



**Comercio,
Industria y Turismo**





Turismo médico. Requisitos del servicio NTC-ISO 22525:2020

Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Viceministerio de Turismo

Ana María Echeverry Jiménez
Profesional equipo de calidad turística
Dirección de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo



**14 millones de
turistas médicos al
año**



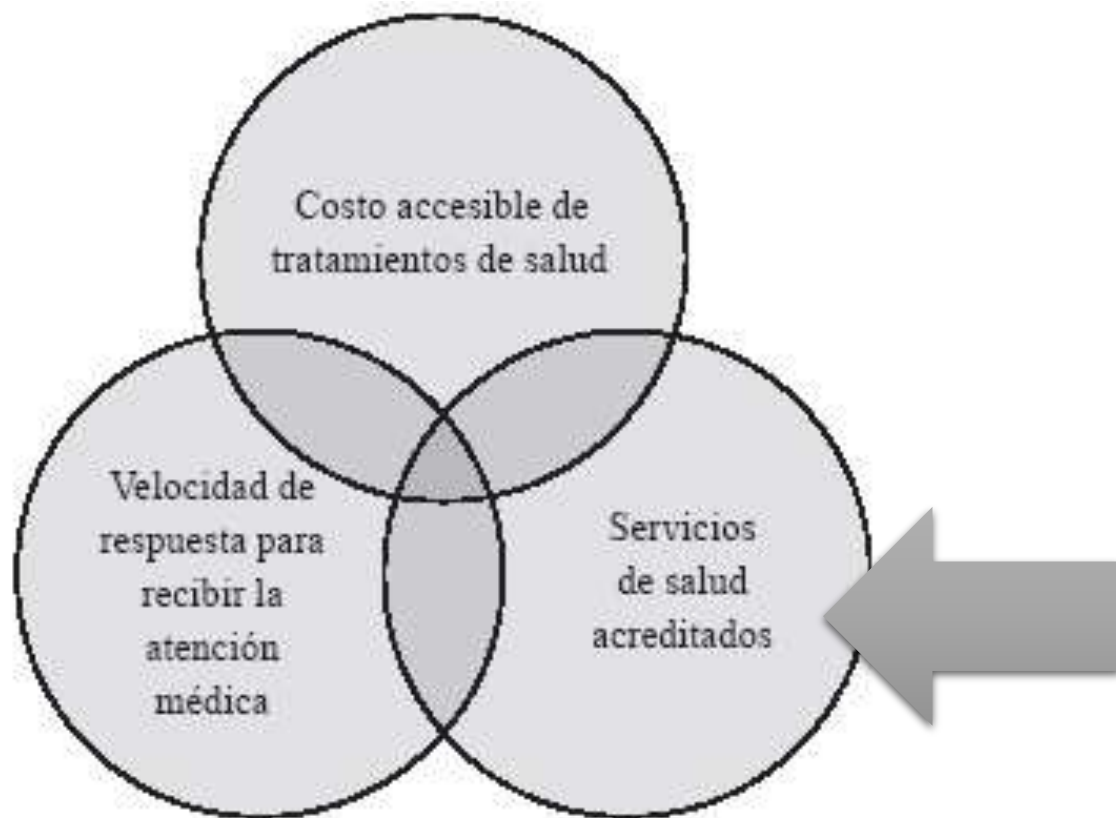
**50-70 mil
millones de
dólares**



1. Contexto

Calidad en el turismo médico

Principales razones de compra pacientes internacionales



Fuente: Martínez, D. (2016). Turismo médico: Generalidades para su comprensión integral. Turismo y Sociedad, XIX, pp.137-161.

97,2%

de los turistas médicos ven la "confianza" como un factor importante o primordial en sus decisiones.

63,3%

de los encuestados dijo que la acreditación influyó en su decisión de elegir su proveedor.

