

Anexo 3.

Resultados entrevistas.

A. Entrevistas a representantes de agremiaciones

Fecha	24/06/2017
Entrevistado	Andrés Medellín
Organización	ANDI
Cargo	Asesor Clase Mundial Sector Salud
Temas centrales	Respuestas
Internacionalización de la región en la agenda municipal o gubernamental	Se debe realizar una revisión de los mercados objetivos, empezar a abrir mercado en la región, la estrategia de internacionalización no debe estar enfocada sólo en pacientes internacionales, hay otras formas en las que se pueden promover los diferentes servicios de la organización posicionándose internacionalmente, Clínica.
Interés de participación y liderazgo	La concepción de Clúster impulsa la iniciativa, pero hay que respetar el interés de la mayoría de sus miembros que para el caso de Cali se enfoca en la Excelencia.
Rol de los participantes	Al tratarse de iniciativas mixtas el éxito de un Clúster depende de la participación de sus miembros, en Cali vamos al ritmo de los intereses de la empresa privada lo cual no siempre acompaña al interés institucional.
Alianzas público- privadas	Para poder responder esta pregunta, necesitaríamos tener más información de lo que quieren lograr, impacto, etc. Es importante que tengan en cuenta que el Proyecto de Exportación se realiza en el marco de una alianza público/privada con el Gobierno Nacional, antes rectores el Plan de Transformación Productiva, Andi y Procolombia.
Experiencias previas	Llevo 8 años al frente de este tema, con experiencia en las tres regiones más importantes del país, esta iniciativa permite cohesionar los sectores para facilitar el cumplimiento de la meta común.
Recursos	Solo en dedicación de tiempo y facilitación de coordinación de las iniciativas particulares, no hay recursos económicos disponibles en este momento.

Fecha	16/05/2017
Entrevistado	Beatrice López
Organización	Procolombia
Cargo	Directora Oficina Regional Cali
Temas centrales	Respuestas
Internacionalización de la región en la agenda municipal o gubernamental	Cali es la más rezagada de las ciudades principales en este sentido, la iniciativa Clúster podría llevar poco más de tres años, y el enfoque es Excelencia Clínica, no exportación de servicios de salud, este tema se tomó como un punto adicional a la agenda y no el foco del trabajo.
Interés de participación y liderazgo	De parte de los prestadores existe un interés latente, los proveedores de insumos no tienen la misma dinámica, en este punto no hay involucramiento de empresas no relacionadas con el sector que considero son claves en este ejercicio.
Rol de los participantes	Es fundamental que exista este compromiso, dependiendo de la suma de aportes se logra el resultado.
Alianzas público- privadas	Procolombia este año está reestructurando el alcance y acompañamiento a estas iniciativas a nivel nacional, estamos comprometidos en apoyar la gestión privada, pero nos afecta mucho la limitación del presupuesto.
Experiencias previas	En Cali que conozca, en adición al tema Clúster en Salud, Excelencia Clínica no hay experiencias previas.
Recursos	Este año el presupuesto se recortó, no contamos con partidas presupuestales para apoyar el Clúster, salvo la realización de un Fam Trip que se coordinó desde Bogotá a comienzos del año con foco en la región Andina.

Fecha	17/02/2018
Entrevistado	Edgar Iván Ortíz. León Sardi. Henry Idrobo
Organización	Sociedad de Profesionales del Valle del Cauca
Cargo	Miembro de la sociedad de Ginecología y Obstetricia. Miembro de la Soc. de Ortopedia. Miembro de la sociedad de Medicina Interna respectivamente.
Temas centrales	Respuestas
Internacionalización de la región en la agenda municipal o gubernamental	Ni conocen ni han estado conectados con el interés de posicionar la región. Su objetivo más que la región es posicionar su especialidad y los procedimientos de alta calidad desde la respectiva sociedad, pero con disponibilidad de participación en las iniciativas.
Interés de participación y liderazgo	Hay total interés en participar siempre y cuando sean visibles y claros los beneficios para las especialidades y los profesionales, y cuáles serían los roles, responsabilidades e inversión en el proyecto.

Rol de los participantes	Tratar de posicionar con conceptos de calidad y estándares superiores la entrega de servicios de salud acordes a las expectativas de los pacientes, aseguradoras y gobiernos de otros países, para ganarse la confianza y que vean a Cali como un destino para el cuidado de su salud.
Alianzas público- privadas	Aunque tenemos claro que debe haber participación del sector público y privado en el tema, nos preocupa la capacidad de liderazgo y velocidad de tomas de decisiones de los entes del sector público.
Experiencias previas	Conocemos algo de experiencias previas más de clínicas de alta complejidad del sector privado que vienen desarrollando su área internacional (Fundación Valle de Lili, Imbanaco, Dime) y algunos esfuerzos de internacionalización de aseguradores como la más grande del Valle del Cauca: Coomeva Medicina Prepagada.
Recursos	En general no hay recursos disponibles desde el punto de vista financiero, pero estaríamos dispuestos a revisar frente a propuestas que incluya la participación pública y privada. Lo que sí se puede poner a disposición inmediata es el aporte de recurso humano que pueda avanzar en el posicionamiento de la calidad de los servicios de salud ofertados en la región.

