



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega
Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título Profesional de Licenciado de
Turismo y Hotelería

IMPLEMENTACION DEL TURISMO EN LOS PLANES DE SALUD
GRUPO SAN PABLO

Bachiller: Carla Angie Castrillon Anderson

Asesor

Magister Fiorella Elisa Sandoval Cabrejos

Lima – Perú
Julio 2020

DEDICATORIA

Deseo expresar de manera especial mi gratitud a la Sra. Jessica Mendoza por la gran oportunidad de formar parte de Plan Familiar; asimismo al Sr. Ángel Huamán por su apoyo incondicional.



ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	4
ÍNDICE DE TABLAS	4
RESUMEN	5
INTRODUCCIÓN	7
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	8
1.1. Descripción de la empresa o institución.....	8
1.1.1. Ubicación	8
1.1.2. Actividad	8
1.1.3. Misión, visión y valores	8
1.1.4. Organización	9
1.2. Descripción general de la experiencia	10
1.2.1. Actividad profesional desempeñada	10
1.2.2. Propósito del puesto	11
1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe	11
1.2.4. Resultados concretos logrados	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	17
2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional	18
2.2. Descripción de acciones, metodologías y procedimientos	20
CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS	28
1.1. Aportes	28
1.2. Desarrollo de experiencia	28
CONCLUSIONES	
RECOMENDACIONES	
GLOSARIO	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Anexo 1 Plan de Salud Top Salud.....	36
Anexo 2 Tarjeta de Admisión de Huésped.....	37
Anexo 3 Llegadas de Visitantes al Santuario Histórico de Machu Picchu.....	38



RESUMEN y PALABRAS CLAVE

El presente trabajo se centra en los planes de Protección de Salud para extranjeros o peruanos que residen dentro o fuera del país, que deseen atenciones médicas como: Tratamiento Médico (enfermedades crónicas), Cirugías programadas Post Operatorios.

Trasladando su atención medica al Hotel Aranwa Resort & Spas en el valle Sagrado de la Ciudad del Cuzco, aprovechando su estadía para conocer los atractivos turísticos que brinda el Complejo Hospitalario.

El planteamiento de introducir el Turismo al Plan de Salud Top salud, es una fusión entre lo placentero (Goce, Místico) con la asistencia Médica.

Turismo Medico, Calidad, servicio, planes de salud, afiliado.



SUMMARY and KEYWORDS

This work focuses on health protection plans for foreigners or Peruvians living in or outside the country, wishing medical care such as: medical treatment (chronic diseases), scheduled post – operative surgeries. Transferring your Medical Assistance to the Sacred Valley of the city of Cuzco, taking advantage of your stay to meet the tourist attractions that the hospital complex offers. The approach to introducing tourism, to the health plans Top Health, is a fusion between the pleasant (enjoyment, mystic) with medical assistance.

Medical Tourism, quality, service and Health Plans Affiliate.



INTRODUCCION

Actualmente vivimos en un mundo globalizado, en constantes cambios económicos, políticos, y culturales, que nos exige estar a la vanguardia de la competencia. Nuestra sociedad se ve afectada con el estancamiento y desarrollo político, esta ausencia de integración socioeconómica, nos deja un impacto muy grande en la salud mental de la población.

Día tras día al salir de nuestros hogares, estamos expuestos a confrontar el estrés de manera colectiva, manifestándose con enfermedades, neurológicos, físicos y psíquicos, convirtiéndose en estrés crónico.

Hoy en día se habla del síndrome de estar quemado o Burnout, o síndrome ocupacional. Según la OMS lo reconoce y será incluida dentro de la clasificación internacional de enfermedades (CIE 11)

Fuente: Opazo Saez, Paola (2019, 31 de mayo). Nación Farma. Recuperado de nacionfarma.com/síndrome-del-burnout-reconocido-por-la-oms/

Con este fundamento surge la idea, de ¿Porque no implementar un servicio de calidad en los seguros de salud, que ayude a la recuperación emocional, física y espiritual del paciente partiendo del interior y la esencia del ser humano?

Asimismo, tomando como punto de ayuda y estrategia, el Gobierno declaró en enero del 2020 “Año de la Universalización de la salud” considerándose en el Art. 7 de la constitución que toda persona tiene derecho a la protección de su salud, la del medio familiar y la de la comunidad.

Fuente. (2020,10 de enero).Elperuano.pe/noticia-el2020-sera-ano-de-universalizacion-de-salud-88475.aspx

En el primer capítulo, se describe la organización general de la institución (Plan familiar) y la experiencia profesional desempeñada.

En el segundo capítulo se despliega las teorías y conceptos, para ello se desarrolla el Marco Teórico por la cual se analizará los conceptos de la Organización Mundial de la Salud (OMS), Finalmente, el tercer capítulo se desarrolla la programación general, los aportes, estudio de mercado, conclusiones, recomendaciones y anexos que serán de ayuda para la implementación del producto.

CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

Descripción de la empresa o institución

1.1.1. Ubicación: Complejo Hospitalario Grupo San Pablo se encuentra ubicado en Av. El Polo 789 Santiago de Surco

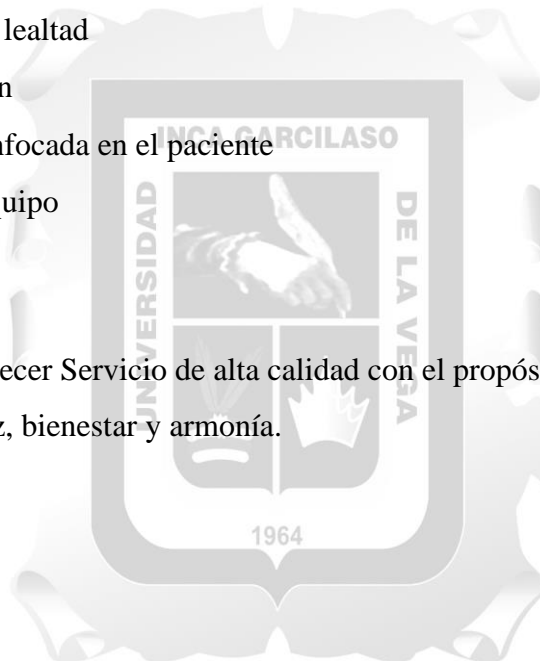
1.1.2. Actividad: Brinda Servicios Médicos (Servicio ambulatorio, Hospitalario, emergencias Planes Integrales de Salud: Plus Pro II, Gold Pro II y Top Salud Pro)

1.1.2.1. Misión: Lograr la satisfacción y confianza de nuestros pacientes y colaboradores.
Visión: Mantenernos como la red Privada de Salud más grande del País, con personal altamente capacitado motivado en tecnología de punta.

Valores:

- Honestidad y lealtad
- Comunicación
- Excelencia enfocada en el paciente
- Trabajo en equipo
- Liderazgo

Objetivo: Ofrecer Servicio de alta calidad con el propósito de satisfacer a nuestros pacientes, paz, bienestar y armonía.



