

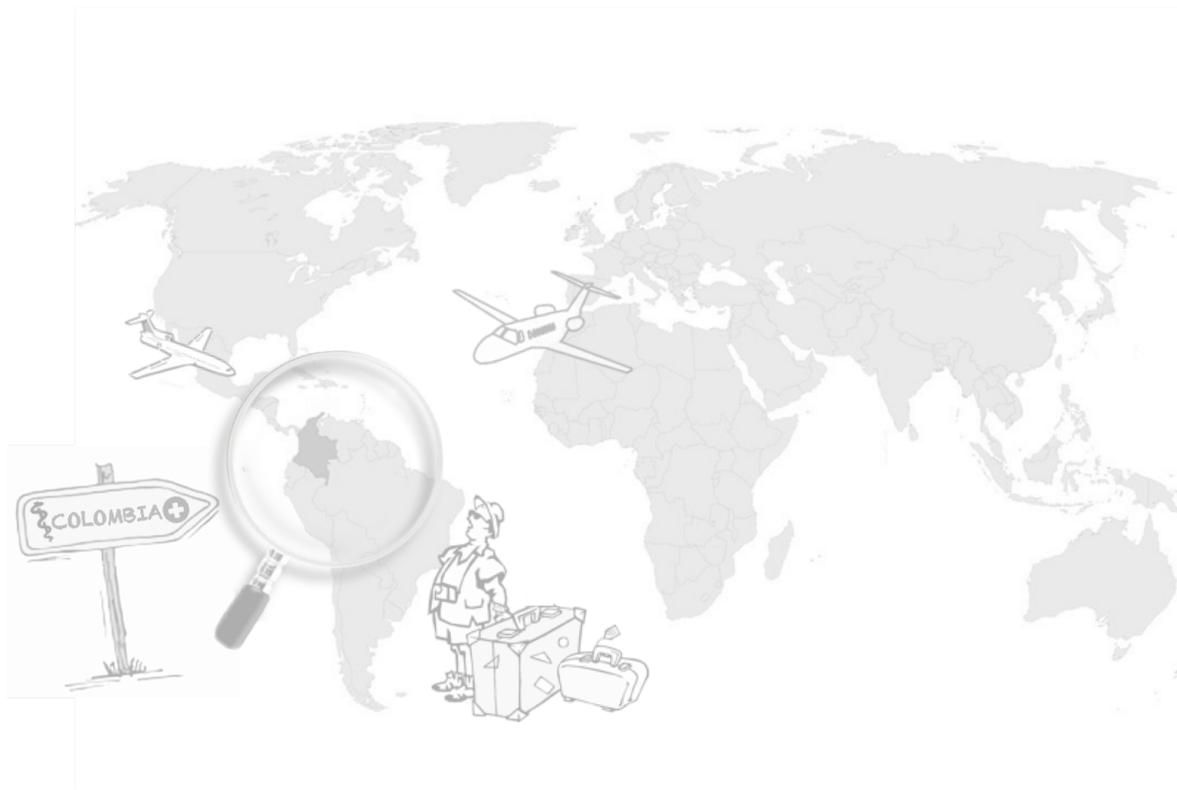
# Estudio sobre el potencial del sector odontológico colombiano en la exportación de servicios de salud



## AUTORES

Milton Harvey Sánchez  
María Isabel Norato Casallas  
Natasha Ramírez Villanueva  
Viktoriya Andreeva

# Estudio sobre el potencial del sector odontológico colombiano en la exportación de servicios de salud



2018

Sánchez Hernández, Milton Harvey; Norato Casallas María Isabel; y otros

Estudio sobre el potencial del sector odontológico colombiano en la exportación de servicios de salud, Bogotá, Ed. Unicoc, 2018, 138 p. 28 cm  
ISBN 978-958-57770-7-1

1. Turismo de salud 2. Exportación de servicios de salud  
3. Potencial odontológico colombiano



**DIRECTOR PROYECTO**  
*Milton Harvey Sánchez H.*

**INVESTIGADORES PRINCIPALES**  
*María Isabel Norato Casallas*  
*Natasha Ramírez Villanueva*  
*Viktoriya Andreeva*

**ASESORÍA CIENTÍFICO-ODONTOLÓGICA**  
*Sandra Aguilera Rojas*  
*Gloria Mercedes Balen*

**INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA COLEGIOS DE COLOMBIA**  
**PRESIDENTE CONSEJO DIRECTIVO**  
*María Soledad Arango Mejía*

**RECTOR**  
*Alberto Carvajalino Slaghekke*

**VICERECTORA ACADÉMICA**  
*Carmenza Macías Gutiérrez*

**VICERECTOR ADMINISTRATIVO**  
*Jorge Alejandro Gómez Arango*

**DIRECTORA DE EXTENSIÓN, PROYECCIÓN SOCIAL E INTERNACIONALIZACIÓN**  
*Adriana Arango Rueda*

**DIRECTORA (E) DE INVESTIGACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO**  
*Sandra Aguilera Rojas*

**DECANA COLEGIO ODONTOLÓGICO**  
*Gloria Mercedes Balen*

**DECANO COLEGIO ADMINISTRATIVO  
Y DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
*Cesar Gómez Gómez*

**DECANA COLEGIO JURÍDICO**  
*Magda Camargo Agudelo*

*Proyecto del grupo de investigación CRIES:  
"Estudio sobre el potencial del sector odontológico  
colombiano en la exportación de servicios de salud"  
Colegio Administrativo y de Ciencias Económicas de Unicoc*



ISBN: 978-958-57770-7-1



ISBN: 978-958-57770-7-1  
Impreso Bogotá, Colombia, 2018  
Impresión: Control P; Cra. 5 No. 12-57

## ÍNDICE

### CAPÍTULO 1

1.	Introducción	5
1.1.	Objetivo del Proyecto	8
1.2.	Alcances	9
1.3.	Metodología	10
1.4.	Etapas del Proyecto	11

### CAPÍTULO 2

#### MARCO DEL TURISMO DE SALUD ODONTOLÓGICO

2.	Turismo de Salud	13
2.1.	Auge del Turismo de Salud en Colombia	13
2.2.	Definiciones	14
2.3.	Categorías de Turismo de Salud	15
2.4.	Principales Países Destinos de Turismo de Salud/Odontológico	17
2.4.1.	Caso México	19
2.4.2.	Caso Costa Rica	23
2.5.	Los Agentes de la Industria del Turismo Médico	26
2.6.	Turismo de Salud y la Política Nacional en Colombia	28
2.7.	Retos para Colombia	31

### CAPÍTULO 3

#### EL SECTOR SALUD Y LA EXPORTACIÓN DE SERVICIOS ODONTOLÓGICOS

3.	El Sector Salud en la Economía Colombiana	33
----	---	----

3.1.	Nivel Competitivo del Sector	34
3.2.	Contexto del Sistema General de Seguridad Social en Salud	36
3.3.	El Sector Odontológico y el Recurso Humano	37
3.4.	Desempeño de las Empresas en el Turismo de Servicios de Salud	38
3.5.	Condiciones Básica de Calidad de Obligatorio Cumplimiento	41
3.6.	Fundamentos nacionales para la acreditación internacional	<b>42</b>
3.6.1	El Sistema Único de Habilitación	42
3.6.2	El Sistema Único de Acreditación	43
3.7	Acreditación Internacional para la Exportación de Servicios	45
3.7.1.1	Estándares centrados en el paciente	45
3.7.1.2	Estándares de gestión de las instituciones	46
3.8.	Tiempos de acreditación internacional	48

## **CAPÍTULO 4**

### **ANÁLISIS DE LA OFERTA DE TURISMO ODONTOLÓGICO**

4.	La Odontología Colombiana hacia la Exportación del Servicio	50
4.1.	Institucionalidad de la oferta	52
4.2.	La Atención Odontológica en Colombia	53
4.3.	Especializaciones odontológicas y oferta del recurso humano	54
4.4.	Capacidad tecnológica de la odontología en Colombia	60
4.5.	La Exportación de Servicios Odontológicos	61
4.6.	Turismo Dental o Dental Travel (Global Health)	67
4.7.	Facilitadores del Turismo Odontológico	69
4.8.	Determinación de la Competencia	69
4.8.1.	Lugares más Buscados para Tratamientos Odontológicos	70
4.8.2.	Congreso Mundial de Turismo Médico y Odontológico	71

4.9.	Estrategias Actuales frente al Turismo Odontológico	71
4.9.1.	Agentes del Turismo Odontológico hacia la exportación del servicio	72
4.9.2.	Proveedores y la Cadena de Valor Sector Odontológico	73
4.9.3.	Infraestructura Turística y Hotelera para la Exportacion de Servicios de Salud	76
4.9.4.	Conectividad Aérea en Colombia	<b>78</b>
4.10.	Sector Público y Estrategias hacia el Turismo de Salud	79
4.10.1.	Zonas Francas	80
4.10.1.1	Zonas Francas Permanentes Especiales	81
4.10.1.2	Estrategias para Constitución de ZFPE	84
4.11.	Plan Vallejo de Servicios	85
4.12.	Localización y la Exportación de Servicios Odontológicos	91
4.13.	Desarrollo de iniciativas empresariales en Sabana Norte	94

## **CAPÍTULO 5**

### **ANÁLISIS DE LA DEMANDA DEL TURISMO DE SALUD**

5.	Dinámica del Turismo de Salud Odontológico	97
5.1	Colombia el destino más atractivo	101
5.2.	La demanda de la odontología colombiana	101
5.3.	Tendencia de la Demanda del Turismo	103
5.4.	Evolución de la Demanda	107
5.5.	Colombianos en el Exterior como Primera Fase de la Estrategia	109
5.6.	Mercado Potencial para el Turismo Odontológico -Migrantes Colombianos y Latinos-	110
5.7.	Destinos de Emigrantes Colombianos en el Exterior	111
5.8.	Número de Colombianos en Estados Unidos en el Año 2016	114
5.9.	Indicadores de Migración Turística a Colombia	116

## **CAPÍTULO 6**

### **PERSPECTIVAS Y RECOMENDACIONES**

6.	Identificación del entorno de la odontología en el turismo de salud	121
6.1.	Las medidas fortalecer los cimientos de la odontología como factor de exportación	124
6.1.1.	Modelo competitivo de clúster	124
6.1.2.	Plan estratégico de internacionalización	125
6.1.3.	Creación de alianzas estratégicas	125
6.1.4.	Definir la estrategia hacia un mercado	125
6.1.5.	Acreditación internacional	126
6.1.6.	Promover la creación de facilitadores	126
6.1.7.	Fortalecimiento de la formación y de la educación superior	126
6.2.	Metodología de las encuestas y entrevistas	126

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>128</b>
---------------------------------------	------------

<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>132</b>
-----------------------------------	------------

# **CAPÍTULO 1**

## **INTRODUCCIÓN**

## 1. Introducción

En las últimas décadas desde el proceso de apertura económica iniciada a comienzo de la década de los años noventa; la promoción y diversificación de la oferta exportable colombiana se ha convertido en uno de los ejes centrales de las políticas públicas de desarrollo. Aumentar la competitividad, mejorar las capacidades hacia la innovación y generar mayor valor agregado en la nueva economía globalizada se han convertido en un marcado interés de los planes de desarrollo de nuestro país para hacer frente acertadamente al proceso de internacionalización de la economía y aprovechar las oportunidades de allí derivadas. Cabe señalar que este fenómeno no es ajeno a la academia; con lo cual, en este estudio se trata de analizar el impacto y las perspectivas en este nuevo contexto de la interacción de tres sectores de alto impacto en la economía: el sector de servicios de salud, el sector del turismo y una oferta exportable basada en las potencialidades del sector de salud odontológico colombiano con capacidad para generar mayor desarrollo y bienestar.

Datos recientes de los últimos años permiten establecer una dinámica positiva del impacto entre estos tres sectores. En primer término, el **Sector Servicios** en si mismo se ha convertido en uno de los principales pilares de las economías modernas. De acuerdo con estudios recientes de la Organización Mundial del Comercio (OMC) y de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo (UNCTAD), el sector servicios es uno de los principales generadores de empleo y representa más del 20% del comercio en el mundo<sup>1</sup>. En particular en los países de la región andina, “el sector servicios representa el 50 por ciento o más del PIB total y genera empleos por un porcentaje similar de la población ocupada (PO)”<sup>2</sup>. Esta dinámica de crecimiento de la oferta de los servicios ha sido ligeramente mayor en Colombia que en el resto del mundo. Mientras que a nivel internacional el crecimiento ha sido de un 8% en las últimas décadas, en Colombia este crecimiento anual ha estado por encima del 10%. En el caso concreto de Colombia y dentro de un análisis regional según datos<sup>3</sup> de la Cámara de Comercio de Bogotá al cierre del año 2017, la región Bogotá-Cundinamarca es la economía más importante del país por el tamaño del mercado, generando el 30% del PIB y representando el 29% de las empresas colombianas.

En este panorama, los servicios representan el 56,3% del PIB de la ciudad-región y el 38,3% del PIB del sector servicios en el país. Este desempeño constituyen la ciudad-región

---

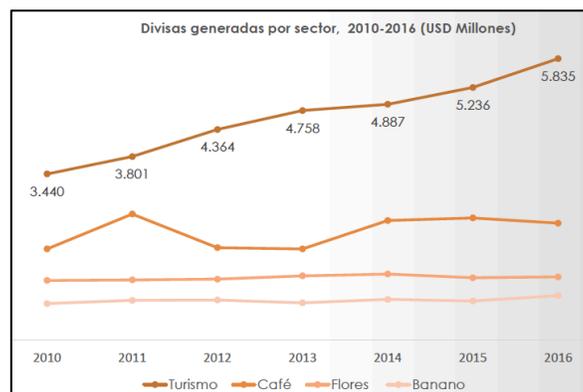
<sup>1</sup> OMC, Estadísticas del Comercio Mundial 2015-2016, Pg. 7

<sup>2</sup> UNCTAD, Evaluación de los servicios y el comercio de servicios en los países andinos, new york, 2014

<sup>3</sup> CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ, Balance de la Economía de la Región Bogotá Cundinamarca, 2016-2017

como la más atractiva del país para la inversión extranjera. La fortaleza del sector servicios se manifiesta aún en la desaceleración económica surgida a partir del año 2015. El impacto de este fenómeno fue menor en el sector servicios que el comercio internacional de bienes. Según la OMC<sup>4</sup>, las exportaciones mundiales de servicios, expresado en dólares, también disminuyó un 6,1% en 2016, pero esa disminución fue menos importante que la del comercio de bienes.

El otro sector sujeto de este estudio es el **Sector Turismo**<sup>5</sup>. Al respecto, la Organización Mundial del Turismo (OMT) estima que en 2015 las llegadas de turistas de todo el mundo aumentaron un 4,4%, lo que supone que el turismo creció por encima de la media por sexto año consecutivo desde la crisis financiera de 2009. La mayoría de miembros de la OMC ponen de presente sobre la importancia del sector turismo por ser uno de los más dinámicos en la economía y como generador de desarrollo. Según la OMT, la importancia del turismo se refleja por su alto impacto en la generación de empleo, divisas y, especialmente, por su uso intensivo de mano de obra y capacidad de generar vínculos dentro de toda una cadena de valor asociada a este sector. Para el caso colombiano y según estadísticas recientes de ProColombia,<sup>6</sup> como la entidad encargada de promover el turismo; las exportaciones y la inversión extranjera en el país, el turismo en el primer semestre de 2017 presentó un incremento de más del 20% con respecto al mismo periodo del año anterior, presentando un aumento sostenido de turistas desde el año 2012. Cifras del Banco de la República sitúan al sector de turismo como segundo generador de divisas por delante de *Commodities* tradicionales colombianos como café, flores y banano (Gráfico 1).



Fuente: BanRep, Tomado de: ProColombia, Turismo Extranjero en Colombia 2017

Gráfico 1

<sup>4</sup> OMC; El segmento más dinámico del comercio internacional: Comercio de Servicios, Pg. 8, 2016

<sup>5</sup> OMC, Estadísticas del Comercio Mundial 2015-2016, Pg. 24

<sup>6</sup> PROCOLOMBIA, Turismo Extranjero en Colombia, 2017

Finalmente, el **Sector Salud** y su potencial de exportación constituyen la triada de este estudio. La salud es considerada una de las grandes tendencias de este milenio. En este siglo y dado el incremento en la calidad de vida de la sociedad; la salud se transformó de ser principalmente la respuesta a una enfermedad a una búsqueda de bienestar y conciencia de un estar mejor. Así, la búsqueda de lugares en el extranjero que ofrezcan mejores condiciones en la prestación de tratamientos y procedimientos médicos, fuera del país de residencia, es uno de los fenómenos de la nueva economía globalizada y uno de los sectores que vienen presentando una fuerte dinámica de crecimiento en donde el sector salud no solo tiene en perspectiva la atención curativa al paciente sino a un consumidor de salud al que se le asegura mayores niveles de bienestar. De acuerdo con el Programa de Transformación Productiva del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo<sup>7</sup> la búsqueda de Salud en países diferentes al propio surge como una respuesta a la deficiencia de los sistemas de salud en el país de origen y se resumen principalmente en:

- En Estados Unidos y Canadá por los altos costos, población sub-asegurada o no asegurada, tiempos de espera e insuficiencia de capacidad
- Europa por el envejecimiento y reducción de ingresos de la población
- Caribe por la baja disponibilidad tecnológica, calidad y baja capacidad asistencial
- Japón por el envejecimiento de la población y sobreestadía hospitalización.

Según estudios preliminares de PROCOLOMBIA, los países tienen oportunidades de crecimiento para la exportación de servicios de salud en mercados como el centroamericano, europeo, el Caribe y el norteamericano; inicialmente con foco en la población de colombianos allí residentes. Estos pacientes demandan principalmente servicios especializados de salud; en cardiología, tratamientos de cáncer, oftalmología, ortopedia y odontología. Este proyecto, entonces, nos permitirá diagnosticar específicamente el real potencial del sector odontológico en el turismo de salud y a la vez permitirá identificar formas que dinamicen competitivamente a la odontología colombiana.

El desarrollo de este estudio está estructurado de la siguiente forma: En el primer capítulo se hace una descripción del marco del turismo de salud en general, así como la dinámica del sector odontológico y su impacto en la economía analizando casos exitosos en la región como referencia. En el capítulo 2 se elabora un análisis del sector salud colombiano frente a la política de exportación de servicios, la estructura del sistema de salud y

---

<sup>7</sup> Mincit, Programa de Transformación Productiva, 2017

procesos de acreditación de calidad. En los capítulos 3 y 4 se hace un análisis respectivamente de la oferta y la demanda de los servicios odontológicos orientados hacia la exportación y finalmente en el capítulo 5 se formulan medidas y estrategias que permitan que la odontología colombiana pueda ser partícipe en la exportación de turismo de salud.

### **1.1. Objetivo del Proyecto**

El proyecto tiene como objetivo analizar el estado y potencial actual del sector odontológico colombiano dentro de una estrategia de exportación de servicios de turismo de salud enmarcado en una política de desarrollo nacional de transformación productiva e inserción competitiva y de internacionalización de la economía colombiana; identificando las estrategias e instrumentos necesarios para consolidar iniciativas tanto público como privadas que permitan a la odontología colombiana convertirse en un sector de clase mundial y en un pilar de desarrollo.

### **1.2. Alcances**

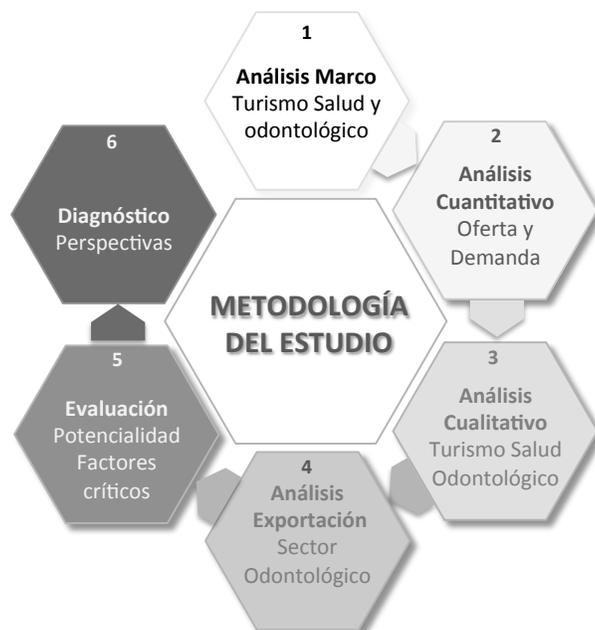
El proyecto pretende identificar inicialmente el marco y la dinámica del turismo de salud en general como tendencia de la economía internacional y como fenómeno de creciente interés dentro de un enfoque sistémico analizando los agentes más relevantes involucrados en el turismo de salud odontológico. En este sentido, el proyecto tiene como alcances:

- Identificar desde un análisis de la oferta odontológica colombiana el estado actual de este sector y las posibilidades reales de inserción en el turismo de salud para diversificar la oferta exportable.
- Desde la demanda identificar el perfil o perfiles de los turistas de salud que requieran específicamente servicios odontológicos en Colombia, los principales tratamientos y procedimientos, tiempos de permanencia y demás condiciones de acceso al servicio.
- Identificar los principales requerimientos de acreditación y/o certificación que debe cumplir el sector odontológico para una mejor inserción en una estrategia de turismo de salud.

- Identificar los instrumentos y el marco jurídico necesarios para impulsar iniciativas público y privadas hacia una efectiva inserción del sector odontológico en el turismo de salud.
- A través de un diagnóstico del sector, formular perspectivas y recomendaciones que permita la construcción de iniciativas para consolidar la odontología colombiana como un motor de desarrollo para el país.

### 1.3. Metodología

Teniendo al carácter exploratorio del proyecto y la naturaleza incipiente del turismo de salud en Colombia se establece en primer término a partir de fuentes primarias de información encontradas un análisis bibliográfico que permitan identificar y caracterizar desde una perspectiva de cadena de valor y su interacción con los actores involucrados en el Turismo de Salud (*Gráfico 2*). Por otro lado, análisis cuantitativo y cualitativo permitirá identificar la composición, características y estructura de la oferta y la demanda de los servicios odontológicos, así como los requisitos necesarios para identificar el real potencial del sector odontológico dentro de la oferta exportable en el turismo de salud y definir estrategias específicas para el sector que fortalezcan su capacidad competitiva y de generación de mayor innovación.



Fuente: Representación propia autores

Gráfico 2

De esta forma se analiza separadamente la oferta y la demanda identificando el perfil, características, procedimientos y tratamientos odontológicos más solicitados, precios, facilitadores del proceso, percepción de los pacientes turistas y el nivel de desarrollo e infraestructura de los actores necesarios en Colombia (*Stakeholders*) para impulsar la exportación de servicios odontológicos. Un capítulo especial es el análisis de los modelos de calidad y acreditación necesarias que el sector debe disponer para afrontar la posibilidad de ser parte de la oferta exportadora colombiana. Se identifica un análisis DOFA de las fortalezas, debilidades oportunidades y amenazas que representa incorporar los servicios odontológicos colombianos en la dinámica moderna de ampliar la oferta exportable de nuestro país a través de turismo de salud. De esta forma se evalúa y formula un diagnóstico del potencial no sólo de la odontología colombiana frente a la dinámica del turismo de salud sino los factores y actores del entorno que se relacionan.

#### **1.4. Etapas del Proyecto**

El proyecto se desarrolla en las siguientes etapas:

- Formulación y planificación del proyecto
- Recopilación documental y análisis bibliográfico turismo de salud y del sector odontológico colombiano
- Análisis cuantitativo de fuentes como: Organización Mundial del Comercio, Organización Mundial de la Salud, Organización Mundial del Turismo, OCDE, Mckinsey, Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Procolombia, Programa de Transformación Productiva, ANDI, entidades certificadoras de la salud como la Join Commision, entre otros.
- Análisis cualitativo de información suministrada por expertos, empresas y odontólogos con experiencia en la prestación de servicios de salud a turistas, facilitadores y stakeholders del turismo de salud. Se realizaron encuestas y entrevistas para conocer la opinión de expertos en cada uno de los agentes involucrados del turismo de salud.
- Etapa de evaluación y diagnóstico en donde se identifican el real potencial de la odontología colombiana y sus perspectivas dentro de la estrategia nacional de promover la exportación de servicios de salud.

## **CAPÍTULO 2**

### **Marco del Turismo de Salud Odontológico**

## 2. Turismo de Salud

De acuerdo con la OCDE<sup>8</sup> en su estudio *Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review* el surgimiento de nuevos patrones de consumo y producción de servicios de salud en las últimas décadas se origina fundamentalmente en un crecimiento global en el flujo de pacientes y profesionales de la salud, el desarrollo tecnológico en el sector médico, la financiación de capital y los sistemas de regulación y control transnacionales. Si bien la necesidad de recurrir a una asistencia médica en el extranjero no es fenómeno nuevo. De acuerdo con la OCDE en el estudio referido, la globalización de la economía ha dado lugar a un Turismo de Salud caracterizado principalmente por:

- El alto volumen de personas que viajan al extranjero para recibir tratamiento médico y odontológico.
- La fuerte brecha de precios locales y los extranjeros evidencia la reversión del flujo de pacientes de naciones desarrolladas y ricas a las menos desarrolladas con precios mas competitivos y una buena calidad generando un mercado internacional para los pacientes. Esta brecha de precios es aún mas notoria en los tratamientos y procedimientos odontológicos.
- El sustancial bajo costo de transporte y logística necesaria para los desplazamientos al exterior.
- Nuevas estructuras facilitadoras del turismo médico, agencias especializadas de intermediación, el desarrollo de tecnologías de la información y plataformas tecnológicas permite a los pacientes encontrar en el exterior muy buenas oportunidades de atención médica.
- Iniciativas privadas para capitalizar la oportunidad que ofrece el Turismo médico y políticas públicas nacionales de desarrollo de los interesados en fortalecer su competitividad.
- Debido al mayor bienestar de la población aumenta también la conciencia en la población de una vida saludable y de prevención que se traduce en la búsqueda de alternativas en el exterior que no puede suplir el sistema de salud local.

---

<sup>8</sup> Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, *Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review* ([www.oecd.org](http://www.oecd.org))

## 2.1. Auge del Turismo de Salud en Colombia

El marcado interés por el turismo de salud globalmente se refleja igualmente en la tendencia de crecimiento de este sector en Colombia. Cifras de ProColombia establecen que, en el primer trimestre de 2017, las exportaciones colombianas de servicios de salud presentaron un crecimiento del 53,2%, al pasar de US\$5,8 millones a US\$8,9 millones. Si bien este segmento refleja una baja participación con respecto a los ingresos del turismo tradicional viene mostrando un crecimiento sostenido anual de 22,9% desde el 2015 (*Gráfico3*)

PAÍS	INGRESOS TURISMO TOTAL	INGRESO TURISMO SALUD
MÉXICO	79%	21%
BRASIL	97%	3%
TAILANDIA	95%	5%
COLOMBIA	98%	2%

*Fuente: Representación propia con datos de Programa de Transformación Productiva /Sigil, 2014*

**Gráfico 3**

## 2.2. Definiciones

Para efectos del desarrollo de este estudio se toma como referencia las definiciones establecidas por la OCDE en su estudio: “Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review”

**TURISMO MÉDICO:** Definido como el momento en que los consumidores (pacientes) eligen viajar a través de las fronteras internacionales con la intención de recibir algún tipo de tratamiento médico. En síntesis, Turismo de salud es el proceso en el cual una persona viaja para recibir servicios de salud en un país diferente a aquél en el que reside (p.ej. Diáspora de colombianos en el exterior)

**TURISTAS DE SALUD:** Personas que viajan hacia un destino con el objetivo específico y principal de recibir un servicio de salud fuera de su país de residencia

**EXPORTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:** Dentro de los modos de exportación de servicios según la clasificación de la Organización Mundial del Comercio (OMC), se considera exportación de servicio de salud, cuando el consumidor del servicio, es decir el paciente, se desplaza al otro país a recibir el servicio. Para nuestro caso, se considera exportación,

cuando el paciente extranjero viene a Colombia a recibir el tratamiento o procedimiento odontológico

### 2.3. Categorías de Turismo de Salud

De acuerdo con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y soportado en el análisis de McKinsey y Sigil<sup>9</sup>, el sector de turismo de salud está compuesto por 4 categorías básicas:

- Medicina curativa
- Preventiva
- Estética
- Bienestar (*Inspired Wellness*).

Pronósticos adelantados por el Programa de Transformación Productiva del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de Colombia podría competir con una propuesta estratégica clara, capturando al menos 2,8 millones de turistas de salud y generando ingresos por al menos 6,3 mil millones de dólares en el año 2032. En la siguiente gráfica se observan los principales jugadores de turismo de salud a nivel mundial.

Pacientes de Turismo de Salud por punto de origen



Fuente: McKinsey, Tilman Ehrbeck, Ceani Guevara, Paul Mango

Gráfico 4

<sup>9</sup> PTP, BANCOLDEX y SIGIL, Evaluación del plan de negocios del sector de turismo de salud y validación o reformulación de la visión estratégica del sector a corto, mediano y largo plazo y propuesta de acciones entre el sector público y privado para incrementar la productividad y competitividad sectorial, 2014

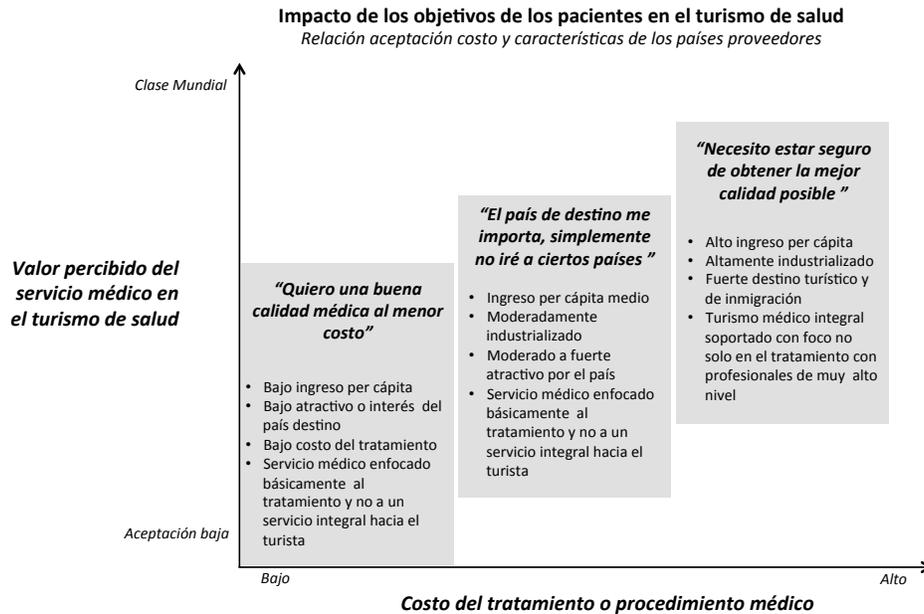
Siguiendo el estudio de turismo de Salud de McKinsey “*Mapping the market for medical travel*”<sup>10</sup>, los turistas de salud son un fenómeno verdaderamente global y provienen de países tanto de altos como de menores ingresos. El flujo de pacientes y turistas de salud se origina en todos los continentes y éstos han buscado atención y servicios médicos en el extranjero en al menos tres continentes. Por su parte, aquellos pacientes entrevistados en el estudio de McKinsey de países desarrollados que viajaron a países emergentes para recibir tratamientos médicos se mostraron en gran medida satisfechos con los servicios médicos prestados (*Gráfico 4*).

Con el ánimo de establecer unas pautas iniciales a futuro en la posibilidad de generar iniciativas tanto privadas como públicas para impulsar el turismo de salud odontológico en Colombia, los estudios recientes de la OCDE y de McKisey arrojan que existe una estrecha relación en el flujo de turistas de salud entre el nivel de desarrollo socio económico del país emisor y el grado de madurez del turismo médico en el país receptor.

La gráfica 5 pone de presente el valor percibido del servicio médico en relación con el costo del tratamiento. Pacientes de turismo de salud provenientes de naciones altamente desarrolladas e industrializadas buscan una oferta integral de servicio médico de muy alta calidad, seleccionan minuciosamente el país destino que ofrece el tratamiento o procedimiento. Estos pacientes están fuertemente influenciados por la ubicación de los proveedores del servicio médico, por el nivel de desarrollo económico del país destino, que puede afectar las percepciones de seguridad y facilidad de transporte y esperan un servicio integral más allá de tratamiento mismo, como solución de hospedaje, transporte y oferta de atracciones complementarias. No así los turistas con bajos ingresos económicos, donde la percepción del servicio está ligado fundamentalmente al servicio del tratamiento. Este análisis permite identificar lineamientos importantes en futuras iniciativas encaminadas al aprovechamiento del potencial que el sector odontológico colombiano pueda tener cualquier iniciativa dentro de una promoción y consolidación del turismo de salud en nuestro país.

---

<sup>10</sup> The McKinsey Quarterly, Tilman Ehrbeck, Ceani Guevara, Paul Mango, Mapping the market for medical travel, Pg. 5, 2008



Fuente: Los autores basados en McKinsey, Tilman Ehrbeck, Ceani Guevara, Paul Mango

**Gráfico 5**

## 2.4. Principales Países Destinos de Turismo de Salud/Odontológico

El turismo de salud ha tenido en las últimas décadas un fuerte crecimiento y ha originado que muchos países en el mundo hayan incorporado su fomento y promoción como una política pública central de desarrollo. Para el caso colombiano se analizará más adelante de manera específica el estado actual de la política del Estado colombiano y las herramientas que se han venido identificando en nuestro país.

