	<b>FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES</b>	<b>PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES</b>
	<b>MANUAL DE PRÁCTICAS</b>	

**TRABAJO DE PRÁCTICAS**

**PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**MARIANA ANDREA SOTO HERNÁNDEZ**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA LUIS AMIGÓ**

**MEDELLÍN**

**2023**

## Tabla de contenido

1.GLOSARIO .....	4
2.ANTECEDENTES .....	7
3. EMPRESA OBJETO DE LA PRÁCTICA .....	8
3.1 OBJETO SOCIAL .....	9
3.2 MISIÓN .....	11
3.3 VISIÓN .....	11
3.4 VALORES CORPORATIVOS .....	12
3.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS .....	13
3.6 ROL COMERCIAL .....	14
4 AGENCIA OBJETO DE LA PRÁCTICA .....	15
4.1 CARGO DESEMPEÑADO .....	15
4.2 PERFIL DEL CARGO .....	17
4.3 OBJETIVO DEL CARGO .....	18
4.4 FUNCIONES A REALIZAR .....	19
4.5 RELACIÓN CON OTROS CARGOS .....	20
4.6 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CARGO ....	21
4.7 CONDICIONES DE TRABAJO .....	21
4.8 ENTRENAMIENTO .....	23
4.9 COMPETENCIAS .....	24
4.10 RESPONSABILIDADES .....	25
4.11 DEBERES .....	26
4.12 RIESGOS DEL CARGO .....	27
5 CARACTERÍSTICAS DE LA PRÁCTICA .....	30

5.1	JUSTIFICACIÓN .....	30
5.2	OBJETIVO GENERAL .....	31
5.3	OBJETIVO ESPECÍFICO .....	31
6	INFORME EJECUTIVO .....	32
7	APORTES A MI FORMACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL .....	46
8	CONCLUSIONES .....	48
9	RECOMENDACIONES .....	49
10	BIBLIOGRAFÍA .....	50
11	WEBGRAFÍA .....	50
12	ANEXOS .....	50

## **1. GLOSARIO**

- COMERCIALIZACIÓN
- BIENESTAR
- HUMANISMO
- SERVICIOS
- INNOVACIÓN
- PRINCIPIOS
- ÉTICA
- PROCOLOMBIA
- CLUSTER
  
- SAP

## **RESUMEN EJECUTIVO**

En el presente se detalla y toma en cuenta aspectos y funciones importantes que formaron parte del proceso de prácticas en el Hospital San Vicente fundación Medellín y Rionegro. Permitiendo analizar las actividades diarias y como estas se complementan con cada área del Hospital.

Por medio de este trabajo de prácticas productivas se tendrá en cuenta las funciones ejercidas en el área de comercialización internacional y pacientes internacionales informando paso a paso de la labor ejercida y las herramientas utilizadas para el cumplimiento efectivo del objeto de práctica productiva.

De igual manera, durante este trabajo se informa y se explica las diferentes plataformas o sistemas utilizados en el hospital, y como estas permitieron llevar por completo las gestiones de la manera más correcta y eficaz.

## **ABSTRACT**

This document details and takes into account important aspects and functions that were part of the internship process at the Hospital San Vicente foundation Medellin and Rionegro. Allowing you to analyze daily activities and how they complement each area of the Hospital.

Through this work on productive practices, the functions carried out in the area of international marketing and international patients will be taken into account, informing step

by step of the work carried out and the tools used for the effective fulfillment of the object of productive practice.

Likewise, during this work the different platforms or systems used in the hospital are informed and explained, and how these allowed the management of the most correct and effective way.

## **INTRODUCCIÓN**

El proceso de prácticas es fundamental para cualquier carrera profesional, debido a que funciona como una herramienta de experiencia en el ámbito laboral y permite aplicar todos los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación universitaria.

Las prácticas productivas en el Hospital San Vicente Fundación Medellín y Rionegro consistieron en toda la parte internacional, por medio de este se enfoca en trabajar directamente con pacientes, aseguradoras, contratos y toda el área del exterior. Lo cual al ser un trabajo tan amplio se encontraba y se generaba la obligación de crear relaciones y conexiones con administrativos, doctores, gerentes, hospitales, pacientes internacionales entre otros.

El presente trabajo se desarrolló teniendo en cuenta todas las actividades que se realizan normalmente en el hospital y específicamente en el área de internacional, de igual forma adicionando siempre una mejor atención por parte del área, integrando herramientas que ayudaron a lograr eficientemente un buen servicio por parte del hospital San Vicente Fundación Medellín y Rionegro.

El desarrollo de las prácticas en el hospital San Vicente Fundación implementó gran importancia en el proceso profesional, debido a que este permitió un aprendizaje de gran valor tanto en el área profesional como en el personal.

## 2. ANTECEDENTES

### HOSPITAL SAN VICENTE FUNDACIÓN MEDELLÍN

“San Vicente Fundación es una entidad privada de naturaleza social, de carácter permanente, fundada en 1913 en Medellín, orientada a servicios asistenciales, educación e investigación en salud. Sus principios fundacionales son el sentido social, el humanismo, la generosidad y la caridad cristiana”. (Fundación, Hospital San Vicente Fundación , 2021).

“Más de cien años de historia y de avances médicos destacan al Hospital San Vicente Fundación en Colombia y Latinoamérica, que, soportado en sus cerca de 2.350 colaboradores, realiza cada año más de 19.000 cirugías y 120.000 consultas, a través de una amplia gama de especialidades y subespecialidades médicas propias de un centro médico de alto nivel de complejidad”. (Fundación, Hospital San Vicente Fundación , 2021).



Imagen 1 hospital de Medellín

## **HOSPITAL SAN VICENTE FUNDACIÓN RIONEGRO**

“Es una entidad privada sin ánimo de lucro, que nació en 2011 como una apuesta para llegar a la región de más desarrollo urbanístico y empresarial del departamento.

Su ubicación estratégica le permite brindar a usuarios nacionales y extranjeros un servicio seguro y humanizado, acompañado de un componente técnico y científico de alta calidad”. (Fundación, Hospital San Vicente Fundación , 2021).



Imagen 2 hospital de Rionegro

### **3. EMPRESA OBJETO DE LA PRÁCTICA**

Hospital San Vicente Fundación.



Imagen 3 ubicación

### 3.1 OBJETO SOCIAL

El objeto social del área de comercialización y turismo médico del Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro es promover los servicios de salud del hospital en el mercado internacional. Para ello, el área desarrolla las siguientes actividades:



Imagen 4

- **Investigación de mercados:** El área realiza una investigación de mercados para identificar los principales destinos de turismo médico en el mundo, así como las tendencias y oportunidades en este sector. Esto permite al hospital desarrollar estrategias de marketing adaptadas a las necesidades de los pacientes internacionales.
- **Desarrollo de estrategias de comercialización:** Desarrolla estrategias en el área de comercialización para promover los servicios de salud del hospital en el mercado internacional. Estas estrategias incluyen convenios y contratos con aseguradoras, la participación en eventos internacionales y el desarrollo de relaciones con socios comerciales.
- **Atención a pacientes internacionales:** El área brinda asistencia a los pacientes internacionales que visitan el hospital. Esta asistencia incluye la traducción, la coordinación de citas y la resolución de problemas.

El área de comercialización y turismo médico del Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro tiene como objetivo posicionar al hospital como un destino líder en turismo médico en América Latina. Para ello, el área trabaja para ofrecer servicios de salud

de alta calidad, a precios competitivos, y con una atención personalizada a los pacientes internacionales.

Algunas de las estrategias específicas que el área está implementando para alcanzar este objetivo incluyen:

➤ **Ampliar la oferta de servicios de salud:** El hospital está invirtiendo en la ampliación de su oferta de servicios de salud para incluir nuevas especialidades y subespecialidades. Esto permitirá al hospital atender a un mayor número de pacientes internacionales.

➤ **Mejorar la calidad de los servicios:** El hospital está implementando programas de mejora continua para garantizar la calidad de sus servicios. Esto incluye la capacitación del personal, la actualización de los equipos y la implementación de nuevas tecnologías.