1.1.3. Organización:

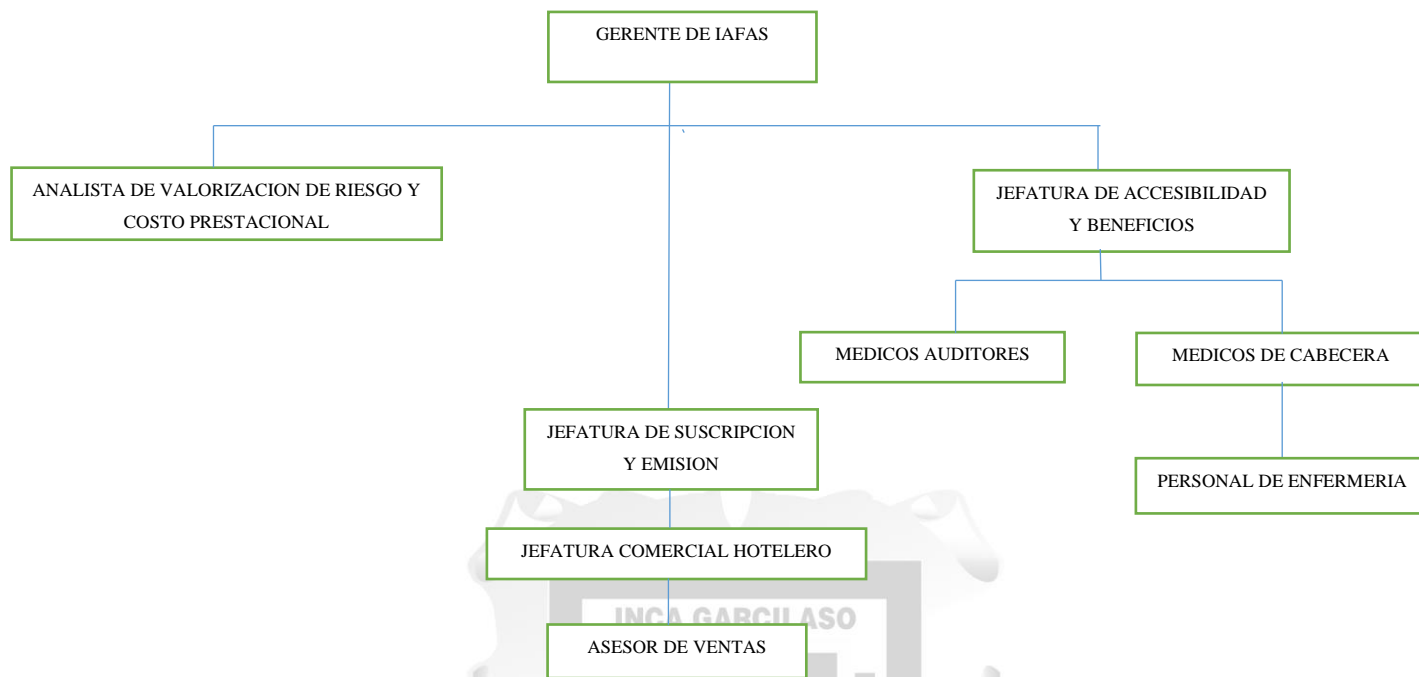


Figura 1: Organigrama Plan Familiar (Beneficio Hotelero). Fuente: Elaboración propia.

1.2. Descripción general de la experiencia

1.2.1. Actividad profesional desempeñada:

Ejecutiva de atención al afiliado, atención exclusiva a los afiliados de Plan Familiar, en todos sus canales de atención (Presencial, correo electrónico y llamadas) resolviendo sus dudas y requerimientos así como las coordinaciones con diversas áreas: Área de admisión ambulatoria en temas de exoneración de cuarta consulta, copagos actualización de pagos corrección de datos, coordinación con Farmacia con respecto a los pases de medicamentos oncológicos, vacunas etc., coordinación con Fisioterapia para la atención de pacientes que tienen continuidad de emergencias, Admisión Hospitalaria y presupuestos referente a las observaciones, devoluciones y rechazos en Carta de garantía de sus coaseguros, estar en coordinación con Médicos auditores y Medico concurrente para las autorizaciones de todo tipo de exámenes y orientación de enfermedades congénitas o preexistentes, exclusiones y gastos no cubiertos, recepción de solicitudes de anulación, exclusión, modificación de datos (nombre, razón social, pagos anuales a mensuales) migración de Plan, cambio de titularidad, independización, recepción de reclamos y reconsideración de preexistencia, visitas a Hospitalizados, (realizando encuestas, sugerencias y testimonio) envío de reportes diarias incidencias, realizar el seguimiento de documentación pendiente por resolver.

Todas las actividades realizadas se concentran en otorgar una atención de calidad y empatía con los afiliados aplicando los deberes y derechos según el reglamento de los derechos de los usuarios de los servicios en salud Ley 29414.

Lista de Funciones:

- 1) Recepción de Reclamos y Denuncias.
- 2) Petitorio de Historias Clínicas (Suscripción y Primeras Consultas)
- 3) Coordinación de devolución de dinero.
- 4) Coordinación de Emisión de Constancias de Seguros.
- 5) Coordinación de devolución de Gastos por Sepelio.
- 6) Coordinación de Aplicación de depósitos o Transferencia de Pacientes para Atención.
- 7) Revisión y Despacho de Solicitudes de Suscripción (Apoyo a Ventas)
- 8) Emisión de Duplicados de Contratos.
- 9) Reimpresión de Facturas en Caja.
- 10) En Horario de Oficina coordinación con la administración la cobertura para la referencia y contra referencia de pacientes.

1.2.2. Propósito del puesto:

Contribuir en la calidad de atención de los clientes internos y externos con el propósito de mantenernos como líderes en el sector de salud con el objetivo de Incentivar el Turismo y el desarrollo del País.

1.2.3. Producto o proceso que es objeto del informe:

Los seguros de salud son servicios que cada vez son más demandados por las personas del mundo entero, por lo cual se ha agudizado con la aparición de la Pandemia, por tal razón, el Complejo Hospitalario San Pablo conjuntamente con el Área de Plan Familiar se suman al reto de ofrecer asistencia médica en el Hotel Aranwa Resort & Spa. Bajo los copagos y protocolos correspondientes a los Planes de salud.

El servicio a implementar es el Beneficio Hotelero Hospitalario incluido en el Plan Top Salud siendo un servicio adicional de mayor importancia en la salud mental y espiritual del paciente, fusionando las atenciones médicas dentro del Hotel.

1.2.4. Resultados

Se realiza un estudio de todo el universo de afiliados de Plan Familiar hasta el año 2019, entre las edades de 1 año a 66 años, del plan Top Salud, extrayendo la mayor cantidad de afiliados por edades y géneros, con el objetivo de obtener un nicho de Mercado para el año 2022.

El resultado del estudio nos arroja que la mayor cantidad de afiliaciones (inscripciones) se encuentran entre las edades de 51 a 55 años.

CUANTIFICABLES MEDIBLES

Tabla N°1. Estudio de la totalidad de afiliados

TOTAL DE AFILIADOS	15000
--------------------	-------

Rango de Edades	Cantidad Masculino	Cantidad Femenino
de 01 - 17 años	350	400
de 18 a 35 años	800	900
de 36 a 40 años	500	500
de 41 a 45 años	600	650
de 46 a 50 años	700	700
de 51 a 55 años	1250	1350
de 56 a 60 años	1000	1000
de 61 a 65 años	1100	1100
de 66 a mas	1100	1000
TOTAL	7400	7600

Fuente: Elaboración Propia

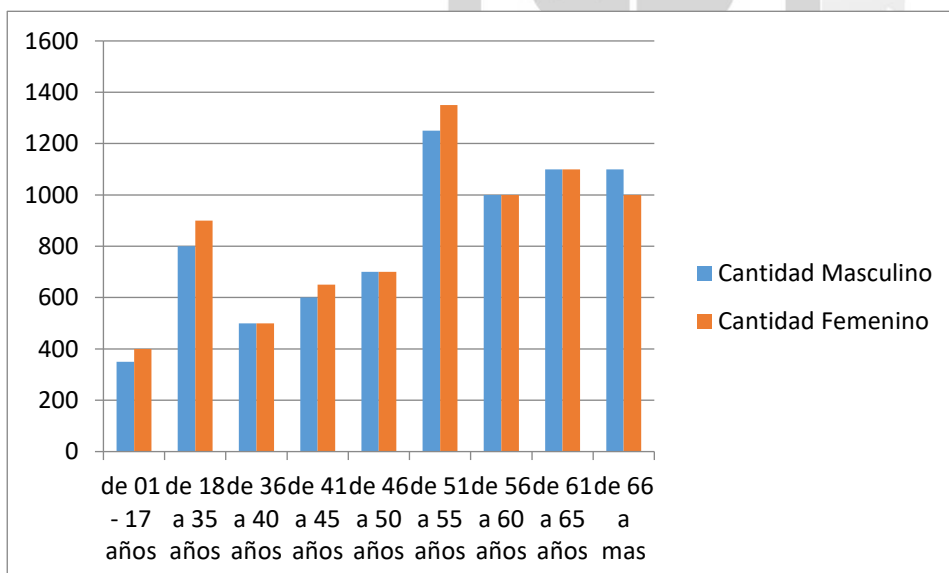


Figura 2: Elaboración propia

Tabla N° 2. Muestra Rango de Edades

MUESTRA 2019

Top Salud

Rango de Edades	Masculino	Femenino
de 51 a 55 años	1250	1350
de 56 a 60 años	1000	1000
de 61 a 65 años	1100	1100
de 66 a mas	1100	1000

Se evalúa la mayor cantidad de afiliados que se encuentran en las edades de 51 a 55 años, en lo cual nuestro nicho de mercado está enfocada hacia esa edad.