TURISTAS DE SALUD EN LOS PRINCIPALES PAISES DEL MUNDO A 2017

PAIS RECEPTOR	TURISTAS DE SALUD ANUALES
México	500.000*
Turquía	350.000
Singapur	300.000
Filipinas	250.000
India	200.000
EE UU	112.000
Costa Rica	50.000
Brasil	35.000
España	20.000
Colombia	6.000

Fuente: Autores apoyados en datos de OCDE, Procolombia, EOI España, Promed de Costa Rica y el Ministerio de Turismo Brasil, escuela de turismo de Anahuac-México. \*Otras fuentes como ProMéxico sitúan los turistas anuales hacia México en 1.200.000

**Gráfico 6**

En esta dinámica, México por su cercanía con los Estados Unidos, es uno de los líderes mundiales en el flujo de turismo de salud y junto con Costa Rica se constituyen en los principales países destino para el turismo de salud. El foco en los servicios de salud para turistas en estos dos países de la región se centra principalmente en procedimientos de cirugía estética/cosmética y procedimientos odontológicos (*Gráfico 6*).

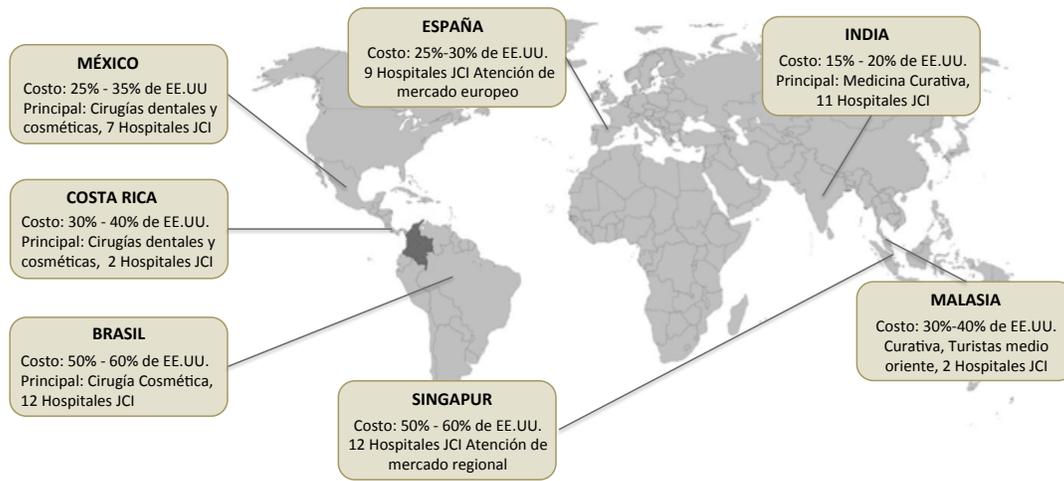
Según la Cámara Costarricense de Salud PROMED, el servicio odontológico a turistas extranjeros asciende en promedio a un 40% del total de los pacientes, y en México el porcentaje de pacientes que buscan un tratamiento odontológico es similar frente al total de turistas que ingresan anualmente. Las cifras para México son muy dispares según la fuente consultada; para la OCDE, los turistas de salud hacia México está alrededor de 500.000 turistas anuales, mientras que para *ProMéxico* y *Patients Beyond Borders*<sup>11</sup> los turistas anuales hacia México asciende a 1.200.000. La importancia para México se refleja en los ingresos por turismo médico que se duplicaron, al pasar de mil 544 millones de dólares, en 2006, a 2 mil 956 millones en 2014. Dentro de este panorama del turismo en la región. Brasil es otro ejemplo del potencial del turismo médico y de salud en donde cuentan a 2016 según con 43 hospitales e instituciones acreditadas por la *Join Commission International*. Fuentes consultadas como *Medical Travel Brasil* y *International Medical Travel Journal*<sup>12</sup> se espera que para el año 2020 que el turismo médico en Brasil crezca un 45% en los próximos cinco años. Los principales países de origen de los turistas y pacientes a este país suramericano son Uruguay, Bolivia y Paraguay concentrándose un gran porcentaje de la demanda en procedimientos estéticos y cirugía plástica. Para nuestro estudio y teniendo en cuenta que México y Costa Rica son los países de la región en donde se concentra la mayor demanda por tratamientos y procedimientos odontológicos, se hará una caracterización mas detallada de estos dos destinos de turismo de médico (*Gráfico 7*).

---

<sup>11</sup> <https://patientsbeyondborders.com>

<sup>12</sup> <https://www.imtj.com/news/why-medical-tourists-are-heading-brazil/>

Mapa de principales países en la exportación de servicios de salud



FUENTE: Representación autores, basado en: *The Global Spa Economy, Global Spa Summit, 2009*; *Estudio McKinsey: Defining wellness services: A fact-based approach to a nascent industry,*

Gráfico 7

### 2.4.1. Caso México

La posición de liderazgo de México (*Gráfico 8*) en la oferta de turismo de salud en el mundo se encuentra determinada principalmente por la fortaleza de su localización geográfica junto a un mercado de muy alta demanda en donde se encuentran los principales consumidores de salud en el mundo, como lo es el mercado norteamericano. La mayoría de este alto flujo de pacientes proviene de Estados Unidos y Canadá y muchos son de origen hispano y mexicano principalmente de los estados de California, Arizona y Texas. Particularmente, y analizando perspectivas para futuras iniciativas colombianas, Estados Unidos es un excelente mercado que destina cerca de 17% de su PIB en gastos de salud y en donde aproximadamente unos 50 millones de estadounidenses no tienen seguro médico o, los que lo disponen, no cubren especialidades puntuales como muchas de las demandadas actualmente en la odontología, como son procesos de restauración oral a manera de ejemplo; implantes y coronas.

INDUSTRIA DE TURISMO DE SALUD EN MÉXICO: VALOR 2008-2013 (MDD)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Turismo Médico	1,788	1,454	1,650	2,143	2,625	2,948	3,107	3,277	3,469	3,691	3,935
Turismo Bienestar	1,105	937	992	1,081	1,062	1,188	1,231	1,277	1,323	1,372	1,421
Total	2,894	2,391	2,643	3,225	3,688	4,137	4,338	4,554	4,792	5,064	5,356

Fuente: Euromonitor.

**Gráfico 8**

Mientras el Turismo Médico en México (incluido el dental) ha duplicado el valor de los ingresos durante el periodo 2008-2016, el turismo de bienestar (Spa) solo aumentó en el mismo periodo un 20%. México es el segundo destino de turismo de salud en el mundo, detrás de Tailandia, y con un crecimiento anual de pacientes de 7.3% desde 2013. En 2015 recibió 1,200,000 extranjeros que buscaban algún tipo de tratamiento, y generó ingresos por 3.000 millones de dólares de acuerdo con cifras oficiales de ProMéxico (*Gráfico 9*).

<b>AÑO</b>	<b>TURISMO MÉDICO</b>	<b>TURISMO BIENESTAR</b>
2008	1,788	1,105
2009	1,454	937
2010	1,65	992
2011	2,143	1,081
2012	2,625	1,062
2013	2,948	1,188
2014	3,107	1,231
2015	3,277	1,277
2016	3,469	1,323
2017	3,691	1,372
2018	3,935	1,421

*Fuente: ProMéxico*

**Gráfico 9**

El alto flujo de turismo de salud en México ha derivado en la constitución de 20 *Clusters*<sup>13</sup> (*Gráfica 10*) especializados que permiten ofrecer un servicio integrado de clase mundial. La consolidación de estos Clusters ha sido determinante para ubicar a México como líder en el mundo y ofrecer un servicio integrado que complementa una oferta de servicio médico especializado de muy alto nivel con soluciones logísticas, de transporte y destinos turísticos no disponibles en los países de origen del paciente y permitiendo el crecimiento del sector turismo de salud de 7% anual en los últimos tres años de acuerdo con ProMéxico. México es un destino atractivo, pues además de su cercanía con ese país y de su oferta turística de sol y playa, ofrece ahorros de entre 36 a 89% en ciertos procedimientos médicos, según datos de ProMéxico. El significado del turismo médico

<sup>13</sup> Revista Expansión CNN, 1203 2016

para México en la formulación su política pública se pone de presente en el control en diferentes pasos fronterizos en donde existe un carril específico “Fast Pass Lane” para los visitantes que entran y salen del país por motivos médicos. En el año 2017, México reporta 11 hospitales acreditados internacionalmente por la *Joint Commission International*<sup>14</sup>.

### Principales clústeres en turismo médico

Cuentan con infraestructura y capital humano para proveer servicios de salud y turísticos.



Fuente: Revista Expansión 2016

Gráfico 10

Dentro de las estrategias mexicanas para promover el turismo médico es el de ofrecer sus servicios a compañías aseguradoras en Estados Unidos a través de intermediarios, facilitadores, empresas de outsourcing o iniciativas como los clusters antes mencionados. Según datos de la revista Expansión, aseguradoras internacionales que están trabajando con hospitales mexicanos son: Aetna, BCBS, Coventry Health Care, Bupa, Axa, RBC, Allianz, United Health Group, Unicare, Kaiser y Humana.

<sup>14</sup> <http://beta.visitmexico.com/es/salud/hospitales/joint-commission>

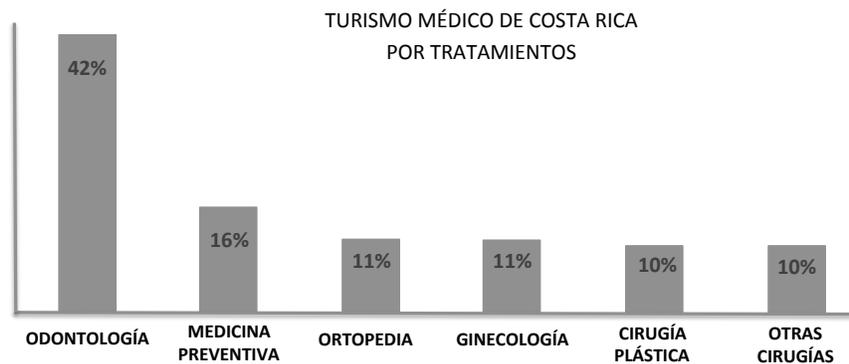
En resumen, entre las principales estrategias para la promoción de turismo de salud en México se destacan:

- Un alto número de hospitales, clínicas y demás empresas prestadoras de servicios de salud que cuentan con acreditación internacional en la prestación de servicios avalada por la *Joint Commission International*.
- Constitución de clusters especializados con un modelo de asociatividad y de cooperación de diferentes subsectores desarrollan sinergias para la prestación de un servicio de salud integrado que no sólo se enfoque a soluciones de tipo estrictamente médico sino la oferta de un servicio complementario de turismo de salud; con soluciones al paciente de transporte, acomodación y oferta de paquetes complementarios de bienestar.
- Existencia de una muy buena integración entre hospitales, hoteles, empresas de transporte, aerolíneas, restaurantes y operadores turísticos y demás stakeholders del turismo médico.
- Las Aseguradoras como nicho y target. Las clínicas, hospitales y clusters especializados regionales de México, ofrecen sus servicios y planes de salud a compañías aseguradoras extranjeras, en especial de Estados Unidos, aprovechando que los costos de las aseguradoras son mucho más costosos en Norteamérica y, ofreciendo de paso, un valor agregado como es el de disfrutar de unas vacaciones y aprovechar la oferta de los atractivos turísticos mexicanos.
- Trabajo coordinado entre el sector público y el privado para priorizar estratégicamente el sector de turismo de salud y que se evidencia en situaciones como la rapidez de atención en los pasos fronterizos.
- Se estima por cifras de ProMéxico y *Patients Beyond Borders* que, del total de turistas de salud a México, una tercera parte ingresa para demandar tratamientos y procedimientos odontológicos mostrando el valor estratégico en esta área geográfica de la odontología dentro del turismo médico.

#### **2.4.2. Caso Costa Rica**

Siendo el sector turismo en general uno de los principales motores de la economía de Costa Rica, este país ha venido desarrollando desde los últimos años una estrategia pública privada para la promoción de turismo de médico. En el 2009 el Turismo de salud fue declarado de interés público y nacional por el Presidente Oscar Arias y en el 2012 hizo lo mismo la Presidenta Laura Chinchilla. Para ello, entre otras iniciativas se creó en el 2008 el Consejo para la Promoción Internacional de la Medicina -PROMED- con el objetivo de

promover a Costa Rica en la internacionalización de servicios de salud y turismo médico. Recientemente, se fortaleció esta iniciativa esta política con la creación de la Cámara Costarricense de la Salud en el primer semestre de 2017. Según datos oficiales de PROMED,<sup>15</sup> la Cámara está integrada por hospitales, clínicas, profesionales, universidades, seguros de vida y salud, cooperativas de salud, farmacéuticas, representantes de la industria médica, laboratorios clínicos, farmacias, centros de investigación, empresas de turismo médico, bienestar y retiro. Para el año 2016, PROMED reportó que a Costa Rica llegaron turistas principalmente para tratamientos y procedimientos odontológicos alcanzando este segmento un 42% del total de turistas de salud; lo que constituye al sector odontológico (*Gráfico 11*), al igual que el caso mexicano, en uno de los focos estratégicos en la oferta y promoción del turismo médico en esta área geográfica. En cuando al punto de origen de los pacientes hacia Costa Rica, El 82 % de estos turistas tenían como país de origen Estados Unidos, el 11 % de Canadá, el 3 % de Centroamérica y el Caribe y el resto del total con origen en la Unión Europea y Asia.



Fuente: Promed 2016

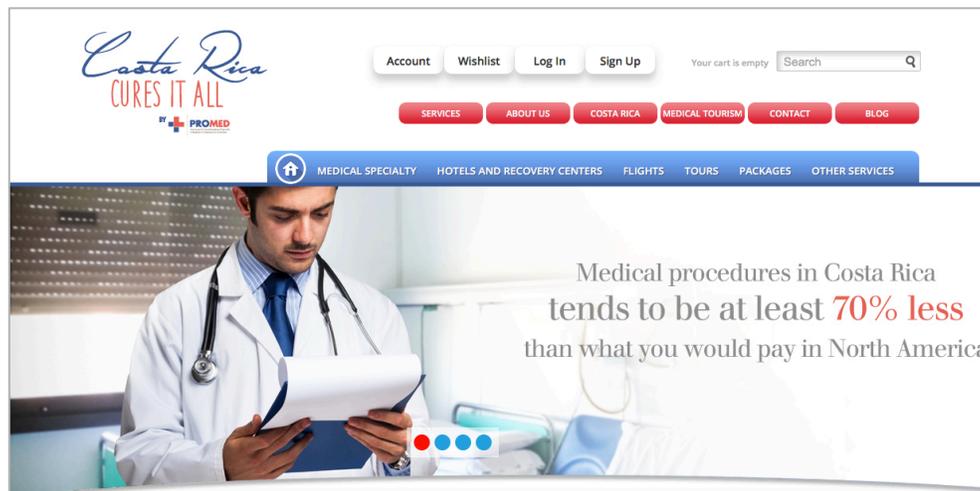
Gráfico 11

Esta política costarricense ha permitido un incremento de la Inversión Extranjera Directa con fondos de inversión norteamericanos interesados en invertir en el sector de turismo de salud. Es el caso del fondo de capital privado norteamericano *Grupo NUETERRA CAPITAL INVEST*<sup>16</sup>, especializado en comprar y operar facilidades médicas en Estados Unidos, Latinoamérica, Asia y Europa invirtiendo en la compra de instituciones de salud orientadas a pacientes extranjeros.

<sup>15</sup> <http://www.promedcostarica.org>

<sup>16</sup> <https://www.nueterra.com>

Uno de los focos estratégicos identificados para promover la oferta se centra en un target corporativo o público objetivo o meta; en donde empresas prestadoras de servicios médicos costarricenses establecen convenios con empresas norteamericanas para trasladar sus empleados a Costa Rica para recibir tratamientos médicos. Es el caso, tal y como lo reporta la cadena estadounidense ABC<sup>17</sup>, la empresa HSM -fabricante de partes de automóviles- ha enviado a unos 250 de sus empleados a hacerse tratamientos médicos a Costa Rica. Adicionalmente se han venido consolidando portales especializados de mercadeo y venta en línea de turismo de salud como “Costa Rica cures it all!”, en donde el interesado encuentra información de servicios especializados de salud, tarifas, proveedores así como servicios complementarios de transporte, hoteles, aerolíneas y paquetes de turismo complementario mientras se presenta el procedimiento médico (Gráfico 12).



Fuente: <http://www.socialcomdigital.com/promed/>

Gráfico 12

Al igual que México, el sector asegurador y las empresas de seguros norteamericanas hacen parte de la estrategia de promoción y mercadeo de los servicios de salud costarricense sumado a iniciativas de constitución del concepto de Cluster que genere una estrategia y visión compartida de toda la cadena de valor del turismo de salud, involucrando la integración de entidades de soporte médicos, proveedores, agencias de turismo, facilitadores, entre otros. En la provincia de Guanacaste al noroeste del Costa

<sup>17</sup> Tomado de: <http://www.elfinancierocr.com/negocios/turismo-medico-crece-y-sofistica-su-oferta-en-costarica/4YM5W6DJJFC73AZXGJZAMD7PRQ/story/>

Rica, se viene impulsando el *GUANACASTE HEALTH AND TRAVEL* para promover la marca regional como apoyo al turismo médico.

En general, la estrategia de Costa Rica para promover el turismo de salud se centra principalmente en:

- Reconocer la importancia de los procesos de acreditación de las empresas prestadoras de servicios de turismo de salud a nivel internacional, así como la importancia del papel de las agencias certificadoras o *“Deeming authorities”* como la Joint Commission International. En este proceso, PROMED como Consejo para la Promoción Internacional de la Medicina ha jugado un papel determinante en el apoyo para que más clínicas y empresas prestadoras de servicios de salud se certifiquen en calidad con estándares internacionales.
- Promover iniciativas de cluster para desarrollar una estrategia integradora de todos los agentes involucrados en el turismo de salud como servicios médicos, hotelería, proveedores, aerolíneas, facilitadores y así promover la *“marca Costa Rica”*
- Impulsar las alianzas estratégicas con aseguradoras internacionales y prestadoras de servicios médicos extranjeras como suministradoras de los pacientes.
- Promover el *“Target Corporativo”*, como lo denomina oficialmente Promed, a través de convenios con empresas para asegurar pacientes.
- Trabajo articulado de las instituciones públicas y privadas para fortalecer la imagen de Costa Rica como destino de turismo de salud y centro de medicina de calidad en los mercados nacionales e internacionales.

## **2.5. Los Agentes de la Industria del Turismo Médico**

El éxito de una iniciativa de Turismo de Salud Odontológico depende del impacto los agentes y partes interesadas es clave para y el nivel de desarrollo que puedan influir o afectar el desarrollo de las iniciativas del turismo de salud. Para el análisis y desarrollo de este proyecto, en la siguiente gráfica se definen los principales Stakeholders específicos para el turismo de salud odontológico apoyado en los estudios de OCDE, de la

Organización Mundial del Turismo y en los estudios de McKinsey<sup>18</sup> y del Programa de Transformación Productiva del gobierno colombiano (*Gráfico 13*):



Fuente: Representación propia apoyado en OCDE/McKinsey/PTP/OMT

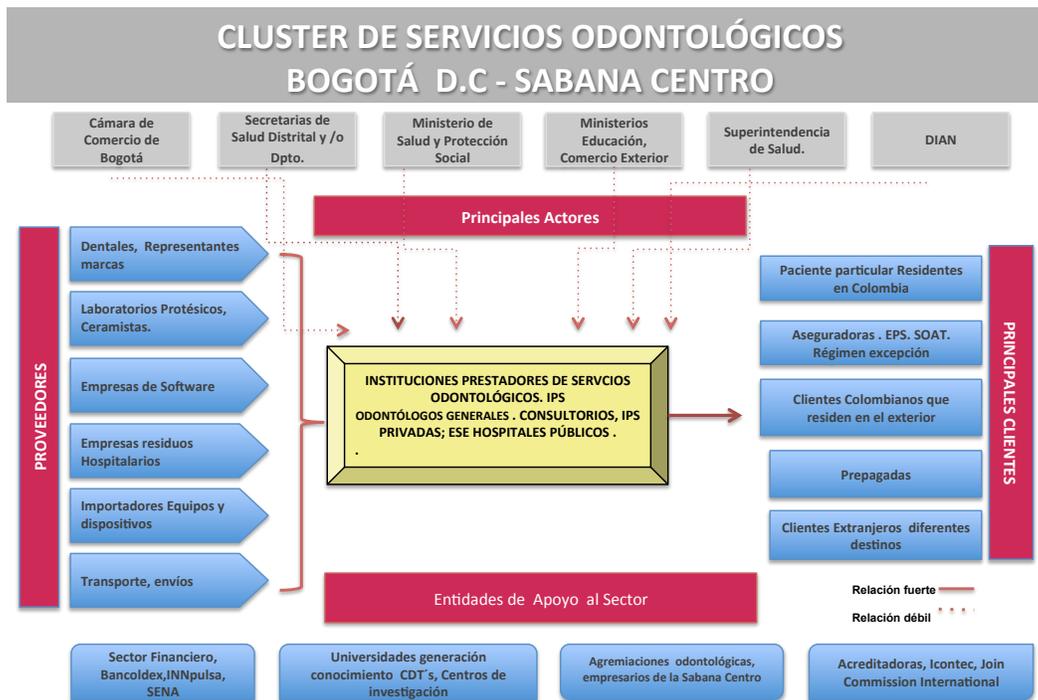
**Gráfico 13**

Una de las razones que ha contribuido al crecimiento de la exportación de servicios de salud en el país está asociado con la mejora de los indicadores de competitividad turística colombianos. En Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2017<sup>19</sup> del Foro Económico Mundial, Colombia mejoró seis puestos y se ubicó en el puesto 62 en el índice general entre 136 economías analizadas. Este reciente reporte establece, por ejemplo, que Colombia en apertura internacional mostró un aumento significativo, hasta alcanzar el cuarto puesto. Para nuestro estudio, en el componente asociado con la situación de agentes de turismo, como es infraestructura de transporte aéreo, Colombia avanzó del puesto 70 al 60 y esta infraestructura es calificada de acuerdo con el Foro como relativamente eficiente y en el componente recursos culturales y viajes de negocios, el país se situó en el puesto 20. Una de las iniciativas para identificar la cadena de valor del sector odontológico en Colombia y las diferentes relaciones que se dan entre los actores

18 The McKinsey Quarterly, Tilman Ehrbeck, Ceani Guevara, Paul Mango, Mapping the market for medical travel, 2008

19 The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017

del sector, lo viene adelantando el Colegio Odontológico de Unicoc al venir adelantando un mapa del Micro Cluster Odontológico para la región Sabana Centro del departamento de Cundinamarca (Gráfico 14).



Fuente: María Isabel Norato C..

Gráfico 14

## 2.6. Turismo de Salud y la Política Nacional en Colombia

La apuesta colombiana por promover y fortalecer el turismo de salud se inicia con una política de competitividad con visión a largo plazo y que tiene entre sus objetivos el desarrollar sectores de clase mundial; siendo el turismo de salud uno de los sectores estratégicos que el gobierno colombiano busca fortalecer. Para ello, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo promueve la creación del Programa de Transformación Productiva<sup>20</sup> -PTP- y formula el DOCUMENTO CONPES 3678 en donde se define al sector “Turismo de Salud” como uno de los ocho sectores estratégicos que actualmente hacen parte de la agenda competitiva colombiana para tener una mejor inserción en la economía global, exigente cada vez más de una mayor competitividad. En el 2016, el PTP formuló el

<sup>20</sup> <https://www.ptp.com.co/>

Plan de Negocios<sup>21</sup> para el sector de Turismo de Salud en 2016, a través de la empresa SIGIL, planteando una hoja de ruta con visión a 2032. En este plan de negocios y diagnóstico se definen estrategias generales para la promoción del turismo de salud y, para el caso de nuestro estudio, no se especifica el potencial real de la odontología colombiana. La visión a largo plazo que prevé este estudio inicial para el 2032 (*Gráfico 15*).

*“En el 2032 Colombia será reconocida como uno de los líderes mundiales en Turismo de Salud, generando al menos ingresos por \$6mil millones de dólares, con base en una propuesta de valor de costos competitivos, alta calidad e innovación en la prestación de servicios Para lograr esta meta, Colombia”*: Para lo cual se tiene previsto:

- Ofrecer un portafolio de servicios innovadores con alta calidad.
- Contar con infraestructura hotelera y hospitalaria suficiente de estándares mundiales.
- Desarrollar estrategia de promoción internacional para el Turismo de Salud teniendo como instrumentos iniciales la gestión de ProColombia, el Programa de Transformación Productiva y el apoyo de entidades de financiamiento que implementan políticas de desarrollo como Bancóldex.
- Tener un sector de Turismo de Salud consolidado de clase mundial.

---

<sup>21</sup> PTP, Bancoldex, Sigil, Evaluación del plan de negocios del sector de turismo de salud y validación o reformulación de la visión, 2016

## ...y seguir una estrategia en fases, en un horizonte de desarrollo de 25 años

[NO EXHAUSTIVO]

US\$ Millones, miles de turistas

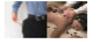
	2008	2009 - 2012	2013-2019	2020- 2032
<b>Escenario 2 <sup>(2)</sup></b> (Ingresos)	\$126(e)	\$270	\$800	\$6,000
<b>No. de turistas</b>	52(e)	114	350	2,850
<b>Escenario 3 <sup>(2)</sup></b> (Ingresos)		\$300	\$1,100	\$12,000
<b>No. de turistas</b>		130	480	5,560
<b>Enfoque de mercado</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Diáspora de colombianos residentes en el exterior</li> <li>Pacientes provenientes del Caribe y Surinam</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Pacientes provenientes de EE.UU.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>No asegurados ó sub-asegurados</li> <li>HMOs<sup>(1)</sup></li> </ul> </li> <li>Turistas de clase alta provenientes de países vecinos</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Pacientes provenientes de EE.UU.:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>TPA<sup>(1)</sup></li> <li>Fondos de empleados</li> </ul> </li> <li>Turistas provenientes de EE.UU. y Europa</li> </ul>	
<b>Enfoque estratégico</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Crear modelo de negocio para Turismo de Salud como modelo institucional en Colombia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conseguir el reconocimiento del sector a nivel internacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Innovar para mantener una posición de costos competitiva</li> <li>Innovar para ofrecer tratamientos de bienestar basados en conocimientos autóctonos</li> </ul>	
<b>Competencias clave</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Normatividad que estandarice protocolos y asegure la calidad en la prestación de servicios</li> <li>Disponibilidad de estadísticas de indicadores clave para el sector</li> <li>Disponibilidad de especialistas en ortopedia, cirugía general, medicina interna y cardiología</li> <li>Acceso fácil y rápido para pacientes</li> <li>Estrategia de promoción enfocada al mercado estadounidense</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento del sector a nivel internacional, principalmente por parte del mercado estadounidense</li> <li>Profesionales de la salud bilingües</li> <li>Manejo de expedientes de pacientes en español y en inglés de acuerdo con requerimientos de potenciales aliados internacionales</li> <li>Disponibilidad de recursos para invertir en I+D mejora de eficiencia operativa de procedimientos, principalmente de ortopedia, cirugía general, medicina interna y cardiología</li> <li>Disponibilidad de infraestructura hotelera específica para bienestar (<i>Inspired Wellness</i>) y alianzas con cadenas hoteleras internacionales</li> <li>Disponibilidad de conocimientos autóctonos documentados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de expedientes únicos para pacientes</li> <li>Eficiencia operativa en procedimientos, principalmente de ortopedia, cirugía general, medicina interna y cardiología</li> <li>Portafolio de servicios diseñado con base en necesidades de los pacientes</li> </ul>	

Gráfico 15

De este primer informe contratado por el gobierno nacional frente al potencial al turismo de salud sin especificar o profundizar en las capacidades particulares de las especialidades médicas desde la oferta o demanda se puede establecer como las principales conclusiones las siguientes<sup>22</sup>.

- Aún con el interés que ha despertado el turismo de salud y el crecimiento demostrado en Colombia, éste es un sector aún incipiente. Datos de Sigil del informe de 2016 establecen que apenas el 2 % de los turistas que ingresan al país son turistas de salud que comparado con México (superior al 20% del total de turistas) es una proporción muy baja.
- La calidad percibida no es de un destino de talla mundial. Pese a que Colombia cuenta desde el 2017 con 5 instituciones prestadoras de servicios de salud acreditadas internacionalmente aún el flujo hacia Colombia de pacientes es muy bajo. Países como India cuentan con 11 instituciones acreditadas por el JCI, Brasil con 12 y Costa Rica con 2 tiene un mayor reconocimiento.

<sup>22</sup> Información tomada del informe del PTP y de la firma Sigil, 2016

- Si bien, Colombia cuenta con el ranking más alto en eficiencia en el sistema de salud de la OMS entre los cuatro países comparados en el índice y el más alto de Latinoamérica, los estudios adelantados por McKinsey en el mundo revelan que la acreditación internacional, especialmente el JCI, es una herramienta clave para mercadear la calidad de los servicios de salud
- La infraestructura hospitalaria y hotelera es insuficiente para atender un volumen representativo de turistas de salud, en cuanto a la infraestructura hospitalaria, hoy la ocupación está a tasas de hasta el 105%. El número de camas de hospital por cada 1,000 personas es de 1.3 vs. 3.1 en EE.UU. En el caso de la infraestructura para la categoría de bienestar (*inspired wellness*), aunque Colombia está entre los 5 principales destinos de esta categoría en América Latina, apenas tiene el 13% de spas vs. México que es el principal destino de bienestar de la región. Precisamente, esta debilidad puede constituirse en una oportunidad para iniciativas hacia el fortalecimiento del turismo de salud colombiano.
- Falta de recursos humanos capacitados en todas las profesiones universitarias relacionadas con la salud. Se estima que existe un déficit de médicos y que esta brecha entre oferta y demanda seguirá aumentando. Es de anotar, que este déficit, se presenta en mayor proporción en medicina es mucho menor en odontología. Sin embargo, una caracterización puntual de la odontología frente a su potencial de exportación se hará en capítulo específico de este estudio.
- Los niveles de personal bilingüe son muy bajos, y como consecuencia será difícil atraer turistas de salud de países como EE.UU. y Canadá, donde se espera que haya un flujo importante de pacientes en busca de servicios de salud hacia otros países diferentes a los de origen. De acuerdo con el informe de Sigil y el PTP, Colombia cuenta con un nivel de bilingüismo del 55% en médicos y 8% en enfermeras vs. 80% y 50% respectivamente en Tailandia y 100% en ambas profesiones en India.
- La percepción de riesgo (inseguridad) en el país aún es alta, aunque se ha mejorado en indicadores de seguridad, incluso a niveles mejores o iguales que EE.UU.. Sin embargo, Colombia es aún uno de los países frente a los cuales se percibe el mayor riesgo de seguridad. En este sentido, los acuerdos de paz firmados recientemente han contribuido a mejorar esta percepción y que el

ingreso de turistas extranjeros para el 2017 haya reportado un record histórico de casi seis millones de turistas al cierre del 2017.

## **2.7. Retos para Colombia**

De acuerdo con el PTP y Sigil, para superar las barreras identificadas por el gobierno nacional y lograr a futuro un nivel de competitividad similar a países de talla mundial el sector salud debe desarrollar las siguientes capacidades:

- Mejorar los niveles de calidad percibida si se quiere tener como objetivo, pacientes de países como los Estados Unidos y otros países industrializados. Como se anotó inicialmente esta calidad percibida está directamente relacionada con el nivel de desarrollo del país de origen del paciente. Esto se logra con la acreditación y certificación internacional de instituciones. Actualmente el mayor número de pacientes extranjeros atendidos en Colombia son de origen hispano o con vínculos familiares con Colombia.
- Generar una estrategia de promoción que soporte el incremento de la percepción de buena calidad.
- Desarrollar infraestructura suficiente y de clase mundial. Esto se logra a través de desarrollo de infraestructura hospitalaria suficiente para cubrir una demanda importante de turistas de salud, evitando el detrimento en la prestación
- Contar con recurso humano suficiente y bilingüe. Para cerrar el déficit en este sentido las instituciones educativas asumen un papel esencial.
- Investigar para innovar en procedimientos que permita mantener ventaja competitiva en costos. Este factor implica fortalecer la I+D+i en procedimientos con protocolos estándar, innovar para que los procedimientos sean menos invasivos y mejorar tiempos de recuperación de los pacientes, entre otros. La ventaja comparativa en costos se puede perder fácilmente en la medida en la que aumente la demanda por servicios de salud, el stock de profesionales no aumente rápidamente y que los procedimientos en países desarrollados se realicen con mayor uso de tecnología y menor inversión de tiempo por parte del equipo médico

- Facilitar el ingreso de turistas de salud al país Para lograr esto el sector debe lanzar esfuerzos como la flexibilización del visado para turistas de salud, mejorar la conectividad aérea con países objetivo, tener líneas de espera especiales para turistas de salud (especialmente de la categoría de medicina curativa) en inmigración.

## **CAPÍTULO 3**

### **El sector salud y la exportación de servicios odontológicos**

### 3. El Sector Salud en la Economía Colombiana

Aun cuando el crecimiento económico del país ha presentado una desaceleración en los últimos tres años desde el segundo semestre de 2014 debido al entorno de la economía mundial; el sector salud ha reportado un crecimiento sostenido de acuerdo con estudio reciente de la ANDI 2015-2016.<sup>23</sup> La generación de empleo en la salud, por ejemplo, aumentó regularmente en los últimos 3 años, un 8,5% en el 2015 y 2,7% en el 2016. Según las cuentas nacionales del DANE el sector salud creció por encima de la economía en gran parte del periodo 2015-2016 concentrándose en Bogotá, Antioquia, Valle del Cauca, Atlántico y Santander el 61% del empleo del sector de servicios de salud pesar de la desaceleración económica presentada; lo que ha permitido un crecimiento en la participación de capitales nacionales y extranjeros. La odontología por su parte en la generación de empleo aporta en promedio el 7% de del total del empleo en el sector salud siendo Bogotá y Valle del Cauca con 9,2% y 9,4% respectivamente las regiones con mayor participación (*Gráfico 16*). Sin embargo, mientras que el crecimiento anual promedio del sector arroja resultados positivos en los últimos 5 años, la odontología en particular presenta un descenso del 2% en la generación de empleo dentro del consolidado general del sector, pasando de 8% en el 2009 a 6% en el 2016 de acuerdo con cifras del DANE.

