



Integrando la Calidad y la Experiencia en la atención del paciente internacional

Dra. Maria Fernanda Valencia G
Directora Oficina Internacional
Clínica Imbanaco Grupo Quironsalud

Clínica
Imbanaco
Vocación de Servicio

Oficina
Internacional
CALI • COLOMBIA

“La internacionalización de servicios de salud más conocido como Turismo en Salud, es un sector de la economía de diferentes países en el mundo, el cual se produce por la **necesidad** que tienen las personas de salir de su país de residencia a buscar tratamiento médico por distintas condiciones que no les permiten tenerlas disponibles en su entorno de atención en salud.”

Calidad

- Qué pasa con la calidad?
- Porque es importante? **Factor decisor para el paciente y el asegurador**
- Que espera el paciente en ese proceso de atención con calidad?
Accesibilidad, oportunidad y continuidad

Importante saber que los sistemas que certifican la atención internacional mezclan los estándares cotidianos de la calidad que tienen que ver con aspectos de la atención médica, la seguridad del paciente, la seguridad de las instalaciones, el mantenimiento de la tecnología, la sostenibilidad financiera y administrativa. Con los elementos propios del paciente que viaja con la necesidad de recibir atención médica. Y pone el concepto de la:

CADENA GLOBAL DE VALOR

• **Calidad del cuidado médico-**

Enfocado en la búsqueda de un destino con reputación en la atención médica de calidad, con estándares equivalentes o superiores a los de su país de origen o de un país desarrollado, con instituciones acreditadas internacionalmente y personal capacitado en las instituciones reconocidas mundialmente.

Algunas entidades se especializan exclusivamente en la certificación de instalaciones médicas para la atención de pacientes internacionales, garantizando que cumplan con estándares específicos para este tipo de atención



NTC-ISO 22525:2020

Turismo y servicios relacionados. Turismo médico. Requisitos del servicio

Haciendo énfasis en temas como:

- **Comunicación y lenguaje**- con la finalidad de superar la barrera idiomática que puede afectar la comprensión del tratamiento, la confianza y la adherencia del paciente a un protocolo médico.
- **Seguimiento Postoperatorio y Recuperación**-Toma en consideración cómo los pacientes de turismo médico suelen tener estadías limitadas, lo que hace fundamental establecer un seguimiento remoto efectivo y desarrollar estrategias para dar continuidad a la recuperación en sus países de origen

➤ Desafíos Éticos y Culturales-

Ética en la Publicidad: La importancia de ser transparentes sobre los riesgos, los resultados posibles y la necesidad de cumplir con regulaciones que eviten crear expectativas poco realistas.

Adaptación Cultural: La sensibilidad hacia las prácticas culturales y las expectativas de los pacientes, que puede mejorar la satisfacción y la adherencia a las indicaciones médicas.

➤ Personal Calificado y Experiencia

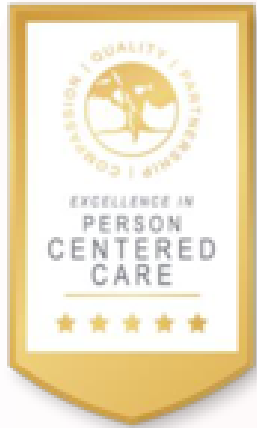
La necesidad de contar con profesionales con experiencia en atender pacientes internacionales, que conozcan y respeten los estándares de calidad y seguridad exigidos dentro de la organización.

Experiencia centrada en la persona

- Qué pasa con la experiencia?
- Porque es importante? **Factor diferenciador para el paciente y la familia.**
- Que busca y que espera el paciente/familia en esa experiencia en la atención?

La interacción con el personal, la comodidad de las instalaciones, la transparencia en el tratamiento y el manejo adecuado de las expectativas.

Una experiencia que combine comodidad, trato respetuoso y accesibilidad cultural y lingüística.



La experiencia del paciente internacional incluye unos factores adicionales que se deben considerar:

- ❖ El reconocimiento de las diferencias culturales (creencias, alimentación, religión, idioma) se abordan también desde la atención centrada en la persona.
- ❖ Asegurar la comunicación
- ❖ La navegación del paciente internacional
- ❖ Ambiente Físico que de tranquilidad al paciente de turismo en salud
- ❖ Turismo y viaje- advirtiendo la relevancia de la cadena global de valor

Herramientas que nos acercan al paciente y a conocerlo

Nuestra Oficina Internacional envía formularios al paciente internacional para ser diligenciados previo a la llegada con la finalidad de anticipar requerimientos especiales para el proceso de atención, tomando en cuenta condiciones medicas especiales, gustos y preferencias en alimentación, creencias, condiciones religiosas o culturales

PREFERENCIAS ALIMENTARIAS/ FOOD PREFERENCES

En caso de ser hospitalizado, la siguiente información nos permitirá saber sus preferencias y solicitudes acerca de la alimentación intrahospitalaria. / In case of inpatient treatment this information will help us to know about your food preferences

1. Nombre del Paciente / Patient's Name

Escriba su respuesta / Write your answer

2. En Colombia, ¿qué tipo de desayuno le gusta tomar?
In Colombia, what type of breakfast do you like to have?
dinner to be served / ¿qué tipo de almuerzo le gusta tomar?
In Colombia, what type of lunch do you like to have?

