

MEMORIA FORO

SJO ¡Vive la Salud!



MUNICIPALIDAD
DE SAN JOSÉ



AGENCIA LOCAL DE INNOVACIÓN Y DESARROLLO



INDICE

Pág 03	Frases y opiniones de participantes
Pág 05	Presentación
Pág 07	Programa
Pág 09	San José Ciudad Turismo
Pág 10	Experiencias memorables para los pacientes internacionales
Pág 14	Políticas Públicas en Turismo de Salud
Pág 18	Modelos y encadenamientos de negocios en Turismo de Salud
Pág 22	Programa de formación profesional en gestión del turismo de salud
Pág 22	Acceso a financiamiento bancario
Pág 23	Participantes



SJO ¡Vive la Salud!

Debemos tener procesos estandarizados, estar preparados, eso va a generar una experiencia muy positiva para que el paciente esté feliz con los resultados y salga del país diciendo: me han tratado muy bien.

Antonio Costa Rúa
Health Choices International

La pandemia nos hizo muchísimo más sensibles para entender las necesidades de los clientes y nos permitió incorporar algunos cambios en las dietas, amenidades y servicios.

Samira Fuentes
Holiday Inn Sabana

Detalles humanos como la amabilidad. Ellos buscan ese servicio al cliente, siempre van a buscar esa asesoría, esa asistencia, sentirse seguros, sentirse respaldados, escuchados.

Silvia Vargas
Ecogetaways Travel Designs

Estamos muy enfocados en esto de que el paciente realmente tenga un acompañamiento y entienda la cirugía que se va a hacer, los cuidados que va a tener después.

Amanda Solorzano
Clínica 20/20

La ley faculta al ICT para realizar acciones de promoción de manera conjunta con la Comisión interinstitucional; sin embargo, se requieren más datos e información del mercado para poder realizar campañas mucho más específicas.

Gustavo Alvarado
Director de Gestión y Asesoría del ICT

El Ministerio de Salud es un actor fundamental, debido a su papel vital en la aprobación del marco regulatorio y normativo para el funcionamiento adecuado de los centros de salud. Estos productos y servicios deben estar regulados. No se pretende tener una regulación rígida, pero sí rigurosa, a fin de garantizar la seguridad y calidad al paciente que visita el país.

César Gamboa
Director de Servicios de Salud, Ministerio de Salud

Anualmente llegan al país más de setenta mil pacientes internacionales provenientes de varios países, en este contexto cobra cada vez más importancia la cadena de valor, la cual puede verse altamente beneficiada ante la oportunidad de contar con un marco regulatorio, a partir la aprobación de la Ley 10320

Massimo Manzi,
Director Ejecutivo Cámara Costarricense de la Salud

En cuanto a la participación de las MIPYME dentro del naciente ecosistema del turismo de salud en Costa Rica, el reto está en cómo encadenamos esas empresas a esta propuesta, mejorando la capacitación y formación, el acceso a fuentes de financiamiento y mejorando la seguridad.

Rubén Acón
Presidente de Canatur

El hecho de que este Foro convoque a cuatro cámaras empresariales habla de avances muy importantes y ahora les corresponde seguir dándole el lugar que merece a la capacitación y formación en distintas áreas como atención, calidad, mercadeo, entre otras.

Mario Bonilla
Clínica Dental Sonrisa para Todos

Principalmente hacer cambios importantes en la experiencia del paciente, y eso incluye que el servicio sea personalizado, que haya una excelente atención al cliente, que haya una concientización del personal que va a atender al paciente.

Patricia Lizano
Hotel Aurola Holiday Inn

Costa Rica sigue siendo un referente en la región, la competencia internacional y regional que enfrenta el país es importante, especialmente por las mejoras en oferta que se han dado en México y Colombia.

Oscar Molina
Health Choices International

Desde nuestra perspectiva de negocios aspiramos convertirnos en parte del staff de la clínica, respetando que cada centro médico tiene su forma, su organigrama, su modus operandi.

Sergio Gómez
Suites Cristina

Nosotros forjamos esta realidad con instituciones públicas, organizaciones privadas, con la banca que ya ha mostrado interés y participa en este foro, para que podamos realmente formular una estrategia, una hoja de ruta que permita que esta ciudad se convierta en un verdadero destino para el Turismo de Salud; que se haga a partir de un auténtico ecosistema construido de manera concertada para atraer más y más turistas a hacerse tratamientos de salud en la ciudad de San José, lo cual desencadenará otras actividades económicas y se convertirá en un factor de reactivación de la economía de nuestra ciudad y de nuestro país.

Johnny Araya Monge
Alcalde de San José

En el siguiente enlace, se puede tener acceso a todas las presentaciones realizadas durante el Primer Foro SJO Vive la Salud

https://drive.google.com/drive/folders/1Xj-OQ16qS9AQvUKnrkWAEhm4fKH5MhB?usp=drive_link

SJO ¡Vive la Salud!