B. Entrevistas a directores de entidades financieras y educativas

Fecha	04/07/2017
Entrevistado	Hans Theilhuhl y José William Zapata
Organización	Bancoomeva
Cargo	Presidente y Vicepresidente Financiero respectivamente.
Temas centrales	Respuestas
Experiencias previas en la región y en la Institución	Especialmente las experiencias de algunas clínicas privadas, la Universidad Javeriana y el esfuerzo que está haciendo la Cámara de Comercio de Cali y el ejercicio de Coomeva Prepagada con pacientes internacionales de más de 20 años de evolución.
Experiencias positivas en otras regiones	El apoyo y trabajo conjunto con Coomeva Prepagada y los clústeres de salud de Medellín y de Bogotá.
Interés institucional y recursos definidos	Hay interés total para participar en los temas de internacionalización del grupo Coomeva. A nivel de recursos apenas se está revisando, definiendo y gestionando la participación con recursos financieros, humanos, técnicos y operativos.
Beneficios de la participación y aportes	Posicionamiento de marca del banco y del grupo Coomeva en eventos de índole internacional, y especialmente, la utilización del portafolio de productos financieros en los pacientes, en sus familias y los clientes empresariales de otros países.

Fecha	13/06/2017
Entrevistado	Diana Ashe y David Hurtado
Organización	Universidad Javeriana
Cargo	Asistente Rectoría y Coordinador oficina de Apoyo al emprendimiento respectivamente.
Temas centrales	Respuestas
Experiencias previas en la región y en la Institución	En el Clúster de Excelencia Clínica de la CCC Se está trabajando en un proyecto financiado por innpulsa para la conformación de unidades de innovación en 5 clínicas de la región. Nuestros aliados son la clínica Imbanaco y clínica Oftalmológica en este proyecto. Este lo lidera la facultad de salud por parte de la drs Paula Margarita Hurtado y el Decano Pedro Villamizar. La coordinación de innovación está apoyando la iniciativa.
Experiencias positivas en otras regiones	No refiere conocimiento.
Interés institucional y recursos definidos	Desde la Mesa de Salud del “CUEEV” a desde el año pasado y a inicios de este se ha querido articular a las universidades, empresarios y el estado en apoyo al clúster de excelencia clínica y otras iniciativas de salud. Se planteó desde CCC trabajar un proyecto para identificación de capacidades de especialización médica, equipos biomédico e internacionalización. Este tema no se ha vuelto a trabajar.
Beneficios de la participación y aportes	Actualmente, estoy coordinando la Mesa de Salud del Comité Universidad Empresa Estado del Valle del Cauca CUEEV y creo que puede ser una oportunidad para aunar esfuerzos.

Fecha	01/10/2017
Entrevistado	Ramiro Guerrero y Proesa Henry Molina
Organización	ICESI
Cargo	Director de Proesa, director y profesor de especializaciones/ maestría. Y asesor empresarial
Temas centrales	Respuestas
Experiencias previas en la región y en la Institución	Grandes esfuerzos desarrollados entre sector público y sector privado, y coordinados por la Cámara de Comercio de Cali desde hace varios años, buscando la conformación de varios clústeres para la región, entre ellos el de la salud.

Experiencias positivas en otras regiones	Conocimiento del desarrollo internacional para temas de salud de la ciudad de Medellín, liderado por dos grupos, el clúster de la ciudad de Medellín y Salud sin fronteras, con especial participación de las clínicas privadas de la ciudad.
Interés institucional y recursos definidos	Hay interés de participar en los esfuerzos y alianzas público-privadas de la región, fortaleciendo temas de conocimiento, emprendimiento e innovación a partir de la vinculación universitaria. Hay recursos definidos en una alianza con la Fundación Valle de Lili a partir del esfuerzo de la Facultad de Medicina de Icesi, dándole total apoyo empresarial a las iniciativas de Clúster e internacionalización. Adicionalmente, se está fortaleciendo el intercambio de experiencias y conocimiento con facultades de medicina y profesionales de la salud de otros países en temas afines.
Beneficios de la participación y aportes	Los beneficios son innumerables, especialmente el conectar la academia con todos los procesos de calidad, formación y conocimiento, definiendo estándares, procesos de acreditación y mejorando las condiciones de salud hacia los llamados centros de excelencia.

