CONVENIO DE ASOCIACIÓN NO. 4220
ENTRE LA ALCALDÍA DE PEREIRA Y LA CORPORACIÓN PROSPÉRITAS

SECRETARIA DE DESARROLLO ECONÓMICO Y COMPETITIVIDAD
DIRECCIÓN OPERATIVA DE COMPETITIVIDAD CTEI
PROYECTO INTERCLÚSTER DE TURISMO
OCTUBRE – DICIEMBRE 2025

ENTREGABLE 18:
Informe con la estructuración de la Estrategia Competitiva, la apuesta y los segmentos estratégicos de la Iniciativa Clúster COMFORT HEALTH

El presente documento se elabora en el marco del **Proyecto Intercluster de Turismo de Pereira Región**, con base en el Convenio de Asociación No. 4220, celebrado entre la Alcaldía de Pereira (a través de la Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad) y la Corporación Prosperitas.

El propósito principal del proyecto es fortalecer el ecosistema de Turismo, Gastronomía, Entretenimiento, Salud y Bienestar, mediante la articulación público-privada de la cadena de valor del sector, enfocados en los segmentos de negocio más atractivos para las empresas de la ciudad y la región.

El objetivo central de este informe es la estructuración concertada de la Estrategia Competitiva para la Iniciativa Clúster **COMFORT HEALTH**, basada en la priorización de los segmentos de negocio estratégicos más atractivos para el crecimiento de las empresas asociadas al clúster, así como en la definición concertada de la apuesta de valor del Clúster.

Para llevar a cabo este proceso de estructuración concertada de la estrategia, se llevaron a cabo **dos (2) talleres presenciales**, los cuales contaron con la participación de 19 actores en el primer taller y 10 en el segundo taller (ver Informe Talleres Estrategia).

I. SEGMENTOS DE NEGOCIO MÁS ATRACTIVOS

En el marco del proceso de concertación a través de los dos (2) talleres presenciales realizados con los actores vinculados al Clúster, se realizó la identificación de los siguientes segmentos de negocio para las empresas del Clúster:

PERFIL DE LOS USUARIOS	LOCAL (EJE CAFETERO)	NACIONAL	INTERNACIONAL
PACIENTES PARTICULARES	Mercado Actual	Potencial para Baja y Mediana Complejidad + Bienestar	Potencial para Baja y Mediana Complejidad + Bienestar
PACIENTES CON PÓLIZAS Y ASEGURADORAS	Mercado Actual	Potencial para Baja y Mediana Complejidad + Bienestar	Requiere de Certificación Internacional
PACIENTES CON EPS	No se ha priorizado	No se ha priorizado	No Aplica

Con base en esta identificación, se realiza la descripción de los segmentos de negocio más atractivos para las empresas vinculadas al Clúster:

A. PACIENTE PARTICULAR

La identificación del Paciente Particular como un segmento estratégico representa la convergencia entre la capacidad instalada de salud privada en Pereira Región y la propuesta de valor diferenciada que ofrece el Cluster Comfort Health, integrando el turismo y el bienestar.

Abordar este segmento de manera integral —a nivel local, nacional e internacional— es fundamental para establecer un posicionamiento importante en el mercado de Turismo de Salud y Bienestar.

La estrategia se basa en transformar la necesidad médica en una experiencia de valor agregado, la oferta de servicios integrados que va más allá del procedimiento clínico en sí.

1. Paciente Particular Local (Eje Cafetero)

Su importancia radica en la frecuencia y lealtad de este perfil de usuario. Si bien su potencial de crecimiento en volumen es menor en comparación con los mercados foráneos, es paciente busca atención médica inmediata, personalizada y de alta calidad, evitando los tiempos de espera y las restricciones del sistema de salud actual. La comodidad geográfica y las referencias (voz a voz) son factores de decisión determinantes.

La estrategia aquí es transformar la experiencia médica en una experiencia de Bienestar Integrado. Un paciente que acude a una clínica del clúster para un procedimiento dental de baja complejidad puede ser fácilmente ofrecido un paquete de relajación post-tratamiento que incluya terapias de spa, termalismo o nutrición especializada en la región de Risaralda. Esto no solo aumenta el gasto promedio por visita, sino que genera la oportunidad de acceder a la oferta de bienestar del clúster.