➤ **Promover el hospital en el mercado internacional:** El área está participando en eventos internacionales, desarrollando alianzas con socios comerciales y creando materiales de marketing en inglés. Esto ayudará a que el hospital sea más visible en el mercado internacional.

### **3.2 MISIÓN**

“Contribuir al bienestar humano con atención integral de la condición de salud de las personas, mediante la prestación de servicios de alta calidad y la participación en educación e investigación en salud, con base en los principios fundacionales de un hospital para todos, orientado por la ética, el humanismo, la inclusión social y la excelencia en la práctica clínica.” (Fundación, Hospital San Vicente Fundación , 2021).

### **3.3 VISIÓN**

“El Hospital San Vicente Fundación se consolidará en Colombia y Latinoamérica como líder referente de la prestación integral de servicios de salud centrados en las personas, mediante la generación, aplicación y gestión del conocimiento en salud, soportados en el humanismo, el sentido social, la excelencia clínica y la innovación.”

(Fundación, Hospital San Vicente Fundación , 2021).

### **3.4 VALORES CORPORATIVOS**

"Estamos comprometidos con el bienestar y salud de nuestros pacientes y usuarios, por eso, creemos, practicamos y defendemos los siguientes valores”:

(Fundación, Hospital San Vicente Fundación , 2021).

#### **➤ Responsabilidad.**

Doy cuenta de mis actos de manera inteligente y libre, asumo la consecuencia y obtengo resultados eficaces.

➤ **Solidaridad.**

Cuando soy libre y perseverante en trabajar por el bien común, estoy exaltando la dignidad humana.

➤ **Compromiso.**

Cumplo con mis obligaciones y con lo que prometo o pacto, y me empeño en dar algo más de lo establecido

➤ **Honestidad.**

Mi conducta recta e íntegra me lleva a observar normas y compromisos.

➤ **Respeto.**

La comprensión del ser de los demás me permite entender su actuación.

Los principios corporativos del Hospital San Vicente Fundación son de vital importancia, por esta razón los valores se tienen presentes en la parte de atrás del carnet lo cual se convierte en un constante recordatorio para todos los asociados, practicantes y residentes de la fundación.

### **3.5 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

Los objetivos estratégicos del área de comercialización y turismo médico en el Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro son los siguientes:

➤ Contribuir al desarrollo de estrategias de marketing para promover los servicios de salud del hospital en el mercado internacional: Esto incluye la investigación de

mercados, el desarrollo de materiales de marketing, la participación en eventos internacionales y el desarrollo de relaciones con socios comerciales.

- Brindar asistencia a los pacientes internacionales que visitan el hospital: Esto incluye la traducción, la coordinación de citas y la resolución de problemas.

- Adquirir conocimientos y experiencia en el área de comercialización internacional y turismo médico: Esto incluye el aprendizaje sobre los principales destinos de turismo médico en el mundo, las tendencias y oportunidades en este sector, y las mejores prácticas para el desarrollo de estrategias de marketing.

Estos objetivos son importantes para el hospital porque contribuyen a su misión de brindar atención integral de la condición de salud de las personas, mediante la prestación de servicios de alta calidad y la participación en educación e investigación en salud. El turismo médico es una oportunidad importante para que el hospital pueda aumentar sus ingresos y mejorar su reputación internacional.

Para alcanzar estos objetivos, se debe desarrollar las siguientes habilidades y conocimientos:

- Habilidades de investigación y análisis: Cómo practicante se debe ser capaz de realizar investigaciones de mercados para identificar las oportunidades en el mercado internacional.

- Habilidades de redacción y comunicación: El practicante debe ser capaz de crear materiales de marketing claros y concisos.

- Habilidades de relaciones públicas: Para esto es necesario ser capaz de establecer y mantener relaciones con socios comerciales y potenciales pacientes.

➤ Habilidades de atención al cliente: Es muy importante ser capaz de brindar una atención al cliente excelente en este caso a los pacientes internacionales.

Es fundamental que cómo practicante profesional siempre se debe contar con disposición de aprender y generar crecimiento tanto profesional como personal. Por lo que se debe estar dispuesto a mantenerse actualizado sobre las últimas tendencias y prácticas en el área, y así generar aportes a la oficina internacional y ser una valiosa adición al equipo de comercialización y turismo médico del Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro.

### **3.6 ROL COMERCIAL**

En cuanto al rol comercial se pueden destacar varios factores, entre ellos encontramos:

- Identificar las oportunidades de negocio.
- Desarrollo en cuanto a las relaciones internacionales.
- Toda la parte de gestión y contratos internacionales.

## **4. AGENCIA OBJETIVO DE LA PRÁCTICA (RAZÓN SOCIAL Y LOGO)**



Imagen 5 logo

Hospital San Vicente Fundación Medellín y Rionegro.

#### 4.1 CARGO DESEMPEÑADO

El cargo desempeñado durante la práctica productiva, fue toda la parte de comercialización internacional, con pacientes y contratos internacionales. El Hospital San Vicente Fundación cuenta con una amplia grupo de áreas, el cual permite el desarrollo y ejecución de las estrategias de promoción de los servicios.

Las prácticas del área de comercialización y turismo médico en el Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro desempeñan un papel fundamental en el desarrollo y ejecución de las estrategias de promoción de los servicios de salud del hospital en el mercado internacional.

Las tareas específicas que se realizan como practicante pueden variar. En el hospital San Vicente Fundación son las siguientes:

➤ **Investigación de mercados:** Es importante como practicante recopilar información sobre los principales destinos de turismo médico en el mundo, así como las tendencias y oportunidades en este sector. Esta información se utiliza para desarrollar estrategias de marketing que sean efectivas para el hospital.

➤ **Desarrollo de estrategias de marketing:** Al hospital contar con tantas áreas es importante aprovechar el equipo de marketing del hospital para desarrollar estrategias de marketing que promuevan los servicios de salud del hospital en el mercado internacional. Estas estrategias pueden incluir la creación de materiales de marketing, la participación en eventos internacionales y el desarrollo de relaciones con socios comerciales.

➤ **Atención a pacientes internacionales:** Como practicante se brinda asistencia a los pacientes internacionales que visitan el hospital. Esta asistencia puede incluir la traducción de citas y temas presenciales, la coordinación de citas y la solución de problemas.

Además de estas tareas específicas, como practicante también se tiene la oportunidad de aprender sobre el funcionamiento del hospital, temas médicos y la industria del turismo médico. Esta experiencia proporciona una valiosa formación que puede ayudar en la carrera profesional.

En general, cuando son practicantes del área de comercialización y turismo médico en el Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro se debe desempeñar un papel importante para de esta forma llevar el crecimiento del hospital como destino de turismo médico internacional.

## 4.2 PERFIL DEL CARGO

El perfil del cargo es bastante amplio, debido a que se debe cumplir con gran cantidad de tareas diferentes.

Al mismo tiempo cuenta con requisitos claves para poder llevar un buen método de trabajo, entre ellos se encuentran:

➤ Saber inglés: para la oficina internacional, es de vital importancia que la persona que ejerza en este puesto debe saber inglés, debido a que la mayoría de pacientes, contratos etc. Se manejan por medio del inglés.

➤ La paciencia se convierte en una virtud completamente necesaria, debido a que el trato con tantas áreas del Hospital, pacientes, doctores, se convierte en situaciones totalmente abrumantes. En especial cuando se habla de la vida de una persona.

➤ El trabajo bajo presión es un ítem muy esencial y especial, muchas veces durante las prácticas productivas se presentan situaciones con pacientes muy complejas y cuando se habla de la vida de otra persona se debe actuar de inmediato.

➤ La disposición es muy importante, hay que estar alerta todo el tiempo.

### **4.3 OBJETIVO DEL CARGO**

Los objetivos del cargo de practicante en el área de comercialización y turismo médico en el Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro son los siguientes:

- Adquirir conocimientos y experiencia en el desarrollo de estrategias para la promoción de los servicios de salud del hospital en el mercado internacional.
- Contribuir al aumento de la visibilidad del hospital en el mercado internacional.
- Apoyar la atención a pacientes internacionales que visitan el hospital.
- Contribuir eficientemente a cualquier situación de emergencia que se pueda presentar.