PRESENTACIÓN

Johnny Araya Monge

Alcalde de San José

Costa Rica es un destino que les ofrece a sus visitantes el mejor café del mundo, que le ha declarado la paz a la humanidad aboliendo el ejército y ha sido premiado internacionalmente por su compromiso consistente con la recuperación de la superficie boscosa y la conservación del medio ambiente. Acorde con su buena fama, nuestro pequeño país recibe 3 millones de turistas al año, lo que convierte la actividad en un servicio esencial para el desarrollo, generando alrededor \$4.000 millones de dólares por concepto de divisas, lo que representa en ingresos un 6,4% del PIB. Tales ingresos se distribuyen de manera bastante democrática a lo largo de la cadena productiva constituida por empresas de todos los tamaños, lo cual tiene un impacto fuerte en el bienestar de miles de familias costarricenses.

San José es la capital de Costa Rica, el lugar en el que todo empieza. La ciudad cuenta con el 10% de su territorio cubierto de parques, bosques urbanos y cuencas hidrográficas donde se pueden observar medio centenar de especies de aves y una gran variedad de otras especies. Es también la única ciudad del continente americano que puede mostrar dos de las mejores colecciones de arte precolombino de jade y oro en dos magníficos museos ubicados a 600 de metros uno del otro. Ambas colecciones y las aves que visitan y pueblan San José, representan el destino de intercambio biológico, social, económico y cultural que fue, es y será siempre la ciudad capital. Un destino natural de flora, fauna y seres humanos, punto de encuentro y destino de culturas de todo el país y el mundo.

Todo eso y mucho más es San José, aunque quizás el ángulo menos conocido del turismo en Costa Rica y San José, sea el turismo de salud. La ciudad capital es un auténtico Hub de salud pública que alberga cuatro hospitales clase A, que son la cúspide de un sistema de salud organizado en una amplia red nacional de servicios de salud que van desde la atención primaria en comunidades hasta la realización de las más sofisticadas cirugías con base en las más avanzadas tecnologías médicas.





SJO ¡Vive la Salud!

El buen desempeño del país durante la pandemia testimonió las altas capacidades de la salud pública basada en el principio de la subsidiaridad y universalidad del sistema de seguridad social costarricense y el concepto de producción social de la salud. Al lado de los servicios de salud pública, ha emergido a lo largo de los años un floreciente y complejo sector privado con al menos 1200 centros de salud, que brindan sus servicios a costarricenses y extranjeros.

Mediante la Ley 10320 denominada: "PROMOCIÓN Y FOMENTO DE SERVICIOS DE TURISMO DE SALUD EN COSTA RICA", publicada en el diario La Gaceta N° 6, en enero 16 del año 2023, se declara de interés público el turismo de salud (Imprenta Nacional de Costa Rica. Enlace). En esta misma línea, fue que el Concejo Municipal declaró de interés cantonal el Turismo de Salud, por lo que se incorporó al tema dentro del Plan de Desarrollo Municipal con el fin, de promover el Turismo de Salud en San José, según el acuerdo del 28 de marzo del año 2023.

SJO ¡Vive la Salud!

PROGRAMA

- 8:30** Registro de participantes.
- 9:00** **San José Ciudad Turismo.**
Expone:
Mauricio González, coordinador dial sjo.
- 9:15** **Panel:** Experiencias memorables para los pacientes internacionales.
Modera:
Flora Ayub, directora ejecutiva de la Cámara de Hoteles de Costa Rica.
Exponen:
Antonio Acosta-Rua. Health Choices International.
Samira Fuentes. Holiday Inn La Sabana.
Amanda Solorzano. Clínica 20/20.
Silvia Vargas. Ecogetaways Travel Designs.
- 10:00** Receso
- 10:15** **Financiamiento empresarial para el turismo de salud.**
Expone:
Mariela Valverde, ejecutiva del Banco de Costa Rica.
- 10:30** **Programa de Formación Profesional en Gestión del Turismo de Salud.**
Exponen:
Francisco Mesén, rector ULaSalle.
Gilberto Alfaro, vicerrector Académico ULaSalle.
- 11:00** **Inauguración oficial,** Ing. Johnny Araya Monge, alcalde de San José.

SJO ¡Vive la Salud!

PROGRAMA

- 11:15** **Panel:** Políticas Públicas en Turismo de Salud.
Modera: Mauricio González Oviedo, Coordinador dial sjo.
Exponen:
César Gamboa, director de Servicios de Salud, Ministerio de Salud
Massimo Manzi, director ejecutivo Cámara Costarricense de la Salud.
Rubén Acón, presidente Cámara Nacional de Turismo.
Gustavo Alvarado, director de Gestión y Asesoría Turística ICT.
- 12:00** **Cierre de la primera parte.**
- 14:00** **Panel:** Modelos y encadenamientos de negocios en Turismo de Salud.
Modera: Andy Bezara, consultor dial sjo.
Exponen:
Mario Bonilla. Clínica Dental Sonrisa para Todos.
Patricia Lizano. Hotel Aurola Holiday Inn.
Oscar Molina. Health Choices International.
Sergio Gómez. Suites Cristina.
- 15:00** **Financiamiento empresarial para el turismo de salud.**
Expone:
Mariela Valverde, ejecutiva del Banco de Costa Rica.
- 15:15** **Receso**
- 15:30** **Rueda de negocios.**
Coordinador: Andy Bezara, consultor dial sjo.
- 15:15** **Cierre**

SJO ¡Vive la Salud!