Dentro de los servicios focales que pueden ofrecer las empresas del Clúster se encuentran las consultas médicas especializadas, procedimientos odontológicos de alta estética, exámenes diagnósticos de última tecnología y terapias físicas y de rehabilitación, entre otros.

2. Paciente Particular Nacional

Este perfil de usuario es la principal fuente de expansión en volumen a corto y mediano plazo para el Cluster Comfort Health, particularmente atrayendo pacientes de las ciudades intermedias con menor infraestructura de salud.

El paciente nacional particular busca una combinación óptima de precio y calidad, además de una experiencia de recuperación diferenciada. Pereira ofrece costos operativos más competitivos que las grandes capitales. La región ofrece un entorno natural propicio para la tranquilidad y el descanso post-operatorio.

En este sentido, el clúster debe enfocarse en procedimientos donde la calidad es alta pero el riesgo y el tiempo de hospitalización son moderados, como cirugías oftalmológicas selectivas, procedimientos de cirugía plástica estética ambulatoria y tratamientos de rehabilitación física intensiva.

Es esencial incluir el enfoque del "**Turismo de Recuperación**". Al finalizar el tratamiento, el paciente puede pasar dos o tres días en un alojamiento rural o en un *resort* con enfoque en el bienestar, lo que reduce el estrés de la recuperación y añade valor percibido a la oferta total.

Los principales servicios que pueden ofrecer las empresas del Clúster están asociados paquetes de procedimientos de mediana o baja complejidad que incluyan la oferta especializada con estancias de recuperación post-procedimiento de los pacientes, paquetes de medicina estética y cirugías ambulatorias, odontología especializada, procedimientos de mediana complejidad con alta demanda y chequeos preventivos ejecutivos con "*wellness*".

3. Paciente Particular Internacional

Este es el segmento de más alto valor agregado y exige el mayor nivel de estandarización y calidad. La meta no es competir en volumen, sino en nichos especializados con alta rentabilidad.

El Clúster ha identificado que los pacientes ubicados en Norteamérica, el Caribe y Europa requieren de procedimientos costosos o con largas listas de espera en sus países. Son altamente sensibles a la certificación de calidad (como acreditaciones internacionales) y exigen servicios logísticos sin fisuras (transporte, alojamiento de lujo, manejo de idiomas).

Se debe buscar la especialización en odontología estética de lujo, cirugía bariátrica y medicina preventiva/anti-aging. Estos procedimientos, al ser de menor complejidad que la alta especialidad, se alinean con las capacidades del clúster y maximizan la integración con el bienestar.

Adicionalmente, en este segmento sede implementar una estrategia de Bienestar de Alta Gama, con el diseño de paquetes de servicios que no solo incluyan el procedimiento médico, sino también el alojamiento de alta gama, servicios de *concierge* bilingüe, terapias de spa especializadas y experiencias gastronómicas controladas, diseñado para maximizar la comodidad y la privacidad.

La estrategia competitiva para el Cluster Comfort Health se consolida en la premisa de la Integración de Servicios (*Health & Wellness Convergence*) para el Paciente Particular, basados en garantizar la excelencia en los servicios de baja y mediana complejidad para asegurar la confianza del paciente nacional e internacional. Adicionalmente, utilizar el Paisaje Cultural Cafetero como un activo de recuperación y bienestar, diferenciando la oferta de Pereira de la competencia tradicional.

B. PACIENTE CON CONVENIOS (PÓLIZAS, ASEGURADORAS Y/O MEDICINA PREPAGADA)

El paciente afiliado a una póliza médica, aseguradora o servicio de medicina prepagada representa un mercado de alto valor y bajo riesgo de cartera para el Clúster Comfort Health, este perfil de usuario busca no solo la calidad clínica sino también la agilidad administrativa y el acceso preferencial a especialistas y tecnología, elementos que el cluster puede ofrecer de manera eficiente.