En particular, las responsabilidades de un practicante en esta área pueden incluir las siguientes:

- Realizar investigación de mercados para identificar los principales destinos de turismo médico en el mundo, así como las tendencias y oportunidades en este sector.
- Desarrollar estrategias de marketing para promover los servicios de salud del hospital en el mercado internacional.
- Brindar asistencia a los pacientes internacionales que visitan el hospital.

Para ser exitoso en este cargo, se debe tener los siguientes conocimientos y habilidades:

- Conocimientos en negocios internacionales, marketing y turismo médico.
- Habilidades de investigación, análisis y redacción.

- Habilidades de comunicación en español e inglés.

El Hospital San Vicente Fundación ofrece a los practicantes la oportunidad de adquirir conocimientos y experiencia en un campo en crecimiento. El hospital cuenta con una sólida reputación en el sector de la salud de alta complejidad y ofrece a todos los practicantes de diferente área la oportunidad de trabajar con profesionales experimentados.

#### **4.4 FUNCIONES A REALIZAR**

Las funciones del cargo de comercialización enfocado en la parte internacional son:

- Investigación de mercados.
- Desarrollo de estrategias de marketing.
- Atención a pacientes internacionales.

Además de estas funciones, es necesario participar en otras actividades relacionadas con el turismo médico, como:

- Gestión de redes sociales.
- Creación de contenido.
- Apoyo a eventos.

La práctica en el área de comercialización y turismo médico del Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro se presenta como una excelente oportunidad para los estudiantes de negocios internacionales que deseen adquirir experiencia en el sector de comercialización y turismo médico. Se tendrá la oportunidad de trabajar en un equipo de profesionales experimentados y de aprender sobre las últimas tendencias en el turismo médico con pacientes internacionales.

#### **4.5 RELACIÓN CON OTROS CARGOS**

La relación con otros cargos del área de comercialización y turismo médico en el Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro fue muy positiva. Todos los miembros del equipo estaban muy comprometidos con el éxito del hospital en el mercado internacional.

Trabajé estrechamente con la líder del área, quien me brindó orientación y apoyo. También trabajé con otros analistas de comercialización, quienes compartieron sus conocimientos y experiencia conmigo. Además, trabajé directamente con administrativos, doctores, aseguradoras de pacientes internacionales, quienes me ayudaron a comprender las necesidades de los pacientes extranjeros y como debe ser el proceso con los mismos.

En general, la relación con otros cargos del área de comercialización y turismo médico fue muy colaborativa y productiva. Todos los miembros del equipo estaban dispuestos a ayudarse mutuamente y a trabajar juntos para alcanzar los objetivos del hospital.

En particular, puedo destacar la colaboración con el equipo de comercialización internacional y pacientes internacionales. Este equipo me ayudó a comprender las necesidades de los pacientes internacionales y a desarrollar estrategias para atenderlas. Por ejemplo, me ayudaron a traducir documentos, a coordinar citas y a resolver problemas.

También puedo destacar la colaboración con la líder del área. Ella me brindó orientación y apoyo en todos los aspectos de mi trabajo. Me ayudó a desarrollar mis habilidades de investigación de mercados y a desenvolverme en situaciones complejas con

estados críticos de pacientes. Además, me ayudó a conectar con otros profesionales del sector del turismo médico, lo cual fue de mucha ayuda porque aprendí de muchas áreas de negocios.

La relación con otros cargos del área de comercialización y turismo médico del hospital San Vicente Fundación Medellín fue una de las experiencias más positivas de mi práctica productiva. Aprendí mucho de todos los miembros del equipo y me sentí muy apoyada.

#### **4.6 HERRAMIENTAS Y EQUIPOS PARA LA EJECUCIÓN DEL CARGO**

Las herramientas utilizadas para cumplir con las actividades diarias fueron:

- Internet
- Computador
- Programa SAP
- Microsoft teams
- Herramientas de office
- Impresora
- Escáner
- Celular oficina
- Teléfono
- Papelería

#### **4.7 CONDICIONES DE TRABAJO**

En general, las condiciones de trabajo en el área de comercialización internacional y turismo médico del Hospital San Vicente Fundación fueron buenas. El ambiente laboral constantemente era positivo y colaborativo, y los compañeros de trabajo siempre mantenían su profesionalismo y amabilidad.

El horario de trabajo era de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 5:00 p.m., con una hora de almuerzo. Algo que era muy interesante es que el trabajo me permitía pasar tiempo en la oficina, pero al mismo tiempo me debía de mover constantemente por temas de pacientes, traducciones entre otras actividades.

Estos son algunos aspectos específicos de las condiciones de trabajo:

- **Espacio de trabajo:** El espacio de trabajo era cómodo y bien equipado. Las oficinas estaban bien iluminadas y ventiladas, y tenían todos los recursos necesarios para realizar las tareas diarias de trabajo.
- **El equipo tecnológico:** era moderno y actualizado. El hospital contaba con computadoras, impresoras, escáneres y otros dispositivos que permitían realizar el trabajo de manera eficiente y rápida. Además el hospital tiene un área 24/7 de TICS por si se presentaba algún problema poder solucionarlo lo más pronto posible.
- **Formación:** El hospital ofrecía oportunidades de formación continua a sus empleados. Esto puede permitir adquirir nuevos conocimientos y habilidades. Vale aclarar que solo se prestaba para empleados fijos.
- En general, las condiciones de trabajo en el área de comercialización internacional del Hospital San Vicente Fundación Medellín y Rionegro fueron positivas. Sin embargo, el hospital podría seguir mejorando algunos aspectos de agilidad entre áreas para ofrecer a sus empleados y pacientes un mejor servicio.

## 4.8 ENTRENAMIENTO

El entrenamiento ideal que se debe aplicar para el área de comercialización y turismo médico en el Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro son los siguientes:

➤ Formación académica: Se deberá tener una formación en negocios internacionales, marketing o una disciplina similar. Esta formación le proporcionará los conocimientos básicos necesarios para ejercer y comprender el sector del turismo médico y desarrollar estrategias efectivas.

➤ Experiencia práctica: Deberá tener la oportunidad de adquirir experiencia de práctica en un hospital y aprender del desarrollo de estrategias de marketing y la atención a pacientes internacionales. Esta experiencia permite poner en práctica los conocimientos y desarrollar sus habilidades.

➤ Aprendizaje personalizado: El entrenamiento siempre que esté la posibilidad debe de ser personalizado para las necesidades e intereses que se puedan generar durante la etapa de prácticas profesionales. Esto le permitirá aprovechar al máximo la experiencia y desarrollo de la misma.

Estás son algunas actividades específicas que se deben incluir en el entrenamiento:

- Investigación de mercados
- Desarrollo de estrategias de marketing
- Atención a pacientes internacionales

El entrenamiento también podría incluir visitas a otros hospitales que se dedican al turismo médico, así como la participación en eventos internacionales relacionados con este sector.

El Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro establece un programa de entrenamiento formal para practicantes de comercialización y turismo médico. Este programa incluye cursos, talleres y actividades prácticas. El hospital también ofrece oportunidades de aprendizaje, como la asignación de mentores a los practicantes, esto se ve mucho en los residentes del hospital.

El entrenamiento adecuado es esencial para que los practicantes de comercialización y oficina internacional puedan desarrollar las habilidades y los conocimientos necesarios para tener éxito en este campo.

#### **4.9 COMPETENCIAS**

Las competencias fundamentales que más resaltaron durante el proceso de prácticas profesionales fueron:

- Nivel de Inglés alto
- Manejo de la plataforma SAP
- Manejo de herramienta Ofimáticas.
- Conocimiento en temas de Comercialización.
- Trabajo en equipo.
- Capacidad para actuar en situaciones bajo presión.
- Compromiso con cada función a desempeñar
- Confidencialidad.

- Puntualidad.
- Disposición.
- Comunicación tanto en el equipo de trabajo como con los pacientes.