Desayuno / Breakfast

Almuerzo / Lunch



Información Clínica General de Paciente / Patient's Clinical General Information

Por favor diligencie este formulario para poder brindarle una atención orientada a usted.
Please complete this form so we can provide you with attention oriented to you.

* Obligatorio

1. Nombre completo del paciente / Patient's Full Name

Escriba su respuesta / Write your answer

2. Identificación (Pasaporte, Cedula)/ ID Identification

Escriba su respuesta / Write your answer

International Patient Survey / Encuesta Para Paciente Internacional

La Clínica Imbanaco desea conocer el nivel de satisfacción de la atención recibida durante la prestación del servicio en nuestras instalaciones por parte del personal médico, asistencial y administrativo / Clinica Imbanaco wants to know the satisfaction level of the received attention during your stay at our facilities by medical and administrative staff and caregivers.

* Obligatorio

1

Nombre del Paciente / Patient's Name *

Escriba su respuesta / Write your answer

2

La **experiencia** se convierte en una
diferenciación competitiva:

Es por esto por lo que una experiencia superior
del paciente puede convertir a un hospital en la
opción preferida, creando lealtad y generando
recomendaciones positivas

- El camino hacia una atención excepcional comienza con cada detalle del recorrido del paciente
- La satisfacción del paciente internacional está estrechamente vinculada a la calidad de la atención y a un enfoque centrado en la persona

= Consolidación de la confianza

¿Como lograr que la calidad y la experiencia del paciente internacional generen ese valor agregado?

- Cree una cultura alrededor de la atención del paciente internacional siempre de la mano de una **Oficina Internacional** el cual sea un proceso exclusivo para esta atención
- Tenga el respaldo de la alta gerencia
- Articule a sus unidades de CEP o Servicio al cliente con la Oficina Internacional
- Identifique un standard de calidad al que aspire llegar
- Estudie y aprenda de la cadena global de valor (Medical Travel Care Continuum) y trabaje con ella o por ella
- Escuche a su paciente, acérquese a él y a sus necesidades

Recomendaciones

Recuerde cómo la **calidad de la atención** y **la experiencia del paciente** son fundamentales para el éxito en el turismo en salud.

- **Capacitación Continua:** Formación en habilidades de comunicación intercultural, idiomas y protocolos de atención para personal médico y administrativo.
- **Atención Personalizada y Holística:** Diseñar protocolos de atención que integren a los familiares y que consideren el bienestar integral del paciente.



El mejoramiento continuo de nuestros servicios, el compromiso con el proceso de atención del paciente internacional, el identificar los temores, las necesidades y las expectativas de cada uno de los pacientes internacionales que nos contactan, son puntos indispensables para lograr el reconocimiento necesario en el ecosistema de la Exportación de servicios de salud.

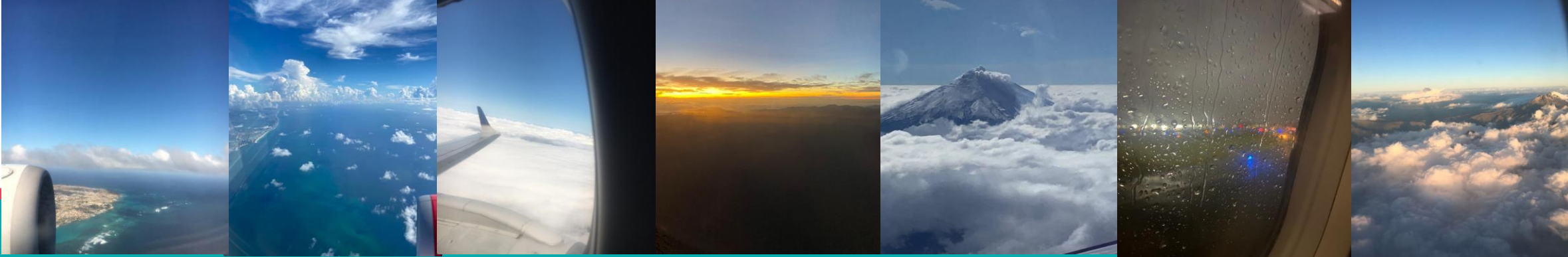
Todos los días debemos aprender, crecer y madurar en la atención de pacientes internacionales.

- Médico y Cirujano de la Universidad Libre de Cali
- Especialización en Auditoria y Garantía de la Calidad en Salud con énfasis en Epidemiología de la Escuela de Administración de Negocios
- Diplomado en Negociación Internacional
- Diplomado en Planeación Estratégica
- Diplomado en Marketing Digital en Salud
- Magister en Dirección y Administración de Empresas de la Universidad Internacional de Valencia, España
- Certificada como Profesional en Turismo Medico por la Global Health Accreditation (GHA)





“Medical Tourism rearily causes a flood of patients”- E. Ziemba





Gracias

Maríaf.valencia@quironosalud.com
Teléfono: +57 2 382 1000
Extensión: 20081
WhatsApp Oficina Internacional:
+57 317 4367784
Cali, Colombia