El análisis estratégico se centra en la capitalización del mercado actual (principalmente local y nacional) y la expansión hacia el nicho internacional, donde la calidad de las instalaciones y los servicios debe estar respaldada por certificaciones reconocidas globalmente, tal como lo demandan las grandes aseguradoras. Este segmento es vital para la estabilidad financiera y el crecimiento de la reputación del clúster. El análisis de este perfil se desglosa según su origen geográfico y el potencial que representa para el ecosistema de salud de Risaralda:

1. Paciente local con convenios (Eje Cafetero):

Son usuarios con un poder adquisitivo medio-alto que ya tienen una relación contractual con aseguradoras con operación en la región. Buscan el uso rápido y efectivo de su

cobertura. Priorizan el acceso directo a especialistas sin largas esperas y la atención en clínicas con alto nivel de comodidad y tecnología.

El cluster debe asegurarse de tener convenios vigentes con las principales aseguradoras y medicinas prepagadas. La oportunidad reside en aumentar el flujo de remisiones internas para servicios de baja y mediana complejidad, y promocionar los servicios de bienestar complementarios que no siempre están cubiertos por la póliza principal, generando ingresos adicionales (Ej. terapias alternativas, *wellness* post-tratamiento).

2. Paciente nacional con convenios:

Este segmento representa la principal oportunidad de expansión volumétrica dentro de las coberturas de aseguradoras. Son pacientes de otras regiones de Colombia que buscan atención especializada o procedimientos electivos fuera de sus ciudades de origen.

Los pacientes de aseguradoras nacionales se movilizan si la atención o el especialista requerido no están disponibles en su ciudad, o si el centro de remisión de Pereira ofrece una logística de atención superior (menores tiempos de espera, mejor infraestructura). La póliza cubre el procedimiento, pero el paciente busca activamente el valor agregado de la recuperación.

El clúster debe negociar convenios específicos con aseguradoras nacionales para que Pereira sea designado un centro de remisión preferencial para procedimientos de mediana o baja complejidad (Ej. cirugías ambulatorias, diagnóstico avanzado). El componente de Bienestar actúa como un poderoso diferenciador: la póliza cubre la cirugía; el paciente paga extra por el paquete de recuperación en el PCC, lo que implica alojamiento en un *resort* y terapias de *wellness*.

3. Paciente Internacional con convenios:

Este es el segmento de mayor exigencia y valor, pero el acceso está supeditado a la validación de calidad internacional. Son pacientes cubiertos por aseguradoras médicas globales. Estas aseguradoras solo contratan servicios con hospitales y clínicas que posean

certificaciones de calidad reconocidas a nivel mundial. Buscan servicios de salud que sean competitivos en costos frente a EE. UU. O Europa, con una calidad clínica innegociable.

Para penetrar este nicho, las clínicas y hospitales del cluster deben invertir en la obtención y mantenimiento de la certificación internacional. Una vez obtenida, el cluster puede ofrecer procedimientos especializados de baja y mediana complejidad (odontología, estética, chequeos preventivos) a tarifas atractivas para el mercado internacional, canalizados directamente a través de las grandes reaseguradoras.