Distribución del empleo por actividad y departamento

ACTIVIDAD	BOGOTÁ%	ANTIOQUIA%	VALLE%	ATLÁNTICO%	SANTANDER%
Prestación de servicios con internación	52,0	58,6	33,2	51,9	51,7
Servicios Médicos	25,7	23,5	44,4	29,6	29,7
<b>Odontología</b>	<b>9,2</b>	<b>7,2</b>	<b>9,4</b>	<b>5,6</b>	<b>7,3</b>
Apoyo Diagnóstico	4,4	3,5	3,5	4,5	3,9
Apoyo Terapéutico	6,6	5,7	6,8	6,1	5,7
Otras Actividades	2,1	1,5	2,6	2,2	1,7

*Fuente: SIGIL con base en la Encuesta Integrada de hogares del DANE*

**Gráfico 16**

En el estudio de la Cámara Sectorial de Salud de la ANDI 2017, se pone de relieve el crecimiento sostenido del área de construcción de clínicas y hospitales, en particular de centros dedicados a procedimientos de alta complejidad en las principales ciudades del país. Ejemplos como la construcción del Hospital Internacional de Colombia de Piedecuesta en Santander con una inversión superior a los US\$200 de dólares y las obras de ampliación del Hospital Pablo Tobón Uribe de Medellín, del Centro Médico Imbanaco

<sup>23</sup> ANDI, Informe de Sostenibilidad 2015-2016, Cámara Sectorial de Salud, Bogotá 2017

de Cali, de la Fundación Santa Fe de Bogotá o de la Fundación Valle del Lili de Cali dan una muestra clara del comportamiento positivo del sector salud en Colombia. En general, el área nueva de hospitales construida aumentó en 13,1% en el 2015 y a pesar de haber disminuido un 31,9% en el 2016 con respecto al año anterior ha registrado más de 200.000 m2 de construcciones nuevas según el Censo de Edificaciones del DANE.

### 3.1. Nivel Competitivo del Sector

En cuanto al reconocimiento y posición competitiva de la capacidad instalada, el sector salud colombiano continúa liderando las mejores prácticas de los hospitales en América Latina. En el ranking 2017 de la revista América Economía<sup>24</sup> de los 49 hospitales y clínicas analizados de la revista América Economía, 20 son colombianos y 5 de ellos están en el top de los 11 primeros. Para este análisis se evaluó como indicadores: Seguridad, capital humano, gestión del conocimiento, eficiencia, prestigio y dignidad y experiencia del paciente (*Gráfico 17*).

#### Ranking de los mejores clínicas y hospitales de América Latina

RANKING 2017	CLÍNICA / HOSPITAL	CIUDAD
3	Fundación Valle del Lili	Cali
6	Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología	Bogotá
8	Fundación Cardiovascular de Colombia	Bucaramaga
9	Hopital pablo Tobónn Uribe	Medellín
11	Centro Médico Imbanaco	Cali

Fuente: Revista América Economía Ranking 2017

**Gráfico 17**

En el sector privado de la salud se ha presentado el mayor crecimiento de la capacidad instalada en comparación con los prestadores del sector público. De acuerdo con el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud reflejado en el estudio de la ANDI se presentó un incremento en el número de camas en los prestadores privados del 12,5% frente a un decrecimiento de 1,6% de prestadores públicos en el periodo 2013-2016. Entre las razones identificadas por la Cámara de la Salud de la ANDI para este comportamiento positivo pese a la desaceleración de la economía colombiana están “Por

<sup>24</sup> Revista América Economía, Ranking 2017 Mejores Hospitales y Clínicas de América Latina; <http://achc.org.co/wp-content/uploads/2017/11/RANKING-AE-2017.pdf>

un lado, las IPS están adecuando sus instalaciones para cubrir una mayor demanda dada la cobertura existe en el país y las oportunidades que abre la exportación de servicios de salud. Así mismo, hay una creciente confianza internacional en la economía colombiana. Lo cierto es que, pese a la crisis actual, los inversionistas ven una oportunidad de negocio a futuro<sup>25</sup>”.

**Oferta de camas por cada mil habitantes**

PAIS	No. Camas por cada 1.000 Habitantes
JAPÓN	13,7
ALEMANIA	8,2
FRANCIA	6,4
CUBA	5,4
ITALIA	3,4
ESTADOS UNIDOS	2,9
COLOMBIA	1,5
MÉXICO	1,5
COSTA RICA	1,2

*Fuente: SIGIL con base datos Banco Mundial, Tomado del PTP*

*Fuente: Programa de Transformación Productiva*

**Gráfico 18**

Un indicador del potencial del sector salud colombiano frente a la exportación de servicios de salud lo representa el número de camas por cada mil habitantes comparado con algunos países altamente desarrollados, de donde se origina principalmente el mayor flujo de turistas, y con países como México y Costa Rica tomados como caso de análisis de este estudio y que se podrían configurar una eventual competencia. Siendo México uno de los países líderes en el mundo en la exportación de servicios y Costa Rica un país de reciente ingreso en el mercado, pero con una fuerte estrategia público privada, Colombia dispone comparativamente de una mayor capacidad en número de camas que estos dos países (*Gráfico 18*).

Este panorama ha permitido que gigantes de inversión y fondos de capital como Christus Health con su participación en COOMEVA, la alianza de Goldman Sachs y Rizk Ventures para adquirir el Instituto del Corazón Floridablanca en Bucaramanga y la Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV), Ahsmore Group y National Clinics, entre otros hayan encontrado recientemente una excelente oportunidad en el sector salud colombiano con fuertes inversiones que traen consigo no solo recursos sino necesariamente mejores prácticas de estándares médicos internacionales que puedan ser competitivos en una exportación de servicios de salud (*Gráfico 19*).

<sup>25</sup> Ibidem, 89

Fondos internacionales con reciente ingreso a Colombia

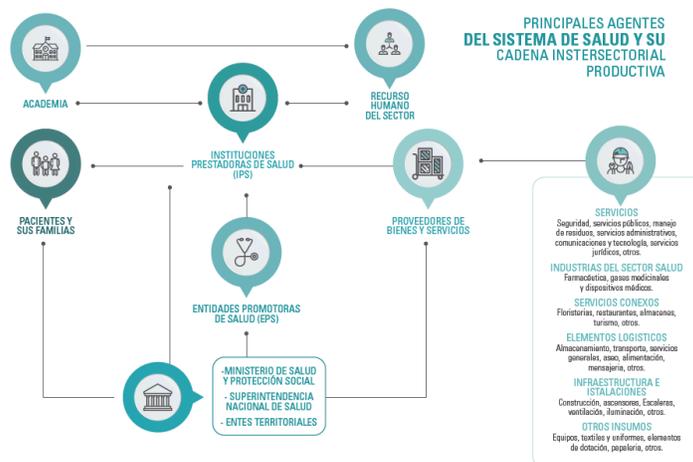


Gráfico 19

3.2. Contexto del Sistema General de Seguridad Social en Salud

El Sistema de Salud en Colombia (Gráfico 20), hace parte del Sistema General de Seguridad Social Integral bajo la norma ley 100 de 1993, regulado por el gobierno y donde el Ministerio de Salud y Protección Social asume la rectoría del Sistema, el Aseguramiento a cargo de las Empresas Promotoras de Salud (EPS.) para el régimen Contributivo que son las personas con capacidad de pago y para el Régimen Subsidiado las personas que no tienen capacidad de pago y sus ingreso son menores a un salario mínimo mensual legal vigentes, como evidencia de la afiliación a la fecha “el 98 % de los Colombianos están cubiertos por el Sistema de Salud, y los Planes de beneficios se encuentran unificados para los 2 regímenes Contributivo y Régimen Subsidiados con Avances Médicos a nivel Mundial”<sup>26</sup>

AGENTES DEL SISTEMA DE SALUD EN COLOMBIA



<sup>26</sup> Ministro de Salud y Protección Social. Locución. Agosto del 2017

*Fuente: ANDI, Tomado de Informe de Sostenibilidad*

**Gráfico 20**

La Prestación y atención de los servicios de Salud están a cargo de los diferentes prestadores entre ellos las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) y Empresa Sociales del Estado (ESE) –hospitales públicos y la Vigilancia y Control a través de la Superintendencia de Salud. Desde entonces el Sistema de Salud ha tenido varias reformas; la ley 1122 del 2007 y la ley 1438 del 2011 con la que se amplían los principios y se establece la estrategia de Atención Primaria en salud (APS), siendo ésta la que permitirá cambiar el enfoque del Sistema desde una mirada netamente curativa a una donde la prevención de la enfermedad y Promoción de la Salud estarán presentes en programas y proyectos en todos los niveles de atención. De otra parte, con la aprobación de la ley 1751 del 2015, ley estatutaria en Salud que consagra la Salud como un Derecho fundamental y que pretende mayor integralidad y Calidad en el Sistema de Salud Colombiano.

Uno de los problemas centrales del sector es la disponibilidad de información que permita medir el desempeño de los prestadores en las actividades directamente relacionadas con la exportación de servicios de salud. Para tener una aproximación al desempeño de las clínicas y hospitales que tienen una orientación de su portafolio de servicios hacia la prestación de servicios de salud a no residentes o a la exportación de servicios de salud, se analizó la información de EMIS (*Euromoney Institutional Investor*) entre el año 2011 y 2014 con el propósito de comparar el tamaño en empleo ingresos y ganancias para algunas de las empresas que tienen actividades relacionadas con exportación de servicios de salud y/o turismo de salud.

### **3.3. El Sector Odontológico y el Recurso Humano**

En una primera aproximación del recurso humano como componente de la capacidad instalada colombiana hacia la exportación de servicios de salud, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo establece el recurso humano como una de las principales brechas para la competitividad del sector, principalmente por un déficit en la oferta de recurso humano en las profesiones universitarias relacionadas con la salud, pero al mismo tiempo identifica la odontología colombiana con personal médico científico de la más alta calidad y preparación en la que el paciente internacional puede encontrar toda la tecnología, el servicio y la calidad que se puede encontrar en el país de origen.

El sector odontológico colombiano ha desarrollado en la última década una dinámica de franquicias y grandes conglomerados de clínicas (SONRÍA, DENTISALUD, DENTIX) que ha generado una fuerte competencia de precios y detrimento en los ingresos en los profesionales de la odontología que sumado a una sobreoferta de odontólogos marca un subempleo profesional. Colombia es uno de los países de la región con más cantidad de odontólogos. “Se calcula que en Colombia hay unos 60.000 odontólogos titulados, de los cuales unos 40.000 ejercen la profesión”<sup>27</sup>. De este total UNICOC como Institución Universitaria líder en la formación de los odontólogos colombianos tiene 16.000 odontólogos egresados. Estos datos deberían ser fácilmente consultados en las páginas de las Secretarías de Salud de los departamentos o de Talento humano del Ministerio de Salud, pero no lo es, posiblemente por el sub-registro de los prestadores de servicios Odontológicos. Promediando las cifras, Colombia dispondría de un (1) odontólogo por cada 1000 habitantes (*Gráfico 21*). La Organización Mundial de la Salud en sus estadísticas mundiales recomienda para países en desarrollo un odontólogo por cada 2.000 habitantes.

<b>Distribución Profesionales Odontólogos en Colombia</b>				
Bogotá-Región	Medellín	Cali	Barranquilla	Otros
35%	25%	25%	10%	5%

*Fuente: Elaboración propia autores*

**Gráfico 21**

Frente al número de odontólogos en Colombia, un estudio sobre turismo de salud para España adelantado por ese gobierno establece que la alta oferta de odontólogos en España que ha impactado a la baja los costos de tratamientos dentales se debe entre otros factores a “la llegada masiva de profesionales de otros países, en especial de Colombia, que ha propiciado una bajada de precios en el sector”<sup>28</sup>

### **3.4. Desempeño de las Empresas en el Turismo de Servicios de Salud**

Una de las mayores dificultades para caracterizar el sector de salud colombiano de cara a analizar su potencial dentro de un turismo de salud es la dificultad para encontrar

<sup>27</sup> [http://www.dental-tribune.com/articles/news/latinamerica/35237\\_la\\_preocupante\\_proliferacion\\_de\\_facultades.html](http://www.dental-tribune.com/articles/news/latinamerica/35237_la_preocupante_proliferacion_de_facultades.html)

<sup>28</sup> EOI, Ministerio de Industria, Energía y Turismo; Turismo de Salud en España, 2014

información en Colombia que permita medir el desempeño de las empresas prestadoras de salud con esta orientación exportadora; entre otras razones como se mencionó en el capítulo anterior, por lo incipiente del sector en nuestro país. Una dificultad aún mayor al tratar de establecer un desempeño de las empresas e instituciones que ofrecen servicios odontológicos con vocación exportadora. En este capítulo se tomará como información central, la identificada en el primer plan de negocios de turismo de salud que se presentó en el 2015 por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo a través del Programa de Transformación Productiva con datos hasta el 2014-2015. Para este análisis se tuvo en cuenta 15 empresas (*Gráfico 22*) con actividades en turismo de salud.

### Tamaño de las empresas colombianas relacionadas con Turismo de Salud

Ciudad IPS	Número de empleados	Ingreso Operativo (Millones USD)	Ganancia / Pérdida Neta(Millones USD)
<b>Barranquilla</b>			
Clínica Carriazo	64	3,67	0,86
<b>Bogotá</b>			
Clínica Colsanitas	4373	249,86	6,43
Clínica de Marly	598	64	9,53
Clínica Los Nogales	606	34,68	2,76
La Font	84	3,59	0,12
Rada Cassab	34	3,28	0
Resonancia Magnética del Country	85	5,36	1,66
<b>Cali</b>			
Centro Médico Imbanaco	1609	120,76	4,92
<b>Floridablanca</b>			
Centro Urológico Foscal	13	1,77	0,27
<b>Medellín</b>			
Clínica Médico Odontológica Promta	52	2,31	0,2
Instituto Antioqueño de Reproducción Inser	37	3,49	0.08
Instituto Cardiovascular y de Estudios Especiales las Vegas	60	4,94	0,52
Instituto de Cancerología	263	47,43	3,95
Unidad Estomatológica las Vegas	46	2	0,02
<b>Puerto Colombia</b>			
Clínica Portoazul	4	20,66	-9,48
<b>TOTAL</b>	<b>7928</b>	<b>567,8</b>	<b>21,76</b>

Fuente: Reportes Euromoney Institucional Investor en Plan de Negocios Turismo de Salud, PTP, SIGIL, 2015

**Gráfico 22**

En cuanto a la exportación de servicios de salud ofrecidos por las instituciones afiliadas a la Cámara Sectorial de la ANDI, la atención a pacientes internacionales significó en el 2016<sup>29</sup>:

- 3,35% de la facturación
- 0,8% del total de egresos de pacientes
- 0,99% del total de consultas

Como se puede observar a pesar de las fortalezas del sector salud, no existe una orientación clara de las empresas con capacidad tecnológica y operacional hacia el paciente internacional. Mientras México y Costa Rica tienen en promedio el 40% de sus actividades orientadas a cubrir tratamientos odontológicos, en Colombia la participación de la Odontología en la exportación de servicios es mínima con ingresos operacionales por debajo del 0,5% del total de las principales empresas evaluadas por la Cámara del Sector Salud de la ANDI en el 2017. De acuerdo con ProColombia, del total de turistas que ingresaron a Colombia a 2014 en el último estudio adelantado por el Programa de Transformación Productiva del gobierno colombiano apenas el 2,2% son turistas de salud; de los cuales un 1,9% para tratamientos de medicina de bienestar (*Inspired Wellness*) y 0,25% medicina curativa, preventiva y estética<sup>30</sup>. Dentro de esta baja participación y siendo un mercado incipiente en Colombia se puede resaltar sin embargo el crecimiento reciente de algunas empresas que tienen actividades orientadas al paciente internacional. Ejemplo de ello es el desempeño del Centro Médico Imbanaco (con acreditación de la Joint Commission International) de Cali en la atención de pacientes internacionales, en donde aumentó en el 2016 casi 5 veces en relación con el año 2013, pasando de 134 a 644 pacientes internacionales en el 2016 (*Gráfico 23*).



Fuente: ANDI 2017

Gráfico 23

<sup>29</sup> ANDI, Informe Sectorial 2015-2016

<sup>30</sup> Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, desarrollando sectores de clase mundial en Colombia, 2014

Una dificultad aún mayor al tratar de establecer un desempeño de las empresas e instituciones que ofrecen servicios odontológicos con vocación exportadora. En este capítulo se tomará como información central, la identificada en el primer plan de negocios de turismo de salud que se presentó en el 2015 por el Ministerio de Comercio Industria y Turismo a través del Programa de Transformación Productiva con datos hasta el 2014-2015. Para este análisis se tuvo en cuenta 15 empresas (*Gráfico 24*) con actividades en turismo de salud. Estas cifras indican que las ciudades que registran mayor aumento en los Ingresos Operativos registrados en dólares americanos para el periodo 2011-2014 son: Bogotá \$60 Millones, el Resto del país con \$22 Millones, Cali \$21 Millones y Medellín \$11 Millones, es decir, con una participación al finalizar 2014 de 64% de las actividades concentradas en Bogotá, un 21% en Cali, un 11% en Medellín y un 4% en el resto del país representado por Barranquilla, Puerto Colombia y Floridablanca.

Comportamiento de los ingresos operativos por ciudad  
 (Millones USD)

CIUDAD	INGRESOS OPERATIVOS			
	2011	2012	2013	2014
BOGOTÁ	301	334	323	361
CALI	100	114	122	121
MEDELLIN	49	56	60	60
RESTO DEL PAÍS	4	3	21	26
TOTAL	454	507	526	568

Fuente: SIGIL Consulting, Ministerio de Comercio Industria y Turismo, PTP

**Gráfico 24**

Uno de los problemas centrales del sector es la disponibilidad de información que permita medir el desempeño de los prestadores en las actividades directamente relacionadas con la exportación de servicios de salud. Para tener una aproximación al desempeño de las clínicas y hospitales que tienen una orientación de su portafolio de servicios hacia la prestación de servicios de salud a no residentes o a la exportación de servicios de salud, se analizó la información de EMIS (*Euromoney Institutional Investor*) entre el año 2011 y 2014 con el propósito de comparar el tamaño en empleo ingresos y ganancias para algunas de las empresas que tienen actividades relacionadas con exportación de servicios de salud y/o turismo de salud.

### **3.5. Condiciones Básica de Calidad de Obligatorio Cumplimiento**

La legislación Colombiana ha considerado la calidad como un principio desde la constitución de 1991 y como uno de los fundamentos de los servicios públicos de salud en la ley 100 de 1993, y que textualmente dice “ El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo a estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional de acuerdo con la reglamentación que exija el gobierno las IPS deben estar acreditadas ante las entidades de vigilancia y control.

La normativa vigente y marco de la Calidad en Salud, es el Sistema Obligatorio de Garantía de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, (SOGCS) con el decreto 1011 del 2006<sup>31</sup> que en su art. 4 establece como componentes:

- Sistema Único de Habilitación
- Sistema Único de Acreditación
- Sistema de Información para la Calidad
- Auditoría para el mejoramiento de la Calidad

### **3.6. Fundamentos nacionales para la acreditación internacional**

La consolidación efectiva de una política para la exportación de turismo de salud hace indispensable una acreditación internacional voluntario pero determinante para la competitividad como fase final de un proceso de acreditación de calidad a nivel nacional que empieza necesariamente por un sistema de habilitación para las empresas prestadoras de salud que son de obligatorio cumplimiento.

#### **3.6.1 El Sistema Único de Habilitación**

Los prestadores de servicios de salud en Colombia deben cumplir con los condiciones y procedimientos establecidos en la resolución 1441 de 2013 para habilitar su entrada y permanencia en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud. Las condiciones establecidas en el Manual de Habilitación de Prestadores de Servicios de Salud<sup>32</sup> se centran en:

- Capacidad Técnico-Administrativa

---

<sup>31</sup> Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 1011 del 2006

<sup>32</sup> Minsalud, Res. 1441 de 2013

- Suficiencia Patrimonial y Financiera
- Capacidad Tecnológica y Científica

Las condiciones de habilitación establecidas en la regulación mencionada la deben cumplir: a) las instituciones prestadoras de servicios de salud, b) los profesionales independientes de salud, c) los servicios de transporte especial de pacientes, y d) las entidades con objeto social diferente a la prestación de servicios de salud pero que brinden de manera exclusiva servicios de baja complejidad y consulta especializada. La vigencia de la habilitación se acuerdo con la norma es de 4 años a partir de ser inscrita en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud (REPS).

### 3.6.2 El Sistema Único de Acreditación

Un componente del SOGCS en nuestro país que construya las bases hacia una acreditación internacional para la exportación de servicios de salud es el Sistema Único de Acreditación de Colombia que establece los procesos y herramientas de implementación voluntaria que deben cumplir las empresas y profesionales definidos en la norma (*Gráfico 25*). Esta acreditación de carácter voluntario es otorgada con una vigencia de cuatro (4) años y tiene como objetivo asegurar que los procesos de calidad de los prestadores de salud en Colombia estén a la altura de los estándares de talla internacional definidos por la *International Society for Quality in Healthcare -ISQUA-* Hasta enero de 2014, el Icontec (Instituto Colombiano de Normas Técnicas) tenía contrato con el Ministerio de Salud para ser la única entidad acreditadora en salud en Colombia. Sin embargo, el decreto 903 de 2014 permite en el país tener varias instituciones acreditadoras que cumplan con los siguientes requisitos<sup>33</sup>:

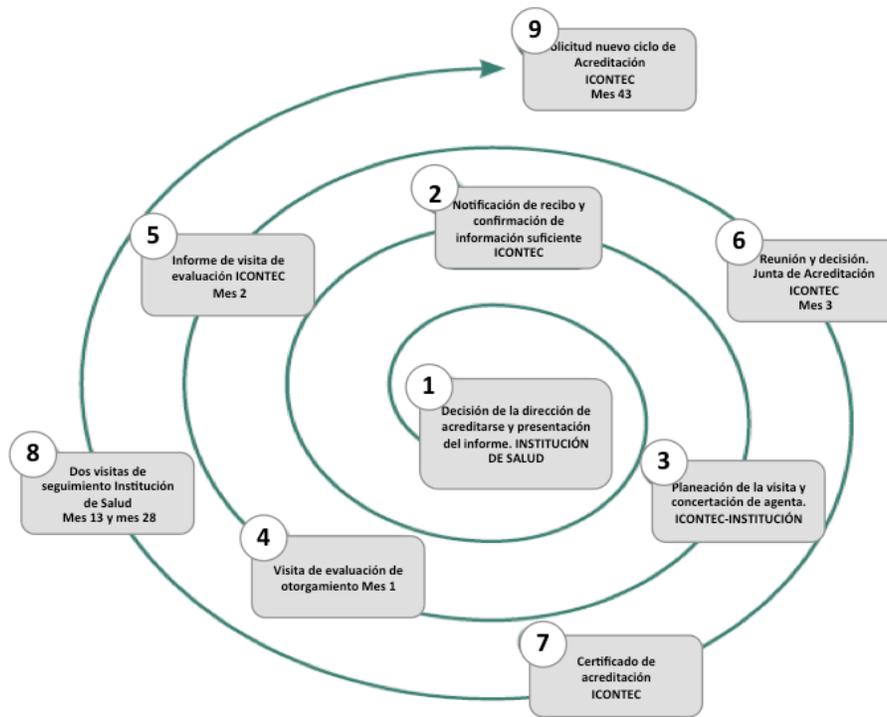
- Estar acreditada por la *International Society for Quality in Healthcare -ISQUA-*
- Contar con experiencia de cinco (5) años en la acreditación de entidades del sector salud en Colombia.
- Estar en el Registro Especial de Acreditadores en Salud del Ministerio (al 2018 sólo el Icontec aparece en el registro<sup>34</sup>).

---

<sup>33</sup> Minsalud, ABC sobre el sistema único de acreditación en salud, Bogotá, 2018

<sup>34</sup> [www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)

### Ciclo tramite de acreditación



Fuente: ICONTEC, 2018

Gráfico 25

La acreditación nacional de salud es el reconocimiento del alto nivel de calidad que una entidad prestadora de servicios de salud ofrece con los estándares más altos a nivel mundial. A junio de 2018 son 38 las entidades colombianas prestadoras de servicios de salud certificadas por Icontec y que cumplen con los estándares establecidos por ISQua. De estas instituciones, el 50% se encuentran ubicadas en Bogotá (incluyendo Chía), siendo 7 de carácter público, 30 privadas y una mixta. Tres de estas entidades tienen acreditación de excelencia: la Fundación Santa Fe de Bogotá, el Hospital Pablo Tobón Uribe de Medellín y la Fundación Valle del Lili en Cali (Gráfico 26).

### Instituciones acreditadas en Colombia

No.	INSTITUCIÓN	MUNICIPIO	Tipo	Tipo de Institución		
				Pública	Privada	Mixta
1	Instituto del Corazón -Unidad de negocios de la FCV	Floridablanca	Acreditado		x	
2	Hospital Pablo Tobón Uribe	Medellín	Acreditado excelencia		x	
3	Hospital Pablo VI Bosa	Bogotá	Acreditado	x		
4	Centro Policlínico del Olaya	Bogotá	Acreditado		x	
5	Centro Médico Imbanaco	Cali	Acreditado		x	
6	Clínica del Occidente	Bogotá	Acreditado		x	
7	Fundación Santa Fe de Bogotá	Bogotá	Acreditado excelencia		x	
8	Fundación Valle del Lili	Cali	Acreditado excelencia		x	
9	Centro Dermatológico Federico Lleras Acosta	Bogotá	Acreditado	x		
10	Laboratorio Clínico Continental Ltda.	Barranquilla	Acreditado		x	
11	Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología	Bogotá	Acreditado		x	
12	Fundación Oftalmológica Santander-Carlos Ardila Lülle	Floridablanca	Acreditado		x	
13	Hospital San Vicente de Paúl Medellín	Medellín	Acreditado		x	
14	Hospital Universitario Departamental de Nariño	Pasto	Acreditado	x		
15	Instituto de Ortopedia Infantil Roosevelt	Bogotá	Acreditado		x	
16	Clínica Reina Sofía	Bogotá	Acreditado		x	
17	Hospital Civil de Ipiales	Ipiales	Acreditado	x		
18	Virrey Solís IPS S.A.	Bogotá	Acreditado		x	
19	Clínica del Country	Bogotá	Acreditado		x	
20	Hospital Infantil de San José	Bogotá	Acreditado		x	
21	Clínica Shaio	Bogotá	Acreditado		x	
22	Clínica Universidad de la Sabana	Chía	Acreditado		x	
23	Javesalud IPS	Bogotá	Acreditado		x	
24	Hospital de San José - Sociedad de Cirugía de Bogotá	Bogotá	Acreditado		x	
25	Hospital Infantil los Ángeles	Pasto	Acreditado		x	
26	Hospital Susana López de Valencia	Popayán	Acreditado	x		
27	Centro Oftalmológico Carriazo	Barranquilla	Acreditado		x	
28	Clínica Chía	Chía	Acreditado		x	
29	Clínica Juan N. Corpas	Bogotá	Acreditado		x	
30	Hospital Universitario San Ignacio	Bogotá	Acreditado		x	
31	Servicios Especiales de Salud SES	Manizales	Acreditado			x
32	Medicina Intensiva del Tolima S.A.	Honda	Acreditado		x	
33	Ángel Diagnostica Laboratorio	Cali	Acreditado		x	
34	Clínica Universitaria Bolivariana	Medellín	Acreditado		x	
35	San Vicente Fundación. Centros Espec.	Rionegro	Acreditado		x	
36	Hospital Universitario de la Samaritana ESE	Bogotá	Acreditado	x		
37	Fundación hospital de la Misericordia HOMI	Bogotá	Acreditado		x	
38	ESE Red de Salud Centro	Cali	Acreditado	x		

Fuente: ICONTEC, 2018

Gráfico 26

### 3.7 Acreditación Internacional para la Exportación de Servicios

Uno de los factores determinantes para el éxito en la exportación de servicios de salud es la acreditación internacional de las instituciones prestadoras que garantizan al paciente estándares superiores de calidad y la confianza suficiente para encontrar en el país destino las mismas condiciones en cuanto a calidad del recurso humano, de la atención al paciente y de la disponibilidad tecnológica que también podría encontrar en su país de

origen o en los países con los sistemas de salud más avanzados del mundo. La acreditación de mayor reconocimiento a nivel mundial y de mayor impacto en la percepción positiva de los turistas de salud es la otorgada por la *Joint Commision International (JCI)* que, como organización independiente sin ánimo de lucro, es la organización líder mundial en la acreditación internacional de atención médica y caracterizada por su exigencia y rigor.

Ostentar la acreditación de la JCI es un reconocimiento de la mayor competencia técnica y de atención al paciente otorgando el suficiente prestigio a la institución y la confianza necesaria al paciente. En síntesis, una acreditación internacional que responda a una demanda global es sin duda uno de los principales factores que impulsan la consolidación de la exportación de los servicios de salud.

### **3.7.1 Acreditación Internacional de la JCI**

Los estándares de acreditación de la *Joint Commision International* y que el hospital o clínica debe cumplir son más de 250<sup>35</sup> y cubren entre otros aspectos: los derechos del paciente y educación, el control de infecciones, la administración de medicamentos y prevención de errores médicos, la verificación de la cualificación del personal médico y asistencial así como la preparación para solución de problemas y crisis.

De acuerdo con Manual Completo para la Acreditación de Hospitales (*Comprehensive Accreditation Manual for Hospitals*), los estándares de la JIC se centran en dos secciones:

- Estándares centrados en el paciente
- Estándares de gestión de las instituciones prestadoras del servicio.

#### **3.7.1.1 Estándares centrados en el paciente**

La calidad de la atención y la seguridad de los pacientes desde una perspectiva integral en la prestación del servicio son valores centrales del proceso de acreditación de la JCI y los estándares previstos inician en el acceso y se focalizan durante el seguimiento y prestación continua del servicio según las siguientes variables de acreditación:

- Derechos del paciente y sus familiares
- Evaluación del paciente
- Atención del paciente

---

<sup>35</sup> [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)

- Cuidado quirúrgico y durante la anestesia
- Gestión médica, manejo y aplicación de medicamentos
- Educación al paciente y sus familiares

### 3.7.1.2 Estándares de gestión de las instituciones

Para las instituciones prestadoras del servicio está previsto en el proceso factores para su acreditación:

- Procesos de mejora y seguridad del paciente
- Prevención y control de infecciones
- Gobierno corporativo, liderazgo y órganos de dirección
- Gestión y seguridad de las instalaciones
- Cualificación del recurso humano
- Gestión de la información y las comunicaciones

La acreditación de la JCI para instituciones y hospitales se otorga por tres años, a excepción de la acreditación para laboratorios e instituciones para enfermedades específicas que se otorga una certificación por dos años. En el caso colombiano, junto a la fuerte dinámica de acreditación nacional avalada por la ISQua e Icontec, en el proceso de acreditación internacional de la JCI sucede algo similar con los esfuerzos que las instituciones colombianas han alcanzado al 2018, al ostentar 5 instituciones del país la prestigiosa acreditación de la JCI. Se ha establecido claramente a lo largo de este estudio la importancia de una acreditación internacional para alcanzar lograr el objetivo de un mayor reconocimiento y afianzar alianzas estratégicas que garanticen la oferta de un servicio integral para el paciente. Esta acreditación se hace igualmente necesaria para un sólido acompañamiento de las instituciones públicas como ProColombia, PTP, Bancóldex encargadas de la promoción estratégica del sector de turismo de salud para la economía colombiana. En un comparativo de los casos analizados de México y Costa Rica, estos países reportan 7 instituciones acreditadas para el caso de México y dos hospitales en Costa Rica.

Al cierre de 2018 son 5 las clínicas/hospitales (*Gráfico 27*) del país acreditadas internacionalmente por la *Joint Commission International*<sup>36</sup>: Centro Médico Imbanaco de

---

<sup>36</sup> <https://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/?c=Colombia>

Cali, Hospital Pablo Tobón Uribe de Medellín, Fundación Cardiovascular de Colombia de Floridablanca y la Fundación Cardioinfantil de Bogotá en el programa de acreditación hospitales y, finalmente, el Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá acreditada en el programa Centro Médico Académico además de contar con certificación JCI en 7 especialidades médicas (Gráfico 28):



Fuente: Elaboración propia autores

**Gráfico 27**

CLÍNICA/HOSPITAL	LOCALIZACIÓN	MODALIDAD	FECHA
Centro Médico Imbanaco	Cali	Acreditación: Hospital Program	Acreditada 22 Abril 2017
Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología	Bogotá	Acreditación: Hospital Program	Acreditada 21 Diciembre 2013
Fundación Cardiovascular de Colombia - Instituto del Corazon	Floridablanca	Acreditación: Hospital Program	Acreditada 13 Agosto 2009
Hospital Pablo Tobón Uribe	Medellin	Acreditación: Hospital Program	Acreditada 25 Octubre 2015
Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá	Bogotá	Acreditación: Academic Medical Center Hospital Program	Acreditada 13 Febrero 2010
		Certificación: Joint Replacement Program	Certificado 19 Abril 2013
		Certificación: Liver Transplant	Certificado 30 Octubre 2015
		Certificación: Peritoneal Neoplasm	Certificado 28 Octubre 2015
		Certificación: Primary Stroke Program	Certificado 10 Diciembre 2016
		Certificación: Lumbar Decompression and Fixation	Certificado 08 Diciembre 2016
		Certificación: Rheumatoid Arthritis	Certificado 20 Diciembre 2017
Certificación: Normal Pressure Hydrocephalus	Certificado 22 Diciembre 2017		

Fuente: Joint Commission International 2017

**Gráfico 28**

### **3.8. Tiempos del Proceso de Acreditación Internacional**

El proceso de acreditación internacional varía en términos de tiempo de acuerdo con el nivel de desarrollo de la clínica prestadora del servicio y experiencia previa en procesos de certificación de la calidad. Sin embargo, los casos analizados en Colombia permiten inferir un promedio de 5 años cuando la empresa ya tiene una solidez y experiencia en el cumplimiento de los requisitos de habilitación y certificación del orden nacional.

