



MedUNAB  
ISSN: 0123-7047  
ISSN: 2382-4603  
medunab@unab.edu.co  
Universidad Autónoma de Bucaramanga  
Colombia

Vargas-Mantilla, María Mónica  
Revisión de estrategias de turismo de salud e identificación de aportes para Santander, Colombia  
MedUNAB, vol. 20, núm. 3, 2017, -Marzo, pp. 349-361  
Universidad Autónoma de Bucaramanga  
Colombia

DOI: <https://doi.org/10.29375/01237047.2582>

Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=71964820007>

- Cómo citar el artículo
- Número completo
- Más información del artículo
- Página de la revista en redalyc.org



Sistema de Información Científica Redalyc  
Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal  
Proyecto académico sin fines de lucro, desarrollado bajo la iniciativa de acceso  
abierto

# Revisión de estrategias de turismo de salud e identificación de aportes para Santander, Colombia

## *Review of Health Tourism Strategies and Identification of Contributions to Santander, Colombia*

## *Revisão das estratégias de turismo de saúde e identificação de contribuições para Santander, Colômbia*

María Mónica Vargas-Mantilla, Adm., MSc.\*

### Resumen

**Introducción:** Colombia se presenta como uno de los países con mayor potencial para exportar servicios en los próximos años, en cuanto a turismo de salud se refiere. La imagen de sus médicos en diferentes especialidades ha venido aumentando, gracias a su preparación, calidad y relativo bajo costo con respecto a los países de la región. Santander, concretamente con las zonas francas en salud, ha venido alcanzando reconocimiento a nivel latinoamericano. El potencial que tiene este turismo se argumenta en los logros del sector salud y los efectos en cuanto al turismo internacional y en el desarrollo socio-económico de algunas regiones. **Objetivo:** Identificar las estrategias exitosas, fortalezas y debilidades del turismo médico en el ámbito nacional e internacional que permitan recomendar acciones estratégicas para generar ventajas competitivas al sector de salud en Santander y lo lleven al liderazgo. **Metodología:** Revisión de tema, con búsqueda sistemática de información bibliográfica, se utilizaron los descriptores DeCS: "Comercialización de Servicios de Salud", "Turismo Médico", "Economía de la Salud", "Servicios de Salud", "Comercio", "Economía Hospitalaria", en las bases de datos Scielo, Google Scholar,

PubMed, además de realizar entrevistas con expertos de las entidades. **Resultados:** Se encontró que Colombia cuenta con una buena posición a nivel mundial y latinoamericano en términos de turismo en salud destacándose por la oferta de servicios en cardiología, cirugía estética y ortopedia; España cuenta con uno de los mejores sistemas de salud y tiene el séptimo puesto en la comercialización de servicios hospitalarios; India, Israel y Singapur lideran los temas de investigación e innovación posicionándolos también como potencias en el turismo médico. **Conclusiones:** Comparando a Bucaramanga y Área Metropolitana con otras ciudades y países, aún se requiere mayor reconocimiento como región y aunque se cuenta con entidades certificadas internacionalmente, es necesario trabajar en equipo con otras entidades prestadoras, el gobierno, agremiaciones y formar recursos humanos para atender el mercado internacional. [Vargas-Mantilla MM. Revisión de estrategias de turismo de salud e identificación de aportes para Santander, Colombia. MedUNAB 2017-2018; 20(3): 349-361].

**Palabras clave:** Comercialización de los Servicios de Salud; Turismo Médico; Servicios de Salud; Comercio; Economía Hospitalaria.

\* Administradora de empresas, magíster en Ciencias énfasis en Sistema de Información, docente asociada de la Universidad Autónoma de Bucaramanga, Bucaramanga, Santander, Colombia.

**Correspondencia:** María Mónica Vargas Mantilla. Universidad Autónoma de Bucaramanga, Sede El Jardín, edificio principal, piso 2, Facultad de Ciencias Económicas, Administrativa y Contables, Bucaramanga, Colombia. Teléfono: 3158279655. E-mail: mvargas3@unab.edu.co.

## Abstract

**Introduction:** Colombia is one of the countries with the greatest potential to export services in the next years, in terms of health tourism. The image of its doctors in different specialties has been increasing, thanks to their preparation, quality and relative low cost with respect to the countries of the region. Santander, specifically with the free trade zones in health, has been achieving recognition in Latin America. The potential of this tourism is argued in the achievements of the health area and the effects in terms of international tourism and the socio-economic development of some regions. **Objective:** To identify the successful strategies, strengths and weaknesses of medical tourism in the national and international scope that allow recommending strategic actions to create competitive advantages to the health sector in Santander and guide it to leadership. **Methodology:** A topic review with a systematic search of bibliographic information, in which DeCS descriptors were used such as Marketing of Health Services, medical tourism, Health economics, Health services, trading and Hospital economy in the databases Scielo, Google Scholar and Pubmed; in addition, interviews were conducted with experts from the entities. **Results:** It was found that Colombia has a good position in the world and Latin America in terms of health tourism, standing out for the offer of services in cardiology, aesthetic surgery and orthopedics; Spain has one of the best health systems and has the seventh position in the marketing of hospital services. India, Israel and Singapore lead the research and innovation issues, positioning them also as powers in medical tourism. **Conclusions:** Comparing Bucaramanga and Metropolitan Area with other cities and countries, it needs even more recognition as a region and although there are internationally certified entities, it is necessary to work as a team with other health providers, the government, associations and train staff to serve the international market. [Vargas-Mantilla MM. Review of Health Tourism Strategies and Identification of Contributions to Santander, Colombia. MedUNAB 2017-2018; 20(3): 349-361].

**Keywords:** Marketing of Health Services; Medical Tourism; Health Services; Commerce; Economics Hospital.

## Introducción

El turismo en salud se refiere al proceso por el cual una persona viaja a un lugar diferente al de su lugar de residencia, para recibir atención médica. No se considera turista de la salud a aquella persona que se desplaza por diferentes razones y que adicionalmente recibe un tratamiento médico (1). Por otra parte, la Organización de Cooperación al Desarrollo (OCDE) utiliza el término turismo médico para referirse a la práctica de viajar a un destino diferente al lugar de residencia para obtener tratamiento médico y a la vez se visita el destino y se realizan otras actividades propias de un turista. A partir de esta definición se puede observar una posición restrictiva respecto al denominado turismo médico como una parte del turismo en salud (2).

## Resumo

**Introdução:** A Colômbia é um dos países com maior potencial para exportar serviços nos próximos anos, em termos de turismo de saúde. A imagem de seus médicos em diferentes especialidades tem aumentado, graças à sua preparação, qualidade e baixo custo relativo em relação aos países da região. O estado de Santander, especificamente com as zonas francas em saúde, vem conquistando reconhecimento na América Latina. O potencial deste turismo é reconhecido nas conquistas do setor de saúde e os efeitos são discutidos em turismo internacional e desenvolvimento socioeconômico de algumas regiões. **Objetivo:** Identificar as estratégias, pontos fortes e fracos de sucesso do turismo médico no âmbito nacional e internacional que permitem recomendar ações estratégicas para gerar vantagens competitivas para o setor de saúde em Santander e levá-lo à liderança. **Metodologia:** Revisão do tema, com busca sistemática de informações bibliográficas, foram utilizados os descritores DeCS: "Marketing de Serviços de Saúde", "Turismo Médico", "Economia da Saúde", "Serviços de Saúde", "Comércio", "Economia hospitalar", nos bancos de dados Scielo, Google Scholar, PubMed, além de realizar entrevistas com especialistas das entidades. **Resultados:** A Colômbia encontrou uma boa posição no mundo e na América Latina em termos de turismo em saúde, destacando-se pela oferta de serviços em cardiologia, cirurgia estética e ortopedia; A Espanha tem um dos melhores sistemas de saúde e tem o sétimo lugar na comercialização de serviços hospitalares; Índia, Israel e Cingapura lideram as questões de pesquisa e inovação, posicionando-as também como fortalezas no turismo médico. **Conclusões:** Comparando Bucaramanga e a Área Metropolitana com outras cidades e países, ainda é necessário mais reconhecimento como região e, embora existam entidades certificadas internacionalmente, é necessário trabalhar em equipe com outras entidades de crédito, o governo, associações e capacitar recursos humanos para participar mercado internacional. [Vargas-Mantilla MM. Revisão das estratégias de turismo de saúde e identificação de contribuições para Santander, Colômbia. MedUNAB 2017-2018; 20(3): 349-361].