C. Entrevistas a ejecutivos y representantes de entes gubernamentales y nacionales

Fecha	15/06/2017
Entrevistado	Johanna Padilla.
Organización	Cámara de Comercio de Cali.
Cargo	Jefe de iniciativas Clúster.
Temas centrales	Respuestas
Internacionalización	La Cámara de Comercio de Cali viene trabajando desde 2014 en el fortalecimiento de seis agrupaciones empresariales a través de la metodología de iniciativas clúster que ha permitido identificar y priorizar acciones concretas para impulsar la competitividad de las empresas. Las 6 iniciativas clúster son Bioenergía, Proteína Blanca, Excelencia Clínica, Macrosnacks, Belleza y Cuidado Personal y Sistema Moda. En particular, la excelencia clínica es un término que hace referencia a un mercado de servicios médicos caracterizados, no tanto por su complejidad, sino por los altos estándares de calidad en los procesos especializados. Las actividades de Excelencia Clínica son aquellas relacionadas con la prestación de servicios clínicos especializados con altos estándares de calidad. El Clúster de Excelencia Clínica está conformado por 526 empresas, distribuidas en 12 segmentos de negocio, entre los cuales se encuentran la producción de medicamentos y las Clínicas y Hospitales. Las empresas que hacen parte del Clúster registraron ventas en 2015 por 8,7 billones de pesos, con un crecimiento de 7% frente a 2014, fortaleciendo la dinámica económica del suroccidente colombiano. En 2014 las empresas de la Iniciativa Clúster de Excelencia Clínica iniciaron un proceso coordinado para diseñar, a partir de una metodología probada, un plan de trabajo estratégico que les permitiera prepararse para competir de forma más eficiente y rentable en el mediano y largo plazo. Plan de Acción del Clúster de Excelencia clínica: El Plan de Acción definido por las empresas del Clúster de Excelencia Clínica contempla como ejes estratégicos el conocimiento y el acceso a mercados. La forma de competir a través del conocimiento genera nuevas oportunidades de negocio para las clínicas y hospitales, permitiéndoles posicionarse como Centros Especializados y de Excelencia. El otro eje contempla el posicionamiento del Clúster como una red de salud fundamentada en la transferencia tecnológica (ecosistemas de innovación) y la internacionalización del conocimiento. En este sentido, la definición de un plan de acción concertado por las empresas participantes en el Clúster de Excelencia Clínica fue el primer paso en el proceso de consolidación de una estrategia regional de diferenciación en la prestación de servicios de salud y en la internacionalización de las empresas de esta cadena productiva a partir de la generación de conocimiento, como eje fundamental en el posicionamiento de Cali y Valle del Cauca.
Interés de participación y liderazgo	En el proceso de conformación y fortalecimiento de la Iniciativa Clúster de Excelencia Clínica, han participado empresas de diferentes segmentos de negocio y diferentes entidades del entorno regional. Empresas participantes de los segmentos de clínicas y hospitales, farmacéuticos, comercialización de equipos e insumos médicos, centros especializados. Por el lado de las Entidades, las universidades de la región, el Centro de Innovación Regional, Reddi, la Gobernación del Valle del Cauca, la Comisión Regional del Valle del Cauca, son algunas de las más representativas.
Rol de los participantes	En la Iniciativa Clúster de Excelencia Clínica las empresas son las líderes y principales direccionadoras de las actividades y proyectos. Esta forma de trabajo ha permitido mantener una agenda vigente y sólida frente a los retos y desafíos que enfrente la industria de salud en términos de innovación en el largo plazo.
Alianzas público- privadas	El desarrollo de Iniciativas Clúster en las diferentes regiones del País está propiciando un dialogo más propósito entre las entidades de desarrollo nacional y regional, en torno a las apuestas definidas, y en las agendas de competitividad regionales. Algunas experiencias exitosas son el programa de Rutas Competitivas de iNNpulsa que logró fortalecer más de 30 clúster en el país.