A manera de ejemplo, el Centro Médico de Imbanaco<sup>37</sup> la clínica de más reciente acreditación, esta institución inició en el 2011 la capacitación en los estándares y metodologías requeridas para la acreditación internacional con la JCI y sólo en abril de 2017 recibe por parte del comité evaluador de la JCI el sello dorado de acreditación internacional convirtiéndose en la quinta institución acreditada en Colombia por la JCI.

---

<sup>37</sup> <http://www.imbanaco.com/especialidades-y-centro-medico/acerca-de-centro-medico-imbanaco/nuestra-historia/>

## **CAPÍTULO 4**

### **Análisis de la oferta de turismo odontológico**

#### **4. La Odontología Colombiana hacia la Exportación del Servicio**

Contrario a la oferta del turismo convencional que generalmente se rige bajo la lógica de la estacionalidad y de la alta o baja temporada; en la exportación de servicios de turismo odontológico se cuenta con un potencial de pacientes que a lo largo de todo el año buscan la prestación del servicio en destinos diferentes a su país de origen o residencia. Para ello, la odontología colombiana cuenta con todo para provechar este enorme potencial especialmente la disponibilidad de un recurso humano de muy alto nivel y el reconocimiento de especialidades con los más altos estándares de calidad internacional. Esto plantea necesariamente desafíos especiales para el sector, particularmente en cuanto al desarrollo de servicios complementarios a la oferta de turismo odontológico.

El crecimiento reciente y sostenido de un 25% anual del turismo tradicional en el país con un record de seis millones de turistas al cierre de 2017 acompañado del desarrollo positivo del sector salud así como la dinámica de la odontología colombiana, con alta capacidad del recurso humano y disponibilidad de tecnología de última generación, constituyen elementos optimistas para darle más visibilidad a un sector odontológico marcado por una crisis debido, entre otras causas, por una sobreoferta de profesionales y una reducción de tarifas.

Dentro de las fortalezas de (*Gráfico 29*) Colombia en el sector salud para afrontar los retos de la exportación de servicios se cuenta con:

### Fortalezas de Colombia para la Exportación de Servicios de Salud



Fuente. ANDI, Cámara sectorial de salud

Gráfico 29

- Una cadena intersectorial madura encargada de agregar valor a la prestación de servicios odontológicos asegurando altos estándares de calidad en la atención del paciente.
- Una institucionalidad fuerte para la inspección y vigilancia en la prestación de los servicios odontológicos.
- Entidades públicas y privadas promotoras de salud (EPS) y empresas aseguradoras que son responsables de organizar y garantizar la prestación de los servicios odontológicos y gestionar el riesgo.
- Una red consolidada de proveedores de insumos, medicamentos, dispositivos y equipos médicos odontológicos.
- Instituciones, clínicas, hospitales y consultorios encargados de la prestación del servicio odontológico con certificados con estándares de calidad internacional.
- Recurso humano odontológico representado a través de odontólogos especializados, personal auxiliar, técnicos y tecnólogos para las distintas especialidades.
- Una política hacia la internacionalización y competitividad del sector salud impulsada por lo diferentes gremios (ANDI) y entidades de apoyo al desarrollo empresarial como son las Cámaras de Comercio regionales, las cuales muchas tienen iniciativas de aglomeración tipo clusters para fortalecer el sector.
- Instituciones académicas de educación superior fuertes que generan nuevo conocimiento especializado en el sector.

Frente al anterior panorama, la exportación de turismo de salud con foco en servicios

odontológicos, puede ser un pilar esencial de la oferta exportadora del país en su conjunto y tener un efecto dinamizador tanto para el sector odontológico en particular como para la economía colombiana porque:

- Una de las consecuencias del acuerdo de paz ha sido el aumento positivo en la percepción en el extranjero de Colombia como destino turístico, permitiendo un incremento sustancial de éste. En el primer semestre de 2017 de acuerdo con cifras de ProColombia<sup>38</sup>, “el ingreso de extranjeros creció un 46,3%, la movilización de pasajeros, entre domésticos e internacionales, también aumentó 3,2% y la variación en el subsector de servicio de alojamiento y bebidas del PIB en el segundo trimestre fue positiva con 1,4%”. Al cierre del 2017, Colombia reportó un ingreso record de alrededor de seis millones de personas para turismo convencional.
- Se acuerdo con cifras del Banco de la República, el turismo se constituyó en el 2017 como el segundo generador de divisas, después del petróleo, superando *commodities* tradicionales como café, banano y flores<sup>39</sup>.
- Existe la formulación de una política pública de desarrollo en donde la exportación de servicios de salud y, el odontológico en particular, es considerada uno de los ejes estratégicos de desarrollo y de diversificación de la oferta exportable. Para ello se han diseñado instrumentos de apoyo y fomento al sector salud a través de programas y proyectos adelantadas por el PTP, ProColombia e Innpulsa.
- Colombia como potencia turística por su riqueza natural, biodiversidad y atractivos históricos puede desarrollar una variedad de oferta de servicios complementarios integrados a los servicios odontológicos, en donde el paciente internacional no solo encuentre una calidad médico-odontológica sino una oferta de atractivos turísticos y culturales complementarios que refuercen al país como destino turístico de salud.
- El muy buen nivel de la odontología colombiana y su disponibilidad de materiales, insumos y de tecnología de vanguardia.

#### 4.1. Institucionalidad de la oferta

---

<sup>38</sup> Tomado de Portafolio, edición de 24 de septiembre de 2017.

<sup>39</sup> ProColombia, Turismo extranjero en Colombia, 2017

De acuerdo con la UNTAD<sup>40</sup>, el marco institucional con la participación asociativa de instituciones propias del sector así como una oferta especializada de los servicios profesionales son esenciales para facilitar el comercio de servicios y la internacionalización de los mismos. En este sentido, el sector odontológico colombiano cuenta con una configuración de organizaciones, asociaciones y sociedades científicas que reflejan históricamente una institucionalidad y madurez del sector con la capacidad suficiente para ejercer acciones que coadyuven a remover obstáculos para aprovechar el potencial de la oferta del sector y consolidar la exportación de servicios odontológicos en Colombia. Las sociedades científicas, asociaciones y organizaciones de apoyo en el país con una larga tradición por especialidades se tienen (*Gráfico 30*).

**Sociedades y Asociaciones Científicas y de Apoyo del Sector  
 Odontológico Colombiano**

Academia Colombiana de Radiología Oral y Maxilofacial
Asociación de Odontólogos Neurofocales de Colombia
Sociedad Colombiana de Ortopedia Maxilar
Asociación Colombiana de Periodoncia y Oseointegración
Asociación Colombiana de Cirugía Oral y Maxilofacial
Asociación Colombiana de Endodoncia
Sociedad Colombiana de Ortodoncia
Academia Colombiana de Odontología Pediátrica
Academia Colombiana de Operatoria Dental Estética y Biomateriales
Asociación Odontológica Colombiana de Implantes
Academia Colombiana de Osteointegración
Asociación Colombiana de Prostodoncia
Federación Odontológica Estudiantil Colombiana
Asociación Exalumnos Colegio Odontológico Colombiano
Colegio Colombiano de Odontólogos
Asociación Colombiana de Facultades de Odontología
Tribunal Nacional de Ética Odontológica
Federación Odontológica Colombiana

*Fuente: Federación Odontológica Colombiana*

**Gráfico 30**

<sup>40</sup> UNTAD, El papel de la economía y el comercio de servicios en la transformación estructural y desarrollo inclusivo, Ginebra, 2017

## 4.2. La Atención Odontológica en Colombia

El proceso de apertura económica y la adopción de la Ley 100 de 1993 y del Sistema Obligatorio de Garantía de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, (SOGCS) con el decreto 1011 del 2006 han permitido una dinámica muy importante en la atención odontológica en Colombia (*Gráfico 31*). Por una parte, está la cobertura de la atención odontológica a través del Plan Obligatorio de Salud (POS) del Sistema General de Seguridad en Salud -SGSSS-. Este plan incluye actividades de prevención, educación y tratamientos básicos como:

- Obturaciones dentales (Calzas)
- Endodoncias (Tratamientos de conductos)
- Cirugía oral y maxilofacial (Extracciones)

**ACTORES DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN COLOMBIA**

SECTOR	SUBSECTOR	INSTITUCIONES
SALUD	DIRECCIÓN Y VIGILANCIA	Instituto Nacional de salud.
		INVIMA
		Superintendencia de salud
		Ministerio de la protección Social
		Direcciones territoriales de salud.
	IPS	Hospitales de III, II y I nivel
		Puestos, centros y consultorios en Medicina Pre pagada
	ASEGURADORES	EPS Contributivas. Subsidiada
EPS adaptadas		
EDUCACIÓN	INSTITUCIONES EDUCATIVAS	Instituciones educativas Universitarias.
	INVESTIGACIÓN/EXTENSIÓN	Centros de investigación Instituciones de Educación continúa.
	DIRECCIÓN	Ministerio de Educación
OTROS	PROVEEDORES	Equipos e instrumental
		Materiales e insumos
	ASOCIACIONES ONG	Organizaciones Internacionales
		Clubes con propósitos altruistas

Fuente: SENA, Caracterización de la Odontología en Colombia

**Gráfico 31**

Otros tratamientos y procedimientos como implantes dentales, coronas, rehabilitaciones y procedimientos estéticos no se encuentran en el cubrimiento del sistema. Esta situación ha facilitado en la oferta odontológica, la proliferación de cadenas de clínicas (Jasban, Dentix, DentiSalud, Sonría, Marlon Becerra, entre otras) con un enfoque de economía a escala y presencia en todo el país que funcionan de forma independiente al sistema de salud aprovechando la oportunidad debido a las limitaciones y cubrimiento del POS entre los factores que han contribuido para la proliferación de estas clínicas están:

- Límites y excepciones en el cubrimiento del POS reducido a tratamientos básicos
- Listas de espera y oportunidad para lograr una consulta.
- Tiempo dedicado a la atención del tratamiento
- Concentración de la oferta del servicio en grandes capitales y centros urbanos

Es importante mencionar que al igual que en Colombia, en donde la cobertura odontológica del sistema de salud se presta solo para tratamientos básicos; los principales motivos que expresan los pacientes y turistas de salud en odontología además del precio, para buscar alternativas de tratamientos fuera de su país de origen, son los mismos según estudios de la OCDE, la OMS, y de McKinsey.

### **4.3. Especializaciones odontológicas y oferta del recurso humano**

Una de las ventajas competitivas de la odontología colombiana para la exportación de sus servicios es el recurso humano, que ha sufrido una fuerte transformación en las últimas décadas como resultado de fenómenos como el vertiginoso desarrollo de la tecnología, el avance de las TIC's, el proceso globalizante de la economía y la fuerte inversión privada y extranjera. Estos factores han permitido el desarrollo de una práctica y ejercicio profesional en la odontología colombiana en sintonía con los más avanzados estándares de calidad y de procedimientos a nivel internacional, así como el acceso y disponibilidad de materiales y equipos de última generación. Uno de los factores determinantes en la internacionalización de las economías y en la exportación de servicios es la disponibilidad de un recurso humano especializado. Colombia es uno de los países del área con mayor número de profesionales de odontología y cuentan con un amplio número de especialidades que responden a la dinámica de las distintas ramas de la odontología moderna.

Según datos de la Federación Odontológica Colombiana<sup>41</sup>, “actualmente hay más de 40 programas de educación superior en Odontología en Colombia y anualmente se titulan más de 2.500 profesionales. Información del Ministerio de Salud en el estudio de competencias profesionales del odontólogo en Colombia<sup>42</sup> establece que la concentración más grande de odontólogos está en las grandes ciudades, siendo Bogotá la de más alto índice con alrededor de 27.000 profesionales con una participación de 44% del total de odontólogos del país, seguido por Antioquia con un 15% y Valle del Cauca con un 10% (Gráfico 32).

---

<sup>41</sup> <http://federacionodontologiacolombiana.org/blog/academico/la-preocupante-proliferacion-de-facultades>

<sup>42</sup> Minsalud, Perfil de competencias profesionales del odontólogo en Colombia, Bogotá, 2014

PROGRAMAS DE ESPECIALIZACIÓN ODONTOLÓGICA EN COLOMBIA	
ESPECIALIDAD EN CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	ESPECIALIZACION EN ODONTOPEDIATRIA
ESPECIALIDAD EN ESTOMATOLOGIA PEDRIATICA	ESPECIALIZACION EN ODONTOPEDIATRIA CLINICA Y ORTODONCIA PREVENTIVA
ESPECIALIDAD EN ORTODONCIA	ESPECIALIZACION EN ODONTOPEDIATRIA Y ORTOPEDIA MAXILAR
ESPECIALIDAD EN REHABILITACION ORAL	ESPECIALIZACION EN OPERATORIA DENTAL ESTETICA
ESPECIALIZACION CLINICA EN CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	ESPECIALIZACION EN OPERATORIA DENTAL ESTETICA Y MATERIALES DENTALES
ESPECIALIZACION CLINICA EN ODONTOLOGIA INTEGRAL DEL ADOLESCENTE Y ORTODONCIA	ESPECIALIZACION EN ORTODONCIA
ESPECIALIZACION CLINICA EN ODONTOLOGIA INTEGRAL DEL ADULTO	ESPECIALIZACION EN ORTODONCIA Y ORTOPEDIA MAXILAR
ESPECIALIZACION CLINICA EN ODONTOLOGIA INTEGRAL DEL NIÑO Y ORTOPEDIA	ESPECIALIZACION EN ORTOPEDIA FUNCIONAL Y ORTODONCIA
ESPECIALIZACION CLINICA EN ORTODONCIA	ESPECIALIZACION EN ORTOPEDIA MAXILAR
ESPECIALIZACION EN BIOMATERIALES OPERATORIA Y ESTETICA DENTAL	ESPECIALIZACION EN PATOLOGIA ORAL Y MEDIOS DIAGNOSTICOS
ESPECIALIZACION EN BIOMATERIALES, OPERATORIA DENTAL Y ESTETICA	ESPECIALIZACION EN PATOLOGIA Y CIRUGIA BUCAL
ESPECIALIZACION EN CIRUGIA MAXILOFACIAL	ESPECIALIZACION EN PERIODONCIA
ESPECIALIZACION EN CIRUGIA ORAL Y MAXILOFACIAL	ESPECIALIZACION EN PERIODONCIA Y MEDICINA ORAL
ESPECIALIZACION EN ENDODONCIA	ESPECIALIZACION EN PERIODONCIA Y OSEOINTEGRACION
ESPECIALIZACION EN ESTOMATOLOGIA Y CIRUGIA ORAL	ESPECIALIZACION EN PROSTODONCIA
ESPECIALIZACION EN IMPLANTOLOGIA ORAL Y RECONSTRUCTIVA	ESPECIALIZACION EN PROTESIS PERIODONTAL
ESPECIALIZACION EN ODONTOLOGIA LEGAL Y FORENSE	ESPECIALIZACION EN REHABILITACION ORAL
ESPECIALIZACION EN ODONTOLOGIA PEDIATRICA	ESPECIALIZACION EN REHABILITACION ORAL INTEGRAL
ESPECIALIZACION EN ODONTOLOGIA PEDIATRICA Y ORTOPEDIA MAXILAR	ESPECIALIZACION EN SEMIOLOGIA Y CIRUGIA ORAL

Fuente: Minsalud, Perfil y competencias profesionales del odontólogo en Colombia

Gráfico 32

Asimismo, la visibilidad del sector odontológico hacia la exportación de los servicios se refleja en la amplia oferta de especializaciones y sub especializaciones que las diferentes Instituciones de Educación Superior de Colombia ofrecen permanentemente con los respectivos registros calificados y/o acreditación otorgada por el Ministerio de Educación Nacional como ente regulador. Según cifras del Ministerio de Salud, actualmente se encuentran 38 especialidades de odontología registradas oficialmente activas. (Gráfico )

Con base en cifras del Sistema de Información del Observatorio Laboral<sup>43</sup> del Ministerio de Educación Nacional, un total aproximado de 45.000<sup>44</sup> odontólogos se encuentran activos registrados y habilitados en Colombia. De éstos, 34.000 odontólogos se graduaron en el periodo 2001-2016 en las diferentes instituciones del país (Gráficos ). Sólo a partir del año 2001 se empezó a hacer seguimiento estadístico de los profesionales en odontología en Colombia por parte de los entes reguladores. Dentro de los odontólogos graduados en

<sup>43</sup> <http://bi.mineducacion.gov.co:8380/eportal/web/men-observatorio-laboral/ubicacion-geografica>

<sup>44</sup> Datos actualizados hasta 2016 por equipo de investigadores de Unicoc con base en la información del observatorio laboral. Hasta el año de 2011, la cifra del último censo de Minsalud, la población de odontólogos fue de 39.738

este mismo periodo, son 6.347 los profesionales especializados con posgrado que corresponde a un 19% del total de odontólogos graduados.

Esta cifra es necesariamente mayor si se tiene en cuenta que antes de ese periodo no existía un seguimiento estadístico de los especializados tanto en el país como en el exterior. La evolución en Colombia de las especializaciones en odontología ha contado, salvo una leve disminución en algunos años, un incremento positivo según datos del Ministerio de Salud (*Gráficos 33 -34*).

**Odontólogos especializados anualmente entre el periodo 2001-2008  
 en los tratamientos/procedimientos de interés para la exportación de servicios**

GRUPO	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Endodoncia	39	73	83	52	69	63	71	66
Rehabilitación y Prostodoncia	24	18	33	47	53	65	64	66
Periodoncia	19	19	10	29	32	30	26	56
CX Oral y Máxilo	12	5	11	20	13	13	14	21
Implantología	0	8	4	8	8	9	2	12
Operatoria y Estética	0	8	0	0	0	0	0	0

Fuente: Minsalud

**Gráfico 33**

**Odontólogos especializados anualmente entre el periodo 2001-2008  
 en los tratamientos/procedimientos de interés para la exportación de servicios**

GRUPO	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Endodoncia	92	100	77	85	87	71	55	90
Rehabilitación y Prostodoncia	81	57	109	83	75	100	76	63
Periodoncia	45	52	67	74	58	64	76	63
CX Oral y Máxilo	16	16	17	20	16	20	19	19
Implantología	7	15	34	7	11	13	5	5
Operatoria y Estética	18	8	30	14	28	17	15	11

Fuente: Minsalud

**Gráfico 34**

Según los estudios previos de la OCDE y la OMS, las principales especializaciones odontológicas de interés para la exportación de servicios odontológicos son:

- Rehabilitación y Prostodoncia
- Endodoncia
- Periodoncia
- CX Oral y Maxilofacial
- Implantología
- Operatoria y Estética

En las siguientes gráficas se puede observar la dinámica de la oferta de odontólogos especializados en estas áreas en el periodo comprendido entre los años 2000-2016 (Gráficos 35-37)

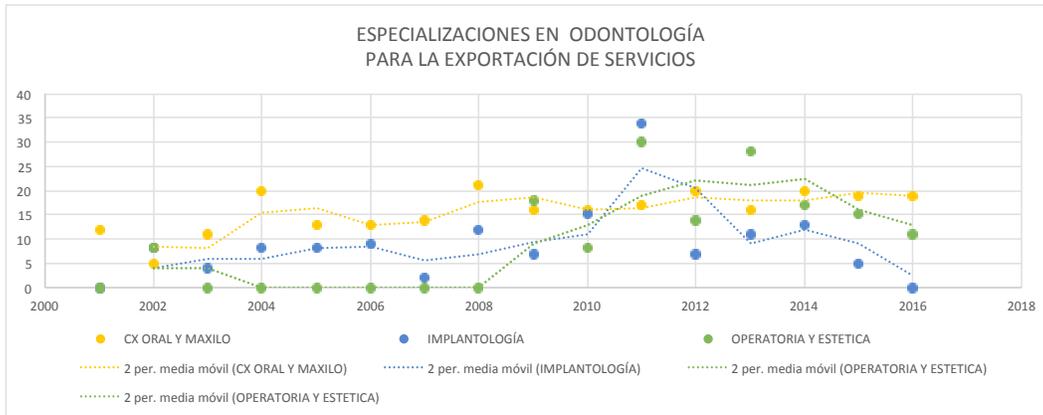


Gráfico 35

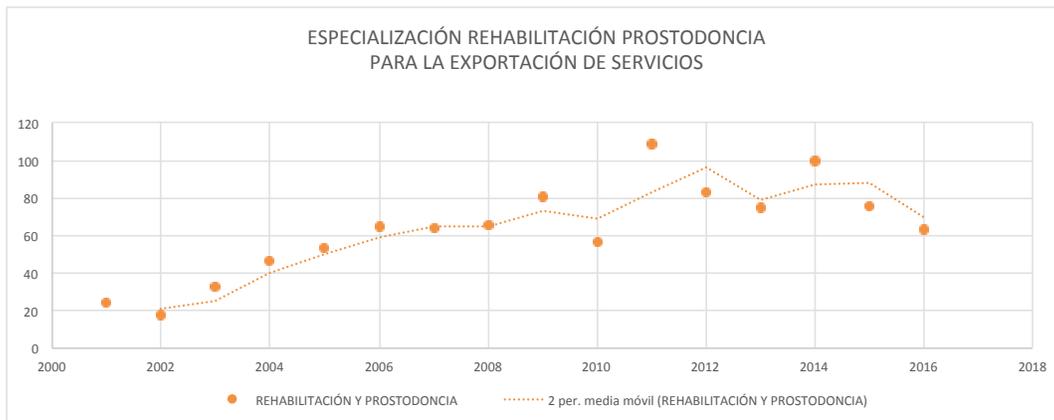


Gráfico 36

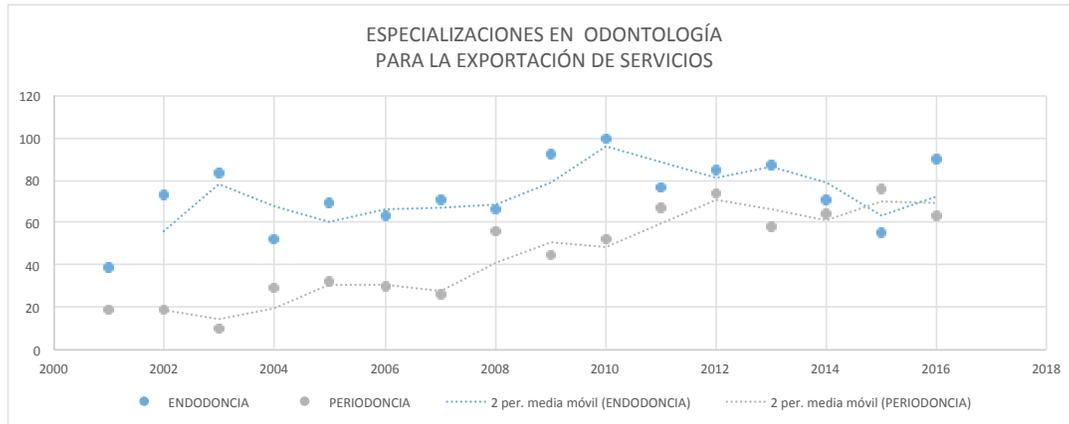
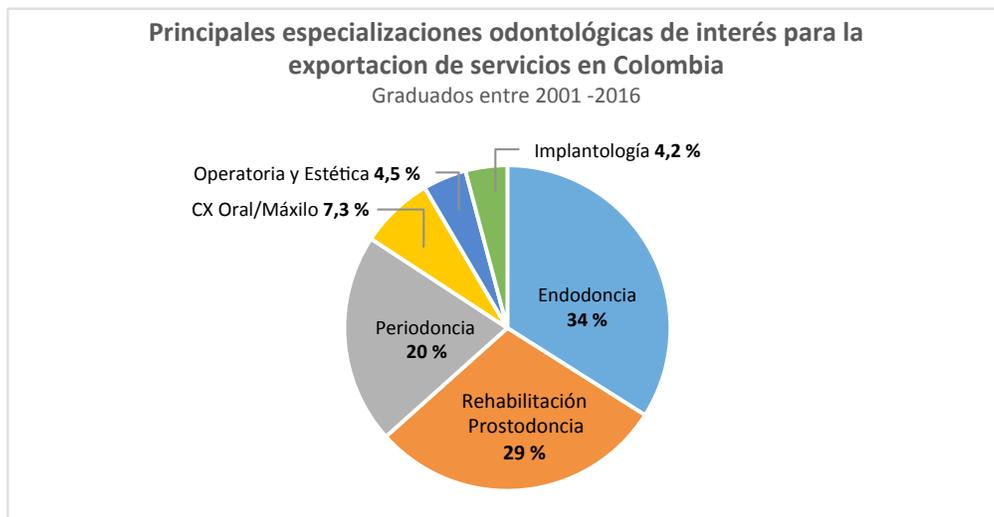


Gráfico 37

Estas especializaciones de interés para la exportación de servicios, representan el 54% del total de 3.451 odontólogos especializados en el periodo analizado (*Gráfico 38*). De este total de especializaciones de interés; 34 % corresponde a odontólogos especializados en endodoncia, 29 % en endodoncia, 20 % periodoncia, 7,3 % cirugía maxilofacial, 4,5 % operatoria y un 4,2 de implantología .



Fuente: Minsalud

Gráfico 38

Los resultados anteriores evidencian una odontología colombiana con altos niveles de formación superior del recurso humano en centros y universidades del mayor reconocimiento y prestigio en América Latina; suficientes para desarrollar una estrategia de atracción del paciente internacional y crear las bases para una política estructurada

que permita consolidar una oferta de exportación de servicios odontológicos. Igualmente, según perfil adelantado por el Ministerio de Protección Social; una gran parte de odontólogos colombianos continúan su formación con especialización en países de Europa y Estados Unidos con un muy alto desarrollo tecnológico y científico. De las 38 clínicas y hospitales relacionadas en el capítulo anterior que cuentan con Certificación ICONTEC, como miembro activo de organismos internacionales de normalización y acreditación normas ISO o ISQua, un 30% de estas clínicas ofrece servicios odontológicos.

Existe desafortunadamente un subregistro de las clínicas odontológicas colombianas con atención a pacientes internacionales. Las diferentes clínicas identificadas por ProColombia como agencia colombiana de promoción de las exportaciones, establece que éstas clínicas precursoras se encuentran dotadas con la más alta tecnología de vanguardia. Uno de los potenciales identificados por ProColombia dentro de la estrategia de turismo de salud es precisamente el sector odontológico. Siendo incipiente el turismo de salud en comparación de países del área analizados, de acuerdo con datos de ProColombia, en el primer trimestre de 2017, las exportaciones colombianas de servicios de salud presentaron un crecimiento del 53,2%, al pasar de US\$5,8 millones a US\$8,9 millones.

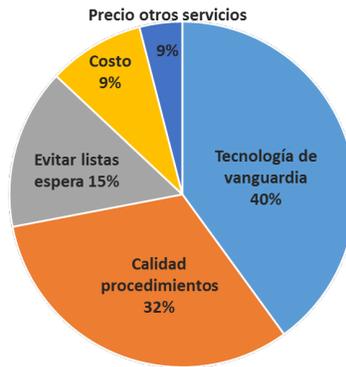
#### **4.4. Capacidad tecnológica de la odontología en Colombia**

El nivel del desarrollo tecnológico en el país receptor de los pacientes extranjeros juega un papel fundamental en el crecimiento y consolidación de la exportación de servicios de salud. De acuerdo con el estudio de McKinsey<sup>45</sup>, el 40% de los turistas médicos elige el país destino por la capacidad tecnológica y equipos de vanguardia disponible; un 32% elige el destino por la calidad de servicios médicos y un 15% para superar las listas de espera en el país de origen (*Gráfico 39*). Siguiendo esta premisa, la odontología colombiana cuenta con una alta capacidad tecnológica que le permite la prestación de tratamientos y procedimientos con los mismos estándares que podría encontrar el paciente extranjero en su país de origen; existiendo una buena integración en los diferentes actores de la cadena de prestación de servicios de salud y que ha facilitado, por ejemplo, la creación de iniciativas clusters de salud en las ciudades de Bogotá y Medellín impulsadas por las cámaras de comercio respectivas.

---

<sup>45</sup> Tilman Ehrbeck, Ceani Guevara y Paul D. Mango, Mapping the market for medical travel, McKinsey&Company, mayo de 2008.

**Factores de decisión del turista médico  
para elegir el destino**



Fuente: McKinsey

**Gráfico 39**

Dentro de la encuesta realizada en desarrollo del presente proyecto orientada a identificar la disponibilidad tecnológica de la odontología colombiana con capacidad para afrontar los retos de la exportación del servicio con los estándares internacionales en procedimientos, en equipo y en infraestructura, se identificó un excelente nivel competitivo de la odontología colombiana con una capacidad tecnológica que se ajusta a las altas exigencias de calidad y tecnologías de vanguardia (*Gráfico 40*):

**Capacidad tecnológica en Colombia en las principales especialidades odontológicas  
de interés para la exportación de servicios**

FACTOR	ENDODONCIA	REHABILITACIÓN Y PROSTODONCIA OPERATORIA Y ESTÉTICA	PERIODONCIA	CIRUGÍA ORAL Y MÁXILO	IMPLANTOLOGÍA
<b>Equipo</b>	Localizador apical Motores de rotación y reciprocante Microscopio óptico Radiovisiografos y sensores digitales intraorales	Scanner chairside Sistemas de inyección Digitalizadores /impresoras 3D Equipos simulación	Escáner láser computarizado Impresión laser de alta definición Cámara intraoral Tomógrafos	Cirugía robótica Tomógrafos Tecnología piezoeléctrica Electrobisturí	Laser para incisión Radiovisiografos Sensores digitales intraorales
<b>Procedimiento</b>	Microcirugía endodóntica Cirugía endodóntica Sistemas de rotación en endodoncia	Rehabilitación sobre implantes Restauraciones ( Carillas, incrustaciones y coronas) libres de metal Coronas dentosportadas e implantosportadas elaboradas por CAD-CAM Diseño de sonrisa asistida por computador Prótesis híbridas sobre implantes, sobredentaduras.	Colocación de Implantes Diagnóstico, tratamiento de enfermedades que afecten encías y hueso Medicina Periodontal Manejo pacientes con compromiso sistémico Uso de láser de alta y baja frecuencia Cirugía plástica periodontal Tratamientos periodontales sin y con cirugía Regeneración tisular y ósea guiada	Exodoncia incluidos o impactados Procedimientos anestesia general o bajo sedación con óxido nitroso Cirugía preprotésica Cirugía Oncológica Cirugía Ortognática guiada por computador Cirugía Reconstructiva Traumatología Diagnóstico y tratamiento de lesiones tumorales y quísticas de los maxilares	Implantes técnica convencional o diferida Implantes Post - exodoncia Implantes Cigomáticos Implantes provisionales Implantes carga inmediata Expansiones óseas Elevación de Seno maxilar. y transposición de dentario inferior
<b>Software</b>	Historia clínica digital Software radiológico digital	CAD-CAM diseño de sonrisa Software radiológico digital	Cirugía robótica Terapia periodontal asistida por láser Software radiológico digital	Software radiológico digital	Software planificación y colocación implantes Software radiológico digital

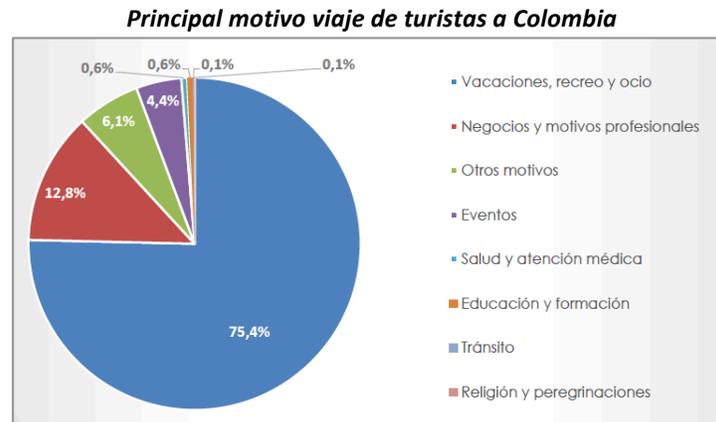
Fuente: Unicoc, Cico -Centro de investigaciones Colegio Odontológico

**Gráfico 40**

#### 4.5. La Exportación de Servicios Odontológicos

Como se mencionó a lo largo de este estudio, el turismo de salud en Colombia es aún incipiente y la participación en el consolidado de turistas que ingresan al país en la búsqueda de tratamientos y procedimientos médicos es muy bajo y las estadísticas reportadas de atención odontológica a pacientes internacionales es prácticamente insignificante, a pesar del potencial de la oferta colombiana tanto médico odontológico como por sus atractivos turísticos. Esta cifra contrasta con los altos índices de participación de los tratamientos odontológicos para pacientes extranjeros en países del área como México y Costa Rica en donde la odontología una altísima participación y es uno de los focos estratégicos de las iniciativas tanto público como privadas. De acuerdo con datos de ProColombia e Inmigración Colombia, solo el 0,6% del total de turistas que ingresaron al país a junio de 2017 lo hicieron por motivos de salud (*Gráfico 41*). Siendo los

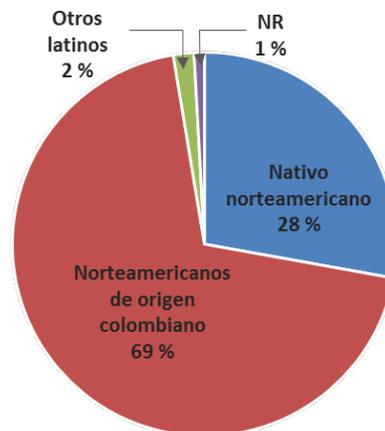
principales pacientes atendidos de origen norteamericano con algún tipo de vínculo familiar con Colombia (Gráficos 42).



