

Esta función consiste en un permanente acompañamiento del paciente a las diferentes dependencias de la clínica, para las diferentes consultas y exámenes médicos que iban a recibir de manera prioritaria. De igual manera, prestar el servicio de traducción a los pacientes internacionales que lo requerían.

Esta labor de acompañamiento personalizado a los clientes era la labor más delicada durante todo el desarrollo de mi práctica empresarial, porque de la eficiencia en la prestación del servicio, dependía el posicionamiento y la captación de nuevos clientes y la buena imagen de

la clínica y el país en el exterior. De igual manera, esta labor me permitió desarrollar y mejorar habilidades comunicativas y de relaciones interpersonales gracias al conocimiento del manejo de relaciones internacionales y culturales.

15.4 Apoyo al Área de Pólizas Internacionales

Comunicación vía telefónica y correo electrónico con los seguros internacionales con los que tiene convenio la oficina para verificar el estatus de cobertura y solicitar autorizaciones para procedimientos y exámenes de acuerdo con la póliza de servicios médicos; la aprobación de los servicios médicos por parte de la aseguradora, y finalmente el acompañamiento otorgado al paciente al momento de la realización de los servicios médicos por parte de las clínicas.

15.5 Asistencia administrativa en el desarrollo del servicio de Chequeo ejecutivo

El servicio de chequeo ejecutivo consiste en un paquete de exámenes médicos y consultas con especialistas para prevenir enfermedades emergentes y determinar el estado de salud de la persona. Esta función se basó en el manejo de indicadores del servicio a cargo, alimentación de base de datos del producto, la recolección y elaboración de facturas del servicio junto con sus respectivos soportes, organización de la agenda del servicio y un acompañamiento al paciente durante todo el servicio.

Capítulo 4. Trinidad y Tobago

Ilustración 9. Bandera de Trinidad y Tobago



La República de Trinidad y Tobago es un estado independiente situado en el extremo meridional del Caribe, repartido entre dos islas, Trinidad la cual es la más extensa y poblada, Tobago e islas menores, con

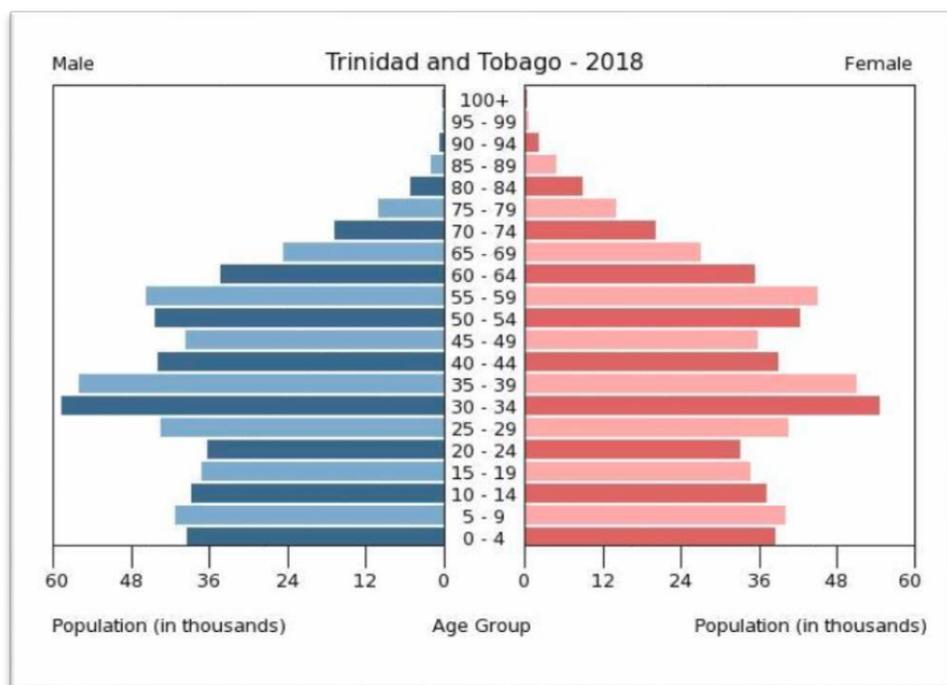
una superficie territorial total que alcanza los 5 127 km². Desde que obtuviera su independencia de Gran Bretaña en 1962, el país ha evolucionado hasta convertirse en una sociedad multicultural bien desarrollada. Sus reservas abundantes de gas natural y petróleo, que constituyen la base de su riqueza económica, hacen que se convierta en un país con un PIB relativamente alto en el contexto del Caribe y, según la clasificación del Banco Mundial, en una economía de ingresos altos.

16. Características demográficas

En el 2018, la población del país llegaba a 1,215,527. La composición étnica de la población era 35,4% de ascendencia india, 34,2% de ascendencia africana, 23,0% de mestizos y 8,4% de otros grupos étnicos (asiático, europeo y del Oriente Medio); la proporción entre hombres y mujeres era de aproximadamente 1:1.

En la gráfica se muestra la estructura de la población del país, por edad y sexo, para el año 2018.