San José CIUDAD TURISMO

Mauricio González

Coordinador de la Agencia Local de Innovación y Desarrollo
Municipalidad de San José

Cada año son atendidos en Costa Rica 70.000 pacientes internacionales provenientes el 83% de Estados Unidos y un 11% de Canadá. El 90% de todos ellos realizan sus procedimientos médicos o se hospedan en la ciudad de San José y sus alrededores, lo que representa un ingreso superior a los US\$400 millones de dólares anuales, y la generación de, al menos, 30.000 empleos entre hospitales, clínicas, centros de recuperación, farmacias, laboratorios clínicos, con ingresos cercanos a los US\$500 millones de dólares en el 2019, el año pre-pandemia y todo señala a que en el 2024 esas cifras volverán a recuperarse. Tomando en consideración esta realidad y su impacto económico, la Asamblea Legislativa de Costa Rica aprobó la ley 10320: "Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud" a finales del 2022, declarando el turismo de salud y la promoción de sus servicios como actividad de utilidad pública.

Dicha Ley tiene por objeto facilitar y promover la cooperación interinstitucional para el desarrollo de programas, planes o proyectos para incentivar los servicios de turismo de salud en Costa Rica, promoviendo la llegada y atención de más pacientes internacionales. Es en este contexto, que la Ciudad de San José ha declarado el Turismo de Salud como actividad de interés público.

Son muchas las oportunidades de negocios y bienestar social que ofrece la capital de Costa Rica, siempre abierta a la innovación y a la sana convivencia entre pueblos y culturas. Una ciudad abierta al mundo y precisamente eso es por lo que la Agencia Local de Innovación y Desarrollo de la Municipalidad de San José, se propuso inaugurar la nueva estrategia de Turismo de la Ciudad, con el Foro SJO Vive la Salud, en coordinación con el Ministerio de Salud, la Cámara Costarricense de la Salud, la Cámara Nacional de Turismo, la Cámara Costarricense de Hoteles, la Asociación Costarricense de Operadores Turísticos y el Banco de Costa Rica.



SJO ¡Vive la Salud!

Experiencias memorables para los pacientes internacionales

Moderación:

Flora Ayub, directora ejecutiva de la Cámara de Hoteles de Costa Rica.

Panelistas

Antonio Acosta-Rua. Health Choices International.

Samira Fuentes. Holiday Inn La Sabana.

Amanda Solorzano. Clínica 20/20.

Silvia Vargas. Ecogetaways Travel Designs.



Contexto

Los pacientes internacionales y sus acompañantes requieren una serie de servicios médicos y turísticos, los cuales deben ser planificados y confirmados con antelación, durante e inclusive luego de su estadía en el país, esto aplica esencialmente para pacientes que requieren concluir su tratamiento en dos o tres viajes inclusive.

Estos servicios podrían incluir transporte, hospedaje, alimentación, dietas especiales, cuidados postoperatorios, chequeos médicos, servicios de laboratorio clínico, servicios de imágenes médicas, actividades recreativas y/o turísticas, servicios de traductores e intérpretes, entre muchos más.

La identificación de estas necesidades y requerimientos resultan fundamentales para que la experiencia de los pacientes internacionales y sus acompañantes sea segura, placentera, confortable y memorable.

SJO ¡Vive la Salud!

Para que esto ocurra, empresas como: hospitales, clínicas, centros médicos, hoteles, apartahoteles, centros de recuperación postoperatoria, agencias de viajes, tour operadores, empresas de transporte y otra serie de estas que se encuentran enlazadas productivamente; deben trabajar junta y cooperativamente en la creación de productos, servicios, programas y paquetes altamente especializados.

Propósito

Identificar las necesidades y requerimientos específicos de los pacientes internacionales y sus acompañantes, tomando en consideración su condición médica preexistente, el tipo de tratamiento, el procedimiento o cirugía, el proceso de recuperación post operatorio, la dieta, alimentación, traslados, transporte y amenidades que los clientes quieran disfrutar. Todo ello, incluyendo la necesidad de procesos, protocolos, infraestructura que garanticen siempre la calidad de los servicios y la seguridad del paciente como parte fundamental de la experiencia.

Preguntas para los panelistas

San José es visitada por más de 60.000 pacientes internacionales al año, para recibir distintos tratamientos y cirugías, muchas de ellas ambulatorias y otras de alta complejidad. Muchos pacientes viajan solos, pero otros acompañados. Desde sus experiencias y giros de negocio:

¿Cuáles serían las principales necesidades específicas de los pacientes internacionales, que deben ser atendidas antes, durante y después de su tratamiento para crear una “Experiencia Memorable Personalizada”?