Fuente: Elaboración Propia

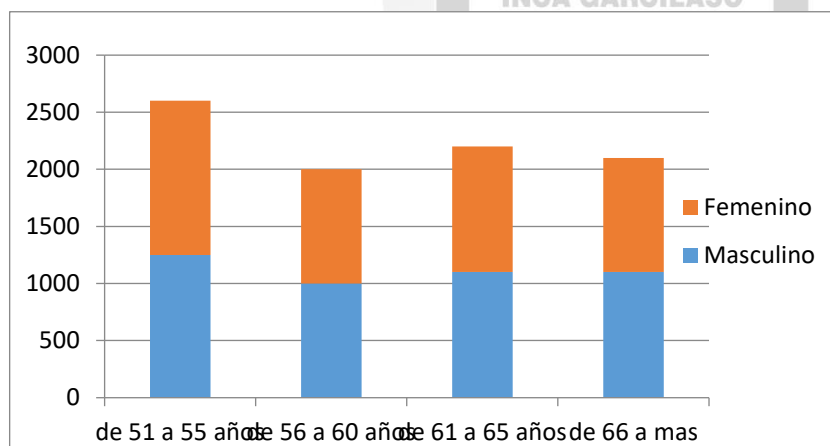


Figura 3: Elaboración propia

Tabla N° 3

PROYECCION PARA EL AÑO 2022		
Top Salud		
Rango de Edades	Masculino	Femenino
de 51 a 55 años	2500	2700
de 56 a 60 años	2000	2000
de 61 a 65 años	2200	2200
de 66 a mas	2200	2000

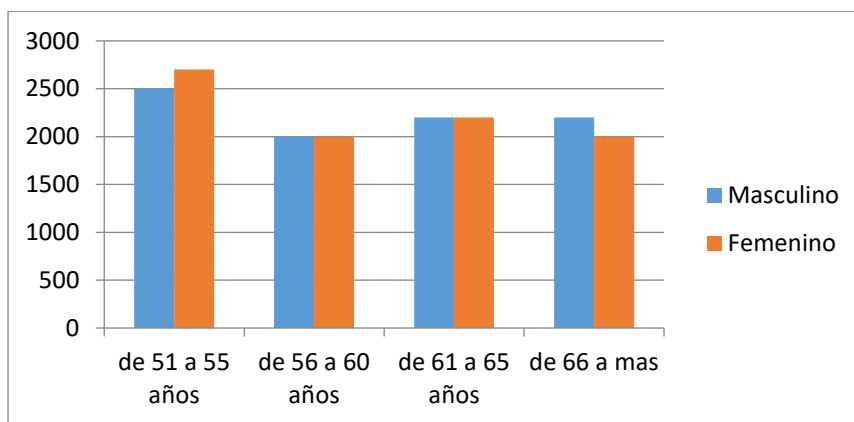


Figura 4: Elaboración propia

Tabla N° 4

Rango de Edades	Masculino - 2019	Masculino - 2022	Ganancia
de 51 a 55 años	12.5	25	12.5
de 56 a 60 años	10	20	7.5
de 61 a 65 años	11	22	9.5
de 66 a mas	11	22	9.5

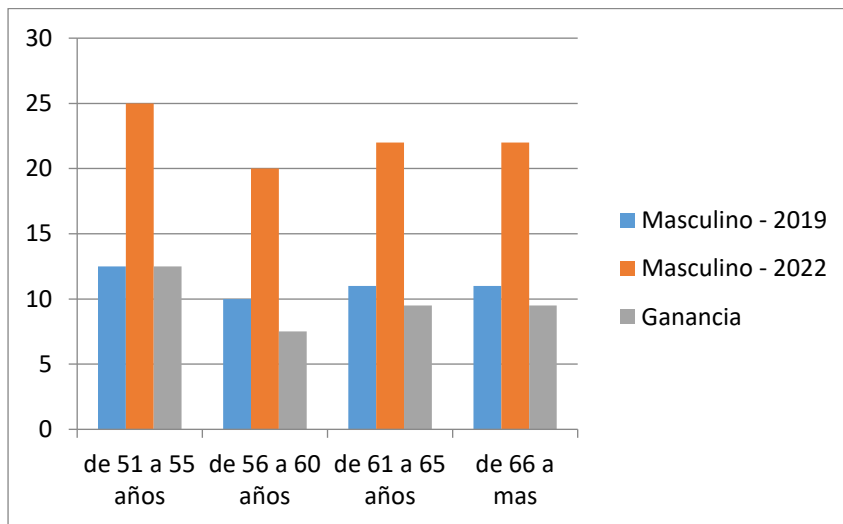


Figura 5: Elaboración propia



Tabla N° 5

Rango de Edades	Femenino - 2019	Femenino - 2022	Ganancia
de 51 a 55 años	13.5	27	13.5
de 56 a 60 años	10	20	10
de 61 a 65 años	11	22	11
de 66 a mas	10	20	10

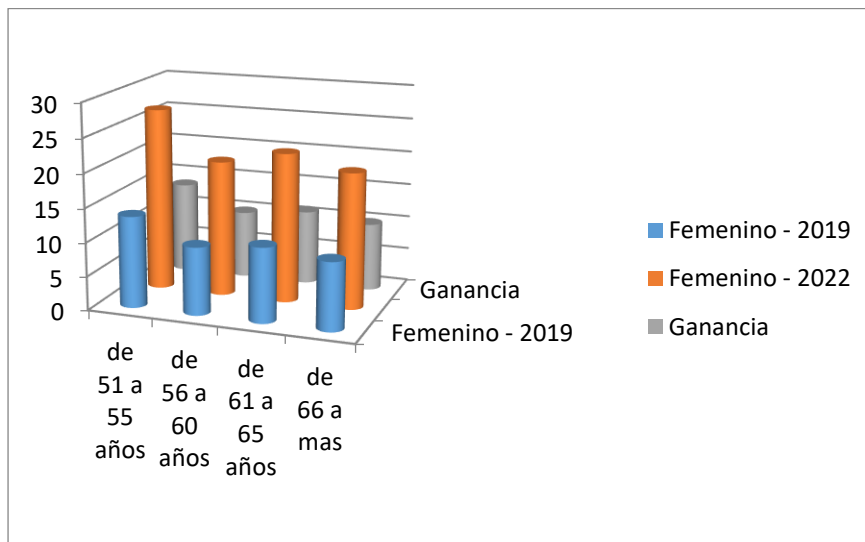


Figura 6: Elaboración propia



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

El Grupo San Pablo es una corporación de origen Peruano que se inició en 1991 con el objetivo de atender a poblaciones en Lima y en provincias que no gozaban de acceso a salud privada expandiéndose no solo en la industria de salud, sino también en la industria Hotelera y Educación.

La red de salud San Pablo cuenta con 7 filiales y hoteles en Lima y provincias con planes asistenciales bajo los copagos y deducibles correspondientes a cada sede.

Fuente: <https://www.sanpablo.com.pe/>

De acuerdo a la OMS, la importancia de la actividad turística en la economía a nivel mundial se ha manifestado a través de un constante crecimiento del sector durante las seis últimas décadas, este campo ha experimentado una continua expansión y diversificación, convirtiéndose en uno de los sectores económicos de mayor envergadura y crecimiento del mundo (OMT 2015).

Fuente: Organización mundial de turismo. (2016) Panorama OMT del Turismo Internacional. Recuperado de https://www.thinkturf.org/media/OMT_Panorama_Turismo_Internacional_2016.pdf.

El desarrollo de un país está íntimamente ligado a las condiciones de salud que influyen tanto directa como indirectamente en su crecimiento. Lograr un nivel adecuado de estándares de salud es parte del éxito del desarrollo como la eliminación de la pobreza.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) plantea que el Sector Turismo puede aportar grandes beneficios a la salud Pública de los países y a su vez al desarrollo de la salud.

El involucramiento de la OPS en el Turismo es para contribuir con un turismo saludable y sostenible en las Américas lo que mejoraría la competitividad de la Industria Turística.

Fuente: Leal de Molina Hilda (Mayo 2013). Pan American Health Organization, Salud y Turismo Servicios de salud para el Turista PPT. Recuperado de <http://www.oas.org/pdf>

2.1. Teoría y práctica en el desempeño profesional

El Grupo San Pablo trabaja con sistemas de gestión de calidad de atención al paciente con diversas procedimientos e indicadores de calidad, con el objetivo de brindar un buen servicio.

Calidad: De acuerdo a la definición de la Real Academia de la Lengua Española, la calidad es definida como “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”.

Servicio: En cuanto a la definición de servicio, la Real Academia de la Lengua Española indica lo siguiente: “Acción y efecto de servir”, hace referencia al ejercicio, resultado o efecto de hacer algo.

Kaoru Ishikawa (1986) define a la calidad como “desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor” (P.18)

Fuente: Kaoru Ishikawa (1986) **Introducción al Control de Calidad**. Recuperado de https://www.academia.edu/33746462/Kaoru_Ishikawa_Introduccion_Al_Control_de_Calidad

Calidad del servicio: la calidad del servicio también se puede entender como la percepción de cada individuo según su estado de ánimo al momento de recibir dicho servicio.

Servicio al cliente: Es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización.

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo (Horovitz, 1990, p. 7)

Fuente: Duque Oliva Edison (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición.

Recuperado. <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Turismo Wellnes: Comprende todas las actividades que procuran mejorar y equilibrar la vida humana, en los aspectos físico, mental, emocional, ocupacional, intelectual y espiritual. Asimismo, estos turistas buscan participar en actividades preventivas, proactivas y que mejoren el estilo de vida, como el ejercicio físico, la relajación, el cuidado del cuerpo y los tratamientos curativos.