Gráfica 13. Estructura de la población



Fuente: CIA Factbook

Durante este año la población según la edad se distribuía de 0-14 años, el porcentaje de la población con esta edad es de 19,24% (hombres 119.093 / mujeres 114.830), 15-24 años: 11.55% (hombres 73,171 / mujeres 67,164), 25-54 años: 44.99% (hombres 285,376 / mujeres 261,517), 55-64 años: 13.12% (hombres 79,596 / mujeres 79,890), 65 años y más: 11.1% (hombres 58,866 / mujeres 76,024) (2018 est.)

La esperanza de vida al nacer es de 71 años. Trinidad y Tobago está experimentando un cambio demográfico, caracterizado por una tasa de fecundidad decreciente (calculada en 1,78 en el 2014), una población que está envejeciendo, una disminución de las enfermedades transmisibles y un aumento de las enfermedades no transmisibles (ENT), así como la aparición de nuevas enfermedades transmitidas por vectores. Para el sector de la salud, estos cambios epidemiológicos obligan a poner mayor énfasis en la atención primaria de salud.

17. Condiciones económicas

Trinidad y Tobago ocupa el puesto 90 en la mayor económica de exportación en el mundo y el puesto 62 a la economía más compleja de acuerdo con el Índice de Complejidad Económica (ECI). En 2017, Trinidad y Tobago exportó \$ 8,19 Mil millones e importó \$ 4,55 Mil millones, dando como resultado un saldo comercial positivo de \$ 3,64 Mil millones.

Las principales exportaciones de Trinidad y Tobago son Gas de petróleo y demás hidrocarburos gaseosos (\$2,32 Mil millones), Aceites de petróleo o de mineral bituminoso (\$1,64 Mil millones), Alcoholes acíclicos y sus derivados halogenados, sulfonados, nitrados o nitrosados (\$1,15 Mil millones), Amoníaco anhidro o en disolución acuosa (\$965 Millones) y Petróleo crudo de petróleo o minerales bituminosos (\$540 Millones)

Los principales destinos de las exportaciones de Trinidad y Tobago son los Estados Unidos (\$3,14 Mil millones), Chile (\$733 Millones), Guayana (\$471 Millones), la República Dominicana (\$425 Millones) y el Perú (\$287 Millones). Los principales orígenes de sus importaciones son los Estados Unidos (\$1,01 Mil millones), Rusia (\$729 Millones), China (\$427 Millones), Colombia (\$255 Millones). (OEC,2019)

La economía es predominantemente industrial, con una fuerte dependencia del sector energético. El petróleo y el gas generalmente representan alrededor del 40% del PIB y el 80% de las exportaciones, pero menos del 5% del empleo. Por consiguiente, la economía es sensible a la fluctuación de los precios del petróleo y el gas. Actualmente se encuentra en un proceso de transición, de una economía petrolera a una economía basada principalmente en el gas natural. En el 2017, el PIB era de US\$ 22.78 mil millones y un PIB per cápita de US\$ 31,300. El gasto en salud per cápita era de US\$ 1 136,31 en el 2014.

18.Sistema Político

El sistema político de este país es una democracia parlamentaria que está compuesta por tres poderes el ejecutivo, legislativo y judicial.

-Poder ejecutivo: está conformado por el presidente como jefe de Estado que es elegido por la Cámara de Representantes y el Senado, quien ocupa el cargo durante un ciclo de cinco años, es el presidente quien nombra al primer ministro, el cual debe ser miembro de la Cámara de Representantes. Para poder ser nombrado en este puesto.

-Poder legislativo: a este poder pertenecen los 36 miembros de la Cámara de Representantes, que son elegidos por un periodo de cinco años mediante el voto, los 31 miembros del Senado, que son nombrados por el presidente en consenso con el primer ministro y el líder de la oposición.

-Poder judicial: comprendido por la Corte Suprema, la Corte Superior y la Corte de Apelaciones, la cual preside el presidente de la Corte Suprema.

ORGANO EJECUTIVO

Jefe de Estado: presidente Paula-Mae WEEKES (desde el 19 de marzo de 2018)

Ilustración 10. Jefe de estado



Jefe de Gobierno: Primer Ministro Keith ROWLEY (desde el 9 de septiembre de 2015)

Ilustración 11. Jefe de gobierno



Ministro de Comercio e Industria de Trinidad y Tobago: Paula Gopee-Scoon

Ilustración 12. Ministro de Comercio e Industria de Trinidad y Tobago



Gabinete: Gabinete nombrado de entre los miembros del Parlamento

Elecciones/nombramientos: presidente elegido indirectamente por un colegio electoral de miembros seleccionados del Senado y la Cámara de Representantes para un mandato de 5 años (elegible para un segundo mandato); la última elección se celebró el 19 de enero de 2018 (la

próxima tendrá lugar en febrero de 2023); el presidente suele nombrar al líder del partido mayoritario en la Cámara de Representantes como primer ministro.

Resultados de las elecciones: Paula-Mae WEEKES (independiente) elegida presidenta; se presentó sin oposición y fue elegida sin voto; es la primera mujer jefa de Estado de Trinidad y Tobago.