¿Qué tan importante es la familia o el acompañante para el paciente internacional y cómo debe ser tomado en cuenta dentro de la experiencia?

¿Qué opinan ustedes acerca de la importancia de los servicios de hospedaje, transporte y de turismo en general en la creación de experiencias memorables, tanto para los pacientes, como los acompañantes?

¿Qué tan importante es la seguridad y calidad de los servicios médicos, asistenciales y clínicos para los pacientes internacionales antes, durante y después de viaje?

Antonio Acosta Rua
Health Choices International

Mi experiencia en acreditación de servicios de salud, indica que el tema de la calidad de los servicios que se brindan a los pacientes internacionales ha sido fundamental en el desarrollo del turismo de salud en Costa Rica.

Mientras el paciente se encuentre en un centro médico debidamente acreditado y en unas pocas clínicas y hospitales de alto nivel que aún no lo están, no hay mucho de qué preocuparse en términos de la calidad y la garantía de que tendrá un buen servicio y, en general, una buena experiencia.

SJO ¡Vive la Salud!

En la actualidad, más allá de los servicios médicos propiamente dichos, los niveles de atención deben extenderse a toda la cadena de valor de atención de los pacientes y sus acompañantes.

El reto aquí es que los servicios de hospedaje en hoteles, el transporte en el que se movilizan y las demás experiencias turísticas que pacientes y acompañantes van a tener durante toda su estancia en el país, estén blindada contra cualquier fallo atribuible a la calidad de sus servicios.

El otro concepto fundamental para considerar es el de la seguridad del paciente, la cual se deriva de la estandarización y certificación de los procesos de calidad en toda la cadena de valor: sector médico, sector hotelero, sector transporte y operadores turísticos, lo cual implica tener un plan pormenorizado por parte de cada prestador de servicios, que les permita atender a sus clientes con confianza y, a la vez, estar preparados para atender cualquier tipo de eventualidad.

El turismo médico representa una oportunidad de negocios muy buena para la ciudad de San José, cada paciente y los acompañantes que viajan con él están aquí, al menos, diez días y vendrán en múltiples ocasiones. Para que esos negocios prosperen, necesitamos aprovechar también la oportunidad de que cada uno de ellos se convierta en un embajador de la ciudad, a partir de una experiencia que les resulte gratificante y memorable. Una experiencia memorable quiere decir una experiencia donde todo fue de acuerdo con el plan o aún mejor y esto solo lo puede hacer posible el buen funcionamiento en la ejecución del proceso de toda la cadena de valor.

Samira Fuentes
Hotel Holiday Inn La Sabana

El trabajo lo debemos en conjunto, porque nosotros no somos una empresa aislada, dependemos de muchos. Dependemos de la gente que brinda transportes, de las empresas que se dedican a ser paquetes turísticos.

En cuanto a la atención, es claro que la empatía en el servicio para todos los clientes es fundamental, especialmente los pacientes y acompañantes que vienen referidos por el sector médico. Hay que tener mucha empatía para entender la situación por la que están pasando, en todo momento, con la familia y con el paciente.

Está muy claro también, que uno de los aspectos fundamentales para el buen funcionamiento de la cadena de valor, reside en la importancia de la comunicación entre el hospital, la clínica y el hotel.

Amanda Solorzano
Clínica 20/20

En la Clínica 20/20 tratamos de que el paciente, como lo dijo el Doctor Acosta, desde que entra hasta que salga, reciba un servicio de calidad. La clínica 20/20 se acreditó recientemente y eso nos ha ayudado también a impulsar más la seguridad y la calidad que va a recibir el paciente. Estamos muy enfocados en esto de que

SJO ¡Vive la Salud!

el paciente realmente tenga un acompañamiento y entienda la cirugía que se va a hacer, los cuidados que va a tener después. Es muy importante que esto se comprenda, ya que mucha de la responsabilidad después de la cirugía está en las manos del paciente.

Es importante que brindemos un servicio de calidad y de seguridad en todo momento, desde que el paciente entra hasta que sale. El personal debe brindar esta simpatía al paciente y al acompañante. En la clínica, acudimos a buscar una acreditación internacional [...] fue un proceso largo de dos años y hemos visto que realmente hay que estar alimentando constantemente estos procesos, para facilitar el mejor servicio posible a los pacientes.

Silvia Vargas
Ecogetaways Travel Designs

El secreto del turismo de lujo en realidad no tiene absolutamente nada que ver con lo costoso. Hacer un paquete de viajes se trata de crear una experiencia y este servicio impecable que le podemos ofrecer al cliente, mediante los pequeños detalles. Esto aplica también para todo tipo de turista, inclusive para nuestros pacientes, todas las personas estamos buscando ese trato humano y en realidad es algo que tanto nuestra industria sea médica o de turismo, debemos garantizar.

La empatía, la comunicación con el paciente y acompañantes, es lo que de verdad crea una experiencia positiva. El acompañante es igual de importante y si no más, porque el paciente tiene que hacer algo en específico, mientras los acompañantes lamentablemente muchas veces están muy limitados en sus opciones de servicio.