**Palavras-chave:** Marketing de Serviços de Saúde; Turismo Médico; Serviços de Saúde; Comércio; Economia Hospitalar.

El turismo en salud es considerado como una actividad que se ha ido convirtiendo en una opción que permite un crecimiento económico en diferentes países; esto debido a que en los últimos diez años el ejercicio de la práctica médica en los países en vía de desarrollo ha incrementado y su enfoque en la atención de pacientes extranjeros eleva considerablemente el aporte económico, logrando con ello una mayor competitividad en el área (3). El marketing territorial busca unir esfuerzos de los gobiernos de países, regiones, territorios y de los grupos industriales para lograr varias metas como es el incremento de las exportaciones, protección de negocios y el comercio local de los competidores extranjeros (4).

El potencial que tiene específicamente el turismo en salud se basa en los logros del sector salud, los cuales han tenido

efectos en el turismo internacional, hasta consolidar una oferta que ha impactado el Producto Interno Bruto (PIB) y el desarrollo socio-económico (5). Según datos del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Colombia recibió 2,288.342 viajeros extranjeros y nacionales no residentes durante el 2015 sin incluir cruceros y transfronterizos, donde el mayor porcentaje lo representaron motivos de recreo y ocio (cerca de un 76%) y un 0.2% manifestaron que su motivo de viaje era salud y atención médica (6).

El turismo médico o turismo en salud se clasifica en 4 grupos o categorías (1):

- **Medicina curativa:** se refiere al tratamiento de una preocupación médica específica empleando modalidades de tratamiento y entendimiento de la enfermedad los cuales promueven la buena salud y buscan mejorar la calidad de vida
- **Medicina preventiva:** hace parte de la salud pública, sus objetivos están enfocados a promover y conservar la salud y prevenir enfermedades (7).
- **Medicina estética:** son todos los actos médicos, técnicas y procedimientos destinados a mejorar total o parcialmente la apariencia física, así como los estados de inconformidad general como consecuencia del envejecimiento fisiológico (8).
- **Bienestar (Inspired Wellness):** conjunto de cosas necesarias para vivir, pretende responder a intereses de carácter social, espiritual, mental y físico ambiental (9).

En el mundo cerca del 40% de los pacientes que reciben cuidado médico son turistas en salud (10). En la categoría de medicina, la solicitud de especialidades varía en función del destino, siendo Latinoamérica para la cirugía estética, Europa para la rehabilitación, Asia es preferida en cardiología y Medio Oriente en oncología. En la categoría de Bienestar Europa, Norte América y Asia tienen concentrado tanto la oferta de spas como los ingresos. La región que mayor crecimiento ha mostrado es Europa, el cual comprende más de la mitad de las llegadas de turistas internacionales del mundo; mientras que Oriente Medio ha tenido una reducción del 8% y el Norte de África ha decrecimiento de 9% debido a conflictos políticos (1).

Estados Unidos es uno de los principales exportadores de servicios a nivel mundial, este sector es un componente importante en la economía norteamericana. Los turistas que viajan a Norteamérica lo hacen primordialmente porque buscan la mejor tecnología y mayor innovación en procedimientos de medicina curativa, lo cual se deduce por los altos costos de los procedimientos en dicho país, normalmente quienes los utilizan son personas de clase alta de diferentes lugares del mundo (11).

La India se ha convertido en el país con mayor crecimiento en el turismo de salud a nivel mundial impulsando a su vez la industria hotelera, de equipos médicos y farmacéuticas. Cuenta con más de 22,000 hospitales, 600,000 médicos, enfermeras y paramédicos bilingües, lo que lo hace un competidor muy fuerte. Los centros hospitalarios están

certificados por los cuerpos médicos de países como Estados Unidos, Alemania y Japón, haciéndolos altamente confiables y atractivos. Estos servicios de salud se ofrecen en paquete junto con otros servicios como el hospedaje en casas privadas tanto para el paciente en recuperación como para su familia, hasta en hoteles de lujo, tours por la ciudad, además de actividades turísticas especiales. Para promover estos servicios, se establecen cooperaciones entre las instituciones educativas de programas de pregrado en ciencias de la salud, no solo de la India sino de todo el mundo, esto con el fin de mantenerse informados de los últimos avances y conseguir colaboración mutua entre hospitales, clínicas y médicos entre países (12).

Los anteriores valores agregados, junto con precios altamente competitivos, hacen de la India una potencia médica muy importante y un modelo a seguir en el campo del turismo de salud. La única falencia que posee India frente al resto del mundo, está en la dificultad para aceptar la cultura de muchos extranjeros, lo que supone un desafío y un aspecto a trabajar como parte de la educación médica del país (13).

Singapur también se destaca como una de las naciones más prósperas del mundo, con un ingreso per cápita igual al de las principales naciones de Europa Occidental. Alrededor de un cuarto de la población está compuesta por residentes de naciones extranjeras que realizan inversión en este país. Además, Indonesia se mantiene como la localidad con mayor consumo de procedimientos de medicina curativa (14). España es clasificada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) entre los primeros siete destinos de salud a nivel mundial, cuenta con uno de los mejores sistemas de salud y el quinto exportador de tecnologías para el sector. Tiene una amplia red de hospitales e instituciones de salud a nivel público y privado con profesionales altamente reconocidos (15).

En Latinoamérica, México es fuerte competidor en la región, ya que cuenta con más de una docena de destinos especializados en turismo médico donde se unen prestadores de servicios turísticos y atención médica de la más alta calidad para atender las especialidades de oncología, ortopedia, cardiología, cirugía en general, cirugía plástica y gastroenterología (16). De igual forma, en Argentina, según cifras oficiales se atienden actualmente más de 9 mil pacientes extranjeros por año, con ingresos aproximados a 100 millones de dólares. Uno de los mayores atractivos está en las tarifas que se cobran por estos tratamientos (17).

Brasil es el segundo país, después de Estados Unidos, en número de intervenciones de cirugía estética realizadas, contando con más de 4,000 médicos especializados en este servicio. Se destaca por la diversidad de servicios y especialidades médicas; la prestación de servicios que cumplen con los estándares internacionales de calidad; la calidad de la atención y la competitividad de los precios; la accesibilidad al país a través de vuelos nacionales e internacionales diarios (18).

En Colombia, de acuerdo al informe presentado en el año 2014 por la entidad Gubernamental Promotora de Exportaciones (PROEXPORT) actual PROCOLOMBIA (Entidad Promotora de Colombia para las Exportaciones, Marcas e Imagen del País), la cifra total de turistas tradicionales incluyendo los turistas de salud que llegaron al país fue de 1,832.098 (19). Por otra parte, los datos arrojados en el informe *Así avanza la transformación productiva* del Programa de Transformación Productiva (PTP) muestran que la tasa de crecimiento de turistas de salud en Colombia entre el 2012 y el 2013 fue del 63%, sin embargo, para el período comprendido entre 2013 y 2014 esta misma tasa disminuyó un 17%; resultados similares se presentaron en el año 2015, aun cuando las exportaciones del sector turismo en salud llegaron a US\$ 27,367 millones (20).