Moneda oficial: Dólar trinitense o dólar de Trinidad y Tobago

Cambio: 1 dólar trinitense = 475,379 COP

1 dólar trinitense = 0,14452 USD

Ilustración 13. Billete de veinte dólares trinitenses



19. Acuerdos comerciales vigentes pactados entre Colombia y Trinidad y Tobago

19.1 CARICOM

CARICOM es una organización creada el 4 de Julio de 1973 con el Tratado de Chaguaramas por 15 países del caribe. Colombia suscribió el acuerdo con Trinidad y Tobago el cual participa como signatario, el 24 de julio de 1994, el Acuerdo de Alcance Parcial No. 31 sobre Comercio y Cooperación Económica y Técnica (AAP No 31), que entró en vigencia el 1° de enero de 1995. Sus

objetivos son elevar el nivel de vida y trabajo de las naciones de la región, acabar con el desempleo, acelerar, coordinar y sustentar el desarrollo económico. Asimismo, fomentar el comercio y las relaciones económicas con terceros países y con grupos de naciones.

En el marco de este Acuerdo, Colombia recibe preferencias arancelarias del 100% en 1.074 productos por parte de Trinidad y Tobago, Jamaica, Barbados y Guyana. Por su parte, Colombia otorga a los doce países del Caricom preferencias arancelarias del 100% a 1.128 productos en nomenclatura nandina. Entre los productos en los cuales Colombia recibe preferencias del 100% sobre los aranceles, podemos citar: Tabaco, Poliestirenos, maquinaria agrícola, sulfatos de amonio, cloruro de potasio, policloruro de vinilo, sulfatos de calcio, polipropileno, almidón de maíz, textiles, entre muchos otros. (MinComercio, 2019)

20. Sistema de Salud en Trinidad y Tobago

El sistema de salud en Trinidad y Tobago abarca el sector público y el privado y a las organizaciones gubernamentales. En el país predomina el sector público, todos los servicios de carácter público son gratuitos, financiados por el gobierno y los contribuyentes. Los servicios ofrecidos en establecimientos públicos de salud incluyen atención pre y posnatal, bienestar del niño, enfermedades crónicas y planificación de la familia. A nivel de atención primaria se ofrece una atención básica con una serie de servicios en los centros de salud ubicados en comunidades de todo el país. La atención secundaria de salud se ofrece en los hospitales públicos, ubicados en diversas partes de Trinidad y Tobago. También se ofrece un número limitado de servicios de atención terciaria en determinados hospitales.

El sector privado es más pequeño y consiste en un modelo de honorarios por servicios prestados, en su mayoría el costo de estos servicios es muy elevado y no está al alcance de todos los

ciudadanos. Incluye una variedad de proveedores privados, como médicos, dentistas, farmacéuticos y optometristas, además de establecimientos privados de atención de la salud como hospitales y hogares para adultos mayores, laboratorios clínicos y centros de diagnóstico.

El sistema está dividido en dos niveles. En el primer nivel se encuentra el Ministerio de Salud el cual está encargado de supervisar el sistema y es el responsable de su financiamiento, reglamentación y gobernanza. El segundo nivel es el de la prestación de servicios de salud, el cual está descentralizada en cinco autoridades sanitarias regionales semiautónomas: cuatro en Trinidad y una en Tobago. Los servicios de atención sanitaria se prestan a través de una red de 96 centros de salud, nueve establecimientos distritales y nueve hospitales. Cada autoridad sanitaria regional de Trinidad tiene al menos un establecimiento distrital de salud y un hospital de referencia. Cerca de dos terceras partes de los centros de salud se encuentran ubicados en el oeste de Trinidad donde vive la mayoría de la población.

20.1 Principales Desafíos de la Salud

Trinidad y Tobago presenta algunas dificultades en el sector salud. En colaboración con el ministerio han tratado de sobrepasar estos obstáculos para la correcta prestación de servicios de salud a la población trinitense.

Enfermedades Emergentes

Las enfermedades transmitidas por vectores son de gran preocupación en Trinidad y Tobago debido al grado de morbilidad de estas y el aumento de casos presentados. En el año 2014 se evidenciaron los primeros casos de chikunguña y personas afectadas por el virus Zika. Cerca de 243 casos de chikunguña fueron confirmados y 498 casos de infección por el virus del Zika, 294 de ellos en embarazadas.

Tuberculosis

Las muertes presentadas por Tuberculosis han venido disminuyendo de 2,1 por 100,000 habitantes en los últimos años, sin embargo, se sigue realizando una vigilancia activa de la tuberculosis. Hubo 218 casos notificados y 196 casos nuevos y recidivantes. La incidencia de la tuberculosis era de 17 por 100 000 habitantes (incluidos los casos de coinfección con VIH) y 2,9 para las personas con una coinfección con VIH. El tratamiento y la cobertura eran relativamente altos (87%), pero se observó la presencia de tuberculosis multirresistente, y 16% de los casos nuevos o recidivantes fueron positivos al VIH.

Mortalidad Materno infantil

Se presentó una tasa de mortalidad materno infantil alta en los últimos años, al ubicarse en 46 por 100,000 nacidos vivos, y alcanzó un nivel máximo de 64. Se ha podido establecer que las causas del aumento de esta tasa pueden obedecer a problemas de notificación. Los factores de riesgo incluyen complicaciones de la hipertensión, la diabetes y el trabajo de parto prematuro, que es motivo de preocupación debido a la disminución de las tasas de fecundidad, también se deben considerar otros factores como una dotación subóptima de personal y el acceso tardío a la atención prenatal.