Fuente: ProColombia

Gráfico 41

### Origen de los pacientes de Estados Unidos Tratamientos odontológicos



Fuente: Autores

Gráfico 42

A pesar del potencial y para entender la anterior baja participación de la odontología colombiana en la dinámica de la exportación de servicios de salud es conveniente traer de presente uno de los hallazgos del estudio del Plan Estratégico adelantado por el gobierno nacional a través del PTP y del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo varias veces mencionado en este estudio. Allí, se ha establecido que los procesos de acreditación por organismos internacionales son determinantes para consolidar una estrategia sólida de

atracción de pacientes internacionales. En este sentido, Colombia dispone actualmente de 5 clínicas/ hospitales acreditadas por una de las entidades internacionales más importantes en el sector salud, como es la ya mencionada *Joint Commission Internacional*.

- Fundación Cardiovascular de Colombia (Floridablanca; Santander)
- Fundación Santa Fe (Bogotá)
- Fundación Cardioinfantil (Bogotá)
- Hospital Pablo Tobón Uribe (Medellín)
- Centro Médico Imbanaco (Cali)

Haciendo un análisis de la oferta de estas entidades y el portafolio de los servicios dirigidos a pacientes internacionales hasta el primer semestre de 2018, sólo un hospital acreditado internacionalmente; como es el Centro Médico Imbanaco en la ciudad de Cali, ofrece explícitamente tratamientos odontológicos generales dentro del total de 36 especialidades médicas disponibles; sin establecer una oferta puntual de las principales especialidades de interés en la exportación de servicios odontológicos anteriormente reseñadas.

Ninguna de las entidades acreditadas internacionalmente en Colombia cuenta con una oferta integral sólida dirigida a potenciales pacientes internacionales, en donde éstos encuentren un paquete turístico que integre una oferta complementaria con el tratamiento deseado. El diseño de un paquete integral de acompañamiento en hospedaje, recreación y salud complementaria, es parte esencial de la oferta en países como México y Costa Rica. A manera de ejemplo, la Fundación Cardiovascular de Colombia en Floridablanca (Santander); que no ofrece explícitamente tratamientos odontológicos, es la única de las instituciones analizadas con acreditación internacional que dispone de un enfoque básico hacia el paciente internacional; centrándose principalmente en recomendar algunos servicios complementarios en la búsqueda de alojamiento, traducción y coordinación de transporte; sin ofrecer una solución o paquete específico sobre el tratamiento, los costos y los especialistas médicos; una información inicial que busca una persona radicada en el exterior interesada en ver a nuestro país como un potencial destino y que es determinante en la toma de decisión. (*Gráfico 43*).

**Clínicas acreditadas internacionalmente y la oferta de servicios odontológicos**

<b>Clinica / Hospital con Acreditación Internacional de la Joint Commission</b>	<b>Localización</b>	<b>Año Acreditación Joint Commission</b>	<b>Nivel de orientación hacia el paciente internacional</b>	<b>Oferta Especializaciones Odontológicas</b>
Fundacion Cardiovascular de Colombia - Hospital Internacional de Colombia	Floridablanca	2009	Medio. Oferta de algunos servicios especializados, como transporte y recomendación hoteles	NO No se relaciona la odontología en el protafolio de servicios
Centro Médico Imbanaco	Cali	2017	Ninguna. Enfoque a pacientes nacionales	SI Cirugía Oral, Ortodoncia, Periodoncia, Rehabilitación Oral, Ortopedia Maxilofacial
Fundación Cardioinfantil - Instituto de Cardiología	Bogota	2013	Ninguna. Enfoque a pacientes nacionales	NO No se relaciona la odontología en el protafolio de servicios
Hospital Pablo Tobón Uribe	Medellín	2015	Muy bajo. Se ofrece información muy básica al paciente internacional	NO No se relaciona la odontología en el protafolio de servicios
Fundación Santa Fe de Bogotá	Bogotá	2010	Muy bajo. Se ofrece información muy básica al paciente internacional	NO No se relaciona la odontología en el protafolio de servicios

Fuente: Elaboración propia consultando fuentes primarias de las clínicas

**Gráfico 43**

Ejemplo de un sistema integrado de una oferta enfocada a la exportación de servicios de salud, es la plataforma MEDIGO<sup>46</sup>; uno de los sistemas de información más importantes en el turismo médico a nivel internacional y que cuenta con el respaldo de las mas importantes instituciones de acreditación internacional como la *Joint Commission Internacional (JCI)*, la *International Standards Organization (ISO)*, la *Care Quality Commission (CQC)* y la *National Committee Quality Assurance (NCQA)*.

Este sistema se encarga de ofrecer información específica en las diferentes especialidades médicas. En esta plataforma el paciente encuentra una orientación e información integral sobre la especialidad o tratamiento requerido, precios del tratamiento, comparación de los mismos y asesoría sobre la oferta complementaria. En MEDIGO, los tratamientos odontológicos están en primera línea dentro de la oferta de este portal, junto con otros servicios ofrecidos en salud como medicina estética, reproductiva, atención oncológica, cardiología y ortopedia. Dentro de los 39 países relacionados en esta plataforma al 2018, como los principales destinos con oferta médica y odontológica a nivel mundial, no se encuentra incluida Colombia y sus clínicas acreditadas internacionalmente. Los países del área, por ejemplo, que hacen parte de esta plataforma con su oferta médico y odontológica son México, Brasil, Costa Rica y República Dominicana (*Gráfico 44*).

<sup>46</sup> <https://www.medigo.com/es>

**MEDIGO CONECTA A PACIENTES Y MÉDICOS A NIVEL MUNDIAL**  
Se trata de su red internacional de expertos médicos. Bienvenido a healthcare hecho simple.

Acceso a especialista segundas opiniones, comparar los costos de tratamiento y cita en el hospital o clínica de confianza.

MEDIGO es un mundo de salud conectado: mayor atención de calidad, tiempos de espera más cortos, tratamiento asequible.



MEDIGO mejora el acceso a la atención médica para personas de todas partes. Es una plataforma fácil de usar y un servicio que ayuda a los pacientes para obtener segundas opiniones médicas y programar la atención médica asequible y de alta calidad en el extranjero. Con más de 800 confianza Clínicas y hospitales, miles de expertos médicos y un dedicado 24/7 equipo de atención, la red MEDIGO apoya el camino hacia la salud.

**MEDIGO lista clínicas y hospitales que han sido acreditados por las instituciones internacionales más respetadas, y certificados en medicina**



*Fuente: Medigo*

**Gráfico 44**

Otro de los sistemas de información del turismo de salud a nivel mundial es la plataforma<sup>47</sup> “*Patients Beyond Borders*” activa desde el año 2007 y cuya función es conectar a millones de pacientes de todo el mundo con la oferta de especialistas e instituciones de reconocimiento internacional. En este portal, 17 países de todo el mundo hacen parte de la oferta de servicios de salud, estando por América Latina solo la oferta de México, Costa Rica y Brasil con la ausencia de Colombia (*Gráfico 45*).

<sup>47</sup> <https://patientsbeyondborders.com>



Gráfico 45

Pese a la calidad de la odontología colombiana, el soporte de tecnología de vanguardia y la competitividad del sector, la actual oferta en Colombia de servicios y tratamientos odontológicos dirigido al paciente internacional se encuentra muy dispersa en nuestro país, por no existir una estrategia y entidades clínicas especializadas en la oferta odontológica dirigida al paciente internacional; esto deriva en un subregistro y falta de información estadística por el nivel de informalidad. Los datos reportados en los estudios adelantados son en general suministrados por entidades como ProColombia e Inmigración Colombia producto de la información inicial del turista cuando se le pregunta por el motivo de ingreso al país. Casos de la poca información o visibilidad de la odontología colombiana frente al potencial de exportación lo representa uno de los portales especializados en el país como es *Clinical Travel*<sup>48</sup>.

Siendo *Clinical Travel* uno de los facilitadores del turismo de salud que han surgido recientemente en Colombia, esta plataforma solo relaciona el perfil de tres clínicas odontológicas; sin que un paciente internacional pueda identificar información básica relevante en su proceso de decisión; como tipo de tratamiento, precio, soporte e información logística o el nivel de acreditación internacional. Esto contrasta con la oferta e información especializada que puede ofrecer portales de la competencia de México o Costa Rica o plataformas internacionales como *Medigo* o *Patients Beyond Borders* ya reseñados en este estudio.

<sup>48</sup> www.clinicaltravel.co

Dentro del estudio se encontró que la oferta y atención odontológica focalizada a pacientes extranjeros, con una muestra representativa de odontólogos con experiencia en la prestación del servicio odontológico a turistas internacionales, se concentró principalmente en tratamientos odontológicos como diseño y blanqueamiento de sonrisa, implantes dentales, rehabilitación con (coronas/carillas) y endodoncias (Gráficos 46-48).

<b>Principales tratamientos odontológicos practicados en Colombia a pacientes internacionales</b>	
Implante con rehabilitación	45%
Corona / Carilla	25%
Diseño de sonrisa	10%
Cirugías menores	10%
Endodoncia	5%
Otros	5%

*Fuente: Elaboración propia*

Gráfico 46

#### **Odontólogos en Colombia que han atendido alguna vez a un paciente extranjero**

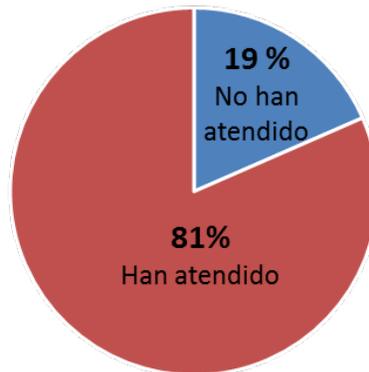


Gráfico 47

Frecuencia de atención odontológica a pacientes extranjeros en los últimos 5 años

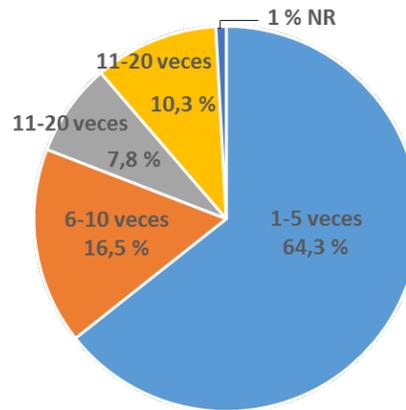


Gráfico 48

#### 4.6. Turismo Dental o Dental Travel (Global Health)

Turismo Dental o Dental Travel es el acto de viajar fuera del país de origen para obtener atención dental. Mientras que generalmente los turistas de salud en las principales actividades médicas que lo configuran viajan por una variedad de razones como bienestar (*Inspired Wellness*) o medicina curativa; en el caso de los tratamientos odontológicos las razones suelen ser impulsadas principalmente por consideraciones de costo. El costo sigue siendo un factor impulsor. Muchos viajeros ven el turismo dental como una oportunidad para obtener la atención médica que necesitan a un costo asequible, mientras se aprovechan de su tiempo de recuperación en un destino de vacaciones exótico y deseable.

Estos pacientes buscan mejores tarifas en el trabajo dental con odontólogos en el exterior que tengan todas las acreditaciones que sus dentistas locales. En 2012 por ejemplo como dato más reciente, se estimó que aproximadamente 1,2 millones de estadounidenses viajaron fuera de los Estados Unidos para buscar atención médica y el 42% del total de estos pacientes viajaron al extranjero en la búsqueda de tratamientos y procedimientos dentales; la odontología se constituye en uno de los pilares en el hemisferio en la promoción del turismo de salud.

Países como México y Costa Rica líderes en el área en especial por la oferta odontológica contemplan cada vez más a Colombia como un fuerte competidor. Para Costa Rica, por

ejemplo, según repetidas manifestaciones del presidente<sup>49</sup> del Consejo para la Promoción Internacional de la Medicina -PROMED- *“México y Colombia son los principales competidores en América por sus excelentes centros médicos y la calidad de sus servicios”*. En la dinámica presentada en el área se evidencia que el turismo dental es un fenómeno de rápido crecimiento impulsado por una base de pacientes cada vez más capacitados e informados en busca de calidad, disponibilidad, accesibilidad y economía en la odontología. El común denominador en todas las actividades relacionadas con el turismo dental es que los pacientes están viajando lejos de su región de origen para acceder a estos servicios y recibir adicionalmente una oferta complementaria al tratamiento odontológico en el exterior (*Gráfico 49*).



Gráfico 49

#### 4.7. Facilitadores del Turismo Odontológico

Uno de los factores determinantes para impulsar el turismo de salud en general y la oferta odontológica en particular es el papel que desempeñan los denominados facilitadores de este flujo de turismo. Se ha puesto de relieve lo incipiente del turismo de salud a pesar de su enorme potencial para Colombia. Esta situación se refleja igualmente en el muy bajo desarrollo de facilitadores o agencias especializadas en turismo médico y odontológico en Colombia. Las pocas plataformas especializadas, incluidas de las mismas páginas Web de las clínicas con acreditación internacional en Colombia, no tienen una estrategia clara que oriente al paciente, como si lo tienen otras plataformas internacionales. Dentro de los facilitadores necesarios que aún no se han desarrollado en Colombia se encuentran:

<sup>49</sup> Jorge Cortés, Presidente de PROMED; en: <http://turismomedico.org/costa-rica-se-frota-las-manos-con-el-creciente-turismo-medico/>

- Agencias de turismo médico especializadas
- Plataformas con capacidad tecnológica para informar al paciente y que pueda comparar la oferta, precios y condiciones del tratamiento.
- Oferta de servicios complementarios
- Intermediarios de los diferentes sistemas de aseguramiento médico en Colombia; como, por ejemplo, SEVEN CORNERS Medical Tourism Insurance ó Medical Travel Shield

#### 4.8. Determinación de la Competencia

Siendo en el turismo de salud odontológico el precio de los tratamientos uno de los factores de mayor impulso en la búsqueda de servicios en el exterior, un comparativo de precios de los principales tratamientos odontológicos permiten establecer un sólido potencial de la odontología colombiana por el menor precio que sus rivales más cercanos y que constituye una de las ventajas competitivas de la odontología colombiana dentro del flujo de pacientes internacionales. En este análisis comparado se incluyen los precios expresados en dólares de los procedimientos odontológicos de Estados Unidos, México y Costa Rica. Estados Unidos por ser uno de los países de origen de pacientes más importantes en el área; México y Costa Rica por tener características similares en cuanto a la oferta colombiana (*Gráfico 50*).

PRECIOS PROMEDIO DE TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS (US\$ Dólares)

PAÍS	Blanqueamiento Dental	Carillas Dentales	Coronas Dentales Cerámica	Endodoncia	Implantes Dentales	Ortodoncia
ALEMANIA	400	800	1.200	400	2.000	2.500
ESPAÑA	350	450	500	250	1.400	2.000
ITALIA	250	500	1.200	300	1.800	2.000
SUIZA	300	–	1.100	300	1.800	2.000
FRANCIA	500	500	1.000	500	1.500	3.000
HUNGRÍA	300	350	500	150	800	1.200
REINO UNIDO	450	800	1300	600	3500	3000
ARUBA	S.D.	S.D.	1.600	S.D.	2.800	S.D.
BRASIL	400	600	500	400	1.000	2.200
TAILANDIA	200	300	400	200	1.600	1.500
MÉXICO	250	600	600	400	950	1.000
COSTA RICA	200	300	350	200	850	950
ESTADOS UNIDOS	500	800	2.000	800	3.000	1.500
COLOMBIA	150	300	350	120	650	600

Fuente: elaboración autores basada en precios de fuentes como OCDE, Medigo, EOI y fuentes directas.

Gráfico 50

#### **4.8.1. Lugares más Buscados para Tratamientos Odontológicos**

Como ya se mencionó, en el hemisferio, los lugares mayormente seleccionados para el turismo odontológico son México, Costa Rica y Brasil en Latinoamérica e Italia y Hungría de reciente rápido desarrollo en Europa por la calidad y seguridad. Un comparativo de los precios de tratamientos odontológicos de los principales países destino y emisores se aprecia en la Gráfica 34 para poner de relieve una de las ventajas competitivas de la odontología colombiana para la exportación de servicios odontológicos.

En México hay un grupo de hospitales acreditados por la Comisión Mixta Internacional (JCI) en Monterrey (241 km al sur de Laredo, Texas) y la Ciudad de México (ubicada en el centro del país). Sin embargo, hay muchas otras clínicas y hospitales frecuentados por turistas médicos dispersos por todo México y, como se mencionó en el primer capítulo de este estudio, todos tienen un modelo basado en la asociatividad e integración de todos los agentes con clúster ubicados a lo largo del país y que permite como ya se mencionó un promedio de 1'000.000 de pacientes anuales. Su proximidad a los Estados Unidos lo ha convertido en un destino popular para los turistas médicos estadounidenses y canadienses que se preocupan por viajar largas distancias.

México por historia es un destino popular para los norteamericanos que buscan atención de salud en países extranjeros, así como los estadounidenses de origen mexicano que regresan a casa para visitar a su médico de familia / dentista y ahorrar dinero. México originalmente ganó popularidad como un lugar para la odontología y la cirugía estética, pero los procedimientos ortopédicos han ganado recientemente impulso. Con instalaciones de vanguardia a la par con los hospitales estadounidenses, México es uno de los principales destinos para los turistas médicos.

#### **4.8.2. Congreso Mundial de Turismo Médico y Odontológico**

Para conocer las diferentes tendencias en el sector de turismo de salud, los modelos de innovación en la prestación de los servicios de la oferta internacional, cada año se realiza el Congreso mundial de turismo médico donde hay un capítulo destinado a la odontología. El Congreso Mundial de Turismo Médico<sup>50</sup> (*WORLD MEDICAL TOURISM AND GLOBAL HEALTHCARE -WMTC-*, por sus siglas en inglés) es la conferencia de salud internacional y feria comercial más completa de la industria que reúne a asistentes de todo el mundo para colaborar y avanzar en la industria.

---

<sup>50</sup> <https://www.medicaltourismcongress.com>

#### **4.9. Estrategias Actuales frente al Turismo Odontológico**

Más allá del factor precio, varios son los frentes en los cuales la odontología del país debe fortalecer las estrategias de su oferta para lograr inicialmente equipararse con la oferta de los principales competidores del área para posteriormente aspirar a convertirse en uno de los líderes de talla mundial en turismo de salud; como es el caso de India, México, Malasia y España. Los principales competidores para Colombia de turismo dental vienen desarrollando una estrategia integral y complementaria del turismo de salud que les ha permitido alcanzar el alto y creciente flujo de pacientes extranjeros. El factor de éxito de la competencia próxima para Colombia se puede resumir de la siguiente manera:

- Tanto México como Costa Rica han desarrollado modelos de asociatividad de los actores que intervienen en la oferta odontológica con la constitución de clúster especializados que generan la sinergia suficiente para la eficiencia de toda la cadena de valor del sector. Integración y trabajo asociativo de la atención odontológica con facilitadores de turismo, hotelería, transporte, insumos y principales proveedores del sector, así como el desarrollo en el clúster de productos turísticos complementarios.
- Las clínicas y hospitales acreditados internacionalmente en los dos países analizados poseen una estrategia sólida en la oferta de tratamientos odontológicos; ofreciendo en su plataforma toda la información y asesoría que un paciente en el exterior puede requerir como precio, tipo específico de tratamiento deseado, apoyo logístico y productos turísticos complementarios. Para el caso colombiano, a pesar de contar con 5 clínicas acreditadas internacionalmente por la Joint Commission International, más que Costa Rica, solo una de estas ofrece servicios odontológicos sin una clara estrategia dirigida al paciente extranjero.
- Un fuerte trabajo integrado y coordinado de los principales stakeholders y agentes del turismo médico. Hospitales, hoteles, empresas de transporte, aerolíneas, restaurantes y operadores turísticos hacen parte de esta fuerte integración en México y Costa Rica.
- Unas estrategias de difusión y asociación con aseguradoras internacionales, empresas y prestadoras de los sistemas de salud en el exterior para que se garantice el cubrimiento de los costos.

- Una articulación entre el sector público y el privado contando con agencias y consejos gubernamentales especializados en la promoción específica del turismo de salud y de los servicios para tratamientos odontológicos en particular por la importancia de la odontología.

#### 4.9.1. Agentes del Turismo Odontológico hacia la exportación del servicio

De acuerdo con recomendaciones de la OCDE, para la eficiencia de un turismo de salud odontológico se debe integrar todas las partes y agentes interesadas o *stakeholders*. Esta articulación es de vital importancia para la consolidación de cualquier tipo de iniciativa que busque una propuesta sostenida y una consolidación de la odontología colombiana como protagonista de la oferta exportable del servicio. Los principales *stakeholders* para la exportación de servicios odontológicos se encuentran representados en la gráfica 51.

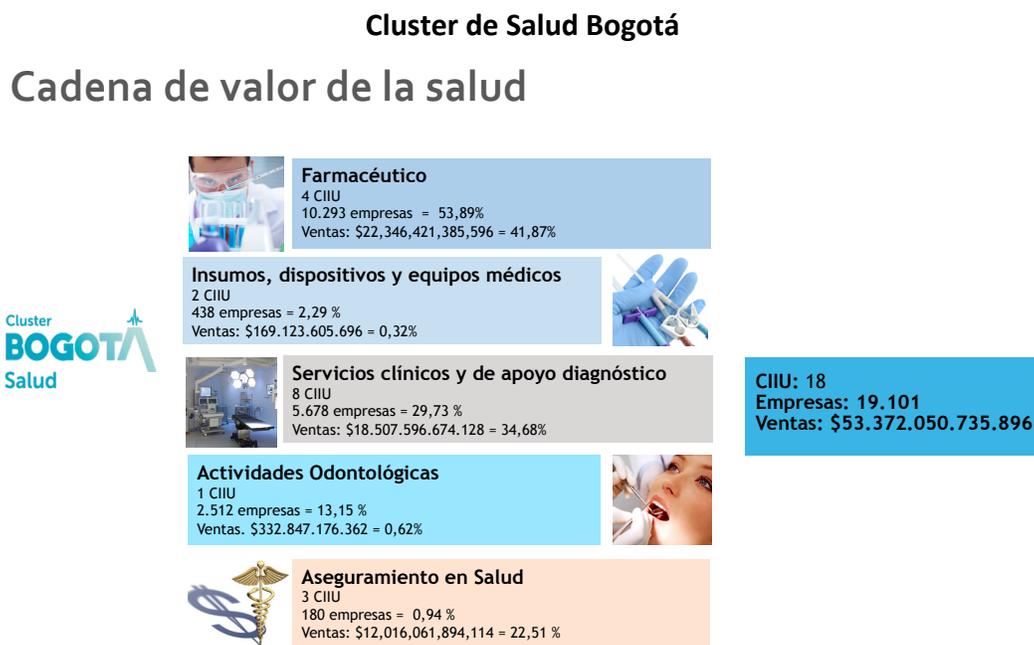


Fuente: Representación propia apoyado en OCDE/McKinsey/PTP/OMT

Gráfico 51

#### 4.9.2. Proveedores y la Cadena de Valor Sector Odontológico

Hemos mencionado que la mayor concentración de especialistas en odontología está ubicada en Bogotá y en su área de influencia como región ampliada. Dentro de esta perspectiva y como política para el aumento de la competitividad de las empresas en la región Bogotá-Cundinamarca; la Cámara de Comercio de Bogotá ha venido desarrollando iniciativas de aglomeración tipo de clúster. Dentro de esta política y debido al potencial de la región, uno de los clústers identificados es el de salud de Bogotá que inició actividades en el año de 2016 con proyectos conjuntos entre el sector público, privado y la academia. Este clúster de salud tiene identificado y priorizado esencialmente actividades asociadas con especialidades médicas excluida la odontología. A pesar de esta exclusión, muchos de los integrantes del clúster de salud y de la cadena de valor tienen actividades de soporte al sector odontológico; como son los farmacéuticos y proveedores de tecnología, pero no se discrimina su aporte específico a la dinámica de la odontología de la región (*Gráfico 52*).



Fuente: Cámara de Comercio de Bogotá, Cluster de Salud

Gráfico 52

Este subregistro de la odontología se explica al observar que empresas proveedoras de talla mundial en el suministro de equipos, insumos o farmacéuticos y con una fuerte

actividad de soporte en el sector odontológico como Siemens, Baxter, Pfizer, Roche, Merck, Johnson&Johnson, Bayer, Procaps, Boehringer Ingelheim, entre otros, son parte activa del clúster y de las sinergias que allí se desarrollan pero reportan su actividad a las diferentes mediciones de desempeño de la salud en general; sin especificar por ejemplo cuantos de los equipos de alta tecnología corresponden a la cadena de valor concreta de la odontología (Gráfico 53).

**Proveedores Cluster de Salud Bogotá**

Tipo de empresa	Ventas 2016*	Número de empresas en el cluster
Empresas Farmacéuticas	41,87%	10293
Insumos, dispositivos y equipos médicos	0,32%	483
Servicios clínicos y de apoyo diagnóstico	34%	5678
Actividades odontológicas	0,62%	2512
Aseguramiento en salud	22,51%	180

\* Registros CIU

Fuente: Cámara de Comercio de Bogotá, Cluster de Salud 2017

**Gráfico 53**

Dentro de las características de las empresas y proveedores con fuerte presencia en Colombia y que constituyen el ecosistema del clúster de salud que constituyen la base para iniciativas futuras que fortalezcan la exportación de servicios odontológicos tenemos (Gráficos 54-55):

- Los principales proveedores de insumos, equipos y material farmacéutico del clúster de salud en la región cuentan con un muy alto reconocimiento a nivel internacional y son líderes en el mundo en innovación; lo que facilita la transferencia de tecnología.
- Estos proveedores de la cadena de valor por su alto desarrollo y capacidad tecnológica establecen necesariamente altos niveles de calidad en la atención en salud.
- Facilitan el acceso a tecnologías de vanguardia y en las mejores prácticas en el sector.

## Ecosistema del Cluster

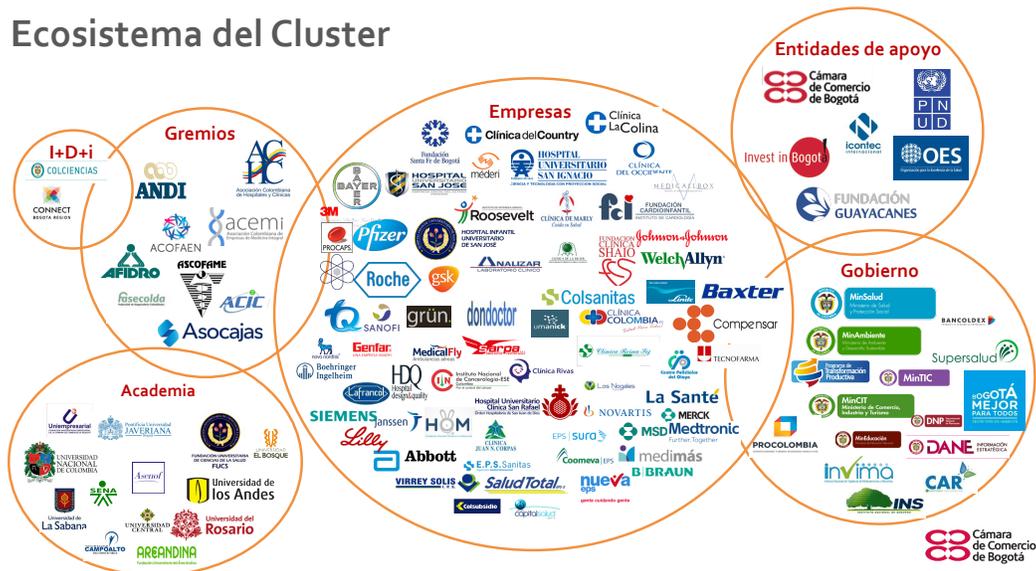


Gráfico 54

### PERFIL DE INSTITUCIONES DEL CLUSTER DE SALUD BOGOTÁ

SECTOR PÚBLICO	SECTOR PRIVADO	ACADEMIA	ENTIDADES DE APOYO
Ministerios Institutos de fomento Instituciones reguladoras Planeación Fomento a la I+D+i	Empresas de equipos y tecnología Laboratorios Industria farmacéutica Servicios BPO, ITO Transporte especializado médico Clínicas y hospitales Empresas Prestadoras EPS Cajas de compensación	Universidades Sena Centros de investigación	Gremios Cámara de Comercio Acreditadoras ONG's Fomento Inversión

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 55

### 4.9.3. Infraestructura Turística y Hotelera para la Exportación de Servicios de Salud

Colombia ha venido desarrollando atractivos incentivos para la inversión tanto nacional como extranjera en el sector de hotelería que tiene cobertura también a la exportación de servicios de salud. Estos atractivos de inversión se centran principalmente en:

- Exención del impuesto de renta por un periodo de 30 años. Esta exención entra en vigencia a partir del inicio de la operación para servicios hoteleros prestados en hoteles nuevos o que se hayan remodelado o ampliado entre el periodo de 2003 a diciembre de 2017.
- Exención de impuesto de renta por un periodo de 20 años, en los servicios de ecoturismo.

- Beneficios tributarios y aduaneros en bienes de capital utilizados para la exportación de turismo (Plan Vallejo).
- Exención de IVA para servicios prestados a residentes en el exterior que sean utilizados en territorio colombiano como planes o paquetes turísticos por agencias operadoras, servicios prestados por hoteles y servicios hoteleros vendidos por hoteles a las agencias de viajes.

En este sentido, cadenas hoteleras de primer orden internacionalmente como Accorhotels, Marriot, Hilton NH Hotel Group han escogido a Colombia como destino de expansión e inversión. Según cifras del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, con el incremento record de turistas hacia nuestro país durante los primeros cinco meses del año 2017 iniciaron operación 1.550 habitaciones nuevas producto de una inversión de \$163.182 millones, y se han remodelado 746 resultado de una inversión por \$10.708 millones. Adicional a los hoteles tradicionales el sector dispone en Colombia de otras categorías de soporte a la exportación de turismo de salud (*Gráfico 56*):

#### Categorías de alojamiento disponible en Colombia

Hoteles	Hostales
Aparta-Hoteles	Casas de huéspedes
Hotel Boutique	Posadas
Condominios	Clínicas de recuperación
Habitaciones privadas	Pensiones

*Fuente: Cotelco*

Gráfico 56

En total, en 2017 se han invertido \$173.890 millones en infraestructura hotelera<sup>51</sup>, convirtiéndose en la ocupación más alta de los últimos 5 años. Al cierre de 2017 ingresó al país una cifra record de casi 6'000.000 millones de turistas.

De acuerdo con cifras de DANE<sup>52</sup>, “en noviembre de 2017 la ocupación hotelera fue 62,1%, el porcentaje más alto para toda la serie desde 2004. El comportamiento de la ocupación hotelera en noviembre de 2017”. Estos resultados positivos se ven reflejados en la generación de empleo ya que el personal ocupado registró en julio un aumento de 2,4% frente a 2,1% en julio de 2016. Esto demuestra un sector hotelero fuerte con una

<sup>51</sup> [http://www.mincit.gov.co/publicaciones/38487/ocupacion\\_hotelera\\_de\\_abril\\_de\\_2017\\_la\\_mas\\_alta\\_de\\_ultimos\\_5\\_anos\\_en\\_colombia](http://www.mincit.gov.co/publicaciones/38487/ocupacion_hotelera_de_abril_de_2017_la_mas_alta_de_ultimos_5_anos_en_colombia)

<sup>52</sup> <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh>

dinámica de crecimiento importante para afrontar una integración en estrategias dirigidas a la exportación de servicios odontológicos (Gráficos 57- 58)



Gráfico 58

### Generación de empleo del turismo



Gráfico 58

Hilton, Four Points By Sheraton, Sonesta, Movich, Tryp, GHL, Radisson, Estelar, Holiday Inn, BH Hotels, Wyndham, Ibis, Intercontinental, City Express, Hyatt, y Atton, son otras de las marcas que ya han llegado a Colombia. De acuerdo con la Asociación Turística y Hotelera de Colombia, -Cotelco-, “el sector hotelero tiene cifras positivas y el gremio está confiado en que el país continuará mostrando indicadores que permitan que esos proyectos que ingresen tengan resultados satisfactorios y fortalezcan la dinámica de la industria”.

De acuerdo con ProColombia<sup>53</sup> que “Colombia es una importante muestra de la instalación de importantes hoteles internacionales que eligen el país entre aspectos

<sup>53</sup> ProColombia, Turismo extranjero en Colombia, 2017

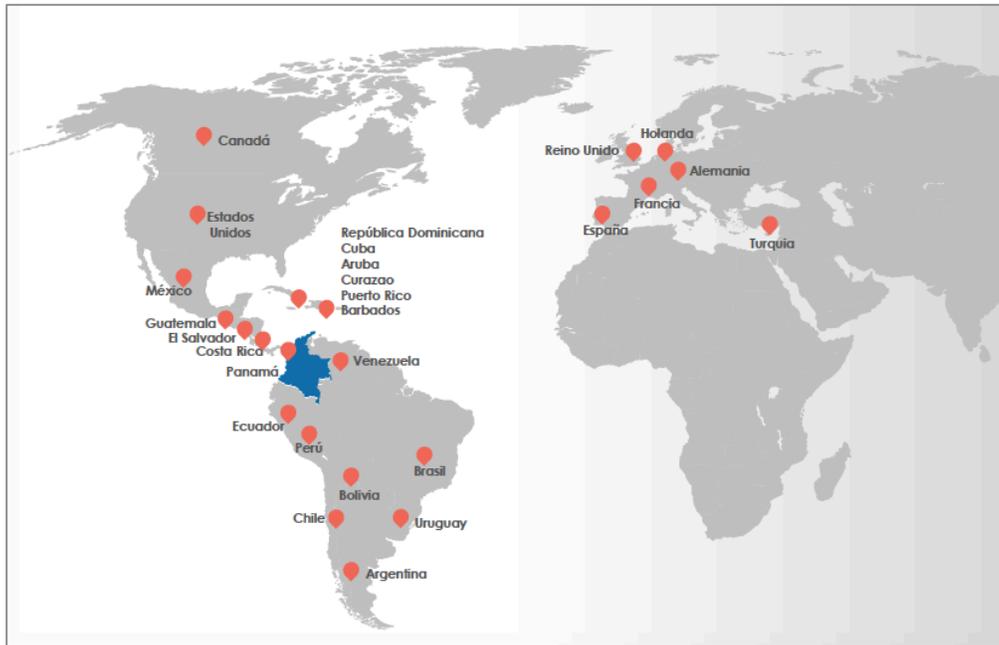
relevantes como los atractivos turísticos; el crecimiento de la llegada de viajeros internacionales por encima del promedio mundial; por ventajas de inversión y perspectivas de crecimiento, y por la coyuntura de paz que está impulsando la transformación social y económica del país. En este sentido desde 2010 Procolombia ha venido apoyando la llegada de 36 proyectos que están generando 13.821 empleos.