#### **4.10 RESPONSABILIDADES**

Las responsabilidades de una practicante del área de comercialización y turismo médico en el hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro serían las siguientes:

- Investigación de mercados.
- Mantener contacto con aseguradoras internacionales.
- Desarrollo de estrategias de marketing.
- Negociación entre entidades como aseguradoras y temas de pago.
- Atención a pacientes internacionales.
- Estadísticas para el hospital, Procolombia y el Cluster de Medellín.
- Hacer reportes en inglés de las atenciones de los pacientes para comeva

internacional.

En detalle, estas responsabilidades se podrían dividir en las siguientes tareas:

##### Investigación de mercados

- Identificar los principales destinos de turismo médico en el mundo.
- Identificar las tendencias y oportunidades en el mercado internacional de

turismo médico

- Realizar un análisis de la competencia
- Realizar un análisis de la oferta de servicios del hospital.

## Atención a pacientes internacionales

- Traducción del idioma.
- Coordinar citas con administrativos, médicos y otros especialistas.
- Ayudar a los pacientes con la logística de su visita al hospital.

Hay que tener presente que las responsabilidades específicas del área de pacientes internacionales podrían variar según sus habilidades y experiencia. Por ejemplo,

- Los practicantes con conocimientos de idiomas podrían centrarse en la traducción y la atención a pacientes internacionales.
- Los practicantes con experiencia en marketing podrían centrarse en el desarrollo de estrategias de marketing y la participación en eventos internacionales.

En general, las responsabilidades de un practicante del área de comercialización y turismo médico en el hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro serían una excelente oportunidad para aprender sobre el turismo médico y desarrollar habilidades en investigación, marketing y atención al cliente.

### **4.11 DEBERES**

En el área de comercialización enfocada en pacientes internacionales se identifican diferentes deberes.

Para ello se debe generar la relación de pacientes internacionales, doctores, contratos, aseguradoras, embajadas entre otras, las cuales obligan a que se tenga contacto constante con todas las áreas del hospital e inclusive internacionalmente.

Los deberes de una practicante del área de comercialización y turismo médico en el hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro son:

- Actualización de la base de datos de pacientes internacionales.
- Seguimiento de los pacientes internacionales.
- Participación en eventos internacionales.
- Cumplir con los reportes necesarios.
- Acompañamiento de los pacientes por temas de idioma.
- Hablar con los médicos directamente por diferentes gestiones.
- Gestionar datos en SAP
- Llevar una buena logística en cuanto a tema de citas, programación de eventos

entre otras.

#### **4.12 RIESGOS DEL CARGO**

Al trabajar en el área de la salud podemos encontrar una gran cantidad de riesgos, en especial porque el trabajo a desempeñar en las prácticas era un contacto directamente con el paciente.

Por parte de comercialización internacional y pacientes internacionales al ser un área de constante crecimiento también genera una gran variedad de riesgos laborales. Por lo general los más representativos suelen ser:

- **Riesgos físicos:** Estos riesgos incluyen lesiones por movimientos repetitivos, exposición a sustancias peligrosas y accidentes.

- **Riesgos psicosociales:** Estos riesgos incluyen estrés y ansiedad, siendo estos dos los más comunes y principales.

### ➤ **Riesgos físicos**

Los riesgos físicos son los más comunes en el área de comercialización internacional y turismo médico. Algunos de los riesgos físicos más comunes pueden ser:

➤ **Lesiones por movimientos repetitivos:** Estas lesiones pueden ocurrir debido al uso repetitivo de los mismos músculos y articulaciones. Las tareas que pueden aumentar el riesgo de lesiones por movimientos repetitivos incluyen la transcripción, el procesamiento de datos, y el uso de dispositivos electrónicos.

➤ **Exposición a sustancias peligrosas:** Las personas que trabajan en comercialización internacional y turismo médico pueden estar expuestas a sustancias peligrosas, como productos químicos, medicamentos, y equipos médicos. La exposición a estas sustancias puede causar una serie de problemas de salud, como alergias, dermatitis, y problemas respiratorios. Además la exposición de radiación en medicina nuclear puede afectar a la persona que se encuentre en el lugar o con un paciente que tenga yodo aplicado.

➤ **Accidentes:** Se debe tener presente que los accidentes pueden ocurrir en cualquier lugar de trabajo, pero en el caso de la oficina internacional, puede volverse más frecuente, debido a que constantemente se está en movimiento en todas las instalaciones del hospital.

### **Riesgos psicosociales**

Este tipo de riesgos son muy importantes porque son difíciles de identificar en muchas ocasiones. Estos pueden ser:

➤ **Estrés:** El estrés es una respuesta natural a la presión. Sin embargo, el estrés crónico puede causar una serie de problemas de salud, como problemas cardiovasculares, problemas digestivos, y problemas de sueño.

➤ **Ansiedad:** La ansiedad es un estado de inquietud o nerviosismo. La ansiedad crónica puede causar dificultad para concentrarse, problemas para dormir, y problemas de relación.

➤ **Burnout:** El burnout es un estado de agotamiento físico, emocional, y mental. El burnout puede ocurrir en cualquier profesión, pero es particularmente común en áreas donde hay mucho estrés y presión.

### **Medidas de prevención**

Para prevenir los riesgos laborales en el área de comercialización internacional y turismo médico, es importante tomar las siguientes medidas:

- Implementar programas de capacitación y concientización sobre seguridad.
- Proporcionar equipos y maquinaria seguros.
- Crear un ambiente de trabajo positivo.

### **Recomendaciones para la practicante**

El o la practicante de negocios internacionales que trabaja en el área de comercialización internacional y turismo médico debe estar consciente de los riesgos laborales y tomar las medidas necesarias para protegerse. Algunas recomendaciones específicas para la practicante incluyen:

- Tomar descansos regulares
- Usar equipo de protección personal
- Ser consciente de su entorno

Cabe recalcar que también es demasiado importante estar atentos a los signos de estrés, ansiedad, y burnout. Además Si experimenta alguno de estos signos, debe informar al asesor de prácticas e ir donde un profesional de la salud.

## **5. CARACTERÍSTICAS DE LA PRÁCTICA**

### **5.1 JUSTIFICACIÓN**

El turismo médico es una industria en crecimiento a nivel mundial. En 2022, el mercado global del turismo médico alcanzó los 125 mil millones de dólares, y se espera que alcance los 230 mil millones de dólares para 2028. Este crecimiento se debe a una serie de factores, entre los que se incluyen el aumento de la demanda de servicios médicos de calidad, la globalización, y el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación.

En Colombia, el turismo médico también está en auge. En 2022, el país recibió a más de 100 mil pacientes internacionales, y se espera que esta cifra aumente en los próximos años. El Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro es uno de los principales hospitales de Colombia, y ofrece una amplia gama de servicios médicos de alta calidad.

(De la Puente Pacheco, 2020).

En este contexto, la practica en el área de comercialización internacional y pacientes internacionales del Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro se convierte en una oportunidad valiosa para una estudiante de negocios internacionales. La práctica permite que la persona estudiante adquiera conocimientos y habilidades específicas en el área de turismo médico, así como desarrollar sus habilidades de investigación, análisis, comunicación y trabajo en equipo. (Mendoza Lara, 2020).

**Los beneficios específicos de la práctica profesional para la estudiante son:**

- Adquisición de conocimientos sobre los conceptos básicos del turismo médico, las tendencias del mercado, los diferentes tipos de servicios médicos que se ofrecen en el

extranjero, y las estrategias de marketing y promoción que se utilizan para atraer pacientes internacionales.

- Desarrollo de habilidades de investigación y análisis al participar en proyectos de investigación de mercados, desarrollo de estrategias de marketing, y atención a pacientes internacionales.
- Desarrollo de habilidades de comunicación y trabajo en equipo al interactuar con pacientes internacionales, proveedores de servicios médicos, y otros profesionales del sector de salud.
- Obtención de experiencia laboral relevante en el área de turismo médico.

La práctica permitirá el desarrollar una visión integral del sector del turismo médico, y adquirir las habilidades necesarias para iniciar una carrera exitosa en este campo.

(ProMéxico, 2013).