Políticas Públicas en Turismo de Salud

Moderación:

Mauricio González, Coordinador dial sjo.

Panelistas

César Gamboa, Director de Servicios de Salud, Ministerio de Salud.

Massimo Manzi, Director Ejecutivo de la Cámara Costarricense de la Salud.

Rubén Acón, Presidente de la Cámara Nacional de Turismo.

Gustavo Alvarado, Director de Gestión y Asesoría Turística del ICT



Contexto

Con la entrada en vigor de la Ley 10320, la declaratoria de actividad de interés y la conformación de la comisión interinstitucional presidida por el Ministerio de Salud, Costa Rica tiene una oportunidad y un marco regulatorio para desarrollar una estrategia de promoción, fortalecimiento y posicionamiento en mercados claves internacionales como Estados Unidos y Canadá. Las alianzas público-privadas, la generación de políticas, acciones y planes concretos y la articulación interinstitucional resultan fundamentales con miras a la construcción de un plan de largo plazo.

Propósito

Identificar qué tipo de decisiones deben tomarse y cuáles serían los mecanismos necesarios para que los entes gubernamentales promuevan políticas y procesos para incentivar la llegada de pacientes

internacionales, fomentando la articulación interinstitucional y facilitando la construcción de alianzas público-privadas, considerando el papel preponderante del sector privado y especialmente las cámaras que lo representan, poniendo un énfasis especial en el desarrollo de las MIPYME.

Preguntas dirigidas para todos los panelistas

En el 2022, la Asamblea Legislativa aprobó la Ley 10320, para incentivar y promover el Turismo de Salud en Costa Rica, integrando una Comisión Interinstitucional integrada por el Ministerio Salud, Ministerio de Comercio Exterior (Comex), Instituto Costarricense de Turismo (ICT), Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (Procomer), Coalición Costarricense de Iniciativas de Desarrollo (CINDE), Cámara Costarricense de la Salud, Colegio de Médicos de Costa Rica, Asociación Costarricense de Turismo de Bienestar (Wellness Costa Rica) y la Cámara Nacional de Turismo (Canatur).

¿Cuál es la importancia que tiene el hecho de que Costa Rica se define como un destino específico en Turismo de Salud?

Con respecto a la implementación de la Ley 10320 para el incentivo y promoción del turismo de salud en Costa Rica, podría usted indicarnos: ¿Cuál es el papel del ICT, como ente rector de la promoción turística del país, en el proceso de reglamentación de la Ley 10320 y en la promoción del Turismo de Salud a nivel internacional?

¿Cuáles son 5 elementos fundamentales para fortalecer a Costa Rica como un destino de salud a nivel mundial, según la Cámara Costarricense de la Salud?

El desarrollo turístico costarricense se ha destacado por una cadena de valor que fomenta la democracia económica, desde la perspectiva de Canatur: ¿Qué tipo de estrategias y medidas deberían tomarse desde el sector público y privado para fomentar el fortalecimiento de las MIPYME dentro del naciente ecosistema del turismo de salud en Costa Rica?

Con respecto a la implementación de la Ley 10320 para el incentivo y promoción del turismo de salud en Costa Rica, desde la perspectiva del Ministerio de Salud: ¿Cuál es el Plan de Trabajo del Ministerio de Salud, como ente rector, en la reglamentación de la Ley y cuál va a ser el enfoque de dicho proceso?

Gustavo Alvarado Director de Gestión y Asesoría Turística del ICT

Resulta importante destacar el tema del turismo de salud como una opción diferente que el país va a empezar a desarrollar, pero que además tenía fortalezas de por sí, con sus condiciones propias de desarrollo económico, que va ligado mucho al desarrollo de la atención médica en Costa Rica.

Durante toda la discusión y trabajo previo a la aprobación de la Ley, siempre estuvo presente el tema de quien presidiera la Comisión Nacional, en ese sentido, el ICT, mantuvo una posición de que, al tratarse de tratamientos médicos, el Ministerio de Salud debía presidir dicha comisión y la Ley 10320 logra solventar esta situación.

La promoción del Turismo de Salud en Costa Rica puede seguir el ejemplo del turismo de negocios y el de convenciones de los cuales apenas se hablaba hace dos décadas y ahora forman parte integral de la estrategia de promoción del país a nivel internacional.

La ley faculta al ICT para realizar acciones de promoción de manera conjunta con la Comisión interinstitucional; sin embargo, se requieren más datos e información del mercado para poder realizar campañas mucho más específicas.

Massimo Manzi
Director Ejecutivo de la Cámara Costarricense de la Salud

El turismo de salud en Costa Rica se remonta a los últimos veinte años, teniendo desde entonces una gran trayectoria como destino para pacientes internacionales. Como ha sido dicho, anualmente llegan al país más de setenta mil pacientes internacionales provenientes de varios países y en ese contexto cobra cada vez más importancia la cadena de valor que integran empresas de varios sectores, la cual puede verse altamente beneficiada ante la oportunidad de contar con un marco regulatorio, a partir la aprobación de la Ley 10320 para la Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud.