#### **4.9.4. Conectividad Aérea en Colombia**

El desarrollo y modernización de la infraestructura de puertos y aeropuertos en Colombia en los últimos años ha facilitado el crecimiento sostenido de ingreso de turistas a Colombia lo que ha permitido un incremento en la conectividad de 54% en el periodo de 2012-2017 según cifras recientes de ProColombia. Más de 1.000 frecuencias semanales directas internacionalmente conectan a Colombia con el mundo lo que significa 167.667 sillas disponibles semanalmente desde los mercados internacionales hacia Colombia ofrecidas por 25 aerolíneas internacionales que operan en Colombia garantizando una conectividad directa con más de 29 países conformando más de 80 rutas internacionales. Adicionalmente, las aerolíneas de bajo costo como Wingo y Viva Colombia contribuyen al incremento de turistas hacia Colombia (*Gráfico 59*). **Las principales aerolíneas que llegan a Colombia son:**

- Avianca
- LATAM Airlines
- Copa
- United
- Air France
- Aeroflot
- Delta
- American Airlines
- LATAM Airlines Brasil
- Aerolíneas Argentinas
- KLM
- Aeromexico
- Air Canada
- Lufthansa
- Turkish Airlines
- Cubana

### Conectividad directa de Colombia con el mundo



Fuente: ProColombia

Gráfico 59

#### 4.10. Sector Público y Estrategias hacia el Turismo de Salud

En vista de la atención creciente hacia el turismo de salud a nivel internacional y su papel estratégico hacia el desarrollo, el gobierno colombiano ha impulsado una política de modernización, transformación productiva e Internacionalización de la economía que *“propende por la generación de crecimiento sostenible en la economía y el empleo, y busca desarrollar sectores altamente competitivos y generadores de valor agregado, alcanzando estándares de clase mundial<sup>54</sup>”*. Dentro de esta política pública del gobierno nacional a través del Departamento Nacional de Planeación elaboró el DOCUMENTO CONPES 3678 establece al sector “Turismo de Salud” como uno de los ocho sectores estratégicos que actualmente hacen parte del Programa de Transformación Productiva colombiana.

Como parte de esa estrategia se creó en primer término el Programa de Transformación Productiva institución que adelantó el primer informe<sup>55</sup> de diagnóstico y evaluación inicial

<sup>54</sup> Departamento Nacional de Planeación DNP, Documento Conpes 3678 de 2010

<sup>55</sup> PTP-Bancoldex, Programa de Transformación Productiva, Evaluación del plan negocios del sector de turismo de salud, 2015

del turismo de salud. Esta evaluación inicial establece un informe general del sector de turismo de salud sin entrar a desarrollar una evaluación y potencial del sector odontológico en particular.

#### **4.10.1. Zonas Francas**

Dentro de los instrumentos de promoción específicos del gobierno nacional está el fomento de Zonas Francas especializadas para servicios de salud. Las Zonas Francas permite que empresas y clínicas gocen de un tratamiento tributario y aduanero especial. Entre los beneficios a los producción de bienes o prestación de servicios que se instalen en las Zonas Francas en Colombia se tienen<sup>56</sup>:

- Tarifa de impuesto de renta de 20%.
- No se causan ni pagan tributos aduaneros (IVA y ARANCEL), para mercancías que se introduzcan a la zona franca desde el exterior.
- Exención de IVA para materias primas, insumos y bienes terminados adquiridos en el territorio aduanero nacional.
- Las exportaciones que se realicen desde Zona Franca a terceros países son susceptibles de beneficiarse de los acuerdos comerciales internacionales celebrados por Colombia.
- Posibilidad de realizar procesamientos parciales por fuera de la Zona Franca hasta por 9 meses.
- Posibilidad de vender al territorio nacional los servicios o bienes sin cuotas ni restricciones, previa nacionalización de la mercancía y pago de los tributos aduaneros correspondientes.

Este instrumento de promoción ha permitido el desarrollo de la política de fomento al turismo de salud en Colombia y la consolidación de la modalidad Zonas Francas Permanentes Especiales para el sector de servicios de salud. Todas las iniciativas hasta la fecha aprobadas se encuentran bajo este régimen.

---

<sup>56</sup> <http://www.inviertaencolombia.com.co/zonas-francas-y-otros-incentivos/zonas-francas-permanentes-especiales.html>

#### 4.10.1.1 Zonas Francas Permanentes Especiales

El régimen de Zonas Francas Permanentes Especiales permite el reconocimiento de zona franca en cualquier lugar del país a una nueva persona jurídica para el desarrollo de un proyecto de inversión de alto impacto económico y social. De acuerdo con el decreto 2147 del 2016 esta clase de Zona es “El área delimitada del territorio nacional en la que se instala un único usuario industrial. El cual goza de un tratamiento tributario, aduanero y de comercio exterior especial”. Para operar en Colombia bajo el régimen de Zona Franca Permanente Especial (ZFPE) para servicios de salud se debe cumplir principalmente con requisitos en materia de inversión y empleo que se deberán realizar dentro de los tres (3) años siguientes a la declaratoria de existencia (*Gráfico 60*).

**REQUISITOS PARA ZONAS FRANCAS PERMANENTES ESPECIALES**

SECTOR	INVERSIÓN (USD MILLONES)	EMPLEOS
Servicios	2,5	Además 500 empleos directos <i>Para servicios de salud 50% de los empleos pueden ser vinculados*</i>
	11,3	Además 350 empleos directos <i>Para servicios de salud 50% de los empleos pueden ser vinculados.</i>
	22,6	Además 150 empleos directos <i>Para servicios de salud 50% de los empleos pueden ser vinculados</i>

*\* Se entiende por empleos vinculados aquellos puestos de trabajo generados por terceros proveedores de bienes o servicios a las zonas "francas, en caso que la norma establezca la posibilidad de contar con este tipo de empleo. Decreto 2147 de 2016*

Gráfico 60

Adicionalmente, de acuerdo con el decreto reglamentario 2147, en las zonas francas permanentes especiales de servicios de salud se establece: *“dentro del área definida para la operación de los usuarios industriales de servicios de salud calificados en las zonas francas permanentes, se permitirá las ventas al detal de bienes de bienes conexos con la prestación de servicios de salud por las empresas de que trata el inciso primero de este artículo y el artículo 37 del presente decreto. Las mercancías que allí se expendan se someterán a la legislación vigente en el resto del territorio aduanero nacional y no gozarán*

de los beneficios del régimen franco”. Este artículo 37 hace referencia a las empresas que adquieran los compromisos de inversión y generación de empleo.

Los beneficios específicos para el sector salud en estas Zonas Francas son:

- Son más competitivos tanto nacional como internacionalmente desde el punto de vista fiscal pues permite que los costos de la atención médica y odontológica sean más favorables. Gozan de un impuesto de renta que es inferior en un 50% respecto del que se aplica en el resto del territorio nacional. Son exentas en IVA para la compra de materias primas, así como también en el diferimiento de los impuestos y derechos a las importaciones.
- Pueden realizar ventas al detal siempre y cuando pertenezcan a los servicios ofrecidos por ellas mismas. Esto facilita las operaciones de comercio exterior para insumos, medicamentos y dispositivos médicos.

Esta política ha permitido la aprobación y declaratoria de 13 zonas francas permanentes especiales de servicios de salud, de las cuales ninguna tiene como prestación principal de servicios los tratamientos y procedimientos odontológicos. Estas 13 zonas y su ubicación se aprecian en la gráfica 61.

**LAS 13 ZONAS FRANCA PERMANENTES ESPECIALES -ZFPE- SERVICIOS DE SALUD**

*Dic. 2017*

	ZONA FRANCA PERMANENTE ESPECIAL	SECTOR	UBICACIÓN
1	HOSPITAL SAN VICENTE DE PAUL	Servicios - Salud	RIONEGRO - ANTIOQUIA
2	CLINICA PORTOAZUL S.A	Servicios - Salud	PUERTO COLOMBIA - ATLANTICO
3	CLINICA LOS NOGALES SAS	Servicios - Salud	BOGOTA - CUNDINAMARCA
4	FUNDACION FOSUNAB	Servicios - Salud	FLORIDABLANCA - SANTANDER
5	CLINICA HISPANOAMERICA S.AS	Servicios - Salud	SAN JUAN DE PASTO -NARIÑO
6	FUNDACION CARDIOVASCULAR DE COLOMBIA SAS	Servicios - Salud	PIEDRECUESTA - SANTANDER
7	SOCIEDAD CLINICA CARDIOVASCULAR CORAZÓN JOVEN S.A.	Servicios - Salud	NEIVA -HUILA
8	MEDICAL DUARTE ZF S.A.S	Servicios - Salud	CUCUTA - NORTE DE SANTANDER
9	FRESENIUS MEDICAL CARE SERVICIO RENAL S.A.S	Servicios - Salud	CUCUTA - NORTE DE SANTANDER
10	CENTRO HOSPITALARIO SERENA DEL MAR S.A.	Servicios - Salud	CARTAGENA - BOLIVAR
11	CLINICA DE MARLY JORGE CAVELIER GAVIRIA	Servicios - Salud	CHIA - CUNDINAMARCA
12	DIACOR SOACHA ZONA FRANCA S.A.S.	Servicios - Salud	SOACHA - CUNDINAMARCA
13	CLINICA UNIVERSITARIA MEDICINA INTEGRAL S.A.S	Servicios - Salud	MONTERIA - CORDOBA

*Fuente: Elaboración propia basada en Inisterio de Comercio, Industria y Turismo*

**Gráfico 61**

#### 4.10.1.2 Estrategias para Constitución de ZFPE

Se ha establecido a largo de este estudio que las estrategias para el fomento del turismo de salud deben involucrar una labor de articulación entre todos los sectores y agentes interesados en la triada competitiva de los sectores público, empresa privada y la academia. Ejemplo de ello es la alianza estratégica adelantada entre la academia y el sector privado para consolidar una de las zonas francas antes mencionada. Este es el caso de la alianza entre la Fundación Oftalmológica de Santander (FOS) con la Universidad Autónoma de Bucaramanga (Santander) que dio origen al macroproyecto de Zona Franca Permanente Especial FOSUNAB ubicada en Floridablanca (*Gráfico 62*). Un complejo de tecnología en salud, integrando servicios médicos investigación científica, desarrollo tecnológico, hotelería y centro de convenciones<sup>57</sup>.

#### Ejemplo de Alianza Estratégica hacia una ZFPE

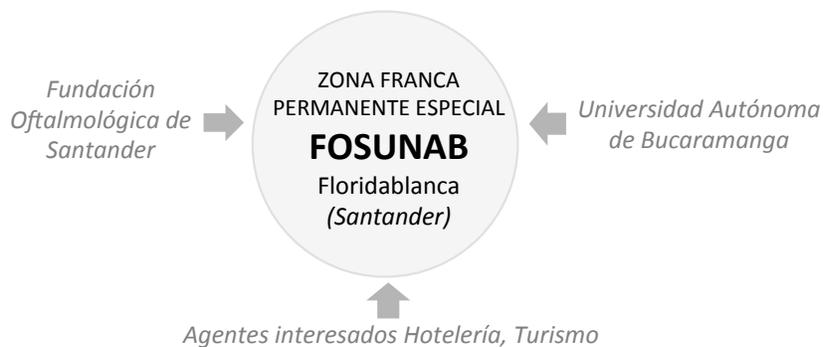


Gráfico 62

Otro modelo interesante para aprovechar los instrumentos desarrollados por el Estado para fortalecer el turismo de salud lo constituye la Zona Franca Permanente Especial "CENTRO HOSPITALARIO SERENA DEL MAR S.A." en Cartagena; al desarrollar una alianza estratégica con la multinacional *GENERAL ELECTRIC HEALTH CARE* para el suministro de toda la dotación de equipos con tecnología de última generación y la Fundación Santa Fe de Bogotá como operador de la zona franca<sup>58</sup>.

<sup>57</sup> [www.foscal.com.co](http://www.foscal.com.co).

<sup>58</sup> El Universal de Cartagena, "En 2018 empezará a operar Centro Hospitalario Serena del Mar", 27-Sep.-2017

De acuerdo con información de la Zona Franca de Bogotá<sup>59</sup>, de las 13 Zonas Francas del sector salud, 8 zonas son operadas por la Zona Franca de Bogotá Usuario Operador:

- Fundación Fosunab
- Fundación Cardiovascular de Colombia
- Clínica Marly
- Diacor
- Medical Duarte
- Fresenius Medical Care
- Clínica Hispanoamerica S.A.S
- Clínica Universitaria Medicina Integral.

Estas 8 zonas francas de salud operadas por la Zona Franca de Bogotá Usuario Operador<sup>60</sup> *“han invertido un total de USD\$ 201.775.000 y han generado cerca de 5.119 empleos entre directos e indirectos a cierre del segundo trimestre de 2017; además, en 2016 se generaron 12.327 operaciones de comercio exterior por un valor FOB de USD\$ 53.794.783”*

Finalmente, la Zonas Francas Permanentes Especiales de Salud pueden ser declaradas como tales por un periodo que no exceda los 30 años y los servicios ofrecidos por ellas deben acreditar los permisos y requisitos necesarios por los entes reguladores del Ministerio de Salud y Protección Social.

#### **4.11. Plan Vallejo de Servicios**

Otro de los instrumentos disponibles en Colombia para la exportación de servicios de Salud es el Plan Vallejo de Servicios<sup>61</sup> (PVSS) como uno de los programas especiales para el fomento de la actividad exportadora. Esta herramienta brinda la oportunidad a las empresas exportadoras de servicios, incluyendo uniones temporales o consorcios, para solicitar autorización a la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) para *“importar bienes de capital y repuestos (estos últimos exclusivos para servicio de transporte aéreo) con suspensión total o parcial de los derechos de aduana y el diferimiento del pago del IVA, con la contraprestación de exportar un monto mínimo de servicios (1.5 el valor FOB de los bienes importados)”*<sup>62</sup>.

---

<sup>59</sup> <http://zonafrancabogota.com/regimen-franca-hace-mas-competitivas-a-las-empresas-del-sector-salud/>

<sup>60</sup> ibidem

<sup>61</sup> Ministerio de Comercio, Industria y Turismo; Manual Plan Vallejo de Servicios, Bogotá, 2018

<sup>62</sup> Ibidem, pág. 4

El PVSS tiene los siguientes beneficios para sus usuarios:

- Suspensión total del pago de arancel en las importaciones de los bienes de capital y los repuestos durante la vigencia del programa.
- Diferimiento en el pago del IVA en las importaciones temporales de los bienes de capital y los repuestos.
- Aprobación de un cupo global en dólares para la importación de los bienes de capital y sus repuestos.
- Mayor eficiencia en los trámites aduaneros.
- Posibilidad de ser utilizado por PYMES.
- Posibilidad de exportar servicios en las cuatro modalidades de suministro internacional de servicios reconocidas por el Acuerdo General de Comercio de Servicios (AGCS).

Las cuatro modalidades que cubren los beneficios otorgados en el Plan Vallejo de acuerdo con los lineamientos del AGCS son:

### **Modo 1**

#### **Suministro Transfronterizo**

Servicio suministrado desde el territorio del país proveedor al país consumidor sin desplazamiento de las personas, por ejemplo, envío de software a través de la red.

### **Modo 2**

#### **Consumo en el Extranjero**

Suministrado en el territorio del proveedor con desplazamiento del consumidor al país del proveedor. En este modo aplica esencialmente, por ejemplo, la exportación de servicios de salud, hotelería y turismo.

### **Modo 3**

#### **Presencia Comercial**

Servicio caracterizado por el desplazamiento del proveedor al territorio del consumidor por cualquier tipo de establecimiento comercial o profesional en donde se prestará el servicio, por ejemplo, empresas que establecen representaciones en otros territorios para prestar su servicio como es la ingeniería.

## **Modo 4**

### **Movimiento Personas Físicas**

Modo que implica el traslado temporal del proveedor independiente o empleado de proveedor a otro país para la prestación del servicio, por ejemplo, profesionales como abogados, profesores o ingenieros que se desplazan a otro país por un lapso de tiempo determinado.

Al PVSS puede acceder cualquier empresa (persona jurídica) que se encuentre inscrita en el Registro Único Tributario (RUT) como usuario aduanero en calidad de exportador de servicios y comprende las siguientes actividades económicas:

- Servicios Prestados a las Empresas: Servicios de informática y conexos, de I+D, de empaque y otros servicios conexos prestados a las empresas como transmisión y distribución de energía.
- Servicios de Comunicaciones: Telecomunicaciones, audiovisuales, de radio y televisión.
- Servicios de Distribución: comerciales al por mayor.
- Servicios de Enseñanza: relacionados con la enseñanza y la educación
- Servicios de Transporte: marítimo, de pasajeros y de carga, mantenimiento y reparación.
- Servicios Sociales y de Salud: servicios de hospital, de salud humana
- Servicios de Turismo y Servicios Relacionados con los Viajes, servicios de alojamiento.
- Servicios de Construcción y Servicios de Ingeniería Conexos: trabajos generales de construcción para ingeniería civil.

De acuerdo con el Manual para la exportación de servicios, en el régimen del PVSS se pueden importar los bienes de capital correspondientes a las partidas arancelarias enumeradas por el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el artículo 1º del Decreto 2394 de 2002. La importación de repuestos está permitida únicamente para los servicios de transporte aéreo y se limita a las partidas arancelarias descritas en el Decreto 2100 de 2008.

#### **4.12. Localización y la Exportación de Servicios Odontológicos**

Dentro del análisis hacia el desarrollo de exportación de servicios odontológicos se ha identificado a la región Bogotá-Cundinamarca como el área geográfica de Colombia con

mayor concentración de la oferta odontológica. Solamente la ciudad de Bogotá, sin observarla como región ampliada, concentra aproximadamente el 35% del recurso humano especializado en odontología. Por otra parte, Bogotá es según estudio reciente de la Cámara de Comercio de Bogotá<sup>63</sup> la región con el mercado laboral mas grande del país con más de 4.2 millones de ocupados y los servicios representa más del 51% de la ocupación de la ciudad. Según este estudio *“Es la ciudad más atractiva en el país para la inversión extranjera: en los últimos diez años, se ha duplicado el número de empresas extranjeras localizadas en Bogotá, de 677 a más de 1.500 en el 2017, y de ellas más de 27 con negocios globales, lo que ubica a Bogotá como la quinta mejor ciudad para los negocios y la cuarta ciudad en América Latina más atractiva para invertir”*<sup>64</sup>.

Bogotá se constituye como una de las ciudades con muy alto potencial por el tamaño de su economía, la excelente conectividad y ambiente para hacer negocios. Según el balance de la CCB la fortaleza de la ciudad y su área de influencia le permite:

- Estar en la quinta posición del ranking de América Economía Intelligence, como una de las ciudades más atractivas para los negocios en América Latina.
- Ser la cuarta en el ranking FDI más atractiva para invertir en América Latina.
- Estar en la séptima posición como ciudad atractiva para llevar a acabo eventos internacionales.
- Según el Doing Business 2018 del Banco Mundial, Bogotá es el cuarto mejor entorno que facilita hacer negocios en América Latina.
- Tener la perspectiva, según el Global Cities Index 2017, para ser la segunda ciudad emergente con mayor potencial de desarrollo.
- Ser la mayor plataforma empresarial del país: En el 2016 de 1,3 millones de empresas reportadas por Confecámaras en el país, el 35% se localizaron en Bogotá y Cundinamarca.
- Ser el principal nodo de articulación a la economía mundial, con una amplia conectividad internacional.

En relación con la odontología en este contexto y, por ser la ciudad el centro del país en donde se concentra la más grande oferta de servicios; la mayoría de agentes interesados y proveedores de insumos y equipos del sector odontológico están representados o tienen sus sedes principales en la ciudad de Bogotá.

---

<sup>63</sup> CCB, Balance de la economía de la región Bogotá-Cundinamarca, Bogotá, 2017

<sup>64</sup> Ibidem, pág. 10

La importancia de la ciudad para el desarrollo de iniciativas para la exportación de servicios odontológicos y dentro de concepto de región ampliada, es decir la influencia de los municipios que rodean la ciudad; la provincia de Sabana Centro en los límites del norte de la ciudad con sus 11 municipios (*Gráfico 63*) constituye un papel importante y unas perspectivas sólidas para impulsar iniciativas que diversifiquen la oferta exportadora colombiana y el sector odontológico en particular.

De acuerdo con estudio de la Cámara de Comercio de Bogotá (CCB), Sabana Centro es, dentro de las 8 provincias del departamento atendidas por la Cámara, la provincia con mayor concentración de empresas. En esta provincia se encuentra el 44,2% del total de empresas registradas en las 8 provincias que atiende la CCB representando al mismo tiempo el 70% de la actividad de comercio exterior; al contar con 427 empresas de un total de 608 empresas registradas en esta subregión De esta forma, Sabana Centro representa la mayor vocación exportadora del departamento y quizás con las mejores oportunidades en un proceso de internacionalización al constituirse como uno de los principales núcleos industriales de la Región Capital y disponer del importante eje de innovación y tecnología como es el eje<sup>65</sup> Chía-Sopó-Tocancipá-Gachancipá<sup>66</sup>.

### La Región Sabana Centro y la exportación de servicios odontológicos



Municipios de la región Sabana Centro

Gráfico 63

<sup>65</sup> Cámara de Comercio de Bogotá, Plan de competitividad para la provincia Sabana Centro, 2010

<sup>66</sup> Sánchez, M. , Las Pymes de la Sabana Norte: Reto en el proceso de internacionalización, Journal Administrativo Colegial 1, 2013

#### 4.13. Desarrollo de iniciativas empresariales en Sabana Norte

Recientes iniciativas empresariales desarrolladas en la región Sabana Norte sumadas a la tradición en odontología de la región; al estar ubicado uno de los centros académicos de formación e investigación odontológica más importantes en Colombia; como el es Colegio Odontológico Colombiano de Unicoc, permiten identificar el potencial regional frente a la exportación de servicios odontológicos. En primer término, la construcción de la CLÍNICA MARLY en el eje vial Chía-Cajicá como parte de la región Sabana Norte.

Esta CLÍNICA MARLY fue declarada en el 2017 Zona Franca Permanente Especial en servicios de salud. Factores como los anteriores, sumados a los nuevos proyectos en la región constituyen elementos esenciales para la generación de sinergias y dinámicas hacia una visión compartida en la formulación de futuras iniciativas de fortalecimiento del sector odontológico como estrategia de exportación del servicio.

En este eje vial, por ejemplo, se viene construyendo grandes proyectos empresariales, hoteleros y de negocios; sumados a los modernos Centros Comerciales recientemente construidos como Fontanar, Bazaar y el tradicional Centro Chía, entre otros. Uno de las iniciativas para resaltar hacia el potencial de la región en la exportación de servicios de salud en odontología es el macroproyecto en construcción SABANA PARK HEALTH & BUSINESS (Gráfico 64) considerado como el más grande complejo médico, empresarial, comercial y hotelero de la región ubicado en Cajicá y “concebido para disminuir el déficit de infraestructura para la prestación de servicios de salud especializada que tiene la región”<sup>67</sup>



Gráfico 64

<sup>67</sup> <http://www.constructoragomezzygomez.com/index.php/sabana-park>

Finalmente, la región Sabana Centro está considerada en la práctica como uno de los componentes articuladores de conectividad vial más importantes del país por:

- Articula la región central del país con los diferentes puertos nacionales y ser parte del principal anillo de influencia para Bogotá.
- Dispone de una eficiente conectividad, localización e infraestructura disponible permitiendo desarrollar estrategias de competitividad para articularse a los nuevos requerimientos de una economía globalizada.
- La región es anillo prioritario de influencia con Bogotá-Región, lo que favorece la formulación de proyectos conjuntos estratégicos encaminados a una visión compartida de desarrollo más amplia; al disponer de instituciones fuertes, centros académicos de educación e investigación así como grandes empresas con capacidad de liderar y gestionar procesos de fortalecimiento para las Pymes regionales.

## **CAPÍTULO 5**

### **Análisis de la demanda del turismo de salud**

## **5. Dinámica del Turismo de Salud Odontológico**

Se ha puesto de presente que el turismo de salud se ha venido desarrollando en el mundo de forma cada vez más dinámica y si bien en Colombia esta tendencia de la economía enfocada a la prestación de servicios médicos para la exportación se podría catalogar como en un estado incipiente; es igualmente destacable que aun cuando no es una realidad en Colombia, el desarrollo reciente con cifras de exportación y la evolución positiva del sector constituyen una enorme potencialidad. Frente a las posibilidades específicas de la odontología colombiana, las estadísticas actuales muestran un enorme déficit que no permiten cuantificar con precisión el tamaño de la demanda y específicamente la procedencia de los turistas buscando una solución a sus necesidades en odontología. Algunas de las causas de este déficit se han mencionado en el estudio dentro de la cuales se destacan:

- Pese a que los servicios odontológicos prestados se ofrecen por profesionales en odontología de muy alto nivel, existe una alta informalidad en la prestación de servicios integrales orientados a un paciente extranjero en la búsqueda de servicios complementarios.
- La misma dinámica presentada en el panorama del clúster de salud para Bogotá, en donde se pone de manifiesto un subregistro de la odontología en las actividades económicas de la ciudad, se presenta igualmente este subregistro en tratamientos y procedimientos odontológicos con carácter de exportación.
- La falta de facilitadores y medios de difusión especializados no solo para la odontología misma sino para el turismo de salud en Colombia hacen difícil la cuantificación de la demanda.
- Uno de los requisitos esenciales en el turismo de salud para satisfacer la demanda internacional es la acreditación de las clínicas y hospitales por parte de certificadoras internacionales. A la fecha de elaboración del primer estudio de diagnóstico por el Ministerio de Comercio, industria y Turismo (2010), Colombia no contaba con clínicas acreditadas internacionalmente. Al cierre de 2017 cuenta con 5 clínicas y hospitales en donde la oferta odontológica con foco al paciente internacional es prácticamente inexistente. Sólo una clínica (Centro Médico Imbanaco) ofrece los servicios odontológicos sin una orientación específica hacia el paciente internacional, derivando un déficit estadístico.

A pesar de este déficit, se ha buscado inicialmente referenciar el potencial de la odontología en el turismo de salud con las cifras de países como México y Costa Rica, en donde la odontología tiene una muy alta participación de aproximadamente de un 40%

del total de turistas atendidos, siendo la especialidad de mayor demanda por extranjeros que buscan en esos países tratamientos odontológicos.

Un estudio adelantado en el 2017 por Global Healthcare Resources<sup>68</sup> arrojó cifras muy importantes respecto a la importancia del sector de salud y su prometedor potencial de exportación analizado desde la demanda y la perspectiva del paciente comprador del servicio. Si bien en estudio se establece la dificultad de cuantificar realmente el mercado por factores como la falta de cifras oficiales de los gobiernos y entes estatales o la misma dispersión de la información; al estar varios sectores involucrados, surgen datos muy interesantes en este análisis<sup>69</sup> que consideramos relevante reseñar en esta investigación por el carácter de los organismos de orden global involucrados y por lo reciente de los datos (*Gráficos 65-67*).

- VISA, una de las marcas líderes de pagos electrónicos a nivel global estima en 11 millones las personas que viajan al exterior buscando atención médica en un país distinto al suyo, esto es aproximadamente un 3-4% de la población mundial.
- Por otra parte este tamaño de población varía en el mismo estudio según las cifras de *Patients Beyond Borders* se estima en 14 millones los turistas buscando atención médica en el mundo con un gasto promedio entre USD \$3.600 y USD \$7.600 por visita médica.
- Se establece en el estudio, una estimación del valor de la industria de exportación de servicios de salud entre USD \$45.5 y USD \$72 mil millones de dólares americanos.
- Por otra parte, la Medical Tourism Association<sup>70</sup> respaldada en estudios de Deloitte, establece en este estudio en USD \$100 mil millones el valor de esta industria.
- VISA prevé en sus estudios un crecimiento anual de un 25% del turismo de salud mientras que Deloitte lo establece en un 35%.

---

<sup>68</sup> Global Healthcare Resources, Global Buyers Survey 2016-2017

<sup>69</sup> Ibidem, pág. 5

<sup>70</sup> <https://www.medicaltourismassociation.com/>



*Fuente: Representación propia basada en el Global Buyers Survey, 2016-2017*

Gráfico 65

Demográficamente, el perfil del turista médico de acuerdo al estudio de Global Healthcare Resources<sup>71</sup> identificó:

- Sin definir un porcentaje específico, la mayoría de pacientes o turistas de salud son mujeres.
- El rango de edad mayoritario entre 45 y 64 años.
- El 50% de los encuestados disponen de educación universitaria con ingresos anuales entre USD \$50.000 y USD \$100.000
- EL 50% disponen de un seguro médico que cubre los costos del tratamiento.
- Un 20% declaró en el estudio estar dispuestos a viajar en avión de uno a cinco horas.
- Los principales motivos para recurrir a un tratamiento en el exterior son el ahorro en costos (61%) y la calidad (21%).

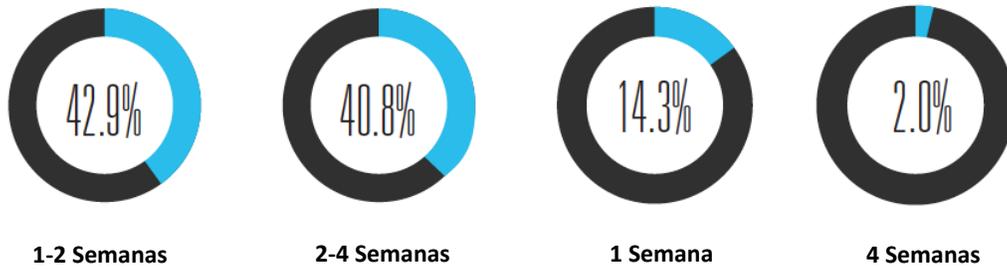
Las fuentes de financiamiento de los tratamientos en exterior según el estudio fueron principalmente:

- 40 % financiaron los tratamientos en el exterior con recursos propios
- Las compañías de seguro cubrieron un 30% de los tratamientos
- Un 20% fue financiado a través de la seguridad médica de cada uno de los gobiernos.
- Finalmente un 10% otras fuentes de financiamiento.

---

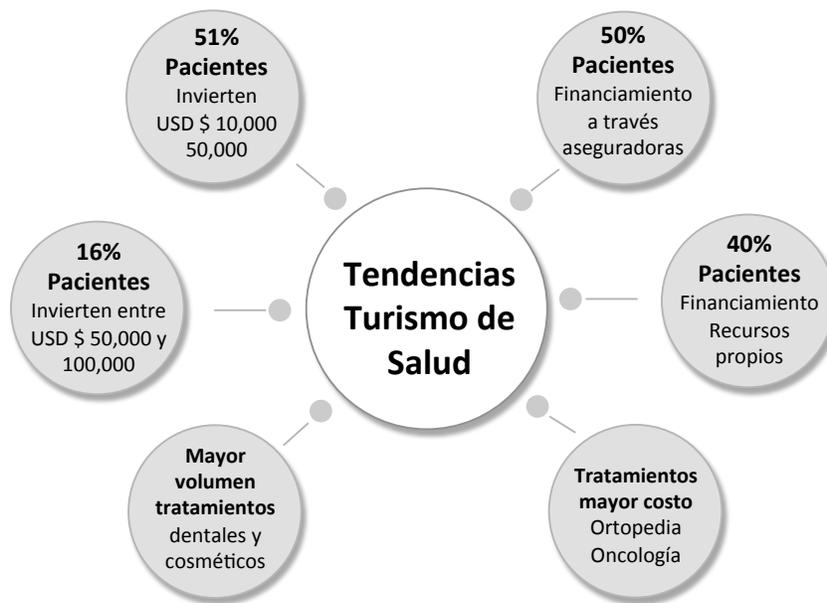
<sup>71</sup> Ibidem, pág. 12

### Tiempos promedio de permanencia en el extranjero para tratamientos



Fuente: Global Buyers Survey, 2016-2017

Gráfico 66

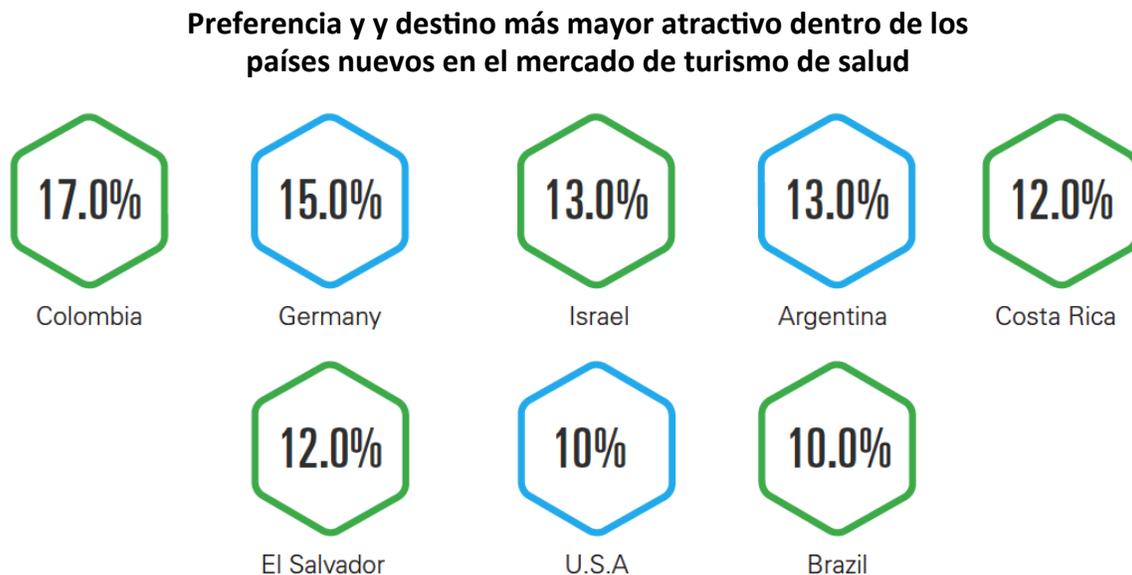


Fuente: Representación autores basados en el Global Buyers Survey, 2016-2017

Gráfico 67

### 5.1 Colombia el destino más atractivo

Uno de los aspectos de mayor importancia para nuestro país dentro del análisis del potencial del sector salud colombiano y, en particular el odontológico por la alta demanda, son los resultados del estudio respecto que tan atractiva es Colombia como un nuevo país que desea incursionar en el prometedor mercado de exportación de servicios de salud. Teniendo en cuenta que en el hemisferio, la odontología es una de las especialidades médicas de mayor demanda, como lo confirma la vocación de los casos analizados de México y Costa Rica y que el estudio de *Global Healthcare Resources* la gran mayoría de pacientes indagados son norteamericanos, es muy interesante y al mismo tiempo prometedor los resultados respecto a Colombia. Frente a la pregunta de a cuál de los países nuevos se estaría dispuesto a viajar en la búsqueda de tratamientos médicos en el exterior, Colombia ocupó el primer lugar con un 17% de las preferencias por delante de Alemania, Israel, Argentina, Costa Rica y Brasil (*Gráfico 68*).