De acuerdo a lo expuesto en el Foro Económico Mundial (FEM), Colombia ocupó el puesto 68 entre 141 países en el índice de competitividad turística internacional en el año 2015; sin embargo, para el período 2016 a 2017 ocupó el puesto 61 entre 138 economías, dato que puede reflejar una mejora en la gestión que ha facilitado el cumplimiento de los indicadores internacionales de competitividad y ha permitido que el país escale puestos (21,22).

El potencial turístico de una región se mide teniendo en cuenta la oferta, la demanda, la competencia y las tendencias de mercado; actualmente Colombia, en lo que respecta a turismo en salud, se presenta como uno de los países con alto potencial, gracias a las mejores condiciones de orden público, a las estrategias para posicionar al país en el exterior y al aumento de la conectividad aérea (23,24). En el año 2014 el sistema de salud de Colombia se ubicaba en el puesto 22 a nivel mundial según el ranking de América Economía, en actualidad y de acuerdo a un estudio realizado por la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínica (ACHC) en el que se evaluaron los sistemas de salud de 99 países destacándose los sistemas de salud de Japón, Suecia, Noruega, Holanda e Italia con un alto desempeño; Colombia se ubica en el puesto 48 con un índice de 80.6 sobre 100 (25). En la realización de este estudio se evaluaron variables como: salud, infraestructura, financiación, gobernanza y de estructura, al tiempo que relaciona estos datos con el índice de desarrollo humano e índice de percepción de corrupción. En América el sistema de salud colombiano ocupó el séptimo lugar, siendo superado por Panamá, Argentina, Uruguay, Estados Unidos, Costa Rica, Cuba y Canadá (26,27).

Lo anterior sugiere una mejora en el sistema de salud colombiano en los últimos años, logrando altos niveles de cobertura, incremento en la expectativa de vida y disminuyendo la mortalidad infantil. Una muestra en el avance es el caso de la ciudad de Medellín, la cual ha venido ganando terreno en el campo del turismo en salud, debido a la estrategia que implementaron hace más de 11 años creando el clúster de Medicina y Odontología, orientados al desarrollo y posicionamiento de la marca Medellín "Healthcity, Feel the confidence", aplicando estrategias de

marketing territorial y marca ciudad (28).

En el departamento de Santander, es necesario identificar el sector de la salud el cual es reconocido a nivel latinoamericano. En el Área Metropolitana de Bucaramanga (AMB) se han realizado inversiones en infraestructura, tales como la remodelación de la planta física de clínicas y hospitales incluida la actualización de equipos médicos y tecnológicos. Se ha trabajado en la posibilidad de posicionar a la ciudad de Bucaramanga como un referente de turismo en salud a nivel latinoamericano e internacional con base en su alta calidad y especialización, y su competitividad en costos. Como resultado de este esfuerzo, se imponen instituciones de salud como la Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV) la cual está clasificada en el puesto 8 según el estudio realizado por la ACHC y la Fundación Oftalmológica de Santander (FOSCAL) la cual en el año 2016 ocupó el puesto 21 en el ranking internacional de clínicas y hospitales (29,30). Estas instituciones reciben visita de pacientes de diferentes destinos como Ecuador, Aruba, Panamá, Estados Unidos, Alemania e Inglaterra, entre otros. Las apuestas a las zonas francas en salud prometen potencializar la región como uno de los mejores destinos de turismo en salud, mejorando la oferta de servicios en medicina preventiva y curativa en especialidades como cardiología, tratamientos de cáncer, oftalmología, ortopedia, exámenes médicos integrales y cirugía plástica.

En el caso del departamento de Santander, la economía local ha experimentado un constante crecimiento en los últimos años que lo presenta como una región interesante de inversión, pero aún deben revisarse algunos aspectos para que sea un destino turístico atractivo (31). De esta manera, resulta relevante realizar una búsqueda sistematizada de artículos de investigación que permita identificar las estrategias exitosas, fortalezas y debilidades del turismo médico en el ámbito nacional e internacional que admitan recomendar acciones estratégicas para generar ventajas competitivas al sector de salud en Santander y lo lleven al liderazgo.

## Metodología

Se realizó una revisión del tema, con búsqueda sistemática en la literatura; y se realizaron visitas y entrevistas con expertos de las entidades y modelos del sector turístico en salud. Respecto a la búsqueda sistemática, se revisaron las bases de datos PubMed, Scientific Library (SciELO) y Google Scholar. Se usaron los descriptores DeCS y MeSH "Comercialización de los Servicios de Salud", "Turismo Médico", "Economía de la Salud", "Servicios de Salud", "Sistemas Comerciales" y "Economía Hospitalaria". Se identificaron los países más destacados en el sector objeto del estudio y se seleccionaron a juicio del evaluador teniendo en cuenta el nivel de competencia, en total fueron ocho países seleccionados como modelo.



### ***Criterios de análisis en el sector de Turismo Médico***

Para el análisis de la competitividad del turismo en salud se consideraron cinco variables claves de acuerdo con el Índice de Turismo Médico (MIT) de la OMS: El reconocimiento de la calidad de los servicios, las acreditaciones internacionales, los resultados al momento de comparar los costos con los de los mercados competitivos, la imagen que proyecta el país, la red hospitalaria, la capacidad instalada, la accesibilidad y el capital humano (**Figura 1**). (32)

### ***Variables de impacto y Factores Claves de Éxito (FCE) de instituciones representativas de Turismo Médico en Colombia***

Para la revisión internacional se tuvieron en cuenta las siguientes variables: calidad de los servicios y acreditaciones, costos, infraestructura, salud, accesibilidad, capacidad competitiva, recurso humano y aspectos regulatorios, imagen del país, principal origen de la demanda, infraestructura y servicios turísticos del país, acompañado de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

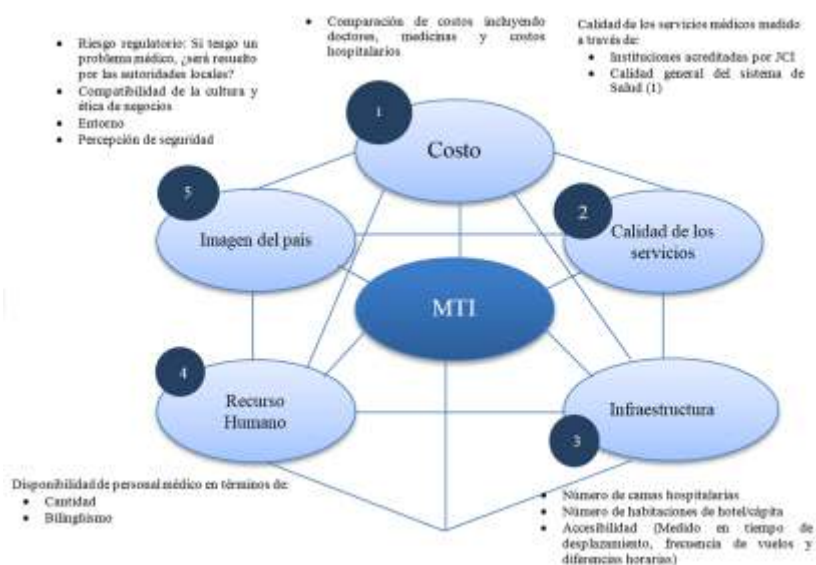
Las variables que se consideraron en el análisis de turismo de salud de las principales regiones y entidades a nivel nacional son: Principales entidades de salud, estrategias de turismo de salud, imagen ciudad y estrategia. Luego se describieron diferencias entre las principales entidades con reconocimiento de turismo de salud en Colombia, incluidos el modelo de clúster, zona franca de salud y grupos profesionales de la salud. Con la información recolectada se realizó un benchmarking de los países seleccionados frente a la información de Colombia.

Finalmente, se identificaron las fortalezas y falencias para que Santander sea competitivo y se recomendaron algunas acciones estratégicas para que el Turismo de salud en Santander desarrolle ventajas competitivas para alcanzar liderazgo a nivel nacional e internacional.