Fuente: “Exploring Health Tourism”. Organización Mundial del Turismo & European Travel Commission (diciembre, 2018) Recuperado.

<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>.

Turismo Médico y Turismo de Salud

Según la Organización de Cooperación al Desarrollo (OCDE en su estudio Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A Scoping Review, Turismo Medico) es el término que se utiliza para describir la práctica de viajar a un destino diferente del lugar de residencia para obtener tratamiento médico a la vez que se visita el destino y se realizan actividades más propias de un turista. Como puede observarse, esta definición es más restrictiva; hace referencia al llamado turismo médico, una parte del turismo de salud.

Medicina Alternativa y complementaria.

Los términos medicina complementaria o medicina alternativa aluden un amplio conjunto de prácticas de atención de salud que no forman parte de la tradición ni de la medicina convencional de un país dado que no están totalmente integradas en el sistema de salud predominante.

Fuente: Según la resolución de la Asamblea Mundial de la Salud sobre Medicina tradicional “Estrategia de la OMS sobre medicina tradicional” Pág. 15 recuadro 1 definiciones MTC.

Turismo Medico (Turismo de Curación)

Termino que se utiliza para describir la práctica de viajar a un destino diferente al lugar de residencia para obtener diagnóstico, tratamiento médico, cura o rehabilitación de una enfermedad o patología existente.

Fuente:<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/bienes-raices/2018/Turismo-medico-y-de-bienestar-2018.PDF>

Plan de Salud: Es un conjunto de servicios y prestaciones de servicio que se otorgan a las personas en espacios públicos, estos planes suelen contar con mayor cantidad de servicios y atenciones relativamente rápidas.

Fuente: <https://definicion.mx/plan-salud/>

2.2.Descripción de acciones, metodologías y procedimientos

1er Etapa lluvia de ideas

La idea de implementación del beneficio hospitalario hotelero en el plan de salud, nace de las atenciones diarias de pacientes afiliados de Plan Familiar, ante un reclamo o requerimiento de manera que nos manifiestan sus sugerencias y mejoras en el servicio de atención hospitalaria y/o consultas médicas.

Una de las actividades de nuestro manual de organización y funciones, son las visitas diarias a pacientes hospitalizados, permitiendo tener una amplia información de cómo se está brindado la calidad de servicio desde que ingresa el paciente por emergencia hasta la hospitalización, realizando una encuesta para evaluar la satisfacción de los afiliado (as) entre las preguntas están: Si el paciente comprendió la explicación del médico tratante sobre la evaluación de su salud, Si recibió medicamentos durante su hospitalización, Si los trámites para su hospitalización fueron rápidos, Si los análisis de laboratorio solicitados por los médicos se realizaron rápido, Si los alimentos le entregaron a temperatura adecuada, el trato del personal de Enfermería y obstetricia fue amable, respetuoso y con paciencia, si los ambientes del servicio fueron cómodos y limpios etc.

En el caso que el paciente cuente con cirugía programada se verifica en sistema de cartas de garantías si el estado se encuentra observado o devuelto, esta información nos permite identificar el problema en los procedimientos administrativos.

En resumen dicha encuesta nos permite medir la cantidad de ingresos de pacientes crónicos con la misma patología (pacientes oncológicos, Fibromialgia, cefalea, lumbosacra, etc.) asimismo medir el grado de insatisfacción del servicio prestado.

La pregunta es la siguiente ¿Por qué los Tratamientos Médicos bajo esos diagnósticos son solo momentáneos? ¿Porque no aprovechar los programas de terapias alternativas que ofrece el Hotel Aranwa dentro del seguro de Plan de familiar?

Bajo estas hipótesis, se realiza el interés de conocer más a fondo sobre las terapias alternativas complementarios, partiendo de la Organización Mundial de la Salud.

La estrategia de la OMS sobre Medicina tradicional complementaria 2014 – 2023 (según la resolución de la Asamblea Mundial de la Salud sobre medicina tradicional (WHA62.13) pide

a la Directora General de la OMS que actualice la estrategia de la OMS sobre medicina tradicional 2002 – 2005.

Según refiere el documento Recuadro 4: productos prácticas y profesionales de MTC.

Los productos de MTC incluyen hierbas, material herbario, preparaciones herbario, y productos herbarios acabados que contienen como principios activos partes de plantas u otros materiales vegetales, o combinaciones de esos ingredientes. En algunos países son de base de hierbas tradicionalmente principios activos naturales orgánicos o inorgánicos que no sean de origen vegetal (por ejemplo, materiales de origen animal y mineral) (Ref. Aclaración del cuestionario modificado de la segunda encuesta global de la OMS).

Las prácticas de MTC. Incluyen ,medicamentos terapéuticos y tratamientos de salud basados en procedimientos, por ejemplo a base de hierbas, neuropatía, acupuntura y terapias manuales tales como la quiropráctica, la osteopatía y otras técnicas afines, incluidos Qi Gong, Tai Chi, yoga, medicina termal u otras terapias físicas, mentales, espirituales y psicofísicas. (Ref.: definición modificada de terapias basadas en procedimientos, recogida en la Pautas Generales para las Metodologías de Investigación y Evaluación de la Medicina Tradicional).

Los profesionales del MTC pueden ser prácticos de medicina tradicional o de medicina complementaria, profesionales de medicina convencional, y agentes de atención sanitaria tales como médicos, odontólogos, enfermeras, farmacéuticos y fisioterapeutas que prestan servicios de medicina tradicional/medicina complementaria y alternativa a sus pacientes (Reforma.: explicación del cuestionario modificado incluida en la segunda encuesta global de la OMS)

Según refiere el documento Recuadro 10: Integración de la Medicina Tradicional en el Sistema de Salud de Suiza

En Suiza, la tasa media de utilización de la MTC desde 1990 (personas que han recurrido a la MTC) es del 49% (47). En 1998, el Departamento Federal de Asuntos Internos decidió que entre 1999 y 2005 el seguro médico obligatorio (KLV) cubriría cinco terapias complementarias, a saber, medicina antroposofía, homeopatía terapia neural, fitoterapia y medicina tradicional china (más precisamente la terapia herbaria tradicional china, siempre que el servicio fuera prestado por un médico habilitado para ejercer la medicina complementaria y alternativa .

Fuente: <https://apps.who.int/medicinedocs/documents/s21201es/s21201es.pdf>

2da Etapa de análisis (Búsqueda de Experiencias)

Entrevista al Dr. Miguel Angel Muñoz (Medico Concurrente de Plan Familiar) nos cuenta sobre su experiencia en la Clínica Central Cira García líder en Turismo Medico), lo considero mi alma matter, es donde sentí que verdaderamente valió la pena estudiar medicina, la clínica cuenta con un staff medico de alta categoría, su infraestructura y la calidad de atención es inigualable, rodeado de un paisaje y clima hermoso, la atención hospitalaria es muy similar a un hotel posee habitaciones privadas y suites, con paquetes turísticos para acompañantes.

Fuente: Elaboración propia.

Dr. Bellido Soriano Juan Alberto Especialidad de Otorrino Laringólogo, pertenece a la Sociedad Peruana de Medicina Alternativa y Natural, trabaja actualmente en la Clínica San Gabriel del Grupo San Pablo, nos cuenta su experiencia de cómo se interesó en la medicina alternativa.

En el año 2005 se interesó en conocer más sobre cómo abordar enfermedades crónicas con tratamientos no invasivos ni convencionales, para evitar los temidos efectos secundarios, utilizando Ozonoterapia, su aplicación en la medicina preventiva es altamente recomendable, sobre pacientes que por predisposición genética y hereditaria pueden llegar a desarrollar enfermedades degenerativas y crónicas tales como diabetes, cáncer, artritis, artrosis, entre otras.

Fuente: ozonomedicaperu.com/index.html

3ero Etapa Segmentación de Mercado:

Variable Demográfica:

Nacionalidad: Peruanos y Extranjeros

Género: Hombres y Mujeres

Edad: 51 – 56 años.

Variable Socioeconómica:

Ingresos: 2.700 a 8000 soles

Ocupación: Profesionales

Socioeconómico: B

Variable Psicografica: Pacientes que reciben atenciones médicas. (Que se preocupen por su salud y que tengan o hayan tenido seguro médico)

Variable Geográfica: Lima, Arequipa, Huaraz, Trujillo.

Variable conductual: Que cantidad de personas se afilian a planes integrales de salud.