*Fuente: Global Buyers Survey, 2016-2017*

Gráfico 68

### 5.2. La demanda de la odontología colombiana

Por otra parte, para tratar de aproximarse a cuantificar y caracterizar la demanda de tratamientos odontológicos (*Gráfico 69*) se realizaron entrevistas y encuestas con

expertos tanto en Colombia como en el exterior, así como análisis de fuentes como Inmigración Colombia, ProColombia, OCDE, OMS, McKinsey, entre otros.

<b>Demanda de los principales tratamientos y procedimientos odontológicos en el exterior</b>	
Implante con rehabilitación	40%
Corona / Carilla	25%
Diseño de sonrisa	15%
Cirugías menores	10%
Endodoncia	5%
Otros	5%

*Fuente: Elaboración propia*

**Gráfico 69**

### 5.3. Tendencia de la Demanda del Turismo

De acuerdo con datos de ProColombia y el PTP, los pacientes y turistas de salud que han tomado como destino a Colombia para buscar atención médica son en su mayoría los ciudadanos colombianos residentes en Estados Unidos o con vínculos familiares con Colombia (*Gráfico 70*). En segundo término, latinos que tienen algún tipo de vínculo con Colombia.

PAIS DE ORIGEN	% de TURISTAS DE SALUD
ESTADOS UNIDOS (Colombianos)	31%
CANADA (Colombianos)	9%
CARIBE (Colombianos)	21%
SURINAM	18%
ESPAÑA (Colombianos)	7%
PANAMÁ (Colombianos)	3%
ECUADOR (Colombianos)	1%
VENEZUELA	1%
OTROS	9%

*Fuente: MINCIT; SIGIL*

**Gráfico 70**

Entre los principales impulsores del flujo de estos turistas de salud hacia Colombia se tienen:

- El costo de los tratamientos como principal impulsor. El reconocimiento de menores costos odontológicos comparados con otros países del área.
- El vínculo hacia el país y el conocimiento previo de las capacidades del país en cuanto a calidad, capacidad instalada del recurso humano y tecnología.
- La afinidad cultural y el conocimiento de la enorme oferta turística y de recursos naturales que se pueden ofrecer de forma complementaria al turismo médico.

- La menor percepción de riesgo del país derivadas de las circunstancias del conflicto colombiano en las últimas décadas.

Igualmente, este comportamiento de la demanda actual se puede explicar por los estudios de turismo de salud adelantados, entre otros, por McKinsey, OMS y OCDE en donde se establece el valor percibido del paciente y el nivel de desarrollo del país de origen (ver gráfico 5 de este estudio. En todos ellos se establece una relación directa entre el nivel de las capacidades de la oferta asociado el mayor grado de sofisticación de la demanda a medida que el nivel de desarrollo del país emisor aumenta.

Siguiendo este planteamiento, el diagnóstico inicial contratado a la firma Sigil por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y el Programa de Transformación Productiva establece las siguientes fases de la estrategia para consolidar el turismo de salud en Colombia con una meta de máxima excelencia para el año 2032 (*Gráfico 71*).

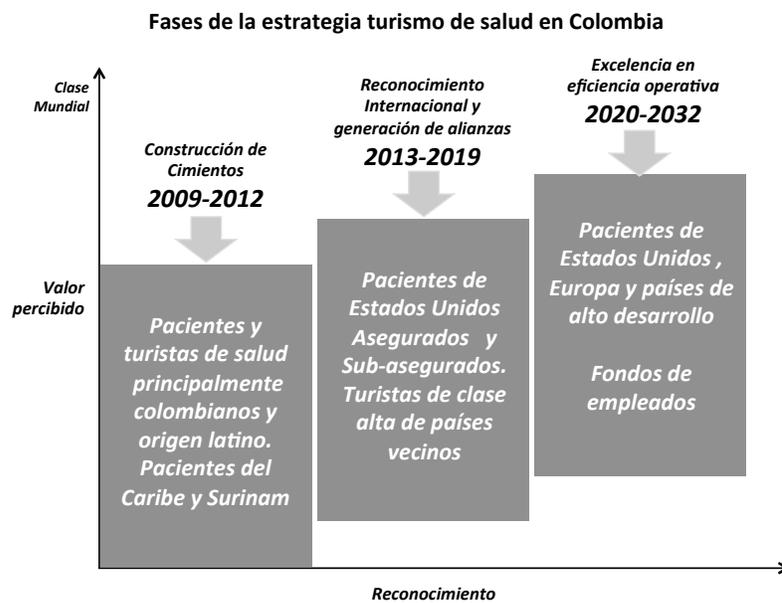


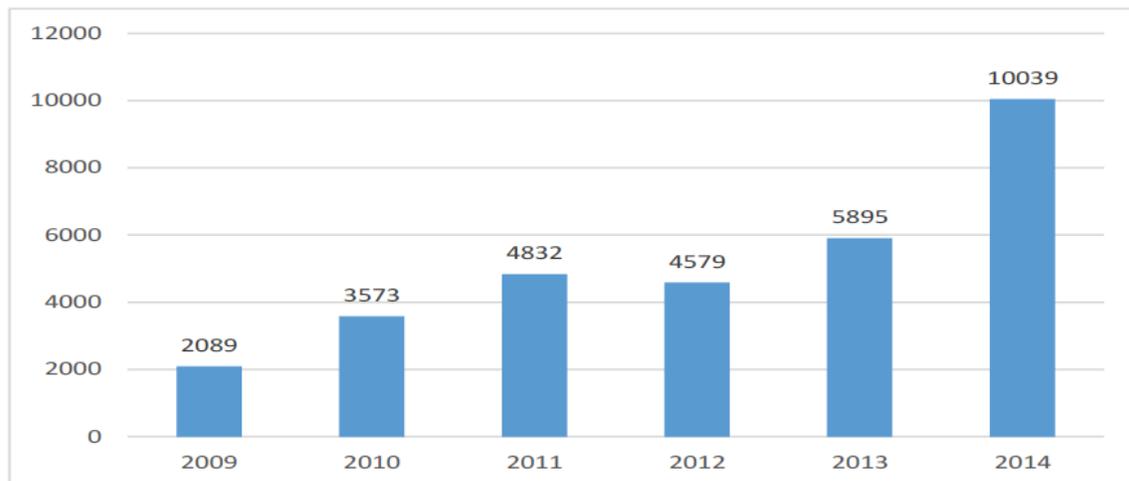
Gráfico 71

De allí se desprende las fases de una estrategia desde que se formuló la política de fomento al turismo de salud en Colombia en el documento CONPES 3678 como el plan para transformar e internacionalizar la economía. Esta política y el diagnóstico del Ministerio se resume en tres fases:

- Construcción de cimientos; desde la formulación de la política hasta el año 2012

- Reconocimiento internacional y generación de alianzas proyectada hasta el año 2019 llegando a los niveles de uno de los líderes regionales como México a manera de ejemplo.
- Finalmente, una meta hasta el 2032 para la búsqueda en la excelencia en eficiencia operativa para lograr el nivel de los líderes top a nivel internacional de turismo de salud como son Estados Unidos e India.

Como ya se mencionó, los estudios recientes arrojan que existe una estrecha relación en el flujo de turistas de salud entre el nivel de desarrollo socio económico del país emisor y el grado de madurez del turismo médico en el país receptor. Si bien las metas establecidas en este plan de promoción definido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en su política pública no se cumplieron al cierre del 2017, pues allí se establecía por ejemplo la meta<sup>72</sup> de “un volumen de turistas entre 157 y 187 mil” para el 2014. La información reportada sobre el turismo de salud para ese año meta de 2014 es que ingresaron un promedio de 10.000 pacientes. La cifra oficial del Programa de Transformación Productiva es de 10.039 a 2014<sup>73</sup> (Gráfico 72).



Fuente: Migración Colombia

Gráfico 72

De acuerdo con cifras oficiales de Inmigración Colombia para el 2016; el 0,3% de algo más de cinco millones (5.092.052) de turistas que ingresaron reportaron motivos médicos y de salud<sup>74</sup>. Como ya se ha mencionado al cierre del 2017 ingresaron a Colombia una cifra

<sup>72</sup> Ministerio de Comercio, Industria y Turismo PTP,SIGIL; Evaluación del plan de negocios del turismo de salud, pag. 69, Bogotá 2014

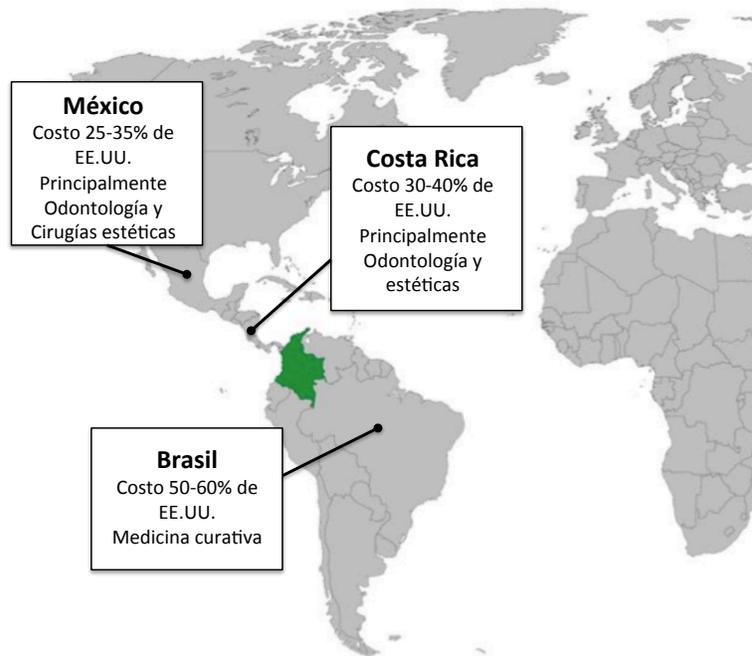
<sup>73</sup> Ibidem, pag.61

<sup>74</sup> ProColombia; Turismo extranjero en Colombia, 2017

record de 6´000.000 millones de turistas. Pese al no cumplimiento de las metas propuestas en el 2010, se han venido construyendo muy fuertes cimientos en Colombia; como las ya mencionadas 13 Zonas francas Permanentes Especiales para servicios de salud y la acreditación internacional de 5 entidades prestadoras de servicios de salud con el reconocimiento del más alto nivel por la acreditadora internacional JOINT COMMISSION INTERNATIONAL.

Para el caso concreto del sector odontológico, de estas últimas entidades colombianas acreditadas internacionalmente, no existe un foco específico que direcciona esta capacidad instalada con la demanda en la región por los tratamientos odontológicos, más aún si en los análisis comparativos con países como México y Costa Rica, nuestro país tiene muchas ventajas competitivas y de calidad, principalmente de costo de los tratamientos odontológicos. Como se ha venido sosteniendo, la participación de la odontología colombiana hasta ahora en la dinámica de la demanda internacional es muy reducida en comparación con la propuesta de valor de los países vecinos que está orientada principalmente a satisfacer la fuerte demanda por tratamientos y procedimientos odontológicos (*Gráfico 73*).

#### Propuestas de valor de países líderes en la región en turismo de salud

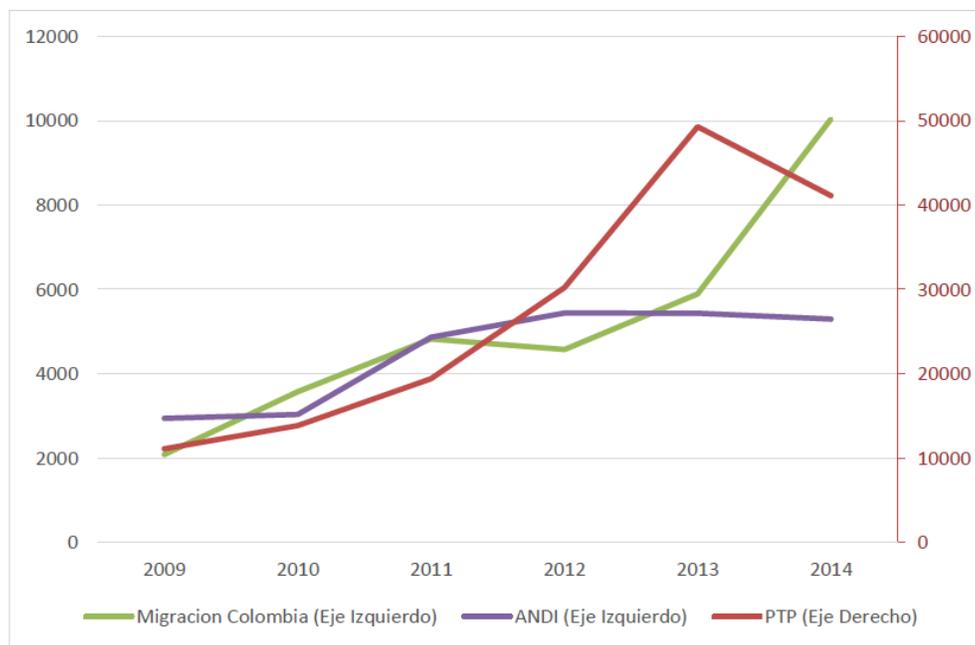


Fuente: SIGIL; PTP: Mincit

Gráfico 73

#### 5.4. Evolución de la Demanda

Los datos obtenidos muestran en Colombia un crecimiento sostenido en la demanda de servicios de salud por pacientes extranjeros. Los últimos datos comparativos de la evolución de las personas residentes en el exterior buscando tratamientos médicos en Colombia se hicieron por parte del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo hasta el 2014 tomando fuentes de la Cámara de Salud de la Andi, Migración Colombia y el PTP (*Gráfico 74*). En esta medición se evidencia una tendencia sostenida de crecimiento y las variaciones entre los valores corresponde a la diferencia de la metodología empleada. De las pocas fuentes de información actualizadas a 2017, están las cifras reportadas por el Centro Médico Imbanaco de Cali que demuestra un crecimiento sostenido en la atención de pacientes internacionales pasando de atender de 134 a 644 pacientes internacionales en el periodo entre 2013 y 2016.



Fuente: Sigil Consulting Group, 2014 con base en información de ANDI, DANE y Migración Colombia.

Gráfico 74

En cuanto a los motivos expresados por pacientes internacionales que se han sometido a tratamientos y procedimientos odontológicos y la experiencia de odontólogos en la atención de tratamientos el equipo de investigación en las encuestas encontró que la principal motivación para la búsqueda de tratamientos odontológicos en Colombia es el precio del tratamiento seguido de la calidad y en un menor porcentaje la capacidad tecnológica (*Gráfico 75*).

**Motivos para buscar tratamientos  
 odontológicos en Colombia**

Motivación	%
Costo	60%
Calidad	33%
Tecnología	7%

*Fuente: Elaboración propia*

Gráfico 75

Otros factores que se tuvieron en cuenta en el estudio arrojaron los siguientes resultados asociados con los medios que conocieron la opción en Colombia para someterse a los procedimientos y tratamientos odontológicos, los tiempos promedio de permanencia en el país cuando se sometieron al tratamiento, los grupos de edad y el nivel socioeconómico (Gráfico 76-79).

**Medios por los cuales conocieron del tratamiento  
 odontológico en Colombia**

Medio	%
Familiares en Colombia	42%
Amigos en Colombia	30%
Referidos por un odontólogo	11%
Internet	10%
Otros	7%

Gráfico 76

**Tiempo promedio de permanencia en Colombia  
 para tratamientos odontológicos**

Tiempo Máximo	%
Un Mes	22%
Dos meses	11%
Dos semanas	11%
Una semana	12%
NR	44%

Gráfico 77

### Tratamientos odontológicos por grupo de edad\*

Rango de edad	%
Pacientes entre 40-49	33%
Pacientes entre 30-39	20%
Pacientes entre 50-65	22%
Mayores de 65	11%
Menores de 30 años	14%

\*Elaboración propia y PTP

Gráfico 78

### Nivel Socio Económico

Clase social	%
Clase media	66%
Clase alta	12%
NR	22%

Fuente: Elaboración propia. Para el caso de los rangos de edad también se tuvieron en cuenta información estadística del PTP

Gráfico 79

## 5.5. Colombianos en el Exterior como Primera Fase de la Estrategia

Teniendo en cuenta la importancia significativa del colombiano en el exterior en una primera fase de la estrategia para la prestación de la atención odontológica de excelencia es importante destacar el número de colombianos en el exterior.

De acuerdo al informe ejecutivo de colombianos en el exterior de la cancillería colombiana<sup>75</sup> aproximadamente 1 de cada 10 colombianos vive en el exterior. Según la Organización Internacional para las Migraciones<sup>76</sup> (OIM), Colombia es el país con mayor cantidad de emigrantes en Suramérica, seguido por Perú y Brasil, y es también uno de los países de la región que recibe menos inmigrantes. En cifras concretas, el Ministerio de Relaciones Exteriores estima que 4,7 millones de colombianos reside actualmente (2017) en el exterior: un 10% de la población total (*Gráfico 80*).

<sup>75</sup> (<https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/informe-ejecutivo-2013-vinculacion-colombianos-exterior.pdf>)

<sup>76</sup> Ibidem

Emigrantes colombianos	No. personas	%
Población Colombiana	47.000.000	100%
Emigrantes colombianos	4.700.000	10%

Fuente Ministerio de Relaciones Exteriores Col.

Gráfico 80

## 5.6. Mercado Potencial para el Turismo Odontológico -Migrantes Colombianos y Latinos-

### Migrantes mundiales

El fenómeno migratorio es global y las proyecciones para el 2016 indican que va en ascenso. Las nuevas tecnologías, acuerdos políticos, accesibilidad de los vuelos e interés de las personas en buscar nuevos horizontes, ha hecho que el 3,4% de la población mundial no viva en su país de origen, es decir, alrededor de 250 millones de migrantes. Las situaciones políticas y económicas específicas de algunas regiones durante el 2016 también fueron un factor determinante en los movimientos de la balanza migratoria<sup>77</sup> (Gráfico 81).

Emigrantes en el mundo	No. Personas	%
Población mundial 2016	7.142.857.143	100%
Emigrantes en el mundo	250.000.000	4%

Fuente: ONU 2012

Gráfico 81

### Migrantes colombianos por departamentos y Bogotá D.C

Las cifras del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) revelan que los departamentos del país que muestran una mayor concentración de hogares con experiencia migratoria son Valle del Cauca (23,14%) y Antioquia (13,73%), seguidos por Risaralda, Atlántico y Quindío, y que la ciudad del país con más emigrantes es Bogotá, con un 18,27% del total de personas que residen en el extranjero (Gráfico 82).

<sup>77</sup> <https://viventac.com/colombianos-en-el-exterior-quienes-somos-cuantos-somos-y-en-donde-vivimos/>

<b>Emigrantes colombianos por departamento y Bogotá D.C.</b>	<b>No. Personas</b>	<b>%</b>
Total	4.700.000	100%
Valle del Cauca	1.087.580	23,14%
Bogotá	858.690	18,27%
Antioquia	645.310	13,73%
Otros( Risaralda, Atlántico, Quind.	2.108.420	44,90%

*Fuente DANE 2012*

Gráfico 82

### 5.7. Destinos de Emigrantes Colombianos en el Exterior

Los destinos más populares para esos 4,7 millones de colombianos son Estados Unidos y España, a donde van el 34,6% y el 23.1% respectivamente. Para el 2012, Venezuela 20% y Ecuador 3.1% también eran opciones atractivas, seguidas por Canadá (con un 2%), México 1.1 %, Panamá 1.4% y Australia 1%, donde se han constituido “*pequeñas Colombias*” de manera orgánica, llevando las costumbres y tradiciones colombianas a otras latitudes (Gráfico 83).

<b>Colombianos en el exterior</b>	<b>No.</b>	<b>%</b>
<b>Total</b>	<b>4.700.000</b>	<b>100%</b>
Estados Unidos	1.626.200	34,60%
España	1.085.700	23,10%
Venezuela	940.000	20%
Ecuador	145.700	3%
Canada	94.000	2%
México	51.700	1%
Panamá	65.800	1%
Australia	37.600	1%
Otros	65.330	1%

Gráfico 83

### Emigrantes hispanos en Estados Unidos

En los Estado Unidos hay 55 millones de habitantes donde el 17 % son latinos o hispanos y 1.9% son los colombianos.

Definición del origen; Según el censo de Estados Unidos, son hispanos aquellas personas que señalan a Latinoamérica como su lugar de origen o el de sus ancestros. Por ejemplo, un ciudadano estadounidense que nació en Los Ángeles puede identificarse como hispano por sus ancestros.

### Estados con mayor población hispana o latina en USA

En el siguiente mapa del American Factfinder basado en el reporte del censo 2010 de EEUU, se muestran los estados con mayor población de origen hispano o latino son los que abarcan el sur del EEUU entre la costa este y la costa Oeste conformados por Florida, Texas, Nuevo México, Arizona, California; y en la costa noreste New York, New Jersey, Connecticut, Rhode Island, Pensylvania.

Por millones de personas los 5 estados más poblados con latinos según Pew Research Center en el 2016 son: California con 14,1 millones, Texas con 9.9 millones, Florida con 4.1 millones, New York con 3.8 millones, Illinois con 2 millones (*Gráfico 84*).

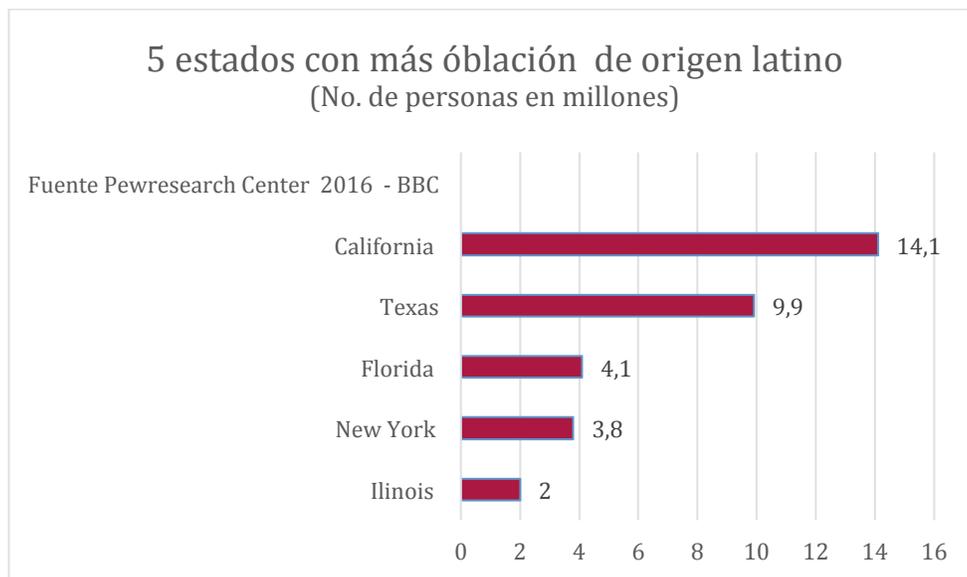


Gráfico 84

Por millones de personas las 5 ciudades más poblados con latinos según Pew Research Center en el 2016 son: Los Ángeles con 5.8 millones, New York con 4.2, Houston con 2 millones, San Bernardino con 2 millones, Chicago con 2 millones (*Gráfico 85*).

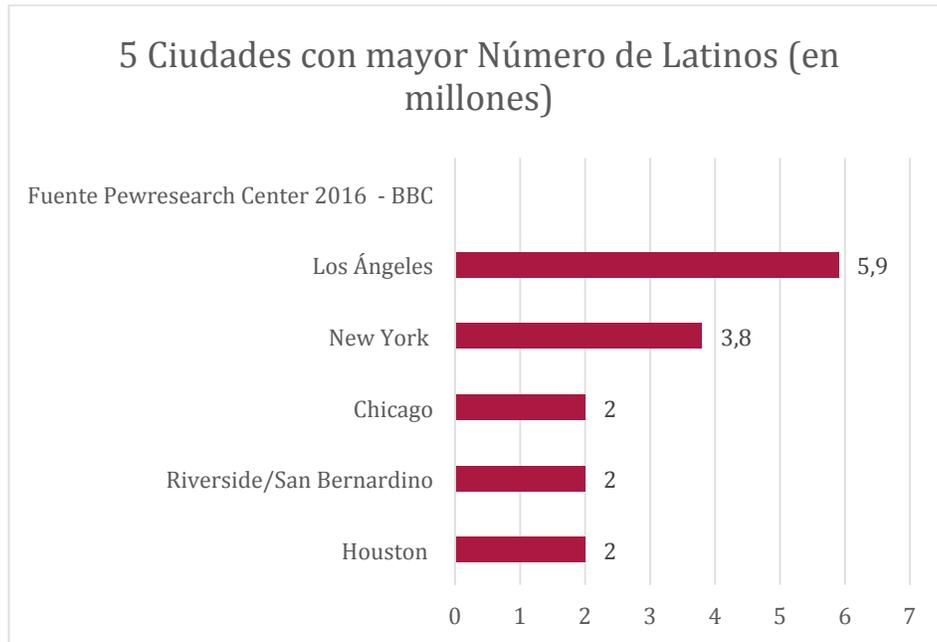


Gráfico 85

### Origen de hispanos en Estados Unidos

Los latinos en Estados Unidos están divididos por sus distintos orígenes nacionales. Entre los 55 millones de hispanos, que forman el 17% de la población total del país, el grupo predominante es el de los mexicanos con un 63% en tanto que los emigrantes colombianos solo representan el 1.9% (Gráfico 86).

### Origen de hispanos en Estados Unidos

Mexicanos	63 %
Puertorriqueños	10 %
Salvadoreños	3,8 %
Cubanos	3,7 %
Dominicanos	3 %
Guatemaltecos	2,3 %
Otros	14,2 %

Fuente: Pew Research Center

Gráfico 86

### 5.8. Número de Colombianos en Estados Unidos en el Año 2016

De acuerdo a la fuente Bendex de mayo 2016, Estados Unidos ha sido, desde hace varias décadas uno de los destinos preferidos para los colombianos en materia de migración con diversos propósitos: conseguir un patrimonio, estudiar inglés, crear empresa o simplemente conocer un nuevo destino.

A raíz de las crisis económicas surgidas, en parte por la devaluación del peso, muchos colombianos han decidido establecerse en Norteamérica en busca de mejores condiciones de vida. Encontrar la cifra exacta de colombianos en este país es una tarea casi imposible. Algunas ONG estiman que el número asciende a dos millones, mientras que el gobierno colombiano en cabeza de la cancillería y el DANE afirman que la cifra es de tan sólo de 1.626.000. Los 'colombo-estadounidenses' son ciudadanos o residentes en Norteamérica que tienen su origen en Colombia. Es un término que se ha vuelto común en algunas zonas del territorio norteamericano donde a pesar de vivir en una cultura totalmente diferente, tratan de conservar sus tradiciones hispanas. Los colombianos son los que mejor calidad y nivel de vida poseen, esto debido, en mayor parte, a que han adquirido una formación académica y, por ende, mejores empleos e ingresos.

De acuerdo con el informe de la revista Portafolio y la BBC los datos del Pew Research, sustentados en el censo del 2010, en Estados Unidos los colombianos, representan el 1,9 por ciento del total de la población hispana.

La mayor concentración de colombianos está en Queens (Nueva York), en el condado de Miami Dade (Florida) y Broward (Florida) (Gráfico 86).

**Distribución de Colombianos en Estados Unidos**

CIUDAD EU.UU.	No. Colombianos	Mujeres	Hombres	Con Bachillerato Highschool	Con Universidad/ College
NUEVA YORK	361.682	54%	46%	52%	17%
MIAMI	229.801				
LOS ANGELES	49.776				
HOUSTON	40.789				
CHICAGO	28.156				
DALLAS	15.082				
SAN FRANCISCO	13.840				
PHOENIX	8.644				

Fuente: US Census Bureau

Gráfico 86

Las noticias para la colonia colombiana son buenas. Según el análisis, un 52 por ciento de los colombianos en Estados Unidos tiene título colegial y el 17 Universitario.

Además, mientras que el ingreso anual promedio de los hispanos dueños de vivienda en Estados Unidos bajó de 43.100 dólares en el 2000 a 40.000 en 2010, el grupo de los colombianos fue el único que registró un aumento (200 dólares).

En calidad de vida, los resultados también son significativos. Mientras que el porcentaje de pobreza entre los inmigrantes hispanos en Estados Unidos aumentó un dos por ciento en el periodo analizado, para los colombianos registró un descenso del cuatro por ciento, el mejor desempeño entre los 10 grupos analizados. En el tema de la lengua, los colombianos también salen bien librados: un 10 por ciento mostró mejoras en sus competencias lingüísticas, el mayor para las colonias evaluadas. En el otro extremo se encuentra entre los hondureños, cuyo grupo anotó una mejora idiomática de tres puntos porcentuales.

Con respecto a la edad promedio de los inmigrantes hispanos, el estudio apunta que ha aumentado de 25 años en el 2000 a 27 en el 2010. En el caso específico de los colombianos, esta tasa aumentó en un año, al igual que los mexicanos, salvadoreños y peruanos.

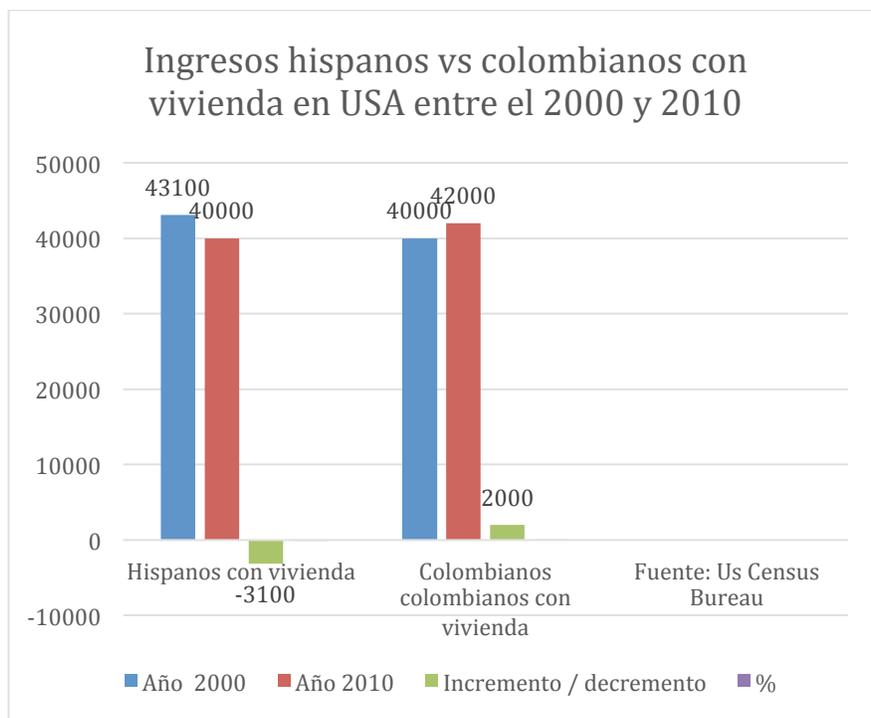


Gráfico 87

La gráfica anterior (*Gráfico 62*) indica que los colombianos con vivienda en estados Unidos en año 2.000 tenía ingresos de US\$ 40.000 frente a los \$43.100 del grupo hispano con vivienda. Diez años más tarde en el 2010 el salario promedio de los hispanos con vivienda bajó a US\$ 40.000 mientras que el de los colombianos con vivienda subió a \$42.000, es decir que el ingreso de los colombianos se incrementó en US\$ 2.000 y el de los hispanos bajo en 3.100 diez años después.

### Emigrantes Colombianos a España

España es el país europeo con más residentes colombianos con 1.085.700. Las comunidades con mayor concentración de inmigrantes colombianos son Cataluña, Valencia, Madrid y Andalucía, las que concentran un mayor número de inmigrantes.

### 5.9. Indicadores de Migración Turística a Colombia

De acuerdo con ProColombia, en el primer trimestre de 2017 el turismo receptivo en Colombia creció 46,3% como resultado principalmente de las llegadas transfronterizas. Como se ha mencionado, al cierre de 2017, Colombia reportó un record de turistas de aproximadamente 6´000.000 de turistas (*Gráfico 88*).