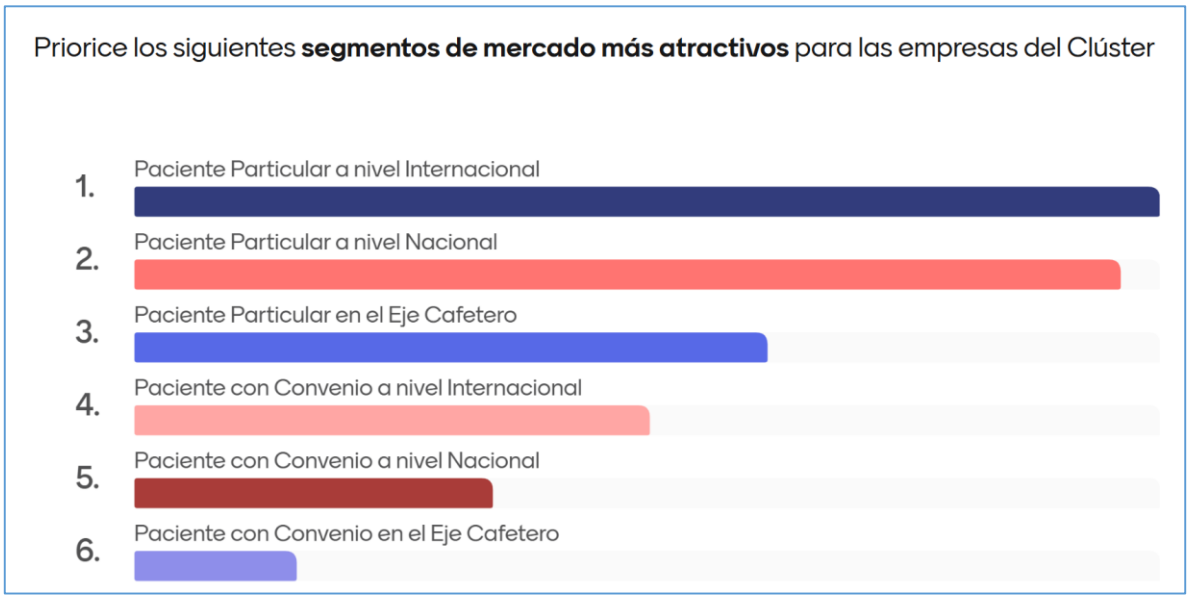
Los principales servicios que pueden ofrecer las empresas vinculadas al cluster para este segmento de pacientes incluyen:

Procedimientos de Mediana o Baja Complejidad: Cirugía ambulatoria, procedimientos oftalmológicos, tratamientos cardiológicos diagnósticos y procedimientos estéticos no cubiertos totalmente por el Plan Obligatorio de Salud, pero sí por la póliza.
Oferta Especializada para la Recuperación: Servicios de rehabilitación física, terapias alternativas y medicina funcional integrados en los centros de *wellness* del cluster.
Paquetes Integrales de Bienestar y Recuperación en el PCC: Servicios de alojamiento en fincas-hotel o *eco-resorts* que complementan la atención clínica con un entorno de recuperación natural y terapias relajantes.
Medicina Estética y *Anti-Aging*: Procedimientos electivos y de alta demanda en capitales, aprovechando la infraestructura clínica y el precio competitivo de Pereira.

El paciente con póliza o medicina prepagada es un catalizador de crecimiento para el Cluster Comfort Health, ya que garantiza un flujo constante de ingresos a través de convenios contractuales. La estrategia consiste en capitalizar el Mercado Actual local y expandir el potencial Nacional mediante el posicionamiento de Pereira como centro de remisión preferencial para servicios de baja y mediana complejidad, con el bienestar en el PCC como factor de conversión. Para acceder al mercado Internacional, la obtención de la Certificación Internacional es un requisito indispensable que validará la calidad clínica del cluster ante las aseguradoras globales, permitiendo la atracción de pacientes de alto valor.

II. APUESTA ESTRATÉGICA DEL CLÚSTER

Con base en el proceso de concertación para la identificación de los segmentos de negocio más atractivos para las empresas del Clúster, se realizó de manera posterior, en el segundo taller presencial de estrategia, llevado a cabo el día jueves 27 de noviembre del 2025, la priorización de los siguientes segmentos:



Teniendo en cuenta la priorización realizada por los actores vinculados al Clúster, como resultado del proceso de concertación, se acordó enfocar la apuesta estratégica del Clúster en los siguientes segmentos de negocio más atractivos:

1. PACIENTE PARTICULAR A NIVEL INTERNACIONAL
2. PACIENTE PARTICULAR A NIVEL NACIONAL
3. PACIENTE PARTICULAR A NIVEL LOCAL

A continuación, se presenta el análisis para los segmentos de negocio priorizados, de los criterios de los compradores sofisticados y los Factores Clave de Competencia (FCC), basados en las capacidades productivas y expectativas de los actores vinculados a la Iniciativa Cluster:

El segmento de **Pacientes Particulares Internacionales** es el de mayor valor y exigencia para el Cluster Comfort Health, representando un nicho de mercado que busca una combinación innegociable de alta calidad clínica y una experiencia de servicio de lujo. Para penetrar y sostenerse en este mercado, el cluster debe comprender los criterios de sus compradores sofisticados y desarrollar capacidades que se alineen con los Factores Clave de Competencia (FCC).