## **Turismo en salud**

De acuerdo con la información obtenida al revisar la literatura se seleccionaron nueve países incluyendo Colombia, los cuales fueron: India, Singapur, Tailandia, España, Israel, México, Costa Rica y Brasil, estos países fueron seleccionados porque cumplen con el más alto nivel y competencia en el tema de turismo en salud (33).

La Joint Commission International (JCI) es la entidad mundial encargada de la acreditación de las instituciones prestadoras de servicios de salud. La certificación y acreditación ante la JCI es un proceso que las organizaciones de salud deben realizar con el fin de certificar su capacidad de prestar servicios de salud de calidad, que garanticen un entorno seguro para el paciente, el personal y las visitas; cabe destacar que este es un proceso al que se someten las instituciones de salud de manera voluntaria (34). De acuerdo a lo anterior se evaluó la variable *calidad de servicios y acreditaciones*, encontrando que Brasil y España los países que cuentan con más instituciones acreditadas por la JCI, seguidos de India, Israel y Singapur, en la **Tabla 1** se relaciona el número de instituciones acreditadas por la JCI en cada uno de los países evaluados y en la **Tabla 2** se relacionan cuáles son las instituciones que en Colombia se encuentran acreditadas por la JCI (35).



\*MIT (Índice de Turismo Médico)

Fuente: Construida por la autora tomando como referencia la literatura revisada

**Figura 1.** Índice de Turismo Médico.

Es importante destacar que en Santander existe la Zona franca de Salud en donde participan instituciones de talla mundial como la FCV y la FOSCAL las cuales cuentan con alrededor de 158 y 382 médicos y con 208 y 290 camas respectivamente (36,37).

Respecto al costo de los servicios de salud, que es otra de las variables, se encontró que en Estados Unidos el costo de un

día hospitalario vale \$5.220 US mientras que en países como Brasil, Singapur e Israel el costo varía entre el 40 y 60% menos, sin duda, un punto positivo para los servicios de turismo médico, pues los pacientes buscan países que cuenten con alta calidad de los servicios y que a la vez estos sean asequibles a su bolsillo (38). En la **Figura 2** se muestran los costos de salud de los países estudiados respecto al costo de Estados Unidos.

**Tabla 1.** Número de Instituciones acreditadas por la Joint Comission International

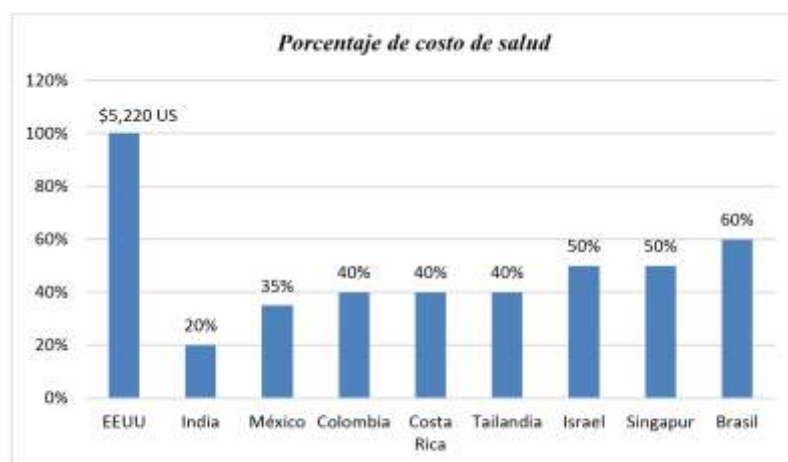
País	Número de instituciones acreditadas
España	61
Brasil	61
India	36
Israel	30
Singapur	22
México	8
Colombia	5
Costa rica	2

Fuente: Construida por la autora tomando como referencia la literatura revisada

**Tabla 2.** Instituciones acreditadas por la Joint Comission International en Colombia

Institución	Ciudad	Fecha de acreditación
Centro Médico Imbanaco	Cali	abril 2017
Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología	Bogotá	diciembre 2013
Fundación Cardiovascular de Colombia– Instituto del Corazón	Floridablanca	agosto 2009
Hospital Pablo Tobón Uribe	Medellín	octubre 2015
Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá	Bogotá	febrero 2010

Fuente: Construida por la autora tomando como referencia la literatura revisada



Fuente: Elaboración propia de la autora.

**Figura 2.** Porcentaje de costo de salud en los países estudiados respecto a Estados Unidos

En la **Tabla 3** se expone la densidad de médicos por cada 1,000 habitantes de acuerdo a las cifras reportadas por la Agencia Central de Información (CIA), sin embargo, es importante destacar que España cuenta con el mayor número de médicos por cada 1,000 habitantes (3.82) además de tener cirujanos con alta reputación y hospitales con experiencia turística. Israel tiene una alta formación en materia de investigación lo cual permite que la atención en salud esté a la vanguardia (39). Los médicos de México tienen excelente formación en Estados Unidos, hay aproximadamente 200,000 médicos que atienden el sector público y privado, adicionalmente según datos de la OCDE este país es el décimo con más porcentaje de especialistas del total de los médicos con un 62.3%; en América sólo es superado por Estados Unidos con un 65% (40). En el caso de Singapur, los médicos cuentan con avanzada tecnología gracias a la inversión que ha hecho el gobierno en investigación y desarrollo, se han inventado dispositivos que permiten el monitoreo continuo de pacientes facilitando con ello el seguimiento a los mismos (41). Costa Rica cuenta con el Cluster de turismo médico en el que participan 300 empresas, las cuales generan 20,000 puestos de trabajo directos e indirectos (42). Colombia posee personal médico y de salud calificado, en el país hay 57 programas de medicina y el índice de densidad médica es de 1.57 médicos por cada 1,000 habitantes (43).

La infraestructura de salud en India tiene avances importantes en tecnología hospitalaria y de bajo costo, ofertando atención en especialidades médicas como cardiología, pediatría, ortopedia y cirugía bariátrica, también ofrece la medicina tradicional como una opción utilizando la ayurveda, meditación y yoga como alternativas de tratamiento no quirúrgicos; así como servicios de odontología (44). Singapur es otro de los países con mayor avance tecnológico en la industria biomédica, ha desarrollado pilares en cuatro áreas fundamentales que son farmacéutica, biotecnología, tecnología médica y servicios

**Tabla 3.** Densidad de médicos por 1,000 habitantes en los países estudiados

País	Médicos x 1, 000 habitantes
India	0.73
Singapur	1.91
Tailandia	0.39
España	3.82
Israel	3.62
México	2.07
Costa Rica	1.15
Brasil	1.85
Colombia	1.57

Fuente: Construida por la autora tomando como referencia los datos obtenidos en la Agencia Central de Información (CIA).

de cuidado de salud, lo cual le ha permitido emerger en la industria del turismo en salud como uno de los países como mayor competitividad (45).

El turismo de masas es reconocido en Tailandia, y es promovido por el organismo gubernamental *Tourism Authority of Thailand* (TAT), el cual ha desarrollado clústeres como propuesta de valor, brindando servicios de tecnología médica de alto nivel a bajo costo junto con atractivos turísticos, además es un país líder en cirugías estéticas de cambio de sexo, atrayendo cerca de 2 millones de turistas anualmente lo cual genera ingresos alrededor de los 4 mil millones de dólares (46). Por otra parte, los servicios de salud españoles son considerados como los mejores del mundo, de acuerdo a la OMS ocupan el puesto séptimo, y el sistema de salud es reconocido por ser accesible, equitativo y de calidad, teniendo alrededor de 790 hospitales (2).

Israel garantiza la cobertura médica a todos los habitantes; es uno de los países más avanzados en materia de formación médica, biotecnología e investigación, cuenta con más de 25,000 médicos especializados en las áreas de salud dental infantil, salud materno-infantil, trasplantes y tratamientos de fertilidad (46). En Latinoamérica, México tiene un sistema de salud público y privado que se atiende mediante el sistema de seguridad social, régimen especial (caso Pemex) y sector privado, pero dada la complejidad aún es equitativo a nivel nacional, tiene 122 hospitales certificados por el sistema de salud y 115 homologados, es un país valorado en términos de turismo en salud por servicios de cirugía bucal, plástica, bariátrica, oftalmológica y ortopédica (39).