## **5.2 OBJETIVO GENERAL**

- Fortalecer la gestión de relacionamiento internacional del hospital San Vicente Fundación Medellín y Rionegro.

## **5.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Desarrollar actividades y acompañamiento directo a pacientes extranjeros.
- Implementar procedimientos de seguridad de la información personal de los pacientes internacionales.
- Facilitar los trámites a pacientes extranjeros en temas de atención médica.
- Optimizar el método de presentación de las estadísticas para Procolombia y Cluster Medellín.

➤ Contribuir en la comunicación y relacionamiento con base en contratos, pacientes, aseguradoras y toda el área internacional del Hospital Sana Vicente Fundación Medellín.

➤ Maximizar procedimientos logísticos de agenda de pacientes internacionales.

## **6. INFORME EJECUTIVO**

El hospital San Vicente Fundación cuenta con dos sedes (Medellín y Rionegro).

Las cuales tienen aspectos muy interesantes y un reconocimiento grande al ser uno de los hospitales que atiende alta complejidad.

### **HOSPITAL SAN VICENTE FUNDACIÓN RIONEGRO**

#### **OFICINA PACIENTES INTERNACIONALES RIONEGRO**

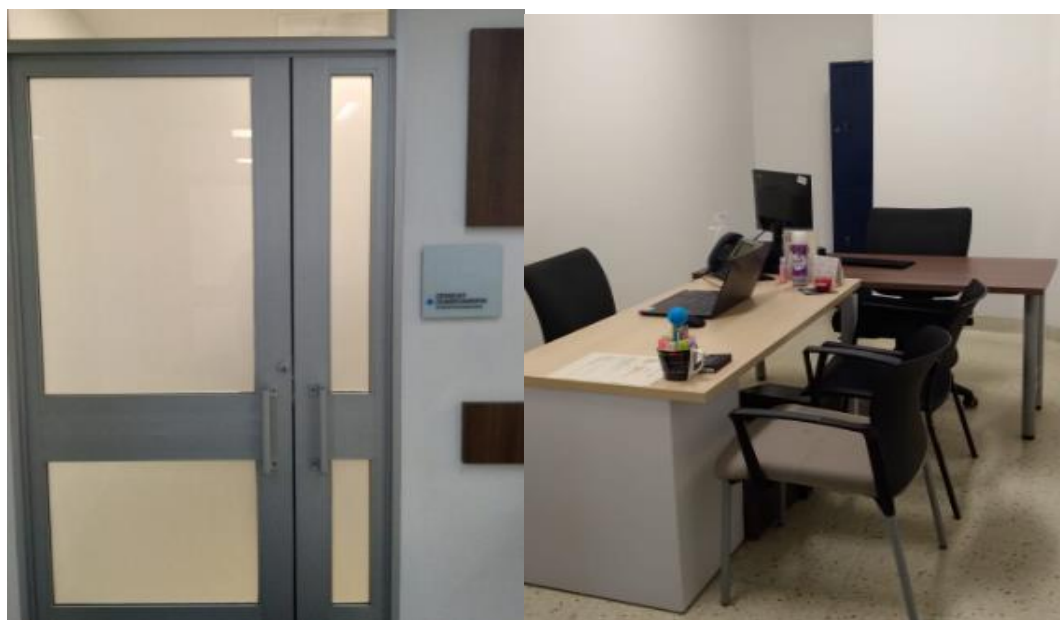


Imagen 7 oficina de Rionegro

## HOSPITAL SAN VICENTE FUNDACIÓN MEDELLÍN

### OFICIA COMERCIALIZACIÓN.

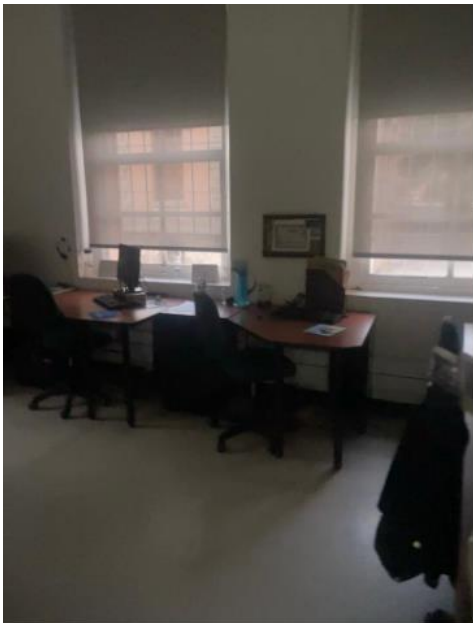


Imagen 8 oficina de Medellín

Como se puede analizar en cada una de las imágenes las oficinas son lugares muy agradables, además se cuenta con una sala de juntas y otros lugares que hacen del trabajo más profesional.

Dentro de las actividades de prácticas en el hospital san Vicente fundación se puede encontrar una gran variedad entre ellas están:

## **ACOMPAÑAMIENTO CON PACIENTES EXTRANJEROS**

Es una experiencia demasiado gratificante, el poder hacer este tipo de labor y al mismo tiempo ejercer la carrera de negocios internacionales.

El desarrollo de actividades y el acompañamiento directo a pacientes extranjeros era una actividad muy general y amplia, debido a que de cierta forma uno se convierte en un gran apoyo para el paciente y la familia. Lo ideal a la hora de trabajar en el área de pacientes internacionales es poder brindarle a esos pacientes que vienen desde tan lejos una atención lo más rápida posible, pero que de igual manera nunca pierda la calidad del servicio.

Desde que comencé la práctica me hicieron cargo de manejar a los niños del programa de retinoblastoma del hospital, fue una prueba bastante grande, pero siempre se mantuvo el profesionalismo en gestionar las cosas lo más rápido y eficazmente posible. Los niños de este programa y las familias son de total admiración, siempre intentando poner lo mejor para salir adelante con esta enfermedad. Siempre voy a estar agradecida con ellos por haber confiado tanto en mi gestión como practicante de la oficina intencional y haberme permitido vivir esa experiencia de conocerlos y aprender tanto de ellos.

También tuve la oportunidad de estar con muchos pacientes que hablan solo inglés, el acompañamiento con ellos era muy interesante, aprendí de culturas, algo de idiomas entre otras cosas.

Todo lo anterior se manejaba por medio de contacto vía WhatsApp, llamada telefónica y correo. Cuando un paciente extranjero se encuentra interesado o interesada en realizarse algún procedimiento, se contactan conmigo directamente y eso me permite

gestionar de una manera más rápida y eficaz, todo dependiendo a los contactos generados por mi en el hospital.

se gestiona:

- Programación de citas.
- Temas de exámenes.
- Comunicación.
- Preguntas de los pacientes.
- Temas de cartera y facturación.
- Gestión con aseguradoras.

## **CHEQUEOS EJECUTIVOS**

Una actividad diferente que se hace solo en el Hospital San Vicente Fundación de Rionegro son los chequeos ejecutivos, estos son enfocados a personas mayores de 18 años en adelante y se orienta a la parte de acompañamiento con los pacientes.

En las siguientes imágenes se puede analizar que se realiza en un chequeo ejecutivo depende de la edad del paciente y su valor total.

## **REGISTRO CHEQUEO EJECUTIVO**

- **PACIENTE HOMBRE MAYOR 40**

En esta cotización se realizan los exámenes de la imagen, por lo general cuando se hace el chequeo se divide entre exámenes de sangre, la parte de Rayos x, ecografía, cita con nutrición e internista y toda la parte cardiovascular. Al paciente también se le brinda desayuno y almuerzo debido a que está dentro del plan de chequeo ejecutivo.