Enfermedades Crónicas

Las ENT crónicas son la principal prioridad del Ministerio debido a que son las principales causas de muerte en Trinidad y Tobago. En promedio, cerca de 53% de los diagnósticos de alta dados a los pacientes hospitalizados fue una ENT. Las enfermedades más comunes causales de muerte son los traumatismos, las enfermedades cardiovasculares y las enfermedades del aparato digestivo.

Recursos Humanos

La escasez de personal calificado en las instituciones prestadoras de servicios de salud es uno de los principales problemas que posee Trinidad y Tobago. A partir de esta problemática el Ministerio de Salud ha implementado un plan de recursos humanos a 10 años (2016-2025) el cual consiste en velar por que la dotación de personal del sector público de la salud sea suficiente y adecuada para prestar de manera óptima una atención de salud de buena calidad. De igual manera el Ministerio se ha dedicado a contratar personal del extranjero y han ido aprovechando y creando convenios bilaterales y multilaterales con diferentes organismos y países como el Programa de Voluntarios de las Naciones Unidas, el Instituto de Donaciones y Trasplantes (España), los Shriners Hospitals for Children (Estados Unidos), el Reino Unido y la República Popular China. Están en marcha negociaciones para concluir convenios con Colombia, Filipinas, Nigeria y Uganda.

Conocimiento, Tecnología e Información en el Ámbito de la Salud

Las investigaciones del ámbito de la salud en su mayoría son conducidas por entidades independientes como instituciones académicas y organizaciones gubernamentales y el Ministerio de Salud como colaborador. No existe un único repositorio para los datos de investigación; el Ministerio cuenta con un servicio de biblioteca medica donde a través de InfoMed plus, proporciona recursos electrónicos para todo el personal y el público en general.

El sistema de información de salud es precario en varios aspectos ya que se deben ingresar datos como información básica del paciente, atención y tratamientos de forma manual y es ineficiente porque no se están agilizando los procesos y se gasta mucho tiempo en esta labor. La lenta

modernización del sistema de información de salud ha agravado las dificultades para obtener acceso a información actualizada.

Medioambiente y Seguridad Humana

Desastres naturales y antropogénicos

Trinidad y Tobago es un país muy vulnerable a los efectos directos e indirectos del cambio climático sobre la salud de la población. Posee un riesgo alto a verse afectado por terremotos y por el impacto indirecto de las ondas tropicales, lo que se traduce en precipitaciones copiosas, inundaciones y deslizamientos de tierra. Según los datos suministrados por la oficina de preparación y gestión de desastres, entre el 2014 y el 2018 se notificaron 271 eventos que representaban una amenaza. El número de amenazas naturales fue mayor que el de desastres antropogénicos, con predominio de inundaciones, deslizamientos de tierra, incendios y vientos huracanados. (Office of Disaster Preparedness and Management (Trinidad y Tabago). Report on the summary of hazards & disasters within Trinidad & Tobago, abril de 2016.)

Inocuidad de los alimentos y seguridad alimentaria

Las consecuencias del cambio climático, aunadas a la escasez de tierra cultivable y mano de obra agrícola son las principales amenazas que afectan a la inocuidad de los alimentos y la seguridad alimentaria de la población.

Acceso a agua potable y saneamiento

Datos de la dirección de abastecimiento de agua y alcantarillado de Trinidad y Tobago arrojan que el acceso a agua potable en el país ha incrementado. La accesibilidad a un suministro

mejorado de agua potable fue de 94% en el 2015, y el acceso al agua clorada aumentó de 91% en el 2011 a 99% en el 2015. Hasta 88% de los hogares tenía acceso directo a agua corriente, mientras que 12% tenía que utilizar acceso indirecto. Sin embargo aún persisten fallas en el suministro permanente de agua y el uso de fuentes indirectas de agua son una indicación de que es común el almacenamiento de agua.

Envejecimiento

Trinidad y Tobago es considerado un país donde su población ha ido envejeciendo rápidamente. aproximadamente 13% de la población era mayor de 60 años; las proyecciones sobre esa cohorte de edad estiman que ese porcentaje se incrementó a 14,2% en el 2015 y superará el 28,2% para el 2050 (Central Statistical Office (Trinidad y Tabago). *Trinidad and Tobago 2011 population and housing census: demographic report*. Puerto España: CSO; 2012)

20.2 Principales causas de Mortalidad y Morbilidad

Causas de Mortalidad

En Trinidad y Tobago las 5 principales causas de mortalidad son cardiopatías, diabetes, enfermedades cerebrovasculares, agresiones y homicidios, y las enfermedades hipertensivas. Con respecto a la población masculina, las cuatro primeras causas de muerte son el cáncer de próstata, el cual causó más defunciones que las enfermedades hipertensivas; además, la tasa de cardiopatías fue mucho mayor en los hombres que en la población general. Las agresiones y homicidios, que ocuparon la cuarta posición entre las principales causas de muerte en los hombres, fueron la primera causa de muerte en los jóvenes (de 20 a 44 años).