Fuente: Medical Tourism Association

Triple perfil del turista médico



<i>Internacionales</i>	<i>Locales</i>
<ul style="list-style-type: none"> - Pacientes - Empresas autoaseguradas - Aseguradoras - Facilitadores - Acreditadores 	<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores (servicios médicos, equipos médicos, complementarios) - Investigadores - Reguladores - Acreditadores - Promotores - Formadores

2. Esquemas internacionales de calidad en turismo médico



Organización con sede en los Estados Unidos que acredita a más de 22,000 organizaciones y programas de atención médica de los Estados Unidos. La sucursal internacional acredita servicios médicos de todo el mundo.



Hospitales

**Centros
médicos
académicos**



**Atención
ambulatoria**

**Atención
domiciliaria**



**Atención a largo
plazo**

Laboratorios



**Atención
primaria**

**Transporte
médico**

ESTÁNDARES CENTRADOS EN EL PACIENTE

- Objetivos internacionales de seguridad del paciente
- Evaluación de los pacientes
- Atención centrada en el paciente
- Anestesia y atención quirúrgica
- Atención de pacientes
- Gestión y uso de medicamentos
- Acceso a la atención sanitaria y continuidad de la misma

ESTÁNDARES DE LA GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

- Mejora de la calidad y la seguridad del paciente
- Prevención y control de la infección
- Gobierno, responsables y dirección
- Gestión y seguridad de las Instalaciones
- Formación y calificaciones del personal
- Gestión de la información