## COTIZACIÓN

CHEQUEO EJECUTIVO HOMBRE MAYOR 40 AÑOS

DESCRIPCIÓN	CUPS
Consulta Médico General	890202
Hemograma completo con plaquetas	902210 / 902220
Glicemia en ayunas	903841
Ácido úrico	903801
Colesterol total	903818
Colesterol HDL	903815
Colesterol LDL	903816
Triglicéidos	903868
Transaminasa AST	903866
Transaminasa ALT	903867
Hormona Estimulante de Tiroides (TSH)	904904
Citoquímico de orina (Uroanálisis)	907106
VDRL Prueba no treponémica para Sífilis	906915
Creatinina en suero	903895
Nitrógeno Ureico en sangre	903856
Bilirrubina directa y total	903809-01 / 903809-02
Fosfatasa alcalinas	903833
Elisa VIH	906249
Velocidad de Sedimentación Globular	902204
Hemoglobina Glicosilada	903426
Antígeno prostático	906610
Sangre oculta en materia fecal	907009
GGT	903838
Ferritina	903016
Vitamina B12	903703
Si es mayor de 65 años:	
PTH	904912
Vitamina D	903706
Calcio	903603
Fósforo	903835
Rayos x de torax	871121-01
Ecografía de abdomen total	881302-01
Desayuno	
Electrocardiograma en reposo	895100
Ecocardiograma Doppler Bidimensional modo M	881202
Prueba de esfuerzo cardiovascular	894102
Valoración por Nutrición y dietética	890206
Valoración de exámenes con Médico internista	890266
Almuerzo	
Ubicación en sala VIP con Wifi	
TV	
Estación de café y coworking	
Parqueadero sin costo	
*Acompañamiento permanente	

### MÁS INFORMACIÓN:

Cristina Giraldo  
 Celular: 3117315956  
 Fijo: (604) 4448717 ext 2011  
 Correo: chequeoejecutivohr@sanvicentefundacion.com

**\$2.703.000**

\*Se deberá realizar pago del 50% al agendamiento y reserva de la cita, y el 50% adicional del valor al ingreso al chequeo.

Imagen 9 chequeo ejecutivo

- **REGISTRO PACIENTE MUJER MAYOR DE 40**

En la siguiente cotización al ser mujer se le agrega un examen más el cual es la citología, en este caso cuando es mujer mayor de 40 años, muchas veces por cuenta propia o por temas médicos prefieren no realizar este examen.

DESCRIPCIÓN	CUPS
Consulta Médico General	890202
Hemograma completo con plaquetas	902210 / 902220
Glicemia en ayunas	903841
Ácido úrico	903801
Colesterol total	903818
Colesterol HDL	903815
Colesterol LDL	903816
Triglicéridos	903868
Transaminasa AST	903866
Transaminasa ALT	903867
Hormona Estimulante de Tiroides (TSH)	904904
Citoquímico de orina (Uroanálisis)	907106
VDRL Prueba no treponémica para Sífilis	906915
Creatinina en suero	903895
Nitrógeno Ureico en sangre	903856
Bilirrubina directa y total	903809-01 / 903809-02
Fosfatasa alcalinas	903833
Elisa VIH	906249
Velocidad de Sedimentación Globular	902204
Hemoglobina Glicosilada	903426
GGT	903838
Ferritina	903016
Vitamina B12	903703
Sangre oculta en materia fecal	907009
Si es mayor de 65 años:	
PTH	904912
Vitamina D	903706
Calcio	903603
Fósforo	903835
Citología cervico uterina	898001
Rayos X de Tórax	871121-01
Ecografía de abdomen total	881302-01
Desayuno	
Electrocardiograma en reposo	895100
Ecocardiograma Doppler Bidimensional modo M	881202
Prueba de esfuerzo cardiovascular	894102
Valoración por Nutrición y dietética	890206
Valoración de exámenes con Médico internista	890266
Almuerzo	
Ubicación en sala VIP con Wifi	
TV	
Estación de café y coworking	
Parqueadero sin costo	
*Acompañamiento permanente	

MÁS INFORMACIÓN:  
Cristina Giraldo  
Celular: 3117315956  
Fijo: (604) 4448717 ext 2011  
Correo: chequeoejecutivohr@sanvicentefundacion.com


\$2.046.000

\*Se deberá realizar pago del 50% al agendamiento y reserva de la cita, y el 50% adicional del valor al ingreso al chequeo.

Imagen 10 chequeo ejecutivo

- **REGISTRO PACIENTE MUJER MENOR DE 40**

En el caso de los pacientes menores de 40 años, por lo general se logra realizar todos los exámenes, aunque muchas veces hay excepciones, aplica para todos los chequeos en el tema de cardiología si la persona se encuentra con la presión alta, no se puede realizar la prueba de esfuerzo y durante el chequeo se intenta reprogramar o si la persona lo desea por medio de medicamentos se intenta regular la presión y así poder hacer el examen de cardiología.



## COTIZACIÓN

CHEQUEO EJECUTIVO MUJER MENOR 40 AÑOS

DESCRIPCIÓN	CUPS
Consulta Médico General	890202
Hemograma completo con plaquetas	902210 - 902220
Glicemia en ayunas	903841
Acido úrico	903801
Colesterol total	903818
Colesterol HDL	903815
Colesterol LDL	903816
Triglicéridos	903868
Transaminasa AST	903866
Transaminasa ALT	903867
Hormona Estimulante de Tiroides (TSH)	904904
Citoquímico de orina (Uroanálisis)	907106
VDRL Prueba no treponémica para Sífilis	906915
Creatinina en suero	903895
Nitrógeno Ureico en sangre	903856
Bilirrubina directa y total	903809-01 / 903809-02
Fosfatasa alcalinas	903833
Elisa VIH	906249
Velocidad de Sedimentación Globular	902204
Hemoglobina Glicosilada	903426
GGT	903838
Ferritina	903016
Vitamina B12	903703
Citología cérvico uterina	898001
Rayos x de torax	871121-01
Ecografía mamaria	881201
Ecografía de abdomen total	881302-01
Desayuno	
Electrocardiograma en reposo	895100
Ecocardiograma Doppler Bidimensional modo M	881202
Prueba de esfuerzo cardiovascular	894102
Valoración por Nutrición y dietética	890206
Valoración de exámenes con Médico internista	890266
Almuerzo	
Ubicación en sala VIP con Wifi	
TV	
Estación de café y coworking	
Parquadero sin costo	
*Acompañamiento permanente	

**MÁS INFORMACIÓN:**  
 Cristina Giraldo  
 Celular: 3117315956  
 Fijo: (604) 4448717 ext 2011  
 Correo: [chequeoejecutivohr@sanvicentefundacion.com](mailto:chequeoejecutivohr@sanvicentefundacion.com)


\$1.925.000

\*\*Se deberá realizar pago del 50% al agendamiento y reserva, de la cta. y el 50% adicional del valor al ingreso al chequeo.

Imagen 11 cheque ejecutivo

- **REGISTRO PACIENTE HOMBRE MENOR DE 40**

Muchos de los chequeos son por parte de empresas con las que tenemos convenio, es por esta razón que muchas veces las personas van al hospital con un acompañante que les ayuda en cualquier gestión por medio de nosotros.



**HOSPITAL**  
SAN VICENTE  
FUNDACIÓN

**COTIZACIÓN**  
CHEQUEO EJECUTIVO HOMBRE MENOR 40 AÑOS

DESCRIPCIÓN	CUPS
Consulta Médico General	890202
Hemograma completo con plaquetas	902210 - 902220
Glicemia en ayunas	903841
Acido úrico	903801
Colesterol total	903818
Colesterol HDL	903815
Colesterol LDL	903816
Triglicéridos	903868
Transaminasa AST	903866
Transaminasa ALT	903867
Hormona Estimulante de Tiroides (TSH)	904904
Citoquímico de orina (Uroanálisis)	907106
VDRL Prueba no treponémica para Sífilis	906915
Creatinina en suero	903895
Nitrógeno Ureico en sangre	903856
Bilirrubina directa y total	903809-01 / 903809-02
Fosfatasa alcalinas	903833
Elisa VIH	906249
Velocidad de Sedimentación Globular	902204
Hemoglobina Glicosilada	903426
GGT	903838
Ferritina	903016
Vitamina B12	903703
Rayos x de torax	871121-01
Ecografía de abdomen total	881302-01
Desayuno	
Electrocardiograma en reposo	895100
Ecocardiograma Doppler Bidimensional modo M	881202
Prueba de esfuerzo cardiovascular	894102
Valoración por Nutrición y dietética	890206
Valoración de exámenes con Médico internista	890266
Almuerzo	
Ubicación en sala VIP con Wifi	
TV	
Estación de café y coworking	
Parqueadero sin costo	
*Acompañamiento permanente	

MÁS INFORMACIÓN:  
Cristina Giraldo  
Celular: 3117315956  
Fijo: (604) 4448717 ext 2011  
Correo: chequeoejecutivohr@sanvicentefundacion.com

**\$2.536.000**

\*Se deberá realizar pago del 50% al adelantamiento y reserva de la cita, y el 50% adicional del valor al ingreso al chequeo.