Gráfica 14. Principales causas de muerte, por sexo, Trinidad y Tobago

Grupo	Total de muertes			Hombres			Mujeres		
	Orden	No.	Tasa	Orden	No.	Tasa	Orden	No.	Tasa
Cardiopatía (cardiopatía isquémica)	1	1 523	114,68	1	877	133,43	2	646	96,3
Diabetes sacarina	2	1 505	113,32	2	751	114,26	1	754	112,4
Enfermedad cerebrovascular	3	920	69,27	3	457	69,53	3	463	69,02
Agresión (homicidio)	4	479	36,07	4	422	64,2	(15	57	8,5)
Enfermedad hipertensiva	5	408	30,72	(6	204	31,04)	4	204	30,41
Neoplasia maligna de próstata				5	258	39,25			
Neoplasia maligna de mama							5	172	25,64

Fuente: Organización Panamericana de la Salud, Datos de mortalidad

En cuanto a la población femenina, la principal causa de muerte fue la diabetes, seguida de las cardiopatías, las enfermedades cerebrovasculares, las enfermedades hipertensivas y el cáncer de mama. La diabetes y la infección por el VIH fueron las principales causas de muerte en las mujeres jóvenes (de 20 a 44 años)

Causas de Morbilidad

Enfermedades Transmisibles

Las enfermedades transmisibles son las principales causas de morbilidad en Trinidad y Tobago. Entre ellas se encuentran las enfermedades transmitidas por vectores, estas han generado mucha preocupación debido al esparcimiento de enfermedades como el zika y el dengue. El Ministerio de Salud prosigue una estrategia combinada que incluye la reducción de los criaderos, el uso de insecticidas y la educación del público para controlar la población de mosquitos.

VIH/SIDA

La epidemia de la infección por el VIH/sida en Trinidad y Tabago se ha generalizado, con una prevalencia de 1,2% en el período 2006-2016 y una disminución leve a 1,1%, en el 2017.

Gráfica 15. Prevalencia de VIH



Fuente: Banco Mundial

En el 2014 se notificaron 1 053 casos nuevos de infecciones positivas al VIH, lo que refleja una disminución con respecto al 2010. Las mujeres representaban 43% de los casos nuevos notificados en el 2014, comparado con 47% en el 2005. Los adultos jóvenes representaron 12% de los casos nuevos en el 2014; la mayor parte de los casos (64%) se registraron en el grupo de 15 a 49 años de edad. La proporción de personas mayores de 50 años con diagnóstico reciente de infección por el VIH aumentó de 12% en el 2010 a 17% en el 2014. De acuerdo con los resultados de una encuesta de vigilancia bioconductual realizada en hombres entre el 2010 y el 2015, la prevalencia de la infección por el VIH en los hombres que tienen relaciones sexuales con

otros hombres era de 27%; de este porcentaje, 24% desconocían su estado con respecto a la infección por el VIH y 37% eran mayores de 30 años. La infección por el VIH era la única enfermedad transmisible que figuraba entre las diez causas principales de muerte en el 2010, en la séptima posición. Las muertes relacionadas con el sida disminuyeron 70% entre los años 2005 y 2014, y 47% entre el 2010 y el 2014. Esta disminución probablemente se debe a la provisión de medicamentos antirretrovirales sin costo alguno a los pacientes.

Gráfica 16. Mujeres adultas con VIH



Fuente: Banco Mundial

21. Ministerio de Salud de Trinidad y Tobago

El ministerio de Salud es el organismo responsable por la política y planificación de la prestación de servicios de atención médica y de la conducción del sector salud de Trinidad y Tobago. Entre sus funciones está definir la agenda nacional de salud y las prioridades nacionales a partir de la evaluación de necesidades, supervisar el sistema, desarrollar legislación, regulación y financiamiento, garantizar que todas las organizaciones e instituciones que producen bienes y servicios de salud cumplen con las normas de seguridad. Muchas de estas funciones las realiza por medio de alianzas con entidades regionales e internacionales y ONG.

El Ministerio de Salud no administra directamente los establecimientos de salud, esta labor fue transferida a las Autoridades Regionales de Salud (ARS) con la aprobación de la Ley de Autoridades Regionales de Salud No. 5 en 1994. El Ministerio ha ido cambiando su orientación para enfocarse en la formulación de políticas, la planificación, seguimiento y la evaluación, reglamentación, el financiamiento y la investigación.

Los ARS son organismos autónomos que poseen y operan instalaciones de salud en sus respectivas regiones, y son los encargados del equipamiento de los hospitales con equipos de trabajo, la provisión de instalaciones de salud para el tratamiento, la enseñanza y la investigación y la participación de audiencias externas que brindan servicios similares.

Actualmente hay cinco RHA que brindan servicios públicos de atención médica a la población que incluyen:

- Autoridad Regional de Salud del Este
- Autoridad de Salud Regional Central del Norte
- Autoridad de Salud Regional del Noroeste

- Autoridad de Salud Regional del Sudoeste
- Autoridad Regional de Salud de Tobago

Instalaciones de Salud Pública

Cada región en Trinidad y Tobago posee instalaciones médicas como hospitales, centros de salud, centros de bienestar.

21.1 Autoridad de Salud Regional del Noroeste

Ilustración 14. Autoridad de salud regional Noreste



- Establecido: 1995
- Población: 500,000
- Límites: Oeste - Carenage, Este - St. Joseph, Norte - Las Cuevas, Sur - Churchill Roosevelt Highway
- Número de hospitales: 3
- Número de establecimientos de salud del distrito: 1
- Número de centros de salud: 17
- Número de centros de bienestar: 3

21.2 Autoridad de Salud Regional Central del Norte

Ilustración 15. Autoridad de Salud Regional central del norte



Administra los grupos de atención primaria de salud de Arima, Chaguanas y St. Joseph. Las Instalaciones de Atención Secundaria del Complejo de Ciencias Médicas Eric Williams, Mt. Hope Women's Hospital y el Hospital de Caura también están bajo el ámbito de la NCHRA.