Brasil y Costa Rica son países que se destacan por tener sistemas de salud de carácter mixto y ofrecer servicios de medicina estética y de bienestar con atención personalizada, además Costa Rica es reconocida por estar a la vanguardia de productos farmacéuticos y equipos médicos. Brasil cuenta además con 5,205 hospitales generales y más de 180 escuelas de medicina, posicionándolo como una potencia en lo que a turismo médico respecta (47,48).

Colombia tiene un sistema de seguridad social integral, compuesto por entidades públicas y privadas; ofrece alta cobertura principalmente en zonas urbanas, sin embargo, el sistema aún no es suficiente. Desde algunos años se atienden pacientes internacionales con costos significativamente inferiores a los de Estados Unidos. Se ofrecen cirugías estéticas y de oftalmología, además de liderar avanzados servicios cardiovasculares y de trasplantes. Además 20 de los 42 mejores hospitales y clínicas de 12 países latinoamericanos, se encuentran en Colombia en las ciudades de Bogotá, Medellín, Bucaramanga y Cali, lo anterior favorece la imagen de Colombia respecto a la de los otros países, atrayendo mayor cantidad de turistas en salud (49,50).



Otro indicador que se mide en cuanto a infraestructura hospitalaria es el número de camas censables por 1,000 habitantes, para atender a una población en un lugar y periodo determinado, así como la cobertura de población con base en este recurso. La cama es considerada como la unidad funcional en hospitales de segundo nivel y se define como aquella instalada en el área de hospitalización que aloja a un paciente posterior a su ingreso. En los países estudiados y de acuerdo a los datos ofrecidos por la CIA, se encontró que en el año 2015 Israel lideraba con mayor número de camas por 1,000 habitantes, seguido de España, Brasil, Tailandia, Singapur; Colombia y México contaban con el mismo número de camas, le seguía Costa Rica y finalmente India (**Figura 3**) (51).

La quinta variable estudiada fueron los aspectos legales y regulatorios; en India el gobierno y hospitales privados trabajan por el liderazgo en turismo de salud a los pacientes se les otorga una visa médica especial de 1 año. Singapur cuenta con una economía de mercado libre sin corrupción. Tailandia brinda además de asesoría psicológica para las cirugías de cambio de sexo, ofrece cambio de identidad legal, notificando en la embajada y facilitando el paso por migración. España ofrece cobertura general y equitativa, incluyendo pensionados, europeos e inmigrantes. Israel facilita el visado a los turistas de salud. México no requiere visa para los visitantes, el sistema de salud cuenta con entidades certificadas y el sistema de salud es vigilado por el Sistema Nacional de Certificación de Establecimientos de Atención Médica avalado por la Comisión para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica (SiNa-CEAM). El gobierno de Costa Rica promulgó una declaración que apoya las actividades e iniciativas relacionadas con Turismo de salud, la Food and Drug Administration abrió desde el año 2009 la oficina de buenas

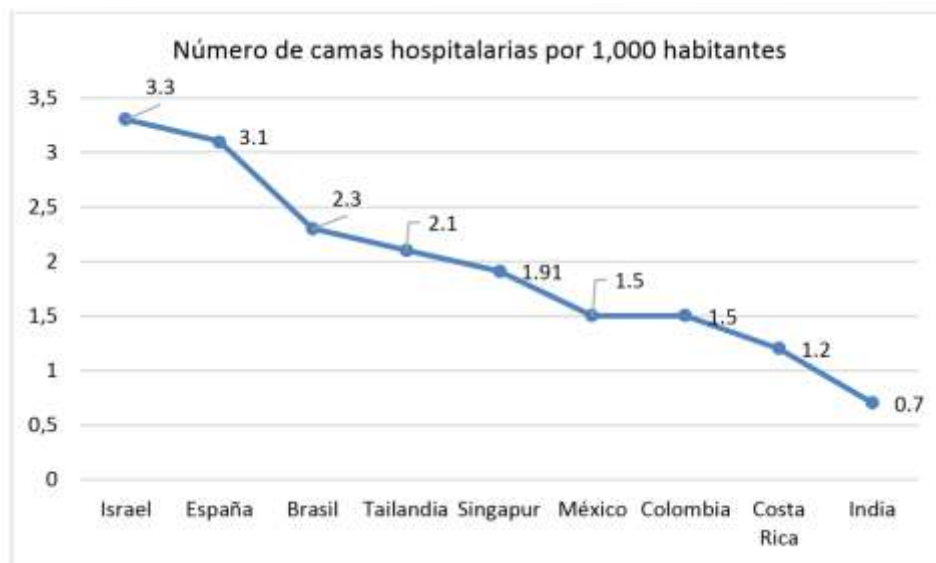
prácticas de manufactura para alimentos y medicina. Brasil cuenta con flexibilidad en trámites de visa. En Colombia se autoriza a los turistas de salud permanecer en el país hasta 90 días, las instituciones prestadoras de salud están vigiladas por la Superintendencia y se deben certificar a nivel nacional, se cuenta además con la presencia de clústeres de salud ubicados en zonas francas, como en el caso de Medellín el cual cuenta con una amplia experiencia en servicios de alta calidad (52-54).

Respecto al principal origen de los turistas, el común denominador son todos aquellos provenientes de Estados Unidos, Canadá, y Asia. Colombia, particularmente recibe turistas de Curazao, latinos que viven en Estados Unidos, Holanda y Ecuador (55). En la **Tabla 4** se muestra el origen de los turistas en los países estudiados.

La infraestructura y servicios turísticos del país determina qué tanta capacidad tiene para recibir turistas. Colombia cuenta con ciudades como Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla, Cartagena, Bucaramanga las cuales tienen aeropuertos internacionales, sin embargo, hacen falta más guías turísticos y profesionales bilingües, además, el país tiene una amplia y actualizada cobertura TIC, alcanzando un 67% de cobertura en internet (56). De igual manera, la gestión del conocimiento, innovación y desarrollo en la industria local busca adelantar procesos investigativos en conjunto con empresas del sector complementario a la industria de la salud en Medellín como entidades de tecnología, dispositivos médicos y farmacias (57).

Costa Rica cuenta con una riqueza natural y de descanso, perfecta para el turismo de bienestar, incluyen aguas termales; es un país tranquilo cerca de Estados Unidos y México con acceso de vuelos desde Europa y con alta

**Figura 3.** Número de camas hospitalarias por 1,000 habitantes en los países estudiados



Fuente: Construida por la autora tomando como referencia los datos obtenidos en la CIA

**Tabla 4.** País de origen de los turistas en salud

País estudiado	País de origen del turista
India	Inglaterra
	Estados Unidos
	Canadá
Singapur	Asia
	Estados Unidos
Tailandia	Estados Unidos
	Australia
	Inglaterra
	Suecia
	Rusia
España	Inglaterra
	Estados Unidos
Israel	Rumania
	Estados Unidos
México	Estados Unidos
	Canadá
Costa Rica	Estados Unidos
	Canadá
	Europa
Brasil	Estados Unidos
	España
	Japón
Colombia	Curazao
	Estados Unidos
	Holanda
	Ecuador

Fuente: Construida por la autora tomando como referencia la literatura revisada

experiencia en atención turística. En España el turismo médico se ubica en Madrid, Costa de Sol, Alicante, Murcia, Barcelona, Madrid, Islas Canarias y Baleares; la Red Barcelona Centro Médico con 22 clínicas y centros asistenciales privados es reconocida por la calidad médica con recursos e infraestructura turística de la ciudad (58).