Imagen 12 chequeoejecutivo

## ESTADÍSTICAS PRO ROCOLOMBIA Y CLUSTER

Aparte de las actividades mencionadas, era muy importante cumplir con unas estadísticas que se entregan aproximadamente los primeros 15 días de cada mes, esto aplica para los dos hospitales. Los resultados se ponen en unas tablas ya establecidas por ProColombia y el Clúster de Medellín así eran entregadas y analizadas en las reuniones programadas por estas mismas entidades.

Desde el área de facturación hacen la entrega en excel de los pacientes internacionales, y ya desde el área de internacional se encargan en organizar la información y se hace las operaciones matemáticas adecuadas para poder agregar la información de Procolombia y el Cluster Medellín.

Ejemplo de las estadísticas del Hospital San Vicente Medellín y Rionegro.



Ep.	Apellido	Apellido	Primer Nc	Primer Nc	Fe.nacim.	Edad	S	País de Nacim	País nac.	Población	Distrito	Calle/Núr	Fe.inicio	Fe.final	Cl.epis.
Especialidad del Med. Tratante	Diag. Ingre	Desc. Diag. Principal Ingreso	Aseguradora	Importe ML	Valor neto	Particular	Asegurad	Coomeva	USD						
TD	Nº docum	Mon.	Factura	FechaFact	US. Despl	Número C	Cl.	Diag. Egre	Desc. Diag	Desc. C. A	Asegurad				

Imagen 13 estadísticas

Hospital Rionegro y Medellín

Estos son los datos a tener en cuenta en las estadísticas del hospital.

- Episodio.
- Identificación.
- Referencia.
- Nombre del paciente.
- Importe ML.

- Valor neto.
- Cama.
- Edad.
- Aseguradora.
- Desc. Diag. Principal Ingreso.
- País de nacimiento.
- Número de documento.
- Tipo de documento.
- Fecha de ingreso.
- Fecha de egreso.
- Clase de episodio.
- Dirección.

A lo anterior se le agrega 4 filas, que es con lo que se trabaja para realizar las estadísticas, aparte de los procesos anteriores cómo filtrar, buscar datos etc.

Nota: Cuando faltan datos del paciente en excel se debe buscar por SAP la información faltante.

Cuatro datos extras en el formato de las estadísticas del hospital.

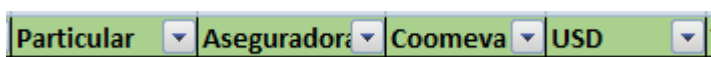


Imagen 14 estadísticas

- Otras aseguradoras: se ponen los valores de la atención que fue atendida por alguna aseguradora
- Particular: solo se ubican los valores que los pacientes pagaron directamente.

➤ Coomeva internacional: son sólo pacientes que vienen con Coomeva y son extranjeros.

➤ USD: se ingresa los valores que solo están en dólares.

Cuando se logra sacar toda la información se debe realizar las tablas dinámicas, con esos se culmina con la estadísticas del Hospital y sigue hacer Procolombia y Cluster Medellín.

Cabe aclarar que es un proceso largo. Esto es solo un breve resumen de cómo se realizan las estadísticas del Hospital.

### Procolombia.

Imagen 15 Procolombia

### Cluster Medellín.

**Procedimiento principal:** Diligenciar el procedimiento principal realizado al paciente.

**Código CUPS:** Clasificación Única de Procedimientos en Salud: consignar el código CUPS correspondiente al procedimiento realizado.

**Tipo de Pagador:** quien asume la responsabilidad de pagar la cuenta. Particular (paciente): PAR, Aseguradora: ASG, Empresa de Turismo Médico: ETM y Empleador: EMP.

**Nombre Entidad pagadora:** corresponde a la descripción del nombre de la Aseguradora, Empresa de Turismo Médico o Empleador que asume el pago de la atención.

**Valor facturado en pesos colombianos:** en cada fila se debe consignar el valor total facturado por cada procedimiento/atención prestados al paciente, relacionado en pesos colombianos. Este valor total facturado debe incluir los honorarios profesionales. Esta columna se debe totalizar en la última fila.

Pacientes atendidos						
Nombre	Edad	Género (F/M)	Nacionalidad	País de residencia del paciente	Ciudad de procedencia del paciente	Fecha de egreso
Procedimiento Principal (Nombre)	Código CUPS	Clasificación	Tipo de pagador (PAR/ASG/ETM/EMP)			

Nombre Entidad pagadora	Valor facturado en pesos colombianos	Valor facturado dolares
-------------------------	--------------------------------------	-------------------------

Imagen 16 Cluster Medellín

## PACIENTES INTERNACIONALES SAP

Para el desarrollo de la práctica se hizo uso de diferentes herramientas entre ellas se encuentra SAP, el cual funciona para todo tipo de investigación del paciente por parte clínica. Donde menciona que tiene el paciente desde el momento del ingreso, cuál médico es el tratante, especialidad del médico y el egreso de ser dado, entre otros componentes para mirar todo lo que pasa con el paciente.

Para adquirir la información del paciente es necesario contar con alguno de los siguientes ítems, para agregarlos a este sistema y encontrar a los pacientes. En mi caso por lo general siempre utilizaba el pasaporte.

- Nombres y apellidos.
- Pasaporte, cédula de extranjería, número de registro Social.
- Número de referencia médica.

Con cualquiera de la información anterior es posible investigar datos confidenciales de los pacientes, es por esta razón que mucha información no debe ser compartida con cualquier persona que no esté autorizada a manejarla.

CeSanitario	<input type="text" value="RSVF"/>	<input type="text" value="RSVF"/>
Ep.	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Búsqueda mediante número de paciente</b>		
Pacient	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Conceptos de búsqueda del paciente</b>		
Apellido 1	<input type="text"/>	
Primer Nombre	<input type="text"/>	
Apellido 2	<input type="text"/>	
<input type="calendar"/> Fe.nac.de	<input type="text"/>	<input type="calendar"/> a <input type="text"/>
Sexo	<input type="text" value="v"/>	
Nombre Padres	<input type="text"/>	
Paciente ext.	<input type="text"/>	
Núm.doc.	<input type="text"/>	
<input checked="" type="radio"/> Estándar	<input type="radio"/> Fonética	<input type="button" value="Buscar"/>

Imagen17 SAP

## CONTRATOS INTERNACIONALES

Para los temas de contratos también se usa diferentes herramientas que nos permiten llevar este proceso de la manera más organizada entre ellos se encuentran a SAP, el hospital en sí cuenta tiene unos códigos (CUPS) que son ingresados en este sistema y saca por ejemplo los valores para poder realizar las fichas de negociación del contrato y tomar así las respectivas valoraciones de los servicios que se van a prestar entre otros.