	En particular en el Valle del Cauca, en el marco de la Comisión Regional de Competitividad, se priorización las 6 apuestas regionales como jalonadoras del crecimiento económico del departamento. Lo anterior ha permitido tener un diálogo más constructivo entre el sector empresarial y el público.
Experiencias previas	Entre los proyectos desarrollados y en ejecución se encuentran: 1) Desarrollo de nuevos servicios y modelos de negocio para la internacionalización de las empresas de la Iniciativa Clúster de Excelencia Clínica. Con el apoyo de iNNpulsa Colombia, este proyecto busca fortalecer las capacidades de las empresas para el desarrollo de nuevos modelos de negocio asociados con la atención de pacientes internacionales. 2) Impulso a la competitividad del Clúster de Excelencia Clínica a través de la gestión del Conocimiento y la Innovación. El objetivo de este proyecto en ejecución es la generación de nuevos modelos de negocio y desarrollo de productos para las empresas de la Iniciativa Clúster de Excelencia Clínica, a través de la consolidación de las Unidades de Innovación y Valorización en Servicios Clínicos Especializados. Con el acompañamiento y asesoría del Hospital Vall D'Hebron de Barcelona, cinco importantes clínicas en un trabajo conjunto con 3 universidades locales se ocuparán los próximos dos años en la estructuración e implementación de sus unidades de innovación y valorización clínica, lo cual impulsará el desarrollo y mejoramiento de servicios y productos a partir del conocimiento alojado en estas instituciones.
Recursos	El trabajo realizado en la Iniciativa Clúster ha sido posible a través de los recursos de contrapartida de las empresas, la Cámara de Comercio de Cali y entidades como iNNpulsa para la estructuración y puesta en marcha de los proyectos.

Fecha	17/05/2017
Entrevistado	Carlos Andrés Arias.
Organización	Alcaldía de Cali
Cargo	Concejal.
Temas centrales	Respuestas
Internacionalización	Hay gran convicción de la buena infraestructura, tanto pública como privada de la ciudad, lo que abre las oportunidades para desarrollar un trabajo conjunto liderado desde la alcaldía y la secretaría de salud de Cali.
Interés de participación y liderazgo	Total interés y consideramos que debemos liderar y articular a los actores del sector público y privado con el proyecto.
Rol de los participantes	Liderar, definir políticas, hacer seguimiento, controlar, revisar avances y ajustar el mejor proceso de conveniencia para la ciudad.

Fecha	17/05/2017
Entrevistado	Alexander Durán
Organización	Alcaldía de Cali (Secretaría de salud municipal)
Cargo	Secretario de Salud
Temas centrales	Respuestas
Alianzas público-privadas	La única posibilidad que tenemos de sacar adelante el posicionamiento de la región en temas de salud nacional e internacionalmente es con la participación del sector privado y sus recursos, y del sector público y su liderazgo. Sin esta articulación no sería realidad la iniciativa.
Experiencias previas	Han sido más experiencia del sector privado a nivel individual desde las grandes clínicas e IPS, pero a partir de ahora con la participación de todos los sectores haremos realidad uno de los sueños de Cali.

D. Entrevistas a directores de las clínicas

Fecha	19/09/2017
Entrevistado	Vicente Borrero y María Fernanda Peña
Organización	FVL
Cargo	Director General y Directora Médica de Negocios Internacionales respectivamente.
Temas centrales	Respuestas
Experiencias previas en la región y en la Institución	Con el Clúster a nivel grupal, pero a nivel individual Valle de Lili si tiene un área para atención de paciente internacionales hace aproximadamente 10 años.
Experiencias positivas en otras regiones	No han escuchado ninguna otra experiencia en el suroccidente ni se ha realizado ninguna iniciativa diferente a la de la Cámara de Comercio de Cali, pero algo conocen de la experiencia y los avances del Clúster de Medellín.
Interés institucional y recursos definidos	La Fundación Valle de Lili, participa en el clúster, sin embargo, informan que no hay claridad de recursos (tema de sensibilidad), no hay claridad en el enfoque, no tienen claridad para donde van con la iniciativa de innovación, pero no han buscado una estrategia de fortalecimiento del Clúster. Si hay recursos definidos para su área internacional y su desarrollo individual de la estrategia de internacionalización.

Infraestructura institucional y para atención de pacientes internacionales	La Fundación Valle de Lili cuenta con infraestructura para la atención de pacientes internacionales, con oficina internacional, personal altamente capacitado, médico gestor clínico y bilingüe y servicio concierge para sus usuarios. Trabaja con varias aseguradoras privadas internacionales de Sur América, Centro América y México.
Modelo de atención para pacientes internacionales	1. Presentación del caso 2. Definición de Fecha de llegada 3. Se define calendario exámenes 4. Fecha de cirugía 5. Control por Médico Quirúrgico 6. Alta
Recursos físicos	553 médicos, >100 Especialidades, 3.377 empleados, 514 camas de Hospitalización, 205 camas de UCI Alta Complejidad e Intermedia, 12 quirófanos, 10 salas de Endoscopias, 3 salas de Intervencionismo Vascular, 186 consultorios, 100mil metros cuadrados de infraestructura hospitalaria, 970 parqueaderos, 559 estudiantes de pregrado y posgrado, Cam.
Sistema de gestión de la calidad	Acreditado INCONTEC y con Nivel de Excelencia, 3ero en el Ranking de América Economía. Trabajando hacia el Joint Commission desde hace 4 meses (primera auditoría Noviembre)
Aliados en la cadena de atención	Helipuerto, Cafetería, Banco, Telemedicina con el Children's Hospital de Pittsburg
Observaciones finales	Se anexa el informe de gestión de 2016 con todos los avances realizados por Fundación Valle de Lili, incluyendo la gestión financiera.