En la actualidad, tenemos, al menos, cinco retos fundamentales para fortalecer a Costa Rica como un destino de salud a nivel mundial, algunos internos del lado de la oferta y otros externos del lado de la demanda:

- La urgencia de una eficiente y eficaz colaboración en el trabajo interinstitucional entre los sectores y público-privado, que se supone facilita el nuevo marco legal.
- El reto de un mayor desarrollo de la capacidad de resolución de los problemas de los pacientes, en relación con la calidad y seguridad de los servicios que se brindan en toda la cadena de valor.
- La necesidad de capacitar mejor a toda la cadena de valor en la empresa privada.
- La necesidad de crear experiencias memorables basada en la cadena de valor.
- La urgente necesidad de impulsar campañas de promoción del país como destino de turismo de salud, lideradas por el sector público.

Rubén Acón
Presidente de la Cámara Nacional de Turismo

A partir de la Ley 10320 se está hablando de articular y coordinar mejor entre el sector público y el sector privado, reconociendo las fortalezas que tenemos, pero también la competencia que enfrentamos.

Para Costa Rica resulta importante la diversificación de su oferta turística en los mercados internacionales y el turismo de salud es uno de esos nichos de mercado. Con esta ley, creemos que podemos tomar las acciones y las medidas correctas y adecuadas para aprovechar este turismo que incluye turismo médico y turismo de bienestar.

SJO ¡Vive la Salud!

En cuanto al desarrollo de la cadena de valor y la participación de las MIPYME dentro del nascente ecosistema del turismo de salud en Costa Rica, el reto está en cómo encadenamos esas empresas a esta propuesta, mejorando la capacitación y formación, el acceso a fuentes de financiamiento y mejorando la seguridad, esos son elementos de especial importancia.

A futuro, la visión de los encadenamientos debe desarrollarse a nivel regional. Sé que por ahora el proyecto se enfoca en San José, pero en lo personal, yo quisiera a largo plazo que esta propuesta de Turismo de Salud se lleve a todas las zonas turísticas del país.

César Gamboa
Director de Servicios de Salud, Ministerio de Salud

La institucionalidad del sector salud es clave para el desarrollo de las propuestas, aunque otorgando la relevancia que merece el necesario desarrollo de la alianza público-privada en este tipo de iniciativas, en las cuales el Ministerio de Salud es un actor fundamental, debido a su papel vital en la aprobación del marco regulatorio y normativo para el funcionamiento adecuado de los centros de salud.

En esa línea, inició funciones la Comisión Nacional liderada por el Ministerio de Salud, que debe desarrollar una visión compartida que involucra tanto al sector público como al privado. El enfoque tiene que orientarse hacia una visión de país, desde una perspectiva integral de la salud pública que incluya todos los temas relacionados a la salud y el bienestar.

Con la misma visión de integralidad, entonces se podría hablar de productos y servicios turísticos, los cuales estaríamos promocionando a nivel internacional. Estos productos y servicios deben estar regulados. No se pretende tener una regulación rígida, pero sí rigurosa, a fin de garantizar la seguridad y calidad al paciente que visita el país.

SJO ¡Vive la Salud!

Modelos y encadenamientos de negocios en Turismo de Salud

Moderación:

Andy Bezara, Consultor dial sjo.

Panelistas

Mario Bonilla. Clínica Dental Sonrisa para Todos

Óscar Molina. Health Choices International

Patricia Lizano. Hotel Aurola Holiday Inn

Sergio Gómez. Suites Cristina



Contexto

El sector privado constituido por hospitales, clínicas, centros médicos, hoteles, apartahoteles, centros de recuperación postoperatoria, agencias de viajes, tour operadores, empresas de transporte y otra serie de empresas están llamadas a trabajar juntas en la creación de un portafolio integrado de servicios. Otro gran desafío está relacionado con la promoción internacional, incluidas campañas de mercadeo, comunicación y posicionamiento, en los mercados geográficos que son el objetivo por conquistar. La capacitación y formación de talento humano es fundamental debido a la necesidad de desarrollar nuevas habilidades, competencias y destrezas con el fin de contar con personal capacitado y bilingüe en toda la cadena de valor para garantizar la calidad, la seguridad y la experiencia del viaje.

Propósito

Determinar cuáles son los mecanismos que se deben activar para lograr un mayor nivel de encadenamiento productivo y asociatividad entre las empresas de la industria de la salud y la industria turística que permitan crear programas y paquetes de servicios especializados en pacientes internacionales y sus acompañantes, desarrollando las habilidades y competencias necesarias en diversas áreas en nuestras empresas.

Preguntas para los panelistas

Durante los últimos veinte años el sector privado ha liderado las iniciativas de promoción internacional de Costa Rica como destino de salud en mercados internacionales. En este sentido:

¿Qué tipo de apoyo y políticas deben incentivarse para que las empresas privadas, especialmente las pequeñas, puedan promocionar sus servicios en los mercados internacionales objetivo? ¿Cuáles son las acciones que se necesitan para incrementar la llegada de pacientes internacionales?