## Fortalezas y falencias para ser competitivos a nivel internacional

Además de la evolución en la atención médica especializada, la calidad percibida aún no es de talla mundial, aunque el país y concretamente las instituciones de salud de Santander como la FCV y la FOSCAL se ubican en el ranking de América Latina, Colombia no ha implementado nacionalmente una política pública de acreditación internacional, como lo tienen otros países, no solo de Asia, Europa, sino en Latinoamérica (59).

### Fortalezas:

- Colombia oferta servicios de salud de alto nivel a costos razonables para extranjeros o personas que residen en el exterior, mediante seguros o atención particular.
- Colombia tiene una buena ubicación para el mercado objetivo: Estados Unidos, Antillas, países vecinos.
- Santander cuenta con dos zonas francas de salud y una general, lo cual hace atractiva la región a pacientes, inversionistas y turistas.
- Las instituciones prestadoras de salud cuentan con tecnología de punta, al servicio de nacionales y en las instalaciones dedicadas a pacientes internacionales.
- Excelentes instalaciones en cuanto a la dotación y recursos.
- Bucaramanga y el Área Metropolitana están evolucionando en atractivos turísticos y una cultura de atención al cliente.
- Santander cuenta con un buen nivel académico. Además, tiene 3 programas de medicina reconocidos y con otros programas en el campo de la salud.
- Alianzas con Universidades internacionales de gran prestigio, excelencia y experiencia.
- Trato amable y humanizado en las instituciones de salud.
- Convenios con universidades y programas de salud: Caso FOSCAL internacional y la Universidad Autónoma de Bucaramanga (UNAB) además de otras universidades y programas nacionales, y la FCV con su universidad corporativa, Universidad de Santander (UDES) y programas de formación del Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).
- Programa de bilingüismo ofrecido por el SENA
- El trabajo de PROCOLOMBIA en apoyo al sector y la actividad que viene desarrollando la Cámara de Comercio de Bucaramanga en cuanto a la Ruta de la Salud para mejorar la competitividad y oferta del servicio.
- Reciente creación del Bureau de Bucaramanga.

### Falencias o desventajas:

- Otras ciudades de Colombia como Medellín, Cartagena, Cali, Barranquilla tienen un mayor reconocimiento en el extranjero y cuentan con mayores destinos y atractivos turísticos, además de los de salud, que las han ido posicionando.
- El acceso a la ciudad y municipios anexos es difícil, tanto vía aérea como terrestre y fluvial.
- La región tiene una mala infraestructura vial, lo mismo que la movilidad de la ciudad.
- No hay una adecuada oferta alimentaria para turistas de salud, básicamente pacientes y extranjeros. La región ha tenido una costumbre de turismo cultural y de aventura que no se acomoda a las condiciones y necesidades de pacientes de alta complejidad.
- Escasa oferta de agencias y proveedores de servicios con paquetes turísticos especializados para este tipo de turistas de salud.
- La demanda nacional por servicios de salud de acuerdo con el Sistema de Seguridad y Protección de Salud es alta y creciente.

- Falta personal de salud para atender a todos y con buen nivel de formación bilingüe tanto entre el personal médico como asistencial.
- Bajo bilingüismo en la región, incluida hotelería, agencias de turismo, entidades gubernamentales, personal de seguridad, espacios culturales y de turismo, restaurantes, bancos, aerolíneas nacionales, transporte local.

### Recomendaciones

- Es importante el trabajo en equipo o la acción colectiva de las diferentes entidades e instituciones de la ciudad para dar credibilidad, integridad y ofrecer servicios integrales como región, de tal forma que se pueda alcanzar reconocimiento nacional e internacional.
- Las instituciones prestadoras de salud de diferentes niveles y los proveedores del sistema deben proveer servicios acreditados o certificados bajo normas de calidad. Comenzando por normas ICONTEC, Hospitales verdes hasta llegar a certificarse internacionalmente.
- Es importante disponer de facilidades en trámites de documentación a extranjeros, para lo cual es indispensable flexibilizar la normatividad a nivel nacional y en las entidades municipales, además de excelentes relaciones con embajadas y consulados que no limiten a la gestión centralizada.
- Se requiere personal bilingüe para los diferentes niveles de atención en las clínicas y hospitales, como en los diferentes servicios locales; guías para la ciudad y el área metropolitana y en términos generales, una cultura ciudadana con vocación de servicio.
- Conformación de una empresa facilitadora de turismo médico, con recursos económicos y administrativos del grupo de entidades de la región (incluidas las zonas francas) para gestionar las diferentes actividades del turista de la salud desde el proceso previo a su llegada, la recepción, estadía, conexiones asistenciales, contactar otras actividades comerciales y de turismo de ocio, transporte en la ciudad a diferentes citas médicas de control, apoyo en trámites de visado y asuntos bancarios, salidas a otras regiones o del país.
- Aprovechar los avances en e-health contando con sistemas de información y acceso a tecnologías de comunicación entre las entidades del sistema de salud permitiendo atención al paciente en cualquier momento y en cualquier lugar, accediendo a su historia clínica e interactuando con él y su médico. Un sistema de salud que permita atender bien a extranjeros, nacionales y a los de la región, con procesos estandarizados, con una clara medición de resultados asistenciales y administrativas que llevará a evidenciar el impacto del sector en Santander.
- La internacionalización de la salud debe ser un esfuerzo mancomunado entre el sector salud, apoyo del gobierno local, el liderazgo de las Cámaras de Comercio, las universidades, el bureau de las ciudades, el sector hotelero y la confianza entre las instituciones que ofrecen los servicios.
- Se hace necesario trabajar en el mercadeo territorial o la marca ciudad de Bucaramanga y el Área Metropolitana,

proyectando internacionalmente su identidad, ubicación, servicios de salud, servicios de turismo y valores complementarios.

- El sector salud puede llegar a ser un eje articulador de crecimiento social y económico de Santander, mejorando la imagen nacional e internacional, fortaleciendo el turismo cultural, religioso, recreativo, mejorando la infraestructura hotelera, de transporte, promoviendo intercambio cultural, activando el comercio, generando ingreso de divisas e incentivando la creación y desarrollo de pymes.

## Conclusiones

Colombia está alcanzando reconocimiento internacional evidenciado en acreditaciones y en rankings que ubican instituciones nacionales en los primeros lugares. En Santander, específicamente la FOSCAL y la FCV están posicionadas por servicios especializados y de alta complejidad, médicos de alta calidad y precios razonables.

La información consultada sobre el turismo de salud en otros países y el nuestro muestra que un modelo interesante, desarrollado en varias ciudades del país, es el de zonas francas de salud, con algunos elementos positivos de los clústeres, tiene ventajas arancelarias y financieras, vinculadas a la cadena de valor y que Santander debe aprovechar para impulsar el turismo médico.

Así mismo, la región con el apoyo del sector público y otras entidades debe disponer de infraestructura para atender al paciente internacional y a su acompañante, con adecuados medios de transporte para la llegada de pacientes y del paciente pos-hospitalario, aeropuerto con mayor disponibilidad de vuelos internacionales, con las medidas de seguridad y horarios adecuados, vías intermunicipales y movilidad en las ciudades, servicios hoteleros acordes para la recuperación, precios adecuados, agentes e intermediarios formales.

## Conflicto de intereses

La autora declara no tener conflicto de interés.

## Referencias

1. Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, McKinsey & Company- Desarrollando sectores de clase mundial en Colombia, Informe final: Sector turismo en Salud. [Internet]. 2009. [Consultado 06 - 12 - 2017]. Disponible en: <http://www.andi.com.co/cssa/Documents/Documento%20Final%20Turismo%20de%20Salud%20.pdf>.
2. Ministerio de Industria, energía y turismo, España. Turismo de salud en España. [Internet]. 2013.