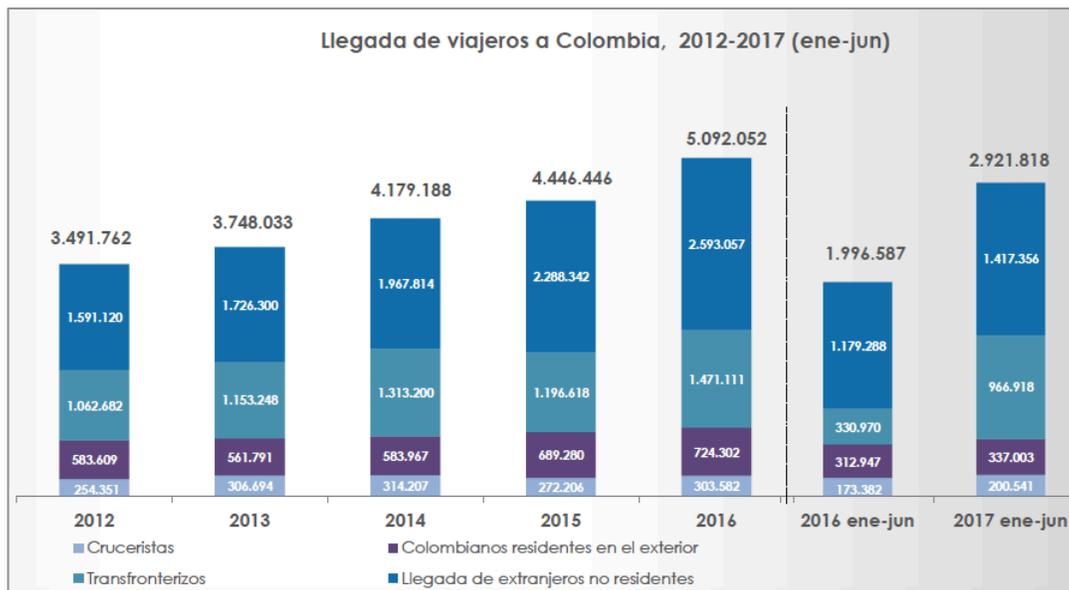


Gráfico 88

Según ProColombia, el primer semestre de 2017 y en comparación con igual periodo del año anterior, se registró en Colombia un crecimiento positivo de turistas extranjeros no

residentes (20,2%), colombianos que viven en el exterior (7,7%), los visitantes en cruceros (15,7%) y transfronterizos (192,1%). Este último comportamiento se debe a las circunstancias recientes de migración de venezolanos a Colombia. Estas cifras de crecimiento del turismo en nuestro país han permitido que el turismo se sitúe por encima de productos tradicionales generadores de divisas como son el café, las flores y el banano. Esta dinámica positiva, se refleja también en años anteriores.

El crecimiento promedio de llegadas de turistas internacionales entre el 2015 y 2016 en el mundo fue de 3.9% mientras que en Colombia fue del 11.38% es decir que el crecimiento de este indicador en el país es 3 veces más mayor que el promedio mundial lo cual demuestra que Colombia se está convirtiendo en un destino turístico importante. En 2016 la región que recibió el mayor número de turistas en el mundo fue Europa, por su parte, Américas se encontró en 3er lugar. De los países de América, Colombia está entre los 5 países con mayor flujo migratorio con una participación de 0,27% del total de llegadas en el mundo<sup>78</sup>. A diciembre de 2017 la OIT indica que el flujo de turistas en el mundo crecerá entre un 3% y 4%; por regiones crecerá entre el 5% y 6% en Asia y África, América entre el 4% y 5%, y Europa entre el 2% y 3%.; en cuanto a este indicador por país se resalta que en Colombia la tasa promedio de crecimiento de turistas entre el 2016 y 2017 será del 16% o más.

### **Receptivo total de viajeros en el año 2016**

Durante el periodo Ene-Dic del 2016 el receptivo total de viajeros fue de 5.092.052, creciendo 14,5% en comparación con el año anterior 2015, es decir que en el 2016 llegaron 645.606 viajeros más que en el año 2015.

Los viajeros receptivos se clasifican como:

- a. Extranjeros no residentes 2.593,057 - 50.9%
- b. Colombianos residentes en el exterior 724,302 - 14,2%
- c. Transfronterizos 1.471.111 -28,9%

Los viajeros clasificados como Extranjeros no residentes (2.593,057) y Transfronterizos (1.471.111), son los más representativos para el periodo 2016, participando con un 50,9% y 28,9% respectivamente; seguido de colombianos residentes en el exterior (724.302) con 14,2%.

### **Principales orígenes de los viajeros extranjeros no residentes 2016/2015 a Colombia**

---

<sup>78</sup> [http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16590/informes\\_de\\_turismo](http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16590/informes_de_turismo)

En el año 2015 llegaron 2.288.342 viajeros extranjeros no residentes y en el año 2016, 2.593.057. En ambos años 2015 y 2016 Estados Unidos, Venezuela, y Brasil, fueron los países con mayor contribución a las llegadas de extranjeros a Colombia. Para el año 2016 la participación de EEUU fue de 19,2%, Venezuela 13,6% y Brasil 7,0%. En tanto que procedentes de España solo llegaron en el 2015 101.901 y en el 2016 104.623 con un incremento del 2.7% en el puesto 9 debajo Estados Unidos, Venezuela, y Brasil y México, Perú, Chile y Argentina. El mayor incremento de viajeros en ambos periodos es de Brasil con un 31% seguido de Venezuela 15% y EEUU 12%.

### Principales orígenes de los viajeros extranjeros no residentes entre enero y septiembre de 2017

En lo corrido del año 2017, Venezuela, Estados Unidos, y Brasil, fueron los países con mayor contribución a las llegadas de extranjeros, participando con (21,1%), (17,1%) y (6,5%), respectivamente.

### Llegadas de extranjeros no residentes por género

De los 2.593,057, durante el año 2016, del total de llegadas de extranjeros no residentes, se registró que 1.515.125 viajeros eran hombres y 1.075.148 mujeres, creciendo 10,9% y 16,6% respectivamente, comparado con el año anterior. Es decir 58,5 % Hombres y 41,5 % Mujeres (*Gráfico 89*).

Los 5 países emisores de turistas a Colombia		No. Viajeros ene-junio 2017
	PAIS EMISOR	
1	ESTADOS UNIDOS	255.800
2	VENEZUELA	248.901
3	ARGENTINA	98.606
4	BRASIL	92.780
5	MÉXICO	77.614

*Fuente: ProColombia*

**Gráfico 89**

El mayor número de colombianos residentes en el exterior tiene como origen Estados Unidos con 331,414 e el 2015 y 359.605 en el año 2016 con una variación porcentual de 8.6%, seguido de España con 66.771 en el 2015 y 63.301 en el 2016 mostrando una disminución del 5,2%

### **Motivos de Viaje de colombianos residentes en el exterior a su país de origen**

A partir de los datos de Migración Colombia, el motivo de viaje de los colombianos en el 2016 de mayor participación fue:

- Vacaciones, recreo y ocio 72,3%
- Negocios y motivos profesionales 15,8%.
- Formación 2,24%
- Salud y atención médica 0,28%

Se presenta el mayor crecimiento en variación porcentual de motivos de viaje en salud y atención médica con un 37.6% pasando de 10.043 en el 2015 a 14-339 en el 2016 de viajeros. Indicadores de crecimiento de los motivos de viaje de colombianos residentes en el exterior entre el 2015 y 2016

En el año 2016 se presenta un crecimiento de 13,3% de llegadas respecto al año anterior, resalando que en el 2016 el motivo de salud creció 37% frente al año 2015 siendo el más representativo,

## **CAPÍTULO 6**

### **Perspectivas y recomendaciones para Potenciar la odontología en el turismo de salud**

## **6. IDENTIFICACIÓN DEL ENTORNO DE LA ODONTOLOGÍA EN EL TURISMO DE SALUD**

Para analizar el potencial de la odontología colombiana dentro de una política que promueva el turismo de salud y su capacidad de exportación del servicio se elaboró inicialmente un análisis DOFA que permitirá identificar perspectivas y recomendaciones para fortalecer la odontología colombiana en la dinámica creciente del turismo de salud.

### **Análisis DOFA de la odontología para la exportación del servicio**

<b>FORTALEZAS</b>
Un positivo crecimiento del sector salud en Colombia a pesar de la desaceleración de la economía. Lo que garantiza la solidez del sector salud
Un sistema de salud robusto y eficiente reconocido a nivel internacional como entre los mejores del área
Ventajas competitivas asociadas con su capacidad instalada y con los costos más favorables de los tratamientos en comparación con su competencia directa (México y Costa Rica)
Alto número de aerolíneas de clase mundial tienen frecuencias regulares que facilitan los desplazamientos hacia Colombia
Un sector hotelero en permanente crecimiento gracias a los incentivos de inversión en el sector.
Instrumentos de promoción del Estado como las zonas francas permanentes especiales de salud con beneficios e incentivos para la inversión nacional y extranjera en proyectos para la exportación de servicios de salud-
Bogotá posee una capacidad hotelera favorable con casi las mayorías de las principales cadenas hoteleras del mundo.
Bogotá y alrededores poseen, atractivos turísticos, agendas culturales y de negocios interesantes para turistas de salud y acompañantes.
Colombia posee buena reputación frente a servicios odontológicos y precios favorables a nivel interno como externo.
Las llegadas por turismo internacional en 2017 alcanzó cifras record de seis millones, gracias al aumento de la percepción de Colombia como destino seguro.
De los países de América, Colombia está entre los 5 países con mayor flujo migratorio con una participación de 0,27% del total de llegadas en el mundo
El mayor alto número de colombianos residentes en el exterior principalmente en Estados Unidos ha contribuido a fortalecer los cimientos del turismo de salud.
Una excelente conectividad. Más de 1.000 frecuencias semanales directas internacionales conectan a Colombia con el mundo.

<b>DEBILIDADES</b>
Existen 5 entidades acreditadas internacionalmente por la JCI, pero de éstas solo una ofrece explícitamente tratamientos odontológicos sin enfoque a pacientes internacionales
Los pacinetes norteamericanos de origen no latino, no contemplan a Colombia para el turismo médico. México es preferido por la cercanía, la capacidad tecnológica, la infraestructura hotelera
No existe una estructura de agentes facilitadores que promueva el turismo de salud y oriente eficientemente al paciente internacional sobre
El turismo de salud en Colombia es aún incipiente. Los datos de Migración Colombia, el motivo de viaje de los colombianos en el 2016 para atención médica fue solo del 0,28%
Uno de los problemas centrales del sector es la disponibilidad de información que permita medir el desempeño de prestadores en actividades relacionadas con la exportación de servicios de salud.
La oferta odontológica en Colombia aún no tiene la visibilidad suficiente en las ya iniciativas consolidadas del sector salud para la exportación, como las zonas francas existentes
No existe una estructura clara del producto odontológico que esté articulado con servicios complementarios orientados al paciente internacional
No existe una estructura de cluster o asociatividad que permita el surgimiento de alianzas estratégicas entre direrentes sectores
Pese a que existen de forma separada unos Stakeholders fuertes, éstos no tienen ningún tipo de articulación
Falta de visión y liderazgo del sector odontológico que identifique de forma estructurada la odontología como elemento estratégico hacia la exportación de servicios de salud.

<b>OPORTUNIDADES</b>
Brasil, Costa Rica y México son países latinoamericanos pioneros en turismo de salud. Colombia ofrece precios más competitivos con excelente calidad
Bogotá posee facilidades por la infraestructura, aeropuerto, rutas aéreas, calidad del servicio, aéreo, hospitales internacionales, facilitadores de turismo médico, transporte y recepción.
Para aprovechar el potencial de la ciudad, la provincia Sabana Centro ofrece una excelente oportunidad por la capacidad instalada de todos los agentes de interés para el fomento de la odontología hacia la exportación de servicios
Los extranjeros que realizan turismo médico en Colombia son los Colombianos residentes en el exterior y sus familias, así como los nativos de las islas del Caribe
Los tratamientos odontológicos más solicitados de extranjeros en Colombia son coronas implantes, Blanqueamiento, calzas, diseño de sonrisa, limpieza y diferentes tipos de endodoncias
La JCI certifica clínicas odontológicas ambulatorias con manuales y estándares ya establecidos.
Los colombianos son los que mejor calidad y nivel de vida poseen en EEUU, esto debido a que han adquirido una formación académica y, por ende, mejores empleos e ingresos.

<b>AMENAZAS</b>
No hay una reglamentación de turismo odontológico
Los americanos no miran a Colombia para el turismo médico sino a hacia México por la cercanía, la seguridad, la capacidad tecnológica, la infraestructura, hotelera, trasportes y profesional.
El grupo predominante de latinos en EEUU es el de los mexicanos con un 63% en tanto que los emigrantes Colombianos solo representan el 1.9%
Si se toma a los colombianos en el exterior como potencial inicial, no hay una cifra exacta de colombianos en EEUU, algunas ONG estiman que el número asciende a dos millones, mientras que el DANE afirman que la cifra es de tan sólo de 1.626.000.
La incertidumbre frente a la implementación definitiva de la paz no es clara
Poca participación de la oferta odontológica en el producto de turismo de salud debido a la desarticulación del sector.
La fuerte estrategia de la competencia orientada a crear vínculos con aseguradoras, fondos de empleados y empresas para captar y atraer al paciente internacional

## **6.1. LAS MEDIDAS FORTALECER LOS CIMIENTOS DE LA ODONTOLOGÍA COMO FACTOR DE EXPORTACIÓN**

### **6.1.1. MODELO COMPETITIVO DE CLÚSTER**

Fomentar la constitución de aglomeraciones y encadenamientos de actores del ecosistema de la odontología. Formación de una visión compartida y asociativa de clúster de turismo odontológico que facilite una dinámica y sinergia de todos los agentes interesados en la exportación de servicios odontológicos que agrupe:

- Los proveedores de la cadena de valor de insumos, equipos, industria farmacéutica, hospitales privados y clínicas de la atención odontológica en Colombia. Este es un factor determinante en todos los países líderes en la oferta de servicios odontológicos no solo en países del área como México, Costa Rica y Brasil, sino que es el modelo desarrollado en países líderes a nivel mundial como India, Filipinas y Malasia.
- Hotelería, restaurantes y oferta complementaria de turismo para los pacientes internacionales.
- Transporte especializado tanto médico como turístico
- Servicios de soporte tipo BPO (*Business Process Outsourcing*) para el manejo de

historias clínicas y de diagnóstico.

- Centros de formación superior
- Entidades de soporte al desarrollo empresarial y del sector público
- Todos los agentes de turismo de salud y stakeholders.

### **6.1.2. ESTABLECER UN PLAN ESTRATÉGICO DE INTERNACIONALIZACIÓN**

La creación del modelo asociativo de clúster facilitara en una visión compartida un plan estratégico hacia la internacionalización del sector y el desarrollo de un producto turístico de odontología colombiana para la exportación que defina los principales canales de acceso: Con los pacientes directamente, con las aseguradoras, con los administradores de salud, fondos y empresas prestadoras. Este plan de internacionalización debe contemplar alianzas específicas y coordinadas con el sector público y agentes reguladores.

### **6.1.3. CREACIÓN DE ALIANZAS ESTRATÉGICAS**

Búsqueda y consolidación de alianzas es un factor determinante para la exportación de servicios odontológicos. Los casos analizados de las alianzas entre el sector privado y el académico en los casos de la creación de la Zona Franca Permanente Especial FOSUNAB en Floridablanca (Santander) permite la incorporación de inversión y el compartir e intercambiar conocimiento e innovación en el sector. Para el caso de Bogotá como región ampliada, la provincia de Sabana Norte dispone del escenario suficiente para establecer una alianza estratégica de cara al fortalecimiento del potencial de la odontología como propuesta de valor y fuente de exportación de servicios.

### **6.1.4. DEFINIR LA ESTRATEGIA HACIA UN MERCADO**

ProColombia recomienda definir inicialmente un mercado específico en donde se evidencie un potencial como puede ser el mercado de Estados Unidos por el enorme potencial de latinos y colombianos. Según ProColombia y el PTP, en Estados Unidos hay aproximadamente 50 millones de personas no aseguradas y 120 millones no tienen seguro dental. Dentro de la población de latinos aproximadamente un 35% de ellos no disponen de seguro médico. La alta participación de pacientes provenientes del Caribe es consecuencia de la carencia de infraestructura médica con lo cual se ven obligados a recurrir al exterior para someterse a tratamientos médicos.

#### **6.1.5. ACREDITACIÓN INTERNACIONAL**

Promover la acreditación internacional específica para los prestadores, clínicas y hospitales de los servicios odontológicos. Promover que las entidades y clínicas (5) colombianas acreditadas a la fecha internacionalmente fortalezcan su oferta con los servicios odontológicos.

#### **6.1.6. PROMOVER LA CREACIÓN DE FACILITADORES**

No existe en Colombia verdaderos facilitadores que promuevan la atracción de pacientes internacionales, agencias especializadas y plataformas de difusión. Se deben desarrollar plataformas tecnológicas tipo “MEDIGO” o “Costa Rica Cures it all” referidas en el estudio que oriente al paciente sobre el tipo específico de tratamiento buscado, costos, apoyo logístico y de turismo, así como oferta de servicios complementarios en turismo.

#### **6.1.7. FORTALECIMIENTO DE LA FORMACIÓN Y DE LA EDUCACIÓN SUPERIOR**

Una de las debilidades detectadas del profesional en odontología es el bajo nivel de bilingüismo del odontólogo colombiano.

Igualmente, una capacitación permanente en nuevos estándares e innovaciones en procedimientos de la odontología y de atención al paciente internacional.

### **6.2. METODOLOGÍA DE LAS ENCUESTAS Y ENTREVISTAS**

Para analizar tanto la oferta de servicios como la demanda de los mismos, se tomó información de dos fuentes:

- En el caso de la demanda de servicios y como punto de partida, se le aplicó un instrumento a odontólogos colombianos egresados de UNICOC, que tuvieron disponibilidad de contestar el cuestionario, residentes en el exterior y prestando servicios odontológicos, con trayectoria y reconocimiento en el gremio, que hubieran tenido contacto con el tipo de oferta de servicios en estudio y se les indagó sobre aspectos como: Interés, aspectos relacionados con el interés, medios de divulgación, percepción de la calidad de los servicios odontológicos colombianos, disponibilidad de tiempo, edad, clase socioeconómica, procedimientos de interés

- En el caso de la oferta de servicios, se le aplicó un instrumento a 115 odontólogos colombianos egresados de UNICOC, que tuvieron disponibilidad de contestar el cuestionario, residentes en Colombia, prestando servicios odontológicos, con trayectoria y reconocimiento en el gremio, que hubieran atendido pacientes extranjeros en los últimos 5 años y se les indago sobre los pacientes extranjeros atendidos aspectos como: Procedencia, servicios prestados , medio de divulgación, presupuesto de los pacientes y principales barreras de captación
- El grado de respuesta obtenido, en cuanto a la cantidad de preguntas diligenciadas del cuestionario fue alto, pues se realizó de forma presencial en el Congreso de Internacional de Odontólogos organizado por Unicoc al cual asistieron alrededor de 1.500 odontólogos.
- Finalmente se consultaron fuentes primarias de información estadística del orden internacional como OCDE, McKinsey, OMS; plataformas especializadas como Medigo, Cures it all; a nivel nacional información estadística de ProColombia, Programa de Transformación Productiva, Sigil, Cámara de Salud de la ANDI, el DANE, Inmigración Colombia, AZFA Asociación de Zonas Francas, Cámara de Comercio de Bogotá y Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, entre otras.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El turismo de salud es estratégico para el desarrollo así lo ha definido el gobierno nacional en su política pública de transformación productiva. El fuerte interés de muchas economías de la región por potenciar tanto el sector servicios en general por la tendencia de la economía y el comercio internacional como fortalecer en particular la exportación de servicios de salud. Por ser la salud una de las grandes tendencias de este milenio, sector El turismo de salud se viene consolidando consecuentemente como uno de los sectores de más alto crecimiento.
- Colombia presenta no solo un alto potencial en el sector médico ofreciendo fuertes ventajas comparativas asociada con recursos humanos especializados precio, localización, atractivos turísticos entre otros, lo que ha sido priorizado por el gobierno nacional dentro de su política de desarrollo. A pesar de la desaceleración económica de los últimos años en Colombia; el sector salud ha presentado un crecimiento sostenido que ha facilitado una fuerte inversión extranjera directa en los últimos 5 años con el ingreso de grandes jugadores y fondos de capital con amplia experiencia mundial en el sector.
- El país dispone de fuertes y variados atractivos turísticos que constituyen a futuro una excelente oferta competitiva del turismo médico. A manera de ejemplo, en el análisis se evidenció que un país como Costa Rica, con una fuerte ofensiva público privada, observa a Colombia como una de sus amenazas.
- Para la Odontología colombiana, el turismo de salud se constituye en una oportunidad en la región. La demanda principal en la región, principalmente desde estados Unidos y el Caribe, está asociada con tratamientos y procedimientos odontológicos. No así sucede con otros jugadores de talla mundial como la India o Tailandia, en donde la demanda se concentra principalmente en otros procedimientos médicos como la cirugía estética.
- Uno de los retos más importantes para atraer turistas con un alto valor percibido de países industrializados es promover instituciones acreditadas internacionalmente y desarrollar estrategias integradoras de tipo *cluster* de todos los agentes involucrados en el turismo de salud como servicios médicos, hotelería, proveedores, aerolíneas, facilitadores, etc. En los casos analizados en este estudio de los países vecinos con fuerte participación en el mercado de exportación de servicios de salud, la

constitución de modelos de aglomeración en forma de cluster han sido determinantes. Este mismo modelo el eje estratégico en países líderes en el mundo en el turismo de salud como India o Tailandia.

- El sector de salud de Colombia posee unas fortalezas competitivas en la región mayores que muchos países analizados (México y Costa Rica) y con los que puede competir en el mercado de exportación de servicios de salud. Este mejor posicionamiento del país no se refleja en las cifras consolidadas de atención a pacientes y turistas internacionales. Mientras México recibe alrededor de un millón de pacientes anualmente, Colombia logró apenas seis mil pacientes anuales al finalizar el año 2017 de acuerdo con cifras de ProColombia.
- Siendo la exportación de servicios de salud aún incipiente en Colombia, a pesar de las iniciativas privadas y públicas, la participación de la odontología colombiana es casi invisible por las cifras reportadas de las entidades analizadas. Contrario a las altas cifras de turistas de México y Costa Rica, en donde la odontología tiene una muy alta participación con un 40% en promedio del total.
- Colombia tiene 5 IPS acreditadas internacionales por la JCI, que es el ente acreditador más reconocido en los Estados Unidos y que representa una imagen de referencia especialmente para los clientes americanos. Si bien en tres de estas cinco entidades se ofrece explícitamente servicios y tratamientos odontológicos, no se identifica en ninguna una estrategia específica para aprovechar su potencial.
- La relación paciente-profesional en la Odontología Colombiana y especialmente en la práctica privada se caracteriza por un trato amigable, cercano, humano los tiempos de atención son programados según tratamiento a desarrollar, siendo ésta otra oportunidad y ventaja comparativa del perfil del odontólogo colombiano.
- La odontología colombiana dispone de un alto desarrollo tecnológico, de recurso humano y calidad. Los tratados de libre comercio han facilitado la adquisición de equipos biomédicos, instrumental, biomateriales y tecnología de punta que mejoran y favorecen el desempeño Clínico de los Odontólogos Colombianos, pudiéndose afirmar que la tecnología e innovación en el sector Salud están a la vanguardia mundial.

- Pese al incipiente desarrollo del Turismo de Salud en Colombia, el crecimiento del turismo y visitantes hacia Colombia con cifras record al cierre de 2017 de casi 6´000.000 millones de turistas ha impactado positivamente y permitido igualmente un leve crecimiento del turismo de salud en Colombia. Los últimos sondeos ubican a Colombia como uno de los países nuevos más atractivos en el turismo de salud.
- Entre las tareas pendientes de la oferta colombiana de odontología orientada al paciente internacional, es el inicio de procesos de acreditación por organismos internacionales. Hasta la fecha de las clínicas acreditadas internacionales por la Joint Commission International sólo una ofrece la atención en odontología, pero carece de una estrategia de facilitación al paciente internacional.
- Dentro de los instrumentos diseñados por el Estado para la exportación de turismo de salud, como son las Zonas Francas Permanentes Especiales, no está presente todavía de forma explícita y estratégica la oferta de procedimientos y tratamientos odontológicos en las 13 zonas ya constituidas; siendo precisamente éstos los servicios más buscados en la región por pacientes internacionales.
- Existe en Colombia unos agentes o Stakeholder de muy alto desarrollo de forma separada y sin articulación específica para ofrecer al paciente internacional soluciones integrales al momento de buscar servicios médicos y odontológicos en el exterior. Sin embargo, este alto nivel de desarrollo constituye la plataforma necesaria para desarrollar iniciativas hacia la exportación de servicios odontológicos.
- Al contemplar a Bogotá como región ampliada y la enorme capacidad instalada de la ciudad, la región Sabana Centro de Cundinamarca presenta enormes potencialidades para desarrollar alianzas y sinergias para la exportación de turismo de salud odontológico.
- Es importante darle mayor visibilidad a la odontología en este proceso de construcción de cimientos. Aún no se evidencia un papel significativo y estratégico en las iniciativas hasta ahora presentes, como, por ejemplo, en las plataformas de difusión de los servicios de las entidades acreditadas internacionalmente no se hace mención, salvo en una (Imbanaco) de una oferta de tratamientos odontológicos.

- Frente a ese potencial de turismo de salud, la odontología adquiere un valor estratégico partiendo de los casos analizados de los países del área, en donde la odontología se ha convertido estratégicamente en la principal propuesta de valor para satisfacer la demanda, principalmente desde Estados Unidos en donde el costo de los procedimientos odontológicos es sustancialmente mayor.
- En las estrategias de captación del paciente internacional y en especial del paciente que busca tratamientos odontológicos, es importante el foco inicial en la alta población en los colombianos (y latinos) en el exterior principalmente en Estados Unidos. Por su mayor afinidad y sus vínculos permiten construir más fácilmente unas bases sólidas iniciales para un reconocimiento posterior del país como destino de talla mundial y, así, atraer la atención hacia Colombia del paciente internacional enmarcado dentro de una demanda altamente sofisticada propia de los países de alto desarrollo.

## Referencias Bibliográficas

- ANDI; Informe de Sostenibilidad 2015-2016, Cámara Sectorial de Salud, Bogotá 2017
- ANIF; Dinámica y comportamiento del Sector Servicios, Bogotá 2016
- ARCEO REAL CARLOS; México, un destino de clase mundial para el turismo médico, Universidad de Guadalajara, 2010
- BANCOLDEX; Evaluación del plan de negocios del sector turismo de salud y validación o reformulación de la visión estratégica a corto, mediano y largo plazo, Bogotá, 2016
- CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ; Balance de la Economía de la Región Bogotá Cundinamarca, 2016-2017
- CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ; Plan de competitividad para la provincia Sabana Centro, 2010
- CÁMARA DE COMERCIO DE BOGOTÁ; Iniciativas Clusters Bogotá región, Cluster de Salud, 2018
- CÁMARA DE COMERCIO DE MEDELLÍN; Guía para la exportación de servicios en Colombia, Medellín 2010
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN DNP; Documento Conpes 3678 de 2010
- DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN DNP; Presentación de solicitudes de declaratoria de Zonas Francas, Bogotá 2017s
- EL UNIVERSAL DE CARTAGENA; “En 2018 empezará a operar Centro Hospitalario Serena del Mar”, Cartagena, 2017
- EOI; Ministerio de Industria, Energía y Turismo; Turismo de Salud en España, 2014
- EUROPEAN COMMISSION; Acuerdo sobre el Comercio de Servicios, 2015
- FORO ECONÓMICO MUNDIAL; The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017
- GLOBAL HEALTHCARE RESOURCES, Global Buyers Survey 2016-2017
- HOSPITAL INTERNACIONAL DE COLOMBIA; HIC, Presentación institucional, 2018
- JOINT COMMISSION INTERNACIONAL; General Eligibility Requirements, 2017
- JOINT COMMISSION INTERNACIONAL; Estándares de acreditación para hospitales, 2017s
- KECKLEY, PAUL H.; Medical Tourism: Consumers in Search of Value, Deloitte Center for Health Solutions, 2008
- MCKINSEY QUARTERLY; Tilman Ehrbeck, Ceani Guevara, Paul Mango, Mapping the market for medical través, 2014
- MINCIT; Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, Programa de Transformación Productiva, 2017
- MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, desarrollando sectores de clase mundial en Colombia, 2014
- MINISTERIO DE COMERCIO, INDUSTRIA Y TURISMO, Manual Plan vallejo de Servicios, Bogotá, 2018
- MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL; Locución. Agosto del 2017
- MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL; Decreto 1011 del 2006
- MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL; Res. 1441 de 2013
- MINSALUD; ABC sobre el sistema único de acreditación en salud, Bogotá, 2018
- OCDE; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, Medical Tourism, Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review, 2016S
- OCDE; Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico; Estudios económicos de la OCDE para Colombia, 2015
- OMC; Estadísticas del Comercio Mundial 2015-2016
- OMC; El segmento más dinámico del comercio internacional: Comercio de Servicios

- PROCOLOMBIA; Turismo Extranjero en Colombia, 2017
- PROCOLOMBIA; Manual para aplicar la exención del IVA en la exportación de servicios de salud, 2017
- PROCOLOMBIA; Zonas Francas, Bogotá, 2017
- PROMEXICO; Turismo de salud, México, 2013
- PROMED; Exposición de Jorge Cortés, en: <http://turismomedico.org/costa-rica-se-frota-las-manos-con-el-creciente-turismo-medico/>
- PTP, BANCOLDEX y SIGIL; Evaluación del plan de negocios del sector de turismo de salud y validación o reformulación de la visión estratégica del sector a corto, mediano y largo plazo y propuesta de acciones entre el sector público y privado para incrementar la productividad y competitividad sectorial, 2014
- PROGRAMA DE TRANSFORMACIÓN PRODUCTIVA; Turismo de salud y bienestar, Bogotá, 2016
- REVISTA EXPANSIÓN CNN; 1203 2016
- REVISTA AMÉRICA ECONOMÍA; Ranking 2017 Mejores Hospitales y Clínicas de América Latina; <http://achc.org.co/wp-content/uploads/2017/11/RANKING-AE-2017.pdf>
- REVISTA PORTAFOLIO; edición de 24 de septiembre de 2017.
- RUIZ GÓMEZ F./ PEÑALOZA QUINTERO E.; Modelo Teórico y Análisis Empírico Para La Exportación En Servicios De Salud, Cendex-Universidad javeriana, Bogotá, 2012
- SÁNCHEZ, M.; Las Pymes de la Sabana Norte: Reto en el proceso de internacionalización, Journal Administrativo Colegial 1, 2013
- SENA; Perfil Y Competencias Profesionales Del Odontólogo En Colombia, Bogotá 2014
- TERNERA PULIDO JAIRO; Planificación de talento humano en salud oral en Colombia, Acta odontológica colombiana, Bogotá, 2012
- UNCTAD; Evaluación de los servicios y el comercio de servicios en los países andinos, New York, 2014

#### Links

- <https://patientsbeyondborders.com>
- <https://www.imtj.com/news/why-medical-tourists-are-heading-brazil/>
- <http://beta.visitmexico.com/es/salud/hospitales/joint-commission>
- <http://www.promedcostarica.org>
- <https://www.nueterra.com>
- <http://www.elfinancierocr.com/negocios/turismo-medico-crece-y-sofistica-su-oferta-en-costarica/4YM5W6DJFC73AZXGJZAMD7PRQ/story/>
- [www.clinicaltravel.co](http://www.clinicaltravel.co)
- <https://www.ptp.com.co/>
- [www.minsalud.gov.co](http://www.minsalud.gov.co)
- [www.jointcommission.org](http://www.jointcommission.org)
- <https://www.medigo.com/es>
- [http://www.dental-tribune.com/articles/news/latinamerica/35237\\_la\\_preocupante\\_proliferacion\\_de\\_facultades.html](http://www.dental-tribune.com/articles/news/latinamerica/35237_la_preocupante_proliferacion_de_facultades.html)
- <https://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/?c=Colombia>
- <http://www.imbanaco.com/especialidades-y-centro-medico/acerca-de-centro-medico-imbanaco/nuestra-historia/>
- <https://globalhealthcareresources.com>

- <http://federacionodontologicacolombiana.org/blog/academico/la-preocupante-proliferacion-de-facultades>
- <https://www.medicaltourismcongress.com>
- [http://www.mincit.gov.co/publicaciones/38487/ocupacion\\_hotelera\\_de\\_abril\\_de\\_2017\\_la\\_mas\\_alta\\_de\\_ultimos\\_5\\_anos\\_en\\_colombia](http://www.mincit.gov.co/publicaciones/38487/ocupacion_hotelera_de_abril_de_2017_la_mas_alta_de_ultimos_5_anos_en_colombia)
- <https://patientsbeyondborders.com>
- <http://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/servicios/muestra-mensual-de-hoteles-mmh>
- <http://www.inviertaencolombia.com.co/zonas-francas-y-otros-incentivos/zonas-francas-permanentes-especiales.html>
- [www.fiscal.com.co](http://www.fiscal.com.co)
- <http://zonafrancabogota.com/regimen-franca-hace-mas-competitivas-a-las-empresas-del-sector-salud/>
- <http://www.constructoragomezgomez.com/index.php/sabana-park>
- <https://www.cancilleria.gov.co/sites/default/files/informe-ejecutivo-2013-vinculacion-colombianos-exterior.pdf>
- <https://viventa.co/colombianos-en-el-exterior-quienes-somos-cuantos-somos-y-en-donde-vivimos/>
- [http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16590/informes\\_de\\_turismo](http://www.mincit.gov.co/publicaciones/16590/informes_de_turismo)
- [http://www.deloitte.com/assets/DcomUnitedStates/Local%20Assets/Documents/us\\_chs\\_MedicalTourismStudy\(3\).pdf](http://www.deloitte.com/assets/DcomUnitedStates/Local%20Assets/Documents/us_chs_MedicalTourismStudy(3).pdf)



ISBN: 978-958-57770-7-1



---

**unicoc.edu.co**

PBX: 668 3535, Campus Chía: Autop. Norte Km. 20