Fecha	19/09/2017
Entrevistado	María Fernanda Valencia
Organización	CMI
Cargo	Directora Comercial y de Convenios Internacionales. Directora Médica de Negocios Internacionales
Temas centrales	Respuestas
Experiencias previas en la región y en la Institución	El Clúster de la Salud del Valle del Cauca ha sido como muy poco organizado. No comentan sobre el enfoque del Clúster hacia la Excelencia Clínica, aunque si aprecian mejor organización con las mesas de trabajo en esto momento siendo organizadas.
Experiencias positivas en otras regiones	Aisladamente con Procolombia y en los FAM en los cuáles han participado para mostrar la institución y sus capacidades.
Interés institucional y recursos definidos	El Centro Médico Imbanaco cuenta con interés institucional en el actual Clúster de Excelencia Clínica con la participación del asesor de la gerencia.
Infraestructura institucional y para atención de pacientes internacionales	Actualmente, estoy coordinando la Mesa de Salud del Comité Universidad Empresa Estado del Valle del Cauca CUEEV y creo que puede ser una oportunidad para aunar esfuerzos.
Modelo de atención para pacientes internacionales	Centro Médico Imbanaco aplicó el modelo de atención vigente del paciente internacional presentado por Coomeva.
Recursos físicos	85.000 m² de Infraestructura Camas: 352. Camas Hospitalarias: 239. UCI Adulto: 38. UCI Neonatal: 24. UCI Pediátrica: 23. Trasplante de Médula Ósea: 17. UCI Cardiovascular: 11. Quirófanos: 17, 13 Salas de Cirugía de Alta Complejidad, 1 Sala de Cirugía Híbrida, 1 Sala de Cerebro, 2 Salas de Obstetricia y Ginecología, 2 Salas de Angiografía.
Recursos humanos	Administrativos, asistenciales (médicos generales, especialistas, subespecialistas, odontólogos, otros profesionales de la salud, Centros de Excelencia, bilingüismo). Bilingüismo 100% en la Oficina Internacional. Centro Médico Imbanaco: nivelación de inglés a nivel institución y actualmente en capacitación (30%)
Recursos financieros	http://www.imbanaco.com/content/informe-de-sostenibilidad-2016-2017-0
Sistema de gestión de la calidad	JCI International Accreditation April 2017 (Hospital Program) 13° Place on Latin America Hospital Ranking on 2016. National Award to Safe Hospital - 2010, 2012, 2014, 2016 Colombian Health Care Accreditation conferred by ICONTEC*, since 2006 Accreditation by the American Pathologist College of Laboratory Service, since 2004. Quality on Health Care Award. Silver category. ISO 9001: 2008, ISO 14001: 2004, OSHAS 18001.
Aliados en la cadena de atención	Tienen una empresa logística de Alianza que se llama Humany, pero la validación de calidad la realizó Imbanaco. Servicios de ambulancias – los contratadas por Imbanaco Servicios de Ambulancias – Sarpa y Soler.
Observaciones finales	Se complementará la información con el reporte de gestión 2016 y la presentación dada a los extranjeros que visitan Centro Médico Imbanaco.