¿De qué manera las empresas de la industria turística pueden trabajar de manera más directa con los hospitales y clínicas en el desarrollo de programas, paquetes y productos integrales y especializados? Para las empresas no médicas en el turismo de salud: ¿Cómo ha sido ese proceso a lo largo de los años?, ¿Cómo lo ha logrado?, ¿Cuáles han sido los grandes desafíos? ¿Cuáles han sido los grandes logros?

¿Qué tipo de formación y capacitación necesitamos incorporar?, ¿Cuáles son los grandes desafíos que enfrentamos en términos de capacitación, formación y desarrollo de talento humano para seguir siendo competitivos a nivel internacional? ¿Cómo podemos incentivar y promover las alianzas entre los empresarios de ambas industrias?

Mario Bonilla **Clínica Dental Sonrisa para Todos**

Aunque el balance es positivo, aún hay mucho por hacer, especialmente en el trabajo conjunto tanto en el sector público como privado, entre el propio sector privado conformado por hospitales y clínicas y el resto de la cadena de valor. El hecho de que este Foro convoque a cuatro cámaras empresariales habla de avances muy importantes y ahora les corresponde seguir dándole el lugar que merece a la capacitación y formación en distintas áreas como atención, calidad, mercadeo, entre otras. Es fundamental también, que trabajar conjuntamente en campañas de mercadeo con el objetivo de posicionar al país como el destino de turismo médico de primer nivel que es, cada hospital y clínica debe contribuir en el desarrollo de esas campañas de promoción y comercialización a nivel internacional.

Óscar Molina
Health Choices International

Los pacientes internacionales generan una facturación cercana a los \$500 000 000 millones de dólares cada año. La atención de pacientes internacionales ha generado una conciencia de seguridad y calidad del paciente, generando una sensibilización sobre los procesos de acreditación nacional e internacional.

No obstante, aunque Costa Rica sigue siendo un referente en la región, la competencia internacional y regional que enfrenta el país es importante, especialmente por las mejoras en oferta que se han dado en México y Colombia, que son fuertes contendores como destinos de salud para los pacientes internacionales.

El turismo médico es una posibilidad interesante de empleo. Sin embargo, se requiere contar con programas de capacitación y formación de talento a nivel transversal. Se requiere programas para hospitales, clínicas y doctores; pero de igual manera se requieren programas para hoteles, agencias de viaje y tour operadores. Todos estos programas deben responder a las necesidades y requerimientos de los pacientes internacionales y sus acompañantes. Con ello, podemos garantizar una atención integral antes, durante y luego de su estancia en la ciudad.

Patricia Lizano
Hotel Aurola Holiday Inn

Costa Rica se ha posicionado bien en el pasado como un destino de turismo médico y esto gracias a la calidad de los servicios médicos y a la experiencia que ya el país tiene en turismo y a la calidad de los servicios que ofrecen en este sentido. Por supuesto, siempre hay espacio para la mejora. Creo que podemos enfocarnos en aspectos como infraestructura, mejorar en la calidad de los servicios, pero principalmente hacer cambios importantes en la experiencia del paciente, y eso incluye que el servicio sea personalizado, que haya una excelente atención al cliente, que haya una concientización del personal que va a atender al paciente.

Este tipo de actividades son muy importantes, porque es donde nos podamos conocer las clínicas y los hospitales conozcan la oferta turística que hay y conozcan a los proveedores de los servicios de la industria, los transportistas, las agencias de viajes y operadores contribuye a captar más mercado de turismo médico.

Es importante que nosotros como empresarios turísticos seamos flexibles y que nos podamos sentar hablar con los proveedores de servicios médicos y decirles que es lo que necesitan sus pacientes.

No estamos hablando que solamente son clínicas dentales, cirugías plásticas de implantes, habrá otros con todo tipo de tratamientos médicos que nosotros necesitamos sabe que existen y el tipo de demandas que tienen.

SJO ¡Vive la Salud!

Tenemos que hacer esfuerzos de promoción y uso de tantos canales de marketing de manera conjunta como podamos, incluyendo toda la gama de la comunicación digital en redes sociales y páginas web”, como parte del trabajo conjunto de las cámaras empresariales, con la Municipalidad de San José y otros entes gubernamentales.

Sergio Gómez Suites Cristina

El Apartahotel Cristina ha tenido una trayectoria muy exitosa recibiendo y atendiendo pacientes internacionales durante los últimos 20 años. El balance es totalmente positivo, sin embargo, se requiere trabajar en conjunto con los hospitales y clínicas en las mejoras, adecuaciones y procedimientos.

Desde nuestra perspectiva de negocios aspiramos convertirnos en parte del staff de la clínica, respetando que cada centro médico tiene su forma, su organigrama, su modus operandi.