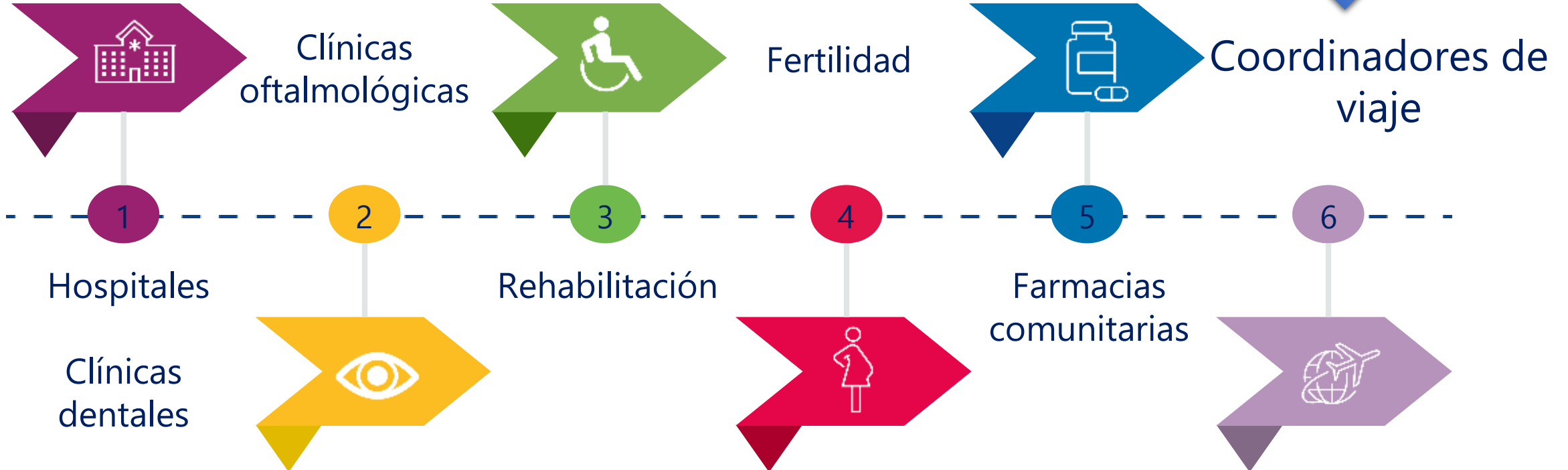
ESTÁNDARES PARA HOSPITALES DOCENTES

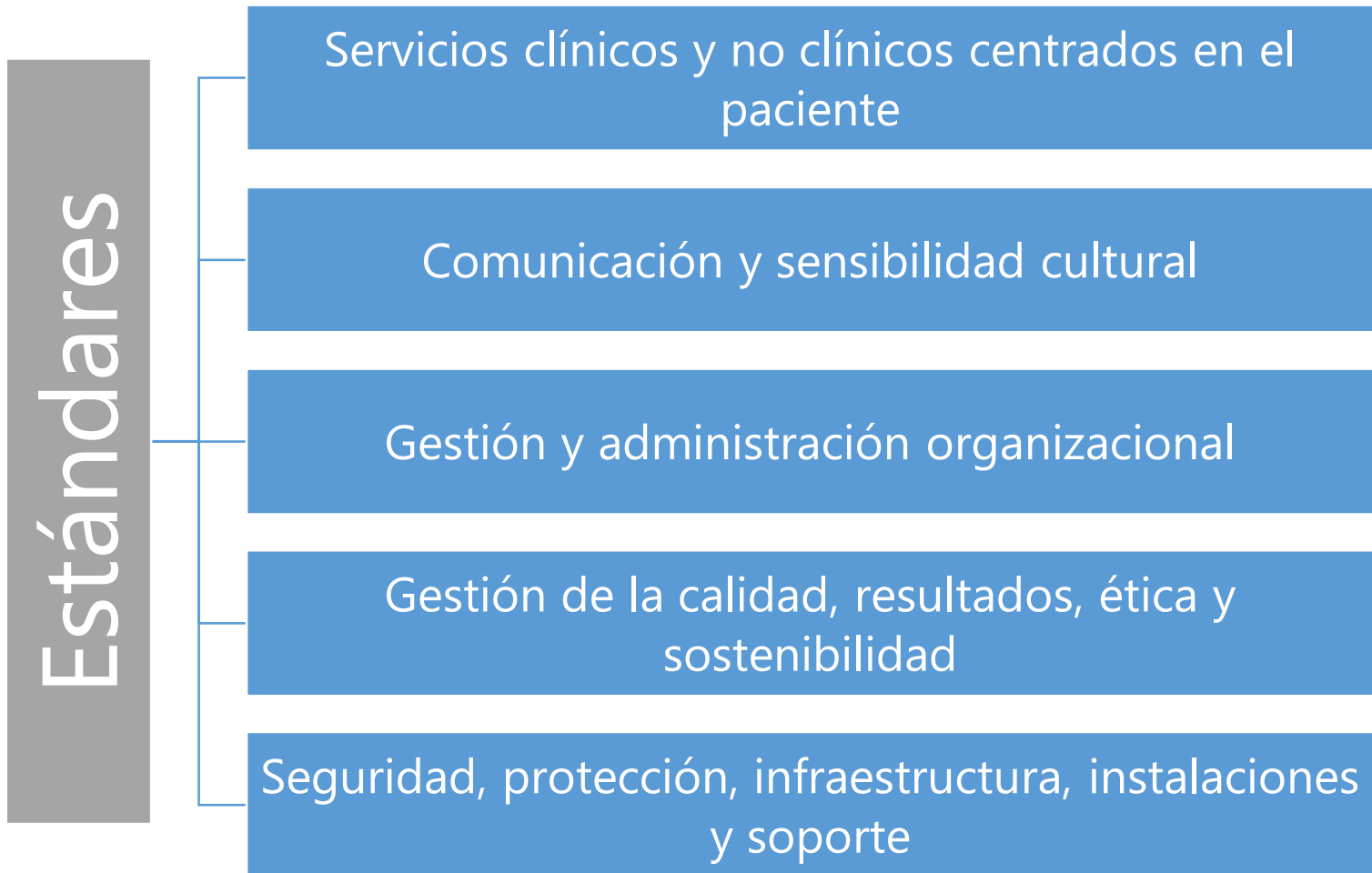
- Educación profesional médica
- Programas de investigación con sujetos humanos