Lugares para las encuestas:

Clínica San Gabriel (San Miguel)

Clínica Jesús del Norte (Independencia)

Clínica San Juan Bautista (San Juan de Lurigancho)

Clínica Santa Maria del Sur (San Juan de Miraflores)

Clínica San Pablo Huaraz (Independencia)

Clínica San Pablo Trujillo (Urb. La Merced)

Clínica San Pablo Arequipa (Cerro Colorado)

De acuerdo a todas las etapas se realiza una encuesta a 100 pacientes, para determinar la aceptación de incluir en los planes de salud el beneficio de atención médica hospitalaria en un hotel de 5 estrellas.

Las preguntas son las siguientes:

1.- ¿Usted cuenta con seguro médico?

- Si
- No

2.- En qué fecha se afilio al seguro?

.....

3.- Durante todo su tiempo de afiliación recibió alguna campaña medica?

- Si
- No

4.-¿Usted ha recibido atención medica hospitalaria por tratamiento o cirugía?

- Si
- No

5.- ¿Le gustaría que su tratamiento médico se realice en un Hotel 5 estrellas?

- Si
- No

6.- ¿Conoce usted el valle sagrado de la ciudad del Cuzco?

- Si
- No

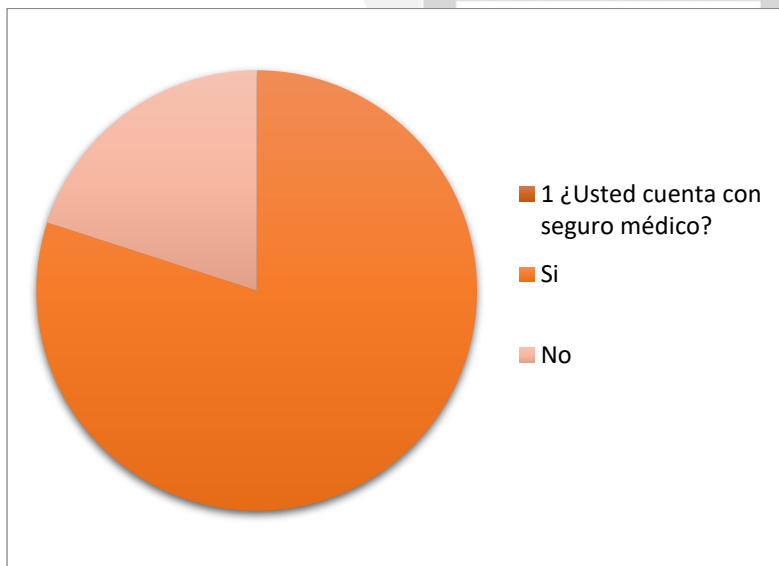
7.- ¿Ha oído hablar acerca de la medicina complementaria?

- Si
- No

Resultado

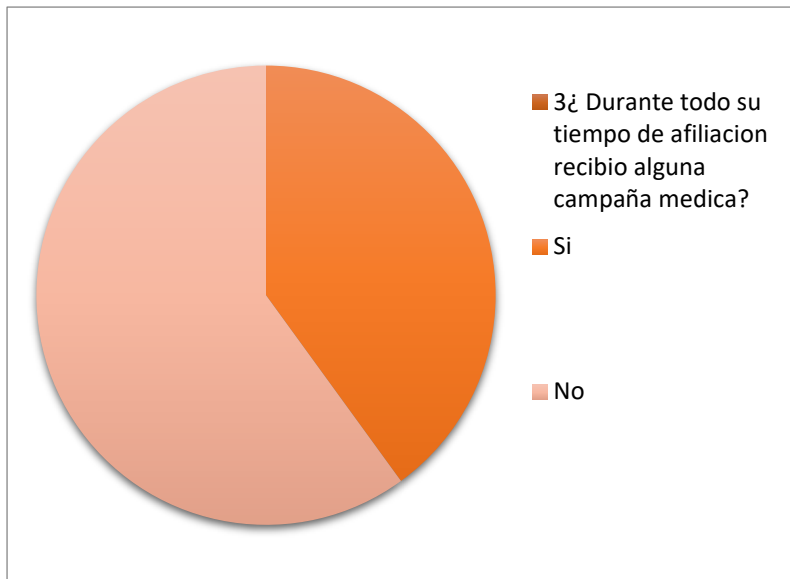
1 ¿Usted cuenta con seguro médico?

Si	80
No	20



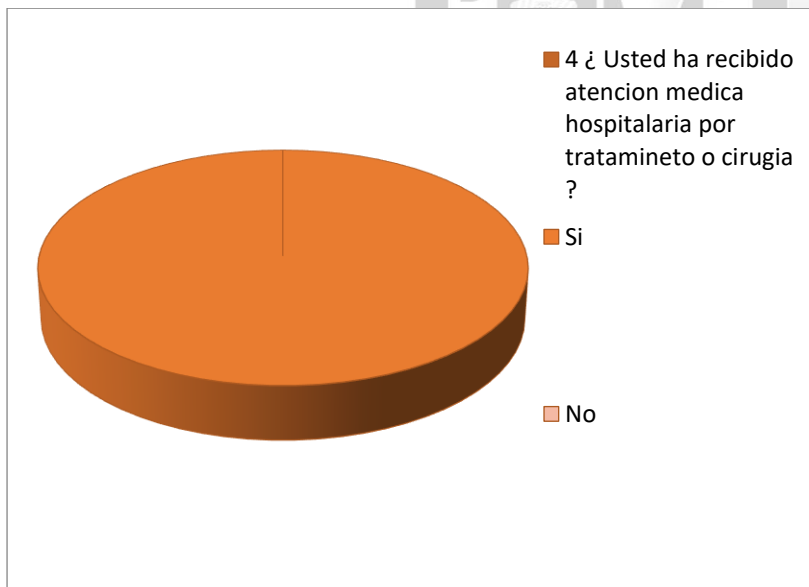
3 ¿Durante todo su tiempo de afiliación recibió alguna campaña medica?

Si	40
No	60



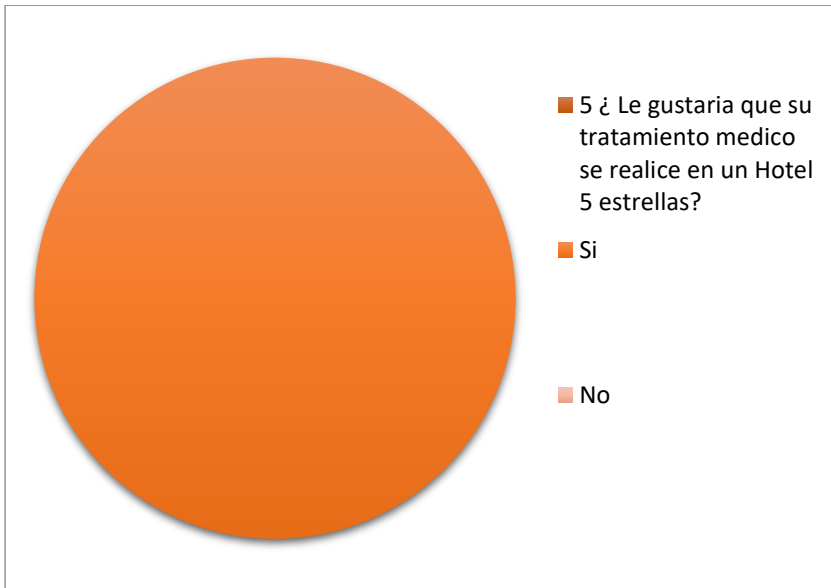
4 ¿Usted ha recibido atención medica hospitalaria por tratamiento médico o cirugía?

Si	100
No	0



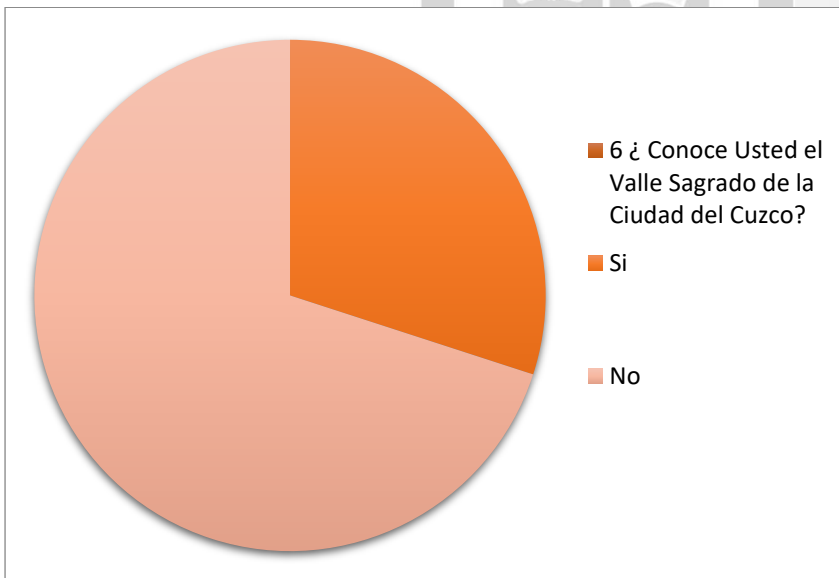
5 ¿Le gustaría que su tratamiento médico se realice en un Hotel de 5 estrellas?