21.3 Autoridad de Salud Regional del Este

Ilustración 16. Autoridad de Salud Regional del este



Tiene como objetivo promover el bienestar en colaboración con la comunidad y proporcionar un servicio de atención médica rentable y de calidad a la población a través de un recurso humano altamente motivado y desarrollado. Brinda atención médica a la población de la cuenca de aproximadamente 120,000 desde Matelot en el norte hasta Guayaguayare, Rio Claro y Brothers Road en el sur hasta Valencia en el este, cubriendo aproximadamente 1/3 de la isla.

Administra el Hospital Sangre Grande y el Centro de Salud del distrito de Mayaro.

21.4 Autoridad de Salud Regional del Suroeste

Es la responsable de la administración y gestión del Hospital General de San Fernando, el Hospital Docente de San Fernando, el Hospital del Área de Point Fortin, el Centro de Salud del

Distrito de Princes Town, el Centro de Salud del Distrito de Couva, el Centro de Salud del Distrito de Siparia y 33 servicios de salud, extensión y atención extendida. centros ubicados en toda la región.

- Establecido: 1995
- Población: 600,000
- Lema: sus socios en salud
- Superficie: 1/3 de Trinidad
- Límite noroeste: Freeport
- Límite suroeste: Icacos
- Límite suroriental: Moruga
- Límite noreste: Tabaquite
- No de hospitales: 2
- Número de establecimientos de salud del distrito: 3
- No. Centros de salud: 31
- Centros de Atención Extendida: 2

Visión

“El Ministerio de Salud es una institución proactiva, humanitaria y centrada en las personas que garantiza que todos los interesados alcancen los estándares de excelencia que promueven, protegen y mejoran el estado de salud de las personas de Trinidad y Tobago.

Misión

“Nuestra misión es proporcionar un liderazgo eficaz para el sector de la salud centrándose en la formulación de políticas basadas en la evidencia; planificación; vigilancia; evaluación; Colaboración y regulación. El Ministerio de Salud establece prioridades nacionales para la salud y garantiza un entorno propicio para la prestación de una amplia gama de servicios de alta calidad y centrados en las personas de una combinación de proveedores públicos y privados.

Ministro de Salud

Ilustración 17. Ministro de salud



Terrence Deyalsingh es el Ministro de Salud de Trinidad y Tobago y miembro del parlamento de St. Joseph. Su objetivo principal es llevar a cabo los tres niveles altos los cuales son la presión arterial, el azúcar y el colesterol a los tres niveles bajos.

Capítulo 5. Oferta de servicios de la Clínica Foscal Internacional a Trinidad y Tobago

Teniendo en cuenta la situación actual del sector salud en trinidad y Tobago, los desafíos que el sistema presenta y las principales causas de mortalidad y morbilidad en el país, se puede establecer un conjunto de servicios que la Clínica Foscal internacional puede ofrecer al mercado trinitense en orden a satisfacer todas las necesidades que actualmente padecen.

Las principales causas de muerte en Trinidad y Tobago son en orden de importancia, las cardiopatías, la diabetes, las enfermedades cerebrovasculares, las agresiones y homicidios, y las enfermedades hipertensivas. La Clínica Foscal Internacional se ve en la capacidad de responder ante las necesidades y principales desafíos que presenta el país, ya que la clínica dentro de su portafolio de servicio ofrece atención especializada en cardiología, centro de cáncer, oftalmología general y con especialidad en glaucoma.

22. Cardiología

Instituto del Corazón

Ilustración 18. Cardiología



El Instituto del Corazón de Bucaramanga es una entidad privada, fundada por un reconocido grupo de médicos cardiólogos que vieron la necesidad de crear una institución especializada en la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades cardiovasculares de la

población adulta y pediátrica, brindando una nueva alternativa de salud a la región con un servicio

personalizado, oportuno e integral durante las 24 horas del día. En la actualidad se tiene una alianza estratégica con la clínica Foscal Internacional. (Instituto del Corazón,2019)

El servicio de Cardiología Clínica del Instituto del Corazón de Bucaramanga cuenta con un equipo de cardiólogos adultos y pediátricos, con experiencia y dedicación que brindan al paciente una atención oportuna, cálida y con calidad.

Servicios

- Consulta cardiología.
- Cardiología hospitalaria y de urgencias.
- Evaluación de riesgo cardiovascular.
- Rehabilitación cardiovascular.
- Manejo psicológico pre y postquirúrgico.

23.Oftalmología

Uno de los principales motivos de preocupación en Trinidad y Tobago es el aumento de tasas de casos de diabetes y de todas las complicaciones que conllevan padecer esta enfermedad. La diabetes eleva el azúcar en la sangre a un nivel más alto de lo normal. Después de un tiempo, el alto grado de azúcar en la sangre puede lograr complicaciones en el cuerpo como problemas en la visión, casos que se han venido presentando regularmente en el país.