Temos
Trust • effective medicine • optimized services

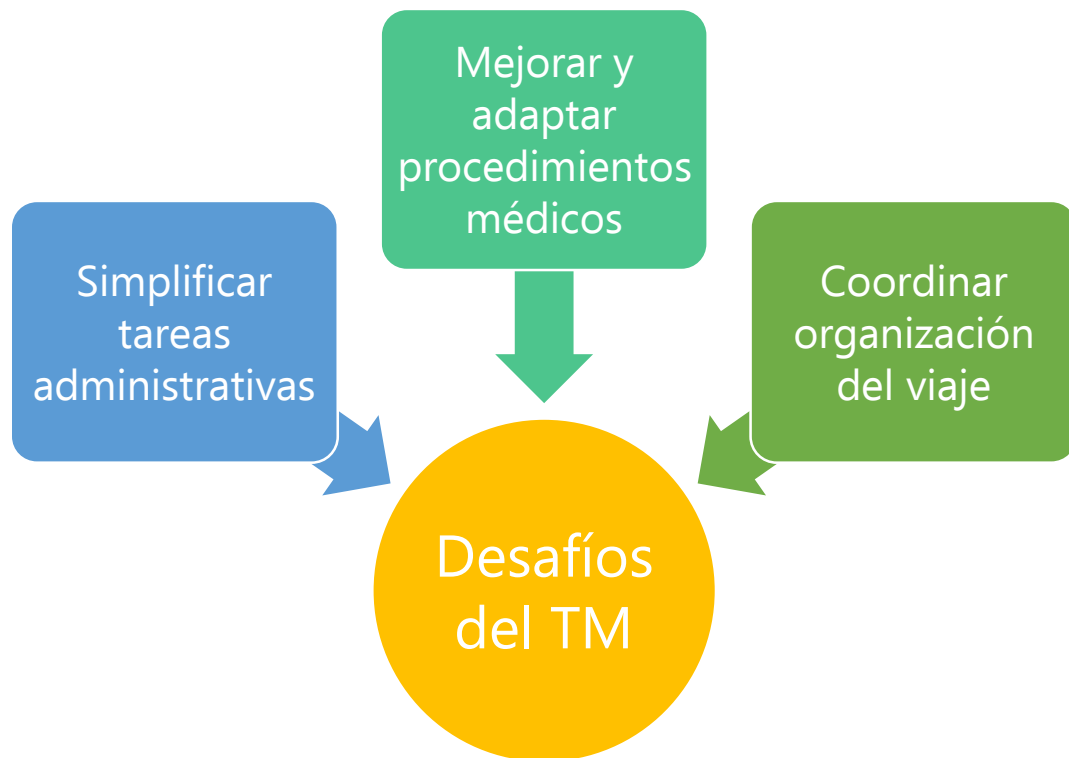
Organización con sede en Alemania, que cuenta con clientes en los cinco continentes. Se enfoca en mejorar y optimizar la calidad del tratamiento médico y los servicios no clínicos, a través de la acreditación de hospitales, clínicas y otros servicios.





3. NTC – ISO 22525:2020

*ISO/TC 228 Turismo y
servicios relacionados*



No aplica para: Centros de talasoterapia –
Balnearios - Spa de bienestar

Estructura general de la NTC-ISO 22525:2020

REQUISITOS DE LA NORMA

4. REQUISITOS GENERALES

5. REQUISITOS PARA LOS
FACILITADORES

6. REQUISITOS PARA LOS
PROVEEDORES DE
ASISTENCIA MÉDICA

ANEXO A (I)
DERECHOS Y DEBERES DEL
TM

ANEXO B (N)
REQUISITOS MÍNIMOS DE COMPETENCIA Y
RECOMENDACIONES PARA LOS FACILITADORES

Cap. 4 Requisitos generales

4.1 Generalidades. El facilitador y el proveedor de asistencia médica deben:



Cap. 4 Requisitos generales

4.3 Servicios de *Concierge*

4.3.1 Generalidades



- Definir servicios ofrecidos para los TM
- Debería considerar: tratamientos, estadía promedio, origen de los TM, idiomas y cuestiones culturales