Si	100
No	0



6 ¿ Conoce Usted el Valle Sagrado de la Ciudad del Cuzco?

Si	30
No	70



Resultado:

Según el estudio de mercado se obtiene que el 80% de pacientes cuentan con seguro médico y alguna vez en su vida recibieron atención médica hospitalaria, el porcentaje de conocer el cuzco es bajo pero les entusiasma la idea de salir de lima.

El 100% de los encuestados están de acuerdo en acceder a un seguro médico que brinde servicio hotelero hospitalario.

Etapa de preparación (Fuerza de Ventas)

1¿Cuál es el Objetivo comercial?

Ser el único seguro de salud en ofrecer Tratamiento Médico en Medicina Complementaria Alternativa en un hotel 5 estrellas, con el fin de levantar las ventas para el año 2020.

2¿Cómo podemos reforzarlo?

Realizando requerimiento interno o externo, vía web o por referencia. El perfil que buscamos que sea competente, que tenga habilidades y destrezas, con conocimiento de seguros en salud y siniestros.

La estructura de fuerzas de ventas, está conformado por 10 asesoras especializadas en ventas intangibles, para cada sede (7) en total, trabajando conjuntamente con el apoyo de las ejecutivas de atención al afiliado.

Las capacitaciones se realizan 1 vez por semana, la meta en venta es de 10 afiliaciones por semana.

Lo que se desea obtener es introducir el beneficio hotelero hospitalario y potenciar la actividad turística del valle sagrado del cuzco trabajando de la mano con la Medicina moderna y la medicina tradicional complementaria.

CAPÍTULO III: APORTES Y DESARROLLO DE EXPERIENCIAS

Una vez aprobado el proyecto, se realizará un servicio diferente en la atención de salud, mediante capacitaciones al personal de contacto de clínica entre ellos están: admisión ambulatoria, admisión hospitalaria, personal asistencial etc. dando a conocer los servicios de sanación y terapias alternativas como meditación, stretching, masajes, musicoterapia, auriculoterapia, acupuntura, moxibustion, baños de hipertermia, presoterapia, se necesita que todo el equipo estén involucrados en el bienestar del paciente, transformando una cultura de motivación y reconocimiento de los aportes del colaborador considerando su participación en convocatorias para otros cargos en lo cual puedan desarrollar sus habilidades.

3.2 Desarrollo de experiencias

La OMS define al estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción, es la más común y la que menos importancia le damos, al estar emocionalmente desequilibrados, nuestro Sistema nervioso se altera de tal manera que las glándulas suprarrenales generan cortisol, acelerando nuestro Corazón, tensionando nuestros músculos, provocando irritaciones gastrointestinales e insomnio, el estrés debilita, produce agotamiento no permitiendo el desenvolvimiento diario de nuestras actividades.

Fuente: www.semst.org guía sobre el manejo del estrés desde medicina del trabajo coordinador Dr. Antonio Inesta.

Al estar en contacto con pacientes 48 hrs. semanales, se percibe las incomodidades, malestares que pueden derivarse de diferentes fuentes, los diagnósticos más comunes son hipertensión, depleción de volumen, lumbalgia, cefalea, diabetes, hipotiroidismo, enfermedades crónicas concurrentes de hospitalización con mejorías momentáneas. Los cuidados paliativos buscan obtener una mejor calidad de vida, pero no estamos preparados para poder afrontarla, se necesita de mayores especialistas en medicina alternativa, terapias holísticas, espirituales que trabaje en conjunto con la familia.

Lo más importante para aquellas personas que trabajan con el paciente es tener conciencia de la definición de salud, según la OMS (La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades), por lo tanto el bienestar en la recuperación del paciente es su estado emocional, mantenerlo en equilibrio sin perturbaciones o distracciones que puedan empeorar el tratamiento, siendo un derecho de todo

paciente recibir de parte del personal asistencial y familiares, el amor, el cariño y la paciencia para la mejora continua del paciente.

Bajo todas las premisas se implementará Tratamientos Alternativos Ancestrales y de Hospitalidad Hotelera, en un ambiente idóneo en contacto con la naturaleza bajo un seguro médico.



CONCLUSIONES

Se podría decir que la Medicina Complementaria Alternativa aún está en fase de desarrollo en nuestro País tanto como el Turismo que no se le da la importancia necesaria como un sector de sostenibilidad que beneficia a todos los peruanos y que está involucrado directamente con todos los Ministerios.

Los proyectos de inversión son muy superficiales uno de ellos son las condiciones territoriales de accesibilidad que nos dificulta llegar a nuestro destino.

Para llevar a cabo una buena Planificación Turística Hotelera, debe estar enfocado en la Geo - posición de la oferta, Geo - posición de la competencia, Geo - oposición de la demanda con recursos suficientes como humanos, financieros, y equipamiento que el Grupo San Pablo cuenta con todas las condiciones para llevar a cabo este planteamiento de Beneficio Hotelero Hospitalario en los Planes de Salud.



RECOMENDACIONES

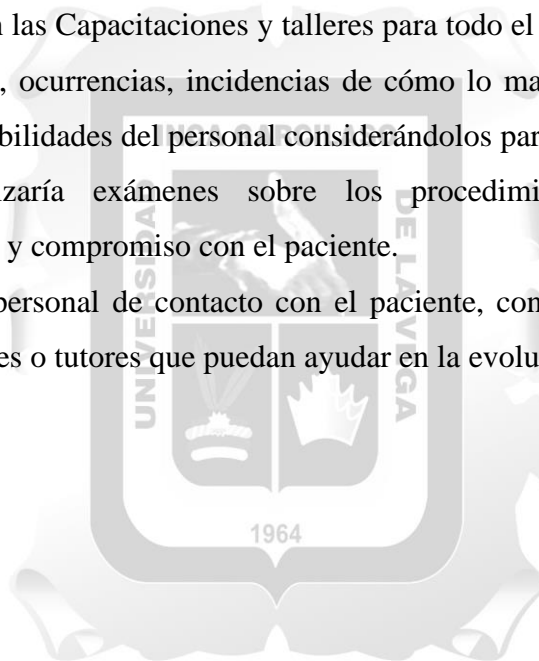
Se sugiere el Beneficio Hotelero Hospitalario, ya que somos la red de clínicas aprobado por la Joint Commission, ofreciendo optimización, humanización y ética de nuestro equipo de trabajo, conformado por especialistas en Terapia Alternativa Holística, dirigido a extranjeros y peruanos que residen fuera o dentro del país.

Nuestro sello principal es nuestra cultura Inca Ancestral, utilizando la medicina tradicional complementaria con la medicina occidental (convencional), priorizando el cuidado de la salud integral en la prevención y tratamiento para enfermedades crónicas y atención médica post operatorio, con el objetivo de conocer el interior de nuestro cuerpo, mente y alma, adquiriendo conciencia de lo importante de nuestro bagaje cultural.

Las recomendaciones son las Capacitaciones y talleres para todo el personal, realizando focus group, exponiendo casos, ocurrencias, incidencias de cómo lo manejaron y cómo podemos mejorar, reconocer las habilidades del personal considerándolos para futuros puestos.

Mensualmente se realizaría exámenes sobre los procedimientos administrativos y reforzamiento de la ética y compromiso con el paciente.

Incentivar y motivar al personal de contacto con el paciente, con terapias de relajamiento, asesorías con profesionales o tutores que puedan ayudar en la evolución como colaborador.



GLOSARIO

IAFAS: Instituciones administradoras de fondos de aseguramiento en Salud, son aquellas Instituciones Públicas, Privadas o mixtas creadas o encargadas de administrar los fondos destinados a financiar las prestaciones de salud u ofrecer cobertura de riesgos de salud a sus afiliados.

PAUS: Plataforma de atención al usuario en salud.

AFILIADO: Persona que ha suscrito o por quien se ha suscrito un contrato de servicios Prepagados, a través del cual tiene derecho a los beneficios del PLAN DE SALUD contratado, previa aceptación por la IAFAS, sea esta su condición de Titular o dependiente del Titular.

COPAGO: Importe a pagar por EL (LOS) AFILIADO (S) inscritos, por los servicios médicos o beneficios solicitados, el cual puede estar expresado en un porcentaje del valor de la atención y/o en una cantidad fija, establecidos en el PLAN DE SALUD, que forma parte integrante del CONTRATO.

BENEFICIOS: Derecho de EL(LOS) AFILIADO(S) según las condiciones establecidas en el Plan de Salud.