Desde su creación, la FOS ha liderado en el departamento y el oriente colombiano la prestación de los servicios de oftalmología, con un equipo de médicos sub especialistas en todas las ramas de la

oftalmología, reconocidos por sus grandes aportes al desarrollo de esta especialidad, la investigación y el beneficio social.

Servicios Consulta de Oftalmología:

- Consulta de oftalmología.
- Consulta de optometría.
- Consulta de oftalmología especializada.
- Consulta de urgencias en oftalmología (24 horas).
- Consulta de ortóptica.
- Contactología.
- Otros servicios: Óptica y farmacia.

(Foscal,2019)

24. Centro de Cáncer

El Centro de Cáncer y Enfermedades Hematológicas Virgilio Galvis Ramírez 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, 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. Poseen personal médico y paramédico especializado, con gran compromiso ético, humano y social.

La alta tecnología que posee el centro de cáncer, el grupo de cirujanos oncólogos, subespecialistas en cirugía plástica y ginecología oncológica, modernas salas de cirugía, recuperación y el apoyo del personal de enfermería especializado en la atención del paciente con cáncer permitiría a los pacientes trinitenses realizar procedimientos de alta complejidad que en la isla no se realiza.

Capítulo 6. Resultados del proyecto de valor agregado

25. Resultados de los objetivos

Objetivo: Realizar un análisis del mercado trinitense, de sus aspectos sociales, culturales, costumbres, idioma, sector salud.

Resultados: Información básica del país como las características demográficas, condiciones económicas, sistema político, rutas más cercanas, que permite analizar si es viable para la clínica llevar a cabo su propuesta de internacionalización con aquel país.

Objetivo: Identificar las oportunidades comerciales entre Colombia y Trinidad y Tobago en el sector salud.

Resultados: A raíz de este objetivo se pudo lograr identificar qué servicios requiere Trinidad y Tobago y que Colombia le podría ofrecer creando así unas relaciones comerciales en el ámbito de turismo de salud.

Objetivo: Analizar la oferta de servicios de salud exportables de la Clínica Foscal Internacional para los mercados internacionales.

Resultados: El logro de los objetivos de internacionalización de la clínica como abrir nuevos mercados internacionales mediante la oferta de servicios especializados, analizando como cada uno de esos servicios se podría prestar a clientes extranjeros.

Objetivo: Evaluar los beneficios que traería para las dos partes una posible alianza estratégica entre las dos instituciones.

Resultados: Al analizar la posible estrategia entre las dos instituciones y tomando en cuenta las relaciones y acercamientos comerciales que están pactadas, si resultaría beneficioso para

las dos partes la creación de convenios y estrategias ya que Colombia es un gran destino de turismo de salud y la clínica posee las instalaciones adecuadas y los servicios que requieren los habitantes de

Trinidad y Tobago.

Objetivo: Analizar los acercamientos y aprovechamientos de acuerdos comerciales entre

Colombia y Trinidad y Tobago.

Resultados: Estos acercamientos que se han llevado a cabo entre los dos países son el punto de partida para lograr dinamizar el comercio bilateral y buscar las oportunidades de aprovechamiento del acuerdo.

Objetivo: Establecer una propuesta de alianza estratégica entre la Clínica Foscal Internacional y el Ministerio de Salud de Trinidad y Tobago para la atención médica en la clínica de pacientes trinitenses.

Resultados: Debido a la visita de dos miembros del Ministerio de Salud de Trinidad y Tobago con la intención de conocer las instalaciones físicas y los servicios que ofrece la clínica para poder realizar una posible estrategia entre las dos entidades y aumentar las relaciones comerciales.

26. Aportes por parte del practicante a la empresa

La experiencia adquirida en la Clínica Foscal Internacional fue muy enriquecedora para mi perfil profesional, las funciones que tuve que desempeñar resaltaron las habilidades que teóricamente adquirí durante mi carrera profesional. El perfil como profesional en Negocios Internacionales nos brinda un conocimiento integral en ciencias administrativas y económicas

además de mercadeo, que permiten que nuestro desempeño laboral sea eficiente entregando a la empresa una contraprestación por la experiencia recibida, ese aporte que generamos como profesionales puede ser de forma tangible tanto como intangible según las funciones que se realizaron. Uno de los aportes que se entregaron a Foscal Internacional fue, la actualización de la base de datos de todos los especialistas que trabajan en las instalaciones de la entidad y de la cotizaciones realizadas en la oficina en el periodo del año 2018-2019 .Dicha actualización, conllevó al manejo verdaderamente organizado y eficiente, de la difusión de información para el cliente interno de la empresa, es decir los Médicos Especialistas que trabajan con Foscal Internacional. Además también se logró la vinculación de nuevos doctores especialistas que jamás habían participado en el programa de chequeos ejecutivos mediante una gestión comercial por parte del practicante, buscando resaltar la importancia del programa y el beneficio que puede tener el doctor especialista siendo parte de un formato de prestación de servicios de salud con visión internacional.