4.3.2 Lenguas extranjeras y servicios de traducción



- Proporcionar sus servicios en al menos una lengua extranjera
- Proporcionar servicios de traducción, cuando sea requerido

4.3.3 Servicios de transporte



- Ofrecer servicio de transporte desde los principales puntos de entrada del destino, apto para las condiciones médicas del TM

4.3.4 Servicios de alojamiento



- Cooperar con proveedores de alojamiento para ofrecer información práctica, cuando el tratamiento requiera alojamiento fuera de las instalaciones del PAM
- Debería responder a las necesidades de las personas con discapacidad
- Debería estar disponible junto con el tratamiento como un paquete

Cap. 5 Requisitos facilitadores



DEBE

- ✓ Conocimiento sector asistencia médica
- ✓ Contrato con el PAM
- ✓ Información documentada procedimiento médico



SOLICITAR AL PAM

- ✓ Presupuesto del tratamiento
- ✓ Información sobre personal, riesgos, complicaciones, estancia, etc.



INFORMAR AL TM

- ✓ PAM y sus propios servicios
- ✓ Condiciones de viaje, visado
- ✓ Cancelaciones, cambios, políticas, responsabilidades
- ✓ Presupuesto final



ACORDAR CON EL TM

- ✓ Fecha de viaje.
- ✓ Alojamiento y otros servicios
- ✓ Necesidades y peticiones para servicios adicionales



INFORMACIÓN DEL TM

- ✓ Recopilar en formulario
- ✓ Consentimiento formal
- ✓ Análisis médicos necesarios

5.1 Generalidades

5.2 Pre-viaje

5.2 Pre-viaje

5.2 Pre-viaje

5.2 Pre-viaje

- Mantenerse en contacto con el PAM para controlar y garantizar el cumplimiento del acuerdo y asistir al TM en caso de insatisfacción

5.3 Tratamiento

5.4 Postratamiento

- Mantenerse en contacto con el PAM para controlar y garantizar el cumplimiento del acuerdo y asistir al TM en caso de insatisfacción
- Si es responsable del regreso a casa, planificar este proceso según las necesidades del TM

Cap. 6 Requisitos PAM

6.2.1 Información sobre el PAM

- Horarios, teléfonos de emergencia
- Accesibilidad instalaciones y servicios
- Costos, métodos de pago
- Responsabilidades del PAM
- Condiciones para cambio de PAM



6.2.2 Información tratamientos

- Riesgos, efectos secundarios
- Pre - Tratamiento - Pos
- Técnicas, medicamentos y otros
- Prendas y objetos permitidos



6.3 Servicios generales PAM

- Horario y documentación para admisión
- Método para tratar conflictos
- Qué hacer en caso de complicación
- Opción de interrumpir tratamiento o revocar consentimiento
- Entregar registros para segunda opinión



6.4 Personal

- Planificación y coordinación del personal
- Requisitos de cualificación
- Formación



6.5 Prestación del servicio

- Proceso de admisión
- Historia clínica
- Consentimiento informado
- Habitaciones
- Alta - Seguimiento



6.6 Nutrición

- Incluir opciones equilibradas y saludables
- * Debería: estado de salud del TM (gastritis, diabetes, alergias, etc.)
- * Debería: dietas personalizadas: hábitos alimenticios y preferencias del TM



6.7

Seguridad y protección

Gestión de riesgos y
respuesta a emergencias

Seguridad alimentaria
Control de plagas

Seguridad y propiedad del
TM

6.8.