ARANWA: Palabra en quechua, que significa Leyenda.

OMS: Organismo mundial de la salud perteneciente a la organización de las Naciones Unidas.

MEDITACION: Es una práctica en la cual el individuo busca calmar la mente con técnicas de respiración.

STRECHING: Técnicas de estiramiento basados en movimientos básicos de Ballet.

MASAJES Y MUSICOTERAPIA: Terapia manual destinada a mejorar el bienestar de la persona introduciendo la música clásica, jazz en vivo.

AURICULOTERAPIA: Terapia natural ancestral que consiste en estimular los puntos energéticos ubicados en el pabellón auricular (oreja) eficaz método de diagnóstico tanto físico como mental.

ACUPUNTURA: Diagnóstico energético y tratamiento milenario chino, de estimulación y/o sedación, en puntos energéticos del cuerpo para aliviar dolores musculares y curar ciertas enfermedades a través de agujas.

MOXIBUSTION: Tratamiento terapéutico, que combina el calor con las propiedades curativas de plantas medicinales en puntos de acupuntura, con el fin de curar enfermedades y conseguir el equilibrio energético del cuerpo.

BAÑO DE HIPERTEMIA: Método natural que induce a la “fiebre artificial” mediante un estímulo de agua. Ideal para el tratamiento y prevención de diversas enfermedades, tanto infecciosas como inflamatorias, también con fines de relajación para combatir el estrés.

TALLER DE BIENESTAR INTEGRAL: Asesoría de estilo de vida saludable personalizada, que incluye los aspectos: físico, mental y espiritual; con la finalidad de mejorar su calidad de vida.

CAMARA HIPERBARICA: Cámara de Oxígeno al 100% que permite regenerar células y tejidos como parte de distintos tratamientos de belleza y recuperación física.

OXIGENO RELAX: Terapia que incluye oxígeno con esencias aromáticas, que lo llevaran a una intensa relajación y armonía, aliviando el malestar de altura.

RITUAL DE SANACION: Ritual de limpieza y purificación con sal de Maras y aceites esenciales naturales, seguido por un baño de florecimiento realizado por un chamán, junto con una envoltura descongestiva con hierbas medicinales que crean la magia de la liberación y sanación del alma.

PRESOTERAPIA: Tratamiento relajante y te especial para piernas cansadas edemas, celulitis pre – post operatorio.

MICROCORRIENTES: Tratamiento con efectos reafirmantes que ayudan a moldear y ganar volumen muscular.

AYURVEDA (consagrado como la madre de toda la sanación) el ayurveda es un antigua sistema medico tradicional de la india, con fines de curar la mente, cuerpo y espíritu a través del corazón.

SHIRODHARA cura milagrosa donde se vierte aceite natural de acuerdo al Dosha en el sexto Chakra, de una manera suave y continua. Ideal para tratamientos de dolores de cabeza crónicos, insomnio ansiedad y nerviosismo.

Fuente; <https://aranwahotels.com/>



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

www.sanpablo.com.pe

<https://aranwahotels.com/>

<https://www.who.int/es>

www.nacionfarma.com

www.elperuano.pe

www.oas.org.es

www.academia.edu

www.scielo.org.co

<https://definicion.mx/plan-salud>

www.semst.org

<http://datosturismo.mincetur.gob.pe>



ANEXOS

PLAN TOP SALUD

01

BENEFICIO MÁXIMO ANUAL INCLUIDO IGV POR AFILIADO					
Para las condiciones bajo cobertura del PLAN COMPLEMENTARIO	Afiliados hasta los 70 años de Edad hasta S/. 800,000				
	Afiliados mayores de 70 años de Edad hasta S/. 270,000				
SECCION I BENEFICIOS BASICOS					
ATENCION AMBULATORIA	Sedes Habilitadas y Copagos	RED 1 Santa Martha del Sur San Juan Bautista - San Pablo Sede Huaraz	RED 2 Jesús del Norte	RED 3 San Gabriel	RED 4 San Pablo, San Pablo Sede Trujillo, San Pablo Sede Arequipa y *Centro Especializado Chacarilla
*Solo consulta médica y terapias físicas					
Sobre enfermedades diagnosticadas a partir del inicio del presente Contrato cubre; honorarios por consulta médica, procedimientos e intervenciones quirúrgicas, gastos por farmacia, laboratorio, exámenes auxiliares, imágenes y otros servicios clínicos	Deducible por consulta	S/. 35	S/. 45	S/. 50	S/. 60
	COPAGOS A CARGO DEL AFILIADO	15%	15%	15%	15%
	Cobertura del Plan	85%	85%	85%	85%
Sobre enfermedades diagnosticadas y/o tratadas con anterioridad al inicio del presente Contrato y/o congénitas cubre; honorarios por consulta médica, procedimientos e intervenciones quirúrgicas, gastos por farmacia, laboratorio, exámenes auxiliares, imágenes y otros servicios clínicos	Deducible por consulta	S/. 35	S/. 45	S/. 50	S/. 60
	COPAGOS A CARGO DEL AFILIADO	70%	70%	70%	70%
	Cobertura del Plan	30%	30%	30%	30%
ATENCION DE EMERGENCIAS MEDICAS	Sedes Habilitadas y Copagos	RED 1	RED 2	RED 3	RED 4
Sobre gastos atendidos y catalogados por el Médico Tratante como EMERGENCIA, mientras el paciente no sea derivado a hospitalización o consulta externa. Aquellos gastos que califiquen como Urgencia serán cubiertos bajo las mismas condiciones de una atención ambulatoria.	Deducible	Sin Deducibles	Sin Deducibles	Sin Deducibles	Sin Deducibles
	COPAGOS A CARGO DEL AFILIADO	Sin Copagos	Sin Copagos	Sin Copagos	Sin Copagos
	Cobertura del Plan	100%	100%	100%	100%
ATENCION HOSPITALARIA	Sedes Habilitadas y Copagos	RED 1	RED 2	RED 3	RED 4
Sobre enfermedades diagnosticadas a partir del inicio del presente Contrato cubre; gastos de internamiento, honorarios por consulta, procedimientos e intervenciones quirúrgicas, gastos por farmacia, laboratorio, exámenes auxiliares, imágenes y otros servicios clínicos	Deducible por Hospitalario	Sin Deducibles	Sin Deducibles	Sin Deducibles	Sin Deducibles
	COPAGOS A CARGO DEL AFILIADO	10%	10%	10%	10%
	Cobertura del Plan	90%	90%	90%	90%
Sobre enfermedades diagnosticadas y/o tratadas con anterioridad al inicio del presente Contrato y/o congénitas cubre; honorarios por consulta médica, procedimientos e intervenciones quirúrgicas, gastos por farmacia, laboratorio, exámenes auxiliares, imágenes y otros servicios clínicos	COPAGOS A CARGO DEL AFILIADO	70%	70%	70%	70%
	Cobertura del Plan	30%	30%	30%	30%
ATENCION BENEFICIO HOTELERO	SEDE HABILITADA	HOTEL ARANWA RESORT & SPA	HOTEL ARANWA RESORT & SPA	HOTEL ARANWA RESORT & SPA	HOTEL ARANWA RESORT & SPA
Las atenciones son unicas y exclusivamente para Tratamiento Medico, Cirugias Post Operatorio, Fisioterapia, Que esten relacionados con el descanso el Ocio y Bienestar General.	Deducible por Hospitalario	1 día de habitacion	1 día de habitacion	1 día de habitacion	1 día de habitacion
	COPAGOS A CARGO DEL AFILIADO	50%	50%	50%	50%
	Cobertura del Plan	50%	50%	50%	50%
SECCION II BENEFICIOS ADICIONALES					
Terapias que incluyen: Auriculoterapia, Acupuntura, Moxibustion, Baño de Hipertemia, Taller de Bienestar Integral, Camara Hiperbarica, Oxigeno Relax, Ritual de Sanacion, Presoterapia, Microcorrientes. (Beneficio Hotelero)	Sin copago				
Traslado vuelo ambulatorio via Lima Cuzco - Traslado via terrestre de cuzco al valle sagrado (Beneficio Hotelero)	Sin copago				
SECCION III APORTES MENSUALES POR AFILIADO (correspondiente al PLAN PEAS mas PLAN COMPLEMENTARIO, incluye IGV)					
MENOR DE 18 AÑOS(Dependiente)	S/. 105				
DE 18 A 35 AÑOS	S/. 138				
DE 36 A 40 AÑOS	S/. 153				
DE 41 A 45 AÑOS	S/. 189				
DE 46 A 50 AÑOS	S/. 222				
DE 51 A 55 AÑOS	S/. 288				
DE 56 A 60 AÑOS	S/. 402				
DE 61 A 65 AÑOS	S/. 637				
DE 66 A MAS (SÓLO RENOVACIONES)	S/. 1,013				
La Afiliación al Plan está sujeta al pago de una cuota de inscripción por cada afiliado hasta un máximo de 3 afiliaciones					
SECCION IV OTRAS CONDICIONES PARTICULARES					
1. Se aplicará un recargo adicional por habilitar el beneficio de Maternidad a favor de los Afiliados que deseen contar con esta cobertura sin la inscripción del Cónyuge o Concubino; 80% sobre el valor del aporte correspondiente al rango de edad del Afiliado.					
2. Todos los beneficios detallados en el Plan de Salud se otorgan de acuerdo a lo estipulado en las condiciones generales y particulares del contrato.					
3. Los importes por consulta médica, por pieza dental tratada y sepelio incluyen IGV.					
4. Las medicinas serán facturadas en base al precio de venta sugerido al público, establecido por lo laboratorios en la publicación Kairos web: http://pe.kairosweb.com/					
5. Los servicios y honorarios serán facturados de acuerdo a las tarifas que las Clínicas tienen establecido para el Plan de Salud en base al tarifario Segus.					
6. No incluyen Impuesto exceso de equipaje					