Fecha	19/09/2017
Entrevistado	María Victoria Vanegas
Organización	Clínica Oftalmológica de Cali
Cargo	Directora Comercial de C.O. de Cali
Temas centrales	Respuestas
Experiencias previas en la región y en la Institución	La institución como tal ha tenido muy poca experiencia en la participación del Cluster de la Salud de Cali. Actualmente buscan ingresar y ayudar en la estrategia de enfocar y liderar el progreso del Clúster a nivel regional. Informan como los demás prestadores muy poco progreso del Cluster desde su inicio hasta la fecha.
Experiencias positivas en otras regiones	La institución no ha participado en reuniones de Clúster de otras regiones. Han participado en eventos en compañía de Procolombia, pero aparte del Clúster de la Excelencia Clínica de Cali.
Interés institucional y recursos definidos	Actualmente existe un interés institucional de crecer el mercado de atención del paciente internacional que busca buenas alternativas para sus tratamientos y este año el gerente de la institución, el Dr. Hamid participa en el grupo estratégico de Clúster y las iniciativas propuestas.
Infraestructura institucional y para atención de pacientes internacionales	La Clínica Oftalmología de Cali cuenta con una oficina internacional compuesta por una cabeza bajo la dirección Comercial y de Convenios Internacionales, Maria Victoria Vanegas y una ejecutiva de atención a los usuarios, Katherine Rosales.
Modelo de atención para pacientes internacionales	modelo de atención es el propuesto por Coomeva Medicina Prepagada el cuál ha sido aplicado de manera exitosa en la institución y aplicada por los médicos.
Recursos físicos	Más de 10 Especialidades y Subespecialidades de Oftalmología. Urgencias Oftalmológicas 24/7. 5 Salas de Cirugías Oftalmológica con la última tecnología Femto8. Más de 10 dispositivos de ayuda diagnóstica para realizar manejos integrales de los pacientes. Unidad de Diabetes (Nutrición, Endocrinólogo, Medicina Interna) para garantizar el tratamiento integral de los pacientes diabéticos.
Recursos humanos	Administrativos, asistenciales (médicos generales, especialistas, subespecialistas, odontólogos, otros profesionales de la salud, Centros de Excelencia, bilingüismo). Bilingüismo institucional, incluyendo médicos, alrededor del (35%) del staff médico y de atención al cliente.
Recursos financieros	No especifica
Sistema de gestión de la calidad	Acreditación ICONTEC.
Aliados en la cadena de atención	No tienen convenios de ambulancias, hoteles, empresas de transporte fuera de la alianza con Coomeva M.P.
Observaciones finales	N/A

Fecha	19/09/2017
Entrevistado	Mario Hernández Rueda
Organización	Clínica Farallones
Cargo	Gerente General
Temas centrales	Respuestas
Experiencias previas en la región y en la Institución	La Institución solo recientemente, a partir del crecimiento de la oferta instalada, se está instalando en la atención del paciente internacional. Conocemos la experiencia de Coomeva Prepagada y su esfuerzo por organizar Clústeres en Cali y otras regiones.
Experiencias positivas en otras regiones	Conocimiento de la excelente experiencia de atención de pacientes internacionales en Medellín, tanto en la ciudad como en el oriente antioqueño – Rionegro (Clinica Somer).
Interés institucional y recursos definidos	Reciente interés de la institución por participar en el proceso de internacionalización de la salud, buscando beneficios financieros y en calidad. Existe el interés de montar un departamento internacional de la clínica con los recursos humanos, tecnológicos y financieros que ello requiera.
Infraestructura institucional y para atención de pacientes internacionales	Apenas está iniciando el proyecto de definición del área internacional, bilingüismo y equipo competente.
Modelo de atención para pacientes internacionales	La idea es seguir las recomendaciones de Coomeva Prepagada frente al modelo de atención y seguimiento del paciente internacional
Recursos físicos	Clínica de alta complejidad con enfoque en centros de excelencia (atención materno – perinatal, prótesis articulares, unidad cardiovascular y unidad de atención de trauma. Cuenta con dos torres: torre médica y torre de consultorios, con cerca de 400 profesionales entre generales, especialistas y subespecialistas, 150 camas de hospitalización incluyendo hospitalización general, cuidados intensivos adultos, pediátrica y neonatal, 8 quirófanos, laboratorio y centro de imágenes de alta complejidad y toda la atención con una red integrada de servicios de salud con otras instituciones de alta complejidad. Cuenta con aproximadamente 6° parqueaderos propios y un proyecto de ampliación futuro con la adquisición de lotes contiguos. Actualmente programa de formación bilingüismo para médicos, enfermeras y personal administrativo.
Sistema de gestión de la calidad	Certificación en calidad Iso 9001 -2008, Está en proceso de acreditación internacional fundamentado en los pilares de seguridad para el paciente y atención humanizada.

Aliados en la cadena de atención	Red integrada de servicios de salud con el grupo Coomeva en la cual hay otras clínicas de baja, mediana y alta complejidad, empresa de atención pre hospitalaria y ambulancias Coomeva Emergencia Médica, atención hospitalaria domiciliaria a través de Hospital en Casa y especialmente, alianza con las aseguradoras Coomeva Medicina Prepagada, Coomeva Eps y Christus Sinergia con toda su experiencia, conocimiento y manejo internacional de pacientes.
Observaciones finales	N/A