- [Consultado 06 – 12 - 2017] Disponible en: [www.eoi.es](http://www.eoi.es).
3. Castro A, Villarraga M, Barreto A, Victoria A, Barbosa W. Turismo en salud: una tendencia mundial que se abre paso en Colombia. *Ciencia & Tecnología para la Salud Visual y Ocular*. 2011; 9(1):125-137. Disponible en: <https://doi.org/10.19052/sv.226>.
  4. Echeverri L. Marketing territorial y su relación con marca y país. *Observatorio de marca e imagen país*. [Internet]. 2013. [Consultado 08 – 12 - 2017] Disponible en: <https://paismarca.com/2013/07/30/marketing-territorial/>.
  5. PROEXPORT Colombia. Turismo en salud, ¿por qué Colombia es la oportunidad para invertir en turismo en salud? Invierta en Colombia. [Revista en internet]. 2009. [Consultado 08 – 12 – 2017]; 1(1): 9 -13. Disponible en: [http://www.inviertaencolombia.com.co/Adjuntos/230\\_Sector%20Turismo%20de%20Salud%202009-09-10.pdf](http://www.inviertaencolombia.com.co/Adjuntos/230_Sector%20Turismo%20de%20Salud%202009-09-10.pdf)
  6. Ministerio de Industria y Turismo. Informe turístico. CITUR. [Boletín electrónico]. 2015. [Consultado 30-06-2016]. Disponible en: <http://www.mincit.gov.co/publicaciones.php?id=16590>
  7. Alvarez R, Morales P. Salud pública y medicina preventiva. Cuarta edición. México: Editorial El Manual Moderno; 2012.
  8. Lopez P, Opi J, Fernandez I, Anoro P, Mataró C, Sánchez M, et al. Medicina estética y cosmética: introducción y bases del ejercicio profesional. Documentos de práctica clínica en medicina estética y cosmética DPCMEC. [Internet]. 2015. [Consultado 09-12-2017]; (1):9. Disponible en: [https://www.comb.cat/cat/colegi/seccions/estetica/docs/DPCMEC0\\_cast.pdf](https://www.comb.cat/cat/colegi/seccions/estetica/docs/DPCMEC0_cast.pdf).
  9. Real Academia Española. Concepto de Bienestar. [Internet]. 2017. [Consultado 09 – 12 – 2017]. Disponible en: <http://dle.rae.es/srv/search?m=30&w=bienestar>.
  10. Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia. El turismo de salud en el contexto internacional y las condiciones para el acceso al mercado. [Internet]. 2015. [Consultado 18-12-2017]. Disponible en: <http://www.politecnicojic.edu.co/images/downloads/publicaciones/revista-interseccion/interseccion-03/pdf/turismo-salud.pdf>.
  11. Salud y tecnología. Costo de la salud en Estados Unidos es uno de los más caros del mundo, pero no necesariamente el mejor. [Internet]. 2016. [Consultado 18-12-2017]. Disponible en: <http://www.tecnologiahechapalabra.com/salud/enlaces/articulo.asp?i=10456>.
  12. Forestieri K. Turismo medico como opción de desarrollo económico del sector salud en Colombia. Universidad EAN. [Internet]. 2012. [Consultado 18-12-2017]. Disponible en: <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2646/ForestieriKelly2012.pdf?sequence=1>.
  13. Prasad G. Strategy to increase brand value of Indian hospitals in international markets. *Medical Tourism Magazine*. [Internet]. 2013. [Consultado 18-12-2017]. Disponible en: <http://www.medicaltourismmag.com/strategy-to-increase-brand-value-of-indian-hospitals-in-international-markets/>.
  14. de la Puente M. Turismo médico comparado en Colombia y Singapur: Estudio sectorial y perspectivas de desarrollo. *Revista de Derecho*. 2017; 47:290–309. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.14482/dere.47.9766>.
  15. Organización Mundial de la Salud. Viajes internacionales y salud. [Internet]. 2012 [Consultado 18-12-2017]. Disponible en: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/77945/1/680120496\\_spa.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/77945/1/680120496_spa.pdf?ua=1).
  16. ProMéxico, Secretaría de Economía. Turismo de salud. [Internet]. 2012. [Consultado 18-12-2017]. Disponible en: <http://www.promexico.mx/documentos/sectores/turismo-salud.pdf>.
  17. Caribbean News Digital. Argentina ingresa cerca de 100 millones de dólares anuales por turismo médico. *Noticias de Turismo*. [Internet]. 2013. [Consultado 29-11-2015]. Disponible en: <http://www.caribbeannewsdigital.com/noticia/argentina-ingresa-cerca-de-100-millones-de-dolares-anuales-por-turismo-medico>.
  18. Turismo Médico. Brasil despunta como destino de turismo médico. [Internet]. 2012. [Consultado 18-12-2017]. Disponible en: <http://turismomedico.org/brasil-despunta-como-destino-de-turismo-medico/>.
  19. Ministerio de comercio, industria y turismo. Oportunidades del sector salud en Colombia. [Internet]. 2014. Programa de transformación productiva. [Consultado 18-12-2017]. Disponible en: [http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=75210&name=Informe\\_al\\_Congreso\\_2014-2015\\_VF2.pdf&prefijo=file](http://www.mincit.gov.co/loader.php?IServicio=Documentos&IFuncion=verPdf&id=75210&name=Informe_al_Congreso_2014-2015_VF2.pdf&prefijo=file).
  20. Ministerio de comercio, industria y turismo. Así avanza la transformación productiva. Programa de transformación productiva PTP. [Internet]. 2013. [Consultado 08-12-2017]. Disponible en: <https://www.ptp.com.co/documentos/INFORME%20COMPLETO%20PTP.pdf>.
  21. Swab K. The Global Competitiveness Report 2015 – 2016. World Economic Forum. [Internet]. 2016. [Consultado 08-12-2017]. Disponible en: [http://www3.weforum.org/docs/gcr/2015-2016/Global\\_Competitiveness\\_Report\\_2015-2016.pdf](http://www3.weforum.org/docs/gcr/2015-2016/Global_Competitiveness_Report_2015-2016.pdf).
  22. Swab K. The Global Competitiveness Report 2016 – 2017. World Economic Forum. [Internet]. 2017. [Consultado 08-12-2017]. Disponible en: [http://www3.weforum.org/docs/GCR2016-2017/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2016-2017\\_FINAL.pdf](http://www3.weforum.org/docs/GCR2016-2017/05FullReport/TheGlobalCompetitivenessReport2016-2017_FINAL.pdf).
  23. Zimmer P, Grassmann S. Evaluar el potencial turístico de un territorio. *Observatoire Européen Leader*. [Internet]. 1996. [Consultado 09-12-2017]. Disponible en: <http://ec.europa.eu/agriculture/rur/leader2/rurales/biblio/touris/metho.pdf>.
  24. Revisa Semana. ¿Colombia podrá ser una potencia turística?. *Columna, Negocios*. [Internet]. 2017. [Consultado 09-12-2017]. Disponible en: <http://www.semana.com/economia/articulo/turismo-colombia-podria-ser-una-potencia/518110>.
  25. América Economía. Ranking de Hospitales y Clínicas. [Internet]. 2014. [Consultado 13-05-2017]. Disponible en: <http://rankings.americaeconomia.com/mejores-clinicas-hospitales-2014/>.
  26. El Espectador. Sistema de salud de Colombia ocupa el puesto 48 entre 99 países. *Columna, Redacción Salud*. [Internet]. 2017. [Consultado 12-12-2017]. Disponible en: <https://www.elespectador.com/noticias/salud/sistema-de-salud-de-colombia-ocupa-el-puesto-48-entre-99-paises-articulo-727438>.
  27. Cámara de Comercio de Medellín. Informe de la Economía Antioqueña 2011. RAED. [Internet]. 2012. [Consultado 12-12-2017]. Disponible en: <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/raed-tercera-edicion.pdf>.