Tarjeta de Admision de Huesped (Hospitalario)

Numero de Habitacion

Historia Clinica N° Registro Huesped Hospitalario:

DATOS PERSONALES

Paciente:				Fec. Nac.:		Edad:	
Genero:		Estado Civil:		Doc. Identidad:		Parentesco:	
Direccion:				Telf:			
Dpto:		Provincia:		Distrito			

DATOS DE ADMISION HOSPITALARIA

Fecha		Hora	
Medico			
Diagnostico			

DATOS DEL TITULAR DEL SEGURO

Centro Labor			
Responsable			
Tipo de Garantia	Monto Garantia	N° Poliza	
Titular			
Direccion:			
Doc. Identidad	Telefono	Correo Electrónico:	
Observaciones			
Deducible			

DECLARACION DEL PACIENTE O RESPONSABLE

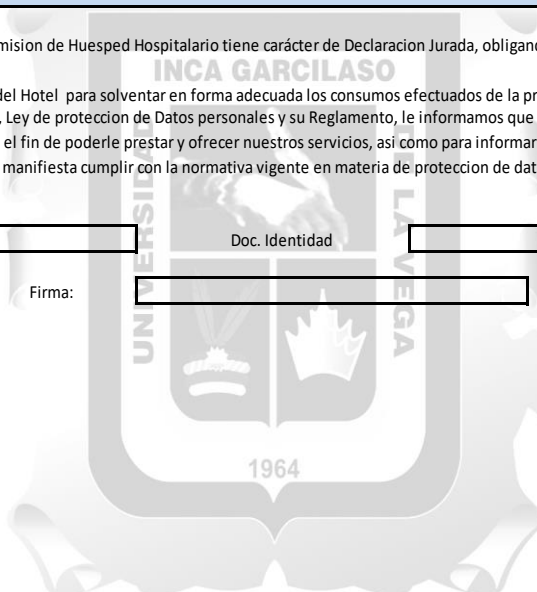
1.- Los Datos aportados y consignados en esta tarjeta de Admision de Huesped Hospitalario tiene carácter de Declaracion Jurada, obligandome a mantenerlos sin variacion, al producirse el egreso del Hotel, con la orden de alta correspondiente.

2.- Acepto cumplir con los requerimientos administrativos del Hotel para solventar en forma adecuada los consumos efectuados de la presente hospitalizacion.

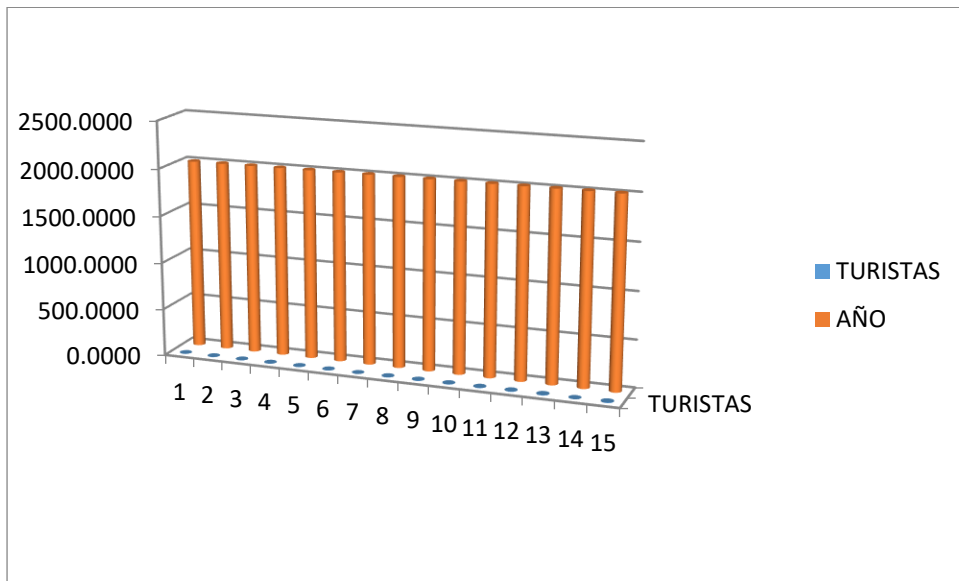
Nota: En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley N° 29733, Ley de proteccion de Datos personales y su Reglamento, le informamos que sus datos personales quedaran incorporados y seran tratados en la base e datos de la Red San Pablo, con el fin de poderle prestar y ofrecer nuestros servicios, así como para informarle sobre novedades y nuevos proyectos en los que se encuentre trabajando la clinica. La Red San Pablo manifiesta cumplir con la normativa vigente en materia de proteccion de datos personales, y en particular con las medidas correspondiente.

Nombre del Responsable: Doc. Identidad

Fecha: Firma:



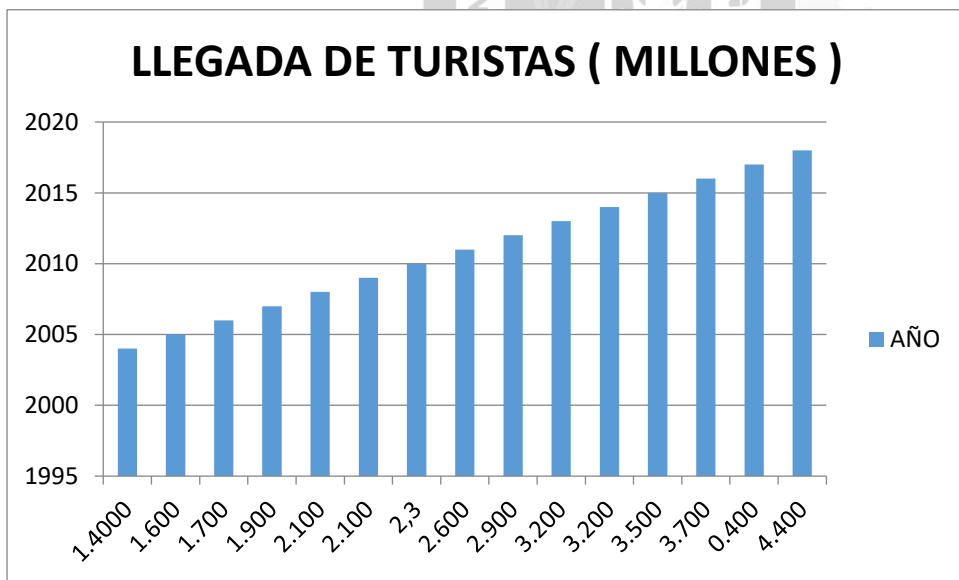
Llegadas de visitantes al Santuario Histórico de Machu Picchu



Fuente: Ministerio de Cultura – Dirección Regional de Cultura - Cusco

<http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content2.html>

Flujo de turistas internacionales e ingreso de divisas por turismo receptivo



Fuente: <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>

Estos datos confirman un año más, el papel fundamental del turismo como motor de crecimiento económico a nivel mundial.

Estos crecimientos sostenidos del turismo en los últimos años se deben principalmente:

- ✓ Crecimiento económico sólido en varios mercados
- ✓ Viajes más económicos
- ✓ Nuevas tecnologías
- ✓ Nuevos modelos de negocio
- ✓ Apertura de mercados – mayor facilidad para gestionar visados

Las regiones del mundo que superaron la media mundial de crecimiento del 6% fueron oriente medio (con un +10%) África (con un +7%) Europa y la zona de Asia Pacifico registraron crecimiento de +6%. América por el contrario, creció por debajo de la media, con crecimiento de solo 3%

Fuente: Garcia López Raúl (22 enero 2019) Recuperado.

<https://www.aprendedeturismo.org/el-turismo-mundial-sigue-creciendo-a-buen-ritmo/>