Fecha	17/09/2017
Entrevistado	Mauricio Sarria
Organización	Clínica Palma Real
Cargo	Gerente General
Temas centrales	Respuestas
Experiencias previas en la región y en la Institución	Desde inicios de la Institución, año 2011, y por su ubicación estratégica en la región (Palmira, cerca al aeropuerto internacional Alfonso Bonilla Aragón y a la zona franca), la institución ha hecho esfuerzos por vincularse con el equipo del área internacional de Coomeva Medicina Prepagada y por participar en la construcción de clúster de la Salud para la región juntamente con la Cámara de Comercio de Cali y la alcaldía de Palmira.
Experiencias positivas en otras Regiones	Conocimiento de la experiencia de atención de pacientes internacionales el clúster de la salud de Medellín a partir de la información del ex director del clúster Adolfo Moreno.
Interés institucional y recursos definidos	Desde el inicio de la Institución, existe un interés total por participar y liderar proyectos de articulación internacional, razón por la que en el presupuesto anual se destinan unos recursos para participación y desarrollo de eventos enfocados a la atención internacional de pacientes.
Infraestructura institucional y para atención de pacientes internacionales	Es una clínica de alta complejidad, con enfoque en la calidad y en los centros de excelencia (trauma, cirugía de obesidad, cáncer, cardiovascular), con ubicación estratégica, con infraestructura nueva y moderna, con tecnología de última generación. El tema internacional es un proceso transversal que se lidera desde la alta gerencia y pasa por toda la institución, por ello la formación continua de calidad, acreditación y de atención de pacientes internacionales.
Modelo de atención para pacientes internacionales	Corresponde al mismo modelo desarrollado por Coomeva Medicina Prepagada como aliado estratégico y facilitador médico.
Recursos físicos	Edificio nuevo de 8 pisos ubicado en Palmira, en el Centro Empresarial Coomeva, con 150 camas hospitalarias para hospitalización y cuidados intensivos para adultos y niños, urgencias, laboratorio, centro de ayudas diagnósticas, 5 quirófanos de alta tecnología, 400 parqueaderos e inmersa en un lote con capacidad para desarrollar en una segunda fase infraestructura hotelera, comercial, de consultorios médicos y empresarial. Aproximadamente 350 médicos entre generales, especialistas y subespecialistas, con enfoque en medicina de urgencias y de alta complejidad. Desde el principio se viene desarrollando el modelo de bilingüismo y un servicio de atención personalizado con enfoque en pacientes internacionales y las amenidades y condiciones de hotelaría y confort necesarias para atender este tipo de pacientes.
Sistema de gestión de la calidad	Certificación ISO 9001 versión 2008, en proceso 2015 y trabajando la ruta de calidad para lograr en el futuro la acreditación internacional y la acreditación Joint Commission.
Aliados en la cadena de atención	Coomeva Medicina Prepagada y grupo Coomeva. Red integrada de servicios de salud con el grupo Coomeva en la cual hay otras clínicas de baja, mediana y alta complejidad, empresa de atención pre hospitalaria y ambulancias Coomeva Emergencia Médica, atención hospitalaria domiciliaria a través de Hospital en Casa y especialmente, alianza con las aseguradoras Coomeva Medicina Prepagada, Coomeva Eps y Christus Sinergia con toda su experiencia, conocimiento y manejo internacional de pacientes.
Observaciones finales	N/A

Fecha	16/10/2017
Entrevistado	Soraya Lastra y Doris Morales
Organización	Clínica Los Remedios
Cargo	Gerente General y Directora administrativa y financiera respectivamente.
Temas centrales	Respuestas
Experiencias previas en la región y en la Institución	Han participado de algunas invitaciones para la construcción del Clúster de Salud, hechas por Coomeva Medicina Prepagada y la Cámara de Comercio de Cali. No lograron avanzar en su inclusión en la iniciativa, definición del área de negocios internacionales de su clínica y compromiso con recursos humanos, tecnológicos y financieros.
Experiencias positivas en otras regiones	No tiene conocimiento de clúster de otras regiones del país, el único conocimiento es la captación de pacientes internacionales, a través de la red de prestadores para un servicio integral.
Interés institucional y recursos definidos	Totalmente de acuerdo. La Clínica está en la búsqueda de mercados diferentes al plan obligatorio de salud, está interesada en diversificar sus pacientes de aseguradoras de planes voluntarios e internacionales.