El establecimiento de acuerdos claros y alianzas con los hospitales y clínicas es clave, con el a fin de entender los requerimientos propios de cada institución y, por lo tanto, realizar los ajustes y adecuaciones necesarias en las instalaciones, servicios y protocolos.

Programa de formación profesional en gestión del turismo de salud

Expositores

Francisco Mesén, rector Universidad La Salle.

Gilberto Alfaro, vicerrector académico Universidad La Salle.

Como parte de los acuerdos de trabajo firmados entre la Municipalidad de San José y la Universidad La Salle, se presentó el programa de formación profesional en gestión del Turismo de Salud.

El señor Gilberto Alfaro, indicó que, este es un curso de aprovechamiento y lo que se busca es desarrollar competencias acordes con la necesidad del mercado; el curso contará con cuatro bloques, para así abarcar 80 horas de formación.

El programa fue concebido para que personas con distintas formaciones académicas y áreas laborales, puedan conocer las realidades y necesidades de los pacientes nacionales e internacionales y sus acompañantes.

Acceso a financiamiento bancario

Expositora

Mariela Valverde, ejecutiva del Banco de Costa Rica

Es importante destacar que, con el objetivo de continuar promoviendo acciones conjuntas de apoyo para las empresas del cantón de San José, que les permitan implementar mejoras para promover su competitividad y desarrollo, la Municipalidad de San José y el Banco de Costa Rica acordaron proyectos conjuntos de trabajo. El propósito pretende la dinamización de las micro, pequeñas y medianas empresas como medio para la reactivación económica de la ciudad y la generación de acciones que permitan ofrecer servicios eficientes y acordes a las necesidades de estas empresas.

La materialización de las acciones se desarrolla a través de la Agencia Local de Innovación y Desarrollo y su Programa Municipal Avaes (PMA), orientado a facilitar el acceso a créditos para capital de trabajo, compra de insumos, equipamiento, entre otros. Lo anterior, aunado a la posibilidad de mejorar y actualizar conocimientos, mediante asesorías, capacitación, programas de formación y acompañamiento empresarial personalizado para potenciar el desarrollo de los negocios.

Participantes del I Foro de Turismo de Salud

1. **Agencia de Viajes Destinos Turísticos Sandoval**
2. **Agencia de Viajes Eco Getaways Travel Designs Costa Rica**
3. **Agencia de Viajes Expediciones Tropicales Day Tours**
4. **Agencia de Viajes Innova Adventure Travel Costa Rica**
5. **Agencia de Viajes Jawá Destinos Vacacionales**
6. **Agencia de Viajes Terranova Costa Rica DMC**
7. **Asociación Costarricense de Guías de Turismo**
8. **Asociación Costarricense de Operadoras de Turismo**
9. **Balmesa Soluciones Médicas S.A.**
10. **Banco de Costa Rica**
11. **Bufete Thompson y Asociados S.A.**
12. **Cámara Costarricense de Hoteles**
13. **Cámara Costarricense de la Salud**
14. **Cámara Nacional de Turismo**
15. **Casa Esperanza – Fundación Sueños de Colores**
16. **Centros Médicos Bonanza**
17. **Clínica 20/20**
18. **Clínica Cleo Dental**
19. **Clínica de Audición Cualitek**
20. **Clínica de Radioterapia Siglo XXI**

21. Clínica Dental Especialidades Dentales Los Ángeles
22. Clínica Dental Top Dental Care
23. Clínica Skin and Beauty
24. Clínica Sonrisa para todos
25. Clínica y Spa Canacú
26. Colegio Técnico Profesional de San Sebastián
27. Comercial Farmacéutica Leisa
28. Farmacia Isabel
29. Fénix Aduanal S.A.
30. Green Healthcare International
31. Grupo Marta
32. Grupo Palma Real
33. Health Choices International
34. Horizontes Nature Tours
35. Hospital Cima
36. Hospital Clínica Bíblica
37. Hospital Internacional la Católica
38. Hospital UNIBE
39. Hotel Aurola Holiday Inn San José
40. Hotel Balmoral
41. Hotel Barceló San José
42. Hotel City Express by Marriott San José

43. **Hotel Crowne Plaza Corobici**
44. **Hotel Double Tree by Hilton Cariari**
45. **Hotel Hampton by Hilton Aeropuerto**
46. **Hotel Holiday Inn La Sabana**
47. **Hotel Palma Real San José**
48. **Hotel Sleep Inn**
49. **Hotel Suites Cristina**
50. **Instituto Costarricense de Turismo**
51. **Instituto Nacional de Aprendizaje**
52. **Medical Tourism Advisors**
53. **Ministerio de Salud**
54. **Municipalidad de San José**
55. **Rent a Car EC**
56. **Repuestos La Guaca**
57. **Safe Travel Assitance**
58. **Secure Server CR**
59. **Soluciones de Bienestar**
60. **Torre Médica Latinoamericana**
61. **Trans Logística de Costa Rica**
62. **Universidad de la Salle**
63. **Universidad Hispanoamericana**
64. **Universidad Santa Lucía**