27. Aportes de la empresa al practicante

Mi práctica empresarial en Foscal Internacional fue una experiencia de enriquecimiento integral, que me permitió crecer intelectualmente y personalmente, además de resaltar habilidades sociales, laborales y de negociación, necesarias para la formación idónea de cualquier profesional. Los aportes de este proceso guiaron mi crecimiento académico con enfoque en el área de mercadeo nacional e internacional, culturas internacionales, negociación intercultural y procesos administrativos; que considero un aspecto fundamental para el desenvolvimiento exitoso de cualquier empresa en su mercado específico. Por otro lado, el trabajo en equipo fue clave a la hora de lograr los objetivos en nombre de la institución y en lo personal, la seguridad al hablar frente a los médicos especialista y directivos de la empresa,

el compromiso y el sentido de pertenencia, fueron la fuente de conocimiento en las cuales se probaron mis capacidades como profesional y como persona.

Capítulo 7. Conclusiones y recomendaciones

28. Conclusiones

- La Clínica Foscal Internacional es una de las mejores instituciones médicas prestadoras de servicios de salud en la región de alta calidad por la cual la hace el destino perfecto de los pacientes provenientes del extranjero como pacientes procedentes de Trinidad y Tobago y demás islas del caribe donde en su país de origen no poseen los médicos especialistas ni realizan los procedimientos de alta complejidad que necesitan.
- Las principales especialidades requeridas por Trinidad y Tobago y que representan una oportunidad comercial para la clínica son servicios médicos especializados en cardiología, radiología, oncología, hematología y oftalmología.
- La realización de estrategias y convenios entre la Clínica Foscal Internacional y el Ministerio de Salud d Trinidad y Tobago traería beneficios para ambas partes en cuanto que mejorarían las relaciones comerciales y bilaterales y potencializarían el crecimiento económico y el desarrollo de cada país.
- Los caribeños buscan destinos en el extranjero con liderazgo en avances tecnológicos para sus procedimientos médicos, que sean de fácil acceso y seguros. En Trinidad y Tobago existe demanda por procedimientos quirúrgicos, y potencial de realizar paquetes médicos con operadores de viajes que promuevan cirugías de láser y chequeos médicos generales.

29. Recomendaciones

- Realizar un seguimiento a los pacientes extranjeros que estuvieron en la clínica en el cual se verifique el grado de satisfacción del servicio médico prestado y se logre conocer la evolución médica que ha tenido el paciente.
- Realizar un análisis en el cual se evalúe la relación entre la cantidad de personal y la calidad del servicio.
- Implementar estrategias de mercadeo y publicidad de la clínica para darse a conocer en el extranjero y sea reconocida internacionalmente.
- Además del seguimiento de satisfacción, ofrecer a los pacientes servicios adicionales que generan valor agregado y lograr fidelización con el cliente.
- Dar mayor cabida al practicante en todo el proceso de exportación e importación de servicios médicos.

30. Bibliografía

AZV (2019). Aruba's General Health Insurance. Recuperado de <https://www.azv.aw/en/about-azv/organization>

Calderon, A.E. (2009, Marzo) Zonas francas permanentes especiales: consideraciones tributarias y contables. *Revista Impuestos*. Recuperado de http://legal.legis.com.co/document/Index?obra=rimpuestos&document=rimpuestos_7680752a7eda404ce0430a010151404c

Cigna International (2019). Cigna Company Profile. Recuperado de <https://www.cigna.com/about-us/company-profile/>

Clinica FOSCAL. (2018). *Fundacion Oftalmologica de Santander*. Recuperado de <http://www.foscal.com.co/institucion/historia/>

FOSCAL. Servicio de Oftalmología. Recuperado de <http://www.foscal.com.co/portafolio-descripcion/servicio-oftalmologia/>

GMMI (2019). Global Medical Management. Recuperado de <https://www.gmmi.com/about-us>

Instituto del Corazón. Nuestro Origen. Recuperado de <https://www.institutodelcorazon.com/nuestro-origen/>

Medical Tourism Index (2019). Perfil de destino: Colombia. Recuperado de <https://www.medicaltourismindex.com/destination/colombia/>

Medical Tourism Index (2019). Ranking de destinos. Recuperado de <https://www.medicaltourismindex.com/overview/destination-ranking/>

Médicos y Auditores. (2019). Conoce Médicos y Auditores. Recuperado de

<https://www.medicosyauditores.com/conocenos>

MinComercio. CARICOM. Recuperado de [http://www.tlc.gov.co/acuerdos/vigente/acuerdo-de-](http://www.tlc.gov.co/acuerdos/vigente/acuerdo-de-alcance-parcial-sobre-comercio-y-cooper)

[alcance-parcial-sobre-comercio-y-cooper](http://www.tlc.gov.co/acuerdos/vigente/acuerdo-de-alcance-parcial-sobre-comercio-y-cooper)

Ministry of Health (Trinidad y Tabago). *Ministry of Health Strategic Plan: fiscal years 2012–*

2016. Puerto España: MOH; 2011.

Portafolio. R (5 de septiembre de 2019). *Revista Portafolio*. Turismo médico en Colombia

movería \$615.300 millones. Recuperado de <https://www.portafolio.co/negocios/turismo-medico-en-colombia-moveria-615-300-millones-533299>

ProColombia. (2019). *Santander se perfila como destino internacional de salud*. Recuperado de

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

Trinidad Guardian- PROCOLOMBIA (9 de Agosto de 2018) *Trinidad y Tobago, en busca de*

servicios médicos en Colombia. Recuperado de <http://www.procolombia.co/actualidad-internacional/servicios/trinidad-y-tobago-en-busca-de-servicios-mwdicos-colombia>