Infraestructura institucional y para atención de pacientes internacionales	Clínica de 3° nivel, cuenta con áreas de cirugías, unidades de cuidados intensivos, hospitalización con habitaciones individuales bien dotas para pacientes particulares y de prepagadas. Buena infraestructura de apoyo diagnóstico. no existe un área exclusiva para pacientes internacionales. Sin embargo, no sería difícil implantar un área exclusiva para pacientes internacionales.
Modelo de atención para pacientes internacionales	Los especialistas traen sus pacientes internacionales y hacen el manejo e interactúan directamente con ellos. No hay un modelo definido para pacientes internacionales.
Recursos físicos	Empleados:600, Sillas de Quimioterapia:9, camas pediátricas: 4, camas adultas: 141, camas obstetricia:10, cuidado intermedio perinatales: 10, cuidados intensivos perinatales: 10, cuidado intermedio adulto:13, cuidado intensivo adulto: 27, cuidado básico neonatal: 5, quirófanos: 8, partos :1, procedimientos:2
Sistema de gestión de la calidad	Norma ISO 9001
Aliados en la cadena de atención	No tienen aliados específicos ni servicio de ambulancia aérea, pero en la búsqueda de servicios de Home Care y ambulancias.
Observaciones finales	N/A

E. Entrevistas representantes de Laboratorios Clínicos y Centros de ayudas diagnósticas

Fecha	01/10/2017
Entrevistado	Miriam Sorely Alzate / Ma Fernanda Gualdrón
Organización	Laboratorio y Centro de Imágenes Sinergia Global en Salud
Cargo	Jefe de laboratorio / Directora Ejecutiva
Temas centrales	Respuestas
Experiencias previas en la región y en la Institución	Sinergia nació del grupo Coomeva y su experiencia son 21 años atendiendo los pacientes nacionales de Coomeva y los internacionales que llegan de Coomeva Medicina Prepagada. Especialmente, participando de la construcción del Clúster de Medellín y de las necesidades de atención de los pacientes internacionales que llegan a las ciudades de Medellín, Bogotá, Cali y Bucaramanga.
Experiencias positivas en otras regiones	Conoció y participó de la conformación del Clúster de la ciudad de Medellín y del ejercicio con la Cámara de Comercio de Cali en el Clúster de Excelencia Clínica, a través de la participación de Coomeva Medicina Prepagada.
Interés institucional y recursos definidos	Sinergia está interesada en participar en los clústeres y grupos internacionales de las ciudades en donde tenga sedes (Cali, Medellín, Bogotá, Barranquilla, Pereira y Bucaramanga). No hay uno recursos definidos, pero en la medida que se involucre y articule con los grupos tendría disponibilidad para revisarlo.
Infraestructura institucional y para atención de pacientes internacionales	Esta información se buscó directamente de la página web del laboratorio.
Sistema de gestión de la calidad	Actualmente está certificado con ISO 9001 versión 2008 y en proceso actualización versión 2015. Adicionalmente, en algunas clínicas como Farallones y Palma Real, hace parte de los procesos de acreditación internacional (en proceso).

Fecha	01/10/2017
Entrevistado	Juan Felipe Murillo
Organización	Dinámica Laboratorio y Centro de imágenes
Cargo	Director General
Temas centrales	Respuestas
Experiencias previas en la región y en la Institución	Dinámica es una institución que nació del grupo Sura y grupo Social (antes Colmena). Su experiencia fundamental ha sido en atender como prestador a pacientes internacionales de Coomeva Medicina Prepagada, principalmente en la ciudad de Medellín y algo en la ciudad de Cali.
Experiencias positivas en otras regiones	Conoce de la experiencia de la conformación del Clúster de la Salud de Medellín y del grupo Salud sin Fronteras en la misma ciudad.
Interés institucional y recursos definidos	Ha tenido interés en participar activamente en ciudades como Medellín, Bogotá, Cali y Barranquilla, pero aún no hace parte de los clústeres ni tiene definidos sus recursos específicos para este tipo de proyectos.
Infraestructura institucional y para atención de pacientes internacionales	Esta información se buscó directamente de la página web del laboratorio.
Sistema de gestión de la calidad	ISO 9001

Fecha	01/10/2017
Entrevistado	
Organización	Laboratorio Ángel
Cargo	
Temas centrales	Respuestas
Experiencias previas en la región y en la Institución	Ha sido prestador por excelencia de Coomeva Medicina Prepagada en el suroccidente colombiano (Cali) y en el eje cafetero (Pereira). Igualmente, su experiencia ha sido en laboratorio e imágenes para los pacientes internacionales que llegan a través de Coomeva Medicina Prepagada y es proveedor de servicios en IPSs de Sinergia e IPSs propias de Laboratorios Ángel.
Experiencias positivas en otras regiones	A través de la invitación que le ha hecho Coomeva Medicina Prepagada en la ciudad de Cali para participar en la construcción del Clúster de la región.
Interés institucional y recursos definidos	Interés total para participar en su área de influencia (Cali y Pereira). No hay recursos definidos.
Infraestructura institucional y para atención de pacientes internacionales	Esta información se buscó directamente de la página web del laboratorio.
Sistema de gestión de la calidad	ISO 9001 y es el primer laboratorio del Valle con Acreditación por el Ministerio. Alianza internacional para pruebas de referencia a España y USA.