28. Valencia F. Fábrica de experiencias, Ranking Mejores Hospitales y Clínicas de América Latina. *AméricaEconomía*. [Internet]. 2017. [Consultado 12-12-2017]. Disponible en: <http://achc.org.co/wp-content/uploads/2017/11/RANKING-AE-2017.pdf>.
29. Procolombia. Santander se perfila como destino internacional de salud. [Internet]. 2016. [Consultado 12-12-2017]. Disponible en: <http://www.procolombia.co/salud-colombia/noticias-turismo-salud/santander-se-perfila-como-destino-internacional-de-salud>.
30. América Economía. Ránking 2016 Clínicas y Hospitales. [Internet]. 2016. [Consultado 18-12-2017]. Disponible en: <https://rankings.americaeconomia.com/2016/clinicas/ranking>.
31. Santander Competitivo. Santander, entre las regiones más competitivas del país. [Internet]. 2016. [Consultado 18-12-2017]. Disponible en: <http://santandercompetitivo.org/noticias-11-5/233-santander-entre-las-regiones-mas-competitivas-del-pais.htm>.
32. Herrick D. Medical Tourism: Global Competition in Health Care. National Center for Policy Analysis. [Internet]. 2012. [Consultado 19-12-2017]. Disponible en: <http://www.ncpa.org/pub/st/st304>.
33. Gómez D, Molares A, Perez A, Woolfolk L. Turismo de salud, ventaja competitiva para el estado de Sonora: Casos específico-reactivación de la asociación de turismo médico del estado de Sonora. *Global Conference on Business and Finance Proceedings*. 2012; 7(2):803–807.
34. Hilarion P, Suñol R, Bañeres J, Vallejo P. Sistema de acreditación Joint Commission International (JCI) – FADA. Avedis Donabedian. [Internet]. [Consultado 19-12-2017]. Disponible en: [https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2340/mod\\_resource/content/1/Modulo\\_4/Lecturas\\_Complementarias/Semana\\_1\\_M4.S1.Lectura OPCIONAL\\_2\\_-\\_Sistema\\_de\\_acreditacion\\_Joint\\_Commission.pdf](https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2340/mod_resource/content/1/Modulo_4/Lecturas_Complementarias/Semana_1_M4.S1.Lectura OPCIONAL_2_-_Sistema_de_acreditacion_Joint_Commission.pdf).
35. Joint Commission International. JCI-Accredited Organizations. [Internet]. 2017. [Consultado 19-12-2017]. Disponible en: <https://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/?c=Colombia>.
36. Chavez M. Entrevista Foscal. [Internet]. 2015. [Consultado 20-12-2017].
37. Fundación Cardiovascular de Colombia. HIC Balance General comparativo a diciembre 31 2016-2015. [Internet]. 2016. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: <http://www.fcv.org/site/indicadores-de-gestion-clinica/generales/datos-estadisticos-generales>.
38. Kliff S. America's health care prices are out of control. These 11 charts prove it. *Vox*. [Internet]. 2016. [Consultado 19-12-2017]. Disponible en: <https://www.vox.com/a/health-prices>.
39. Israel, un paraíso para la ciencia en una situación excepcional. *El País*. [Internet]. 2015. [Consultado 19-12-2017]. Disponible en: [https://elpais.com/elpais/2015/08/25/ciencia/1440494613\\_034974.html](https://elpais.com/elpais/2015/08/25/ciencia/1440494613_034974.html).
40. ProMéxico, Secretaría de Turismo y Salud. Turismo de salud. 2013. México. Primera Edición.
41. BBC Mundo. Novedades tecnológicas desde Singapur. Tecnología y emprendimiento. [Internet]. 2012. [Consultado 19-12-2017]. Disponible en: [http://www.bbc.com/mundo/noticias/2012/12/121220\\_tecnologia\\_singapur\\_empresas\\_incipientes\\_tsb](http://www.bbc.com/mundo/noticias/2012/12/121220_tecnologia_singapur_empresas_incipientes_tsb).
42. Turismo Médico. Turismo Medico en Costa rica reta a pulir oferta de servicios de valor agregado. [Internet]. 2012. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: <http://turismomedico.org/turismo-medico-en-costa-rica-reta-a-pulir-oferta-de-servicios-de-valor-agregado/>.
43. Ministerio de Salud y Protección Social. Oferta y demanda del recurso médico en Colombia. *Boletín Electrónico* 34. [Internet]. 2013. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: [https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/COM/Enlace\\_MinSalud\\_34.pdf](https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/COM/Enlace_MinSalud_34.pdf).
44. Gupta V, Das P. Medical tourism in India. *Clinics in laboratory medicine*. 2012; 32(2):321-5.
45. Lee Y, Tee Y. Reprising the role of the developmental state in cluster development: the biomedical industry in Singapore. *Singapore Journal of Tropical Geography*. 2009; 30(1):86-97. Disponible en: <https://doi.org/10.1111/j.1467-9493.2008.00359.x>.
46. El Financiero. ¿Por qué Tailandia es líder en las cirugías de cambio de sexo?. [Internet]. 2015. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: <http://www.elfinanciero.com.mx/bloomberg/por-que-tailandia-es-lider-en-las-cirugias-de-cambio-de-sexo.html>.
47. DelaCole. El sistema de salud en Israel. [Internet]. 2016. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: <https://www.delacole.com/israel/pais/el-sistema-de-salud-en-israel.shtml>.
48. Crhoy. Costa Rica es líder en turismo médico. [Internet]. 2013. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: <http://www.crhoy.com/archivo/costa-rica-lider-en-turismo-medico/nacionales/>.
49. Becerril V, Medina G, Aquino R. Sistema de salud de Brasil. *Salud Publica Mex*. 2011; 53(2):S120-S131.
50. El Espectador. Queremos ser el hospital líder da la región: Fundación Cardiovascular de Colombia. *Redacción Salud*. [Internet]. 2016. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: <https://www.elespectador.com/noticias/salud/queremos-ser-el-hospital-lider-de-region-fundacion-card-articulo-642034>.
51. El Colombiano. Colombia, lider en turismo de salud. [Internet]. 2017. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: <https://www.pressreader.com/colombia/el-colombiano/20171214/281784219441987>.
52. Central Intelligence Agency. The World Factbook. [Internet]. 2015. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: <https://www.cia.gov/library/publications/resources/the-world-factbook/>.
53. Organización Panamericana de la Salud. Perfil de los Sistemas de Salud: Colombia. Monitoreo y análisis de los procesos de cambio y reforma. [Internet]. 2009. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: [http://www.paho.org/col/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1241:perfil-de-los-sistemas-de-salud-colombia&Itemid=0](http://www.paho.org/col/index.php?option=com_content&view=article&id=1241:perfil-de-los-sistemas-de-salud-colombia&Itemid=0).
54. InfoHostelero. España se consolida como el 15º destino mundial de turismo médico. [Internet]. 2017. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: <https://www.infohostelero.com/2017/05/espana-se-consolida-como-el-15o-destino-mundial-de-turismo-medico/>.
55. News Iton Gadol. Israel encabeza la lista de los mejores destinos para el turismo médico. *News IG*. 2014.
56. Monsalve A, Gutiérrez G, Pérez C. Turismo de Salud en Colombia y el mundo, énfasis "Fosunab". *Seminario Avanzado en Administración*. 2013.



57. El Mundo. Colombia alcanza un 67% de cobertura en internet, según encuesta TIC. [Internet]. 2017. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: <http://www.elmundo.com/noticia/Colombia-alcanza-un-67de-cobertura-en-internetsegun-encuesta-TIC/357957>.
58. Camara de comercio de Medellín para Antioquia. Cluster Servicios de Medicina y Odontología. [Internet]. 2017. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: <http://www.camaramedellin.com.co/site/Cluster-y-Competitividad/Comunidad-Cluster/Cluster-Medicina-y-Odontologia.aspx>.
59. Marca España. Turismo, La salud como reclamo. [Internet]. 2017. [Consultado 20-12-2017]. Disponible en: <http://marcaespana.es/talento-e-innovación/sectores-punteros/turismo/la-salud-como-reclamo>.