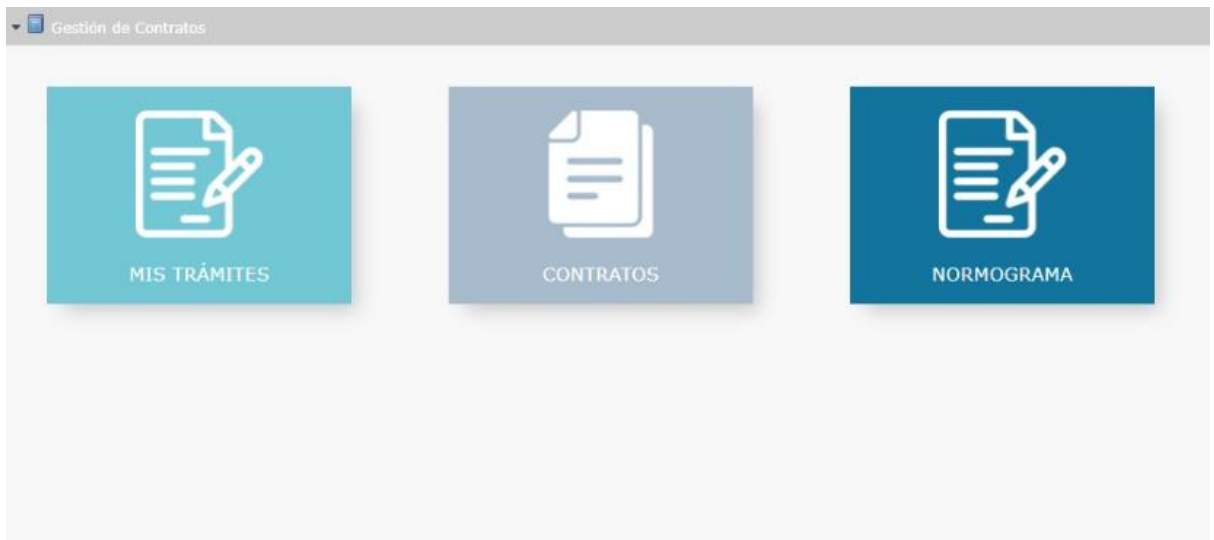


Imagen 18 contratos

La forma y orden correcto que se utiliza para poder pasar el proceso de creación, aceptación y gestión del contrato es la siguiente:

- Se debe solicitar los documentos de la aseguradora.

RUT o documento equivalente en el país donde esté registrado.

Cámara de comercio o certificado de existencia y representación.

Documento de identificación del representante legal.

Documento Sarlaft diligenciado.

Certificado bancario (No es obligatorio)

- Cuando se tenga todos los documentos anteriores, se debe enviar al oficial de cumplimiento.
- Después de ser aprobado, se comienza con la redacción del contrato.
- Se hace la ficha de negociación (portafolio) utilizando SAP.
- Se crea la empresa.
- Se deben crear los acuerdos de voluntades.

- Se da visto bueno por oficial de cumplimiento.
- El visto bueno de técnico en este caso es el de la jefe de comercialización.
- Visto bueno jurídico.
- Gestión de firmas.

De esta forma es como se realiza un contrato y aplica para los dos hospitales.

## **6. APORTES A MI FORMACIÓN PERSONAL Y PROFESIONAL**

Dentro de los aportes a mi formación personal puedo afirmar mil veces que fueron muy valiosos. Trabajar en el área de la salud no es nada fácil, las situaciones en las que se me puso muchas veces con pacientes que llegaban en estados muy graves y tener que estar presente en todo el proceso era algo complejo. Dentro de los aportes cómo practicante del Hospital San Vicente Fundación Medellín y Rionegro resaltó que:

- Obtuve adquisición y habilidades específicas en el área de turismo médico.
- El desarrollo de habilidades de investigación y análisis
- Desarrollé las habilidades de comunicación y trabajo en equipo
- Obtuve experiencia laboral completa y relevante, la práctica en el Hospital San

Vicente Fundación Medellín y Rionegro se me presentó como una oportunidad para obtener experiencia laboral relevante en el área de Comercialización y turismo médico. Esta experiencia fue súper valiosa para mi proceso profesional.

Para futuros practicantes estos son algunos ejemplos específicos de cómo la práctica puede contribuir a la formación profesional y como dependiendo de su carrera pueden ejercer en la parte administrativa en el área de la salud sin ser obligatoriamente médicos.

➤ Si el practicante está interesado en una carrera en marketing, puede participar en el desarrollo de estrategias de marketing para promover los servicios de salud del hospital en el mercado internacional. Esto le permitirá adquirir conocimientos sobre las diferentes técnicas de marketing que se utilizan para atraer pacientes internacionales, así como las herramientas y plataformas que se utilizan para la promoción en línea.

➤ Si el practicante está interesado en una carrera en atención al cliente, puede brindar asistencia a los pacientes internacionales que visitan el hospital. Esto le permitirá desarrollar sus habilidades de comunicación y resolución de problemas, así como aprender sobre las necesidades específicas de los pacientes internacionales.

➤ Si el practicante está interesado en una carrera en gestión de proyectos, puede participar en el desarrollo y ejecución de proyectos de investigación de mercados o marketing. Esto le permitirá desarrollar sus habilidades de planificación, organización y gestión del tiempo.

En general, la práctica en el área de comercialización y turismo médico del Hospital San Vicente Fundación de Medellín y Rionegro fue una experiencia muy enriquecedora para alguien que esté interesado en desarrollar una carrera en este campo.

Fueron muy complejas, las situaciones financieras que en algún momento me tocó analizar, estados de cuentas, pero todo eso me ayudó demasiado a trabajar en cosas que se me hacía difícil tratar en mí. Un gran ejemplo puede ser la confianza.

## 7. CONCLUSIONES

Como conclusión, podemos resaltar que el área de pacientes internacionales es un fuerte que se debe trabajar cada día para que en el exterior las personas vengan con absoluta confianza en recibir sus respectivos tratamientos médicos o chequeos médicos.

El área de comercialización y pacientes internacionales tiene muchas funciones con diferente personal del hospital, entre ellos podemos encontrar a administrativos, directivos, gerentes, aseguradoras internacionales, doctores, entre otros. Es de vital importancia generar una relación con la mayoría del personal, debido a que como oficina internacional necesitamos favores constantemente y puede de ser de gran ayuda generar contactos inclusive en el exterior.

Las actividades que se realiza en el área de comercialización y pacientes internacionales son muy amplias y por esta razón es muy importante llevar un orden, debido a que constantemente se tiene que cumplir no solo con tema de pacientes, sino estadísticas, negociaciones y contratos; se debe ser organizado con las mismas, debido a que es imposible gestionar tantas cosas sin un orden y sin prioridades.

Es muy necesario destacar que las prácticas profesionales deben ser muy bien aprovechadas, debido a que esta es una forma de aprendizaje muy constante y por medio de esto te va a permitir generar destrezas que puedes aplicar en tus futuros trabajos.

## **8. RECOMENDACIONES**

Con base a la experiencia adquirida en las prácticas profesionales, considero que una de las recomendaciones principales para el Hospital San Vicente Fundación es que deben de prestar más atención a las necesidades que se presentan en el área internacional. Debido a que son muy pocas las personas que están al cargo de la oficina internacional, y para poder atender a las necesidades de todos los pacientes que llegan a la institución es importante tener más personal en el área.

Por parte del asesor de prácticas, fue un profesor que por lo general cuando uno lo necesitaba respondía muy diligentemente, a pesar de que nuestro proceso empezó tarde, se logró llevar de la mejor manera.

En el caso de la líder de las prácticas profesionales siempre fue una persona muy respetuosa y profesional, me enseñó varias técnicas para poder llevar los procesos del hospital de una manera adecuada y además al inicio me involucró en varios casos y retos a mi sola, lo que me obligó a actuar por mí misma, desafiándome a momentos donde debía hacer las cosas bajo presión.

## 9. BIBLIOGRAFÍA

De la Puente Pacheco, M. L. (2020). Turismo médico en Colombia y Barranquilla.  
Fundación, H. S. (2021). *Hospital San Vicente Fundación* . Obtenido de  
<https://www.sanvicentefundacion.com/nuestras-entidades/hospital-medellin>  
Fundación, H. S. (s.f.). Hospital San Vicente Fundación Medellín. Medellín.  
Mendoza Lara, J. L. (2020). Turismo medico .  
ProMéxico. (2013). Turismo de salud.

## 10. WEBGRAFÍA

<https://cuidateplus.marca.com/enfermedades/psicologicas/sindrome-burnout.html>

[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1011-22512016000100011](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1011-22512016000100011)

<https://www.sanvicentefundacion.com/nuestras-entidades/hospital-medellin>

## 11. ANEXOS



(Fundación, Hospital San Vicente Fundación , 2021).