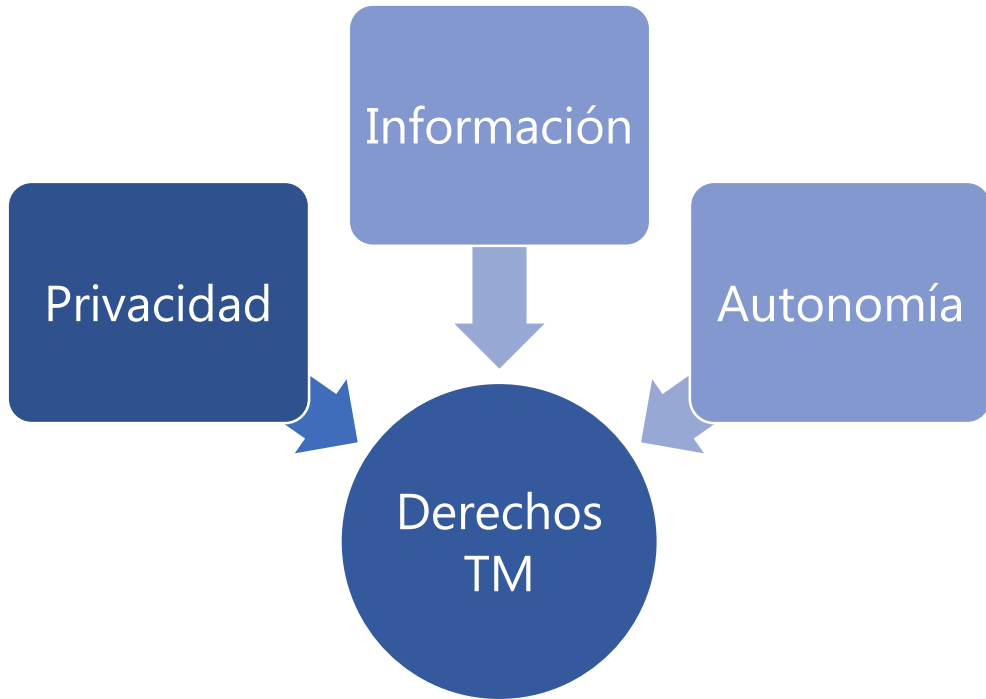
Limpieza, desinfección, esterilización y mantenimiento

Responsables limpieza y
mantenimiento

Plan de asepsia y controles
bacteriológicos y
microbiológicos

No molestar al TM

ANEXO A (Informativo)



Requisitos mínimos de competencia y recomendaciones para los facilitadores

Mercado
turístico

Motivacio-
nes del
viaje


Médico
(mínimo)

Gestión de
conflictos

Destino
del TM

Atención
al cliente

Marketing
ético



4. Diferencias entre cada esquema

Centrado en la atención del paciente

Fomenta la cultura de seguridad del paciente

Reconocimiento internacional

Asistencia continua por parte del equipo Temos

Servicios adicionales de mercadeo & relacionamiento

Reconocimiento internacional

Dispone de certificación para coordinadores de viajes

Elaborada con consenso internacional

Va desde la toma de contacto hasta el seguimiento del paciente en su lugar de residencia.

Un mismo estándar para proveedores de asistencia médica e intermediarios

Evaluación de la conformidad cubierta por el SICAL

Enfocado únicamente en infraestructura y servicios médicos

Evaluación de la conformidad por fuera del SICAL

Certificación de coordinadores y PAM aparte

Evaluación de la conformidad por fuera del SICAL

Aún no es un estándar suficientemente reconocido en el mercado

Desarrollador de la norma no genera encadenamiento comercial

¡GRACIAS!

*Equipo de calidad turística Viceministerio
de Turismo
equipocalidad@mincit.gov.co*

Bibliografía

Martínez, D. (2016). Turismo médico: Generalidades para su comprensión integral. *Turismo y Sociedad, XIX*, pp.137-161.

DOI: <http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n19.08>

López Rodríguez, A. L., López Rodríguez, S. A., Pinzón Hoyos, B., & Vásquez Bernal, O. A. (2023). Turismo médico en Colombia: dinámica y ventaja competitiva. *Revista CEA, 9(20)*, e2407

DOI: <https://doi.org/10.22430/24223182.2407>

<https://www.jointcommissioninternational.org/>

<https://www.temos-worldwide.com/>

<https://acreditacionfada.org/index.php?page=beneficios-acreditacion>



**Comercio,
Industria y Turismo**