El comprador internacional no solo busca un ahorro de costos, sino una propuesta de valor integral que minimice el riesgo y maximice el retorno sobre la inversión en su salud, teniendo en cuenta los siguientes factores clave:

- La calidad y la reputación internacional son los principales criterios para la toma de decisiones Este es el criterio principal, superando el costo.
- Buscan *track records* demostrables en procedimientos específicos, con bajas tasas de infección o complicaciones.
- Esperan el uso de equipos médicos de última generación para diagnóstico y tratamiento, reflejando el estándar internacional.
- El viaje de salud es visto como un servicio *premium* que debe ser gestionado sin fricciones.
- La oferta de servicios de *Concierge* Bilingüe, se refiere a un gestor de casos dedicado, que maneje la logística completa (transporte aeropuerto-clínica-alojamiento, interpretación médica y coordinación de citas).
- La discreción en el manejo de la información médica y la privacidad durante la recuperación son esenciales.
- Demandan hoteles *boutique*, fincas de lujo o *eco-resorts* especializados en la recuperación post-operatoria, con menús dietéticos controlados y servicios de *wellness* de calidad.
- Aunque son menos sensibles al precio que el paciente particular nacional, buscan una rentabilidad clara en su inversión.
- Prefieren precios cerrados y transparentes que cubran el procedimiento, la recuperación, el alojamiento y el transporte, eliminando la incertidumbre financiera.

- La posibilidad de combinar un procedimiento médico con una recuperación en un destino turístico de alta calidad (como el PCC) eleva el valor percibido por encima de la sola atención clínica.

Los segmentos de **Pacientes Particulares Nacionales y Locales** son el motor de crecimiento de corto y mediano plazo para el Cluster Comfort Health, constituyendo un mercado que, si bien es sensible al costo en comparación con el internacional, valora enormemente la eficiencia, la conveniencia y la calidad en la experiencia de servicio. La estrategia se centra en la fidelización local y la captación regional mediante la integración de la salud clínica con la oferta única de bienestar del Paisaje Cultural Cafetero (PCC).

Este grupo de compradores, aunque busca optimizar su inversión en salud, demanda un estándar de servicio superior al ofrecido por el sistema subsidiado o prepagado estándar.

- La principal motivación para pagar por servicios particulares es evitar los cuellos de botella del sistema general de salud.
- Acceso Rápido a Especialistas: Exigen citas y procedimientos en tiempos mínimos. La capacidad del cluster para programar y ejecutar servicios de diagnóstico y tratamiento de forma expedita es un criterio de selección determinante.
- Cercanía Geográfica (Local): El paciente local prioriza la comodidad y la baja necesidad de desplazamiento.
- Logística Simple (Nacional): El paciente nacional busca un destino que sea fácil y económico de alcanzar (vuelos y transporte interno) y que ofrezca paquetes de servicio integrados que simplifiquen la coordinación de citas, alojamiento y recuperación.
- Buscan la mejor calidad clínica disponible a un precio competitivo en el mercado de salud particular.
- Transparencia de Costos: Esperan claridad en las tarifas, con pocos costos ocultos.
- Inversión en Bienestar: Están dispuestos a pagar un adicional significativo por el valor agregado de la recuperación y el bienestar que ofrece el PCC, siempre y cuando esté justificado por la experiencia superior.

- Buscan una atención que les haga sentir valorados y en control de su proceso de salud.
- Atención Humana y Personalizada: Un trato amable, comunicación clara del médico y la sensación de que el centro se preocupa por su bienestar integral, no solo por el procedimiento.
- Entorno de Recuperación Agradable: Para el paciente nacional, la oportunidad de recuperarse en una finca-hotel o *eco-resort* en el PCC es un fuerte motivador, diferenciando la oferta de Pereira de la recuperación urbana en otras capitales.

Para consolidar y hacer crecer este segmento, el Cluster Comfort Health debe dominar los siguientes factores clave:

Integración de la Cadena Clínica-Bienestar:

La capacidad de las clínicas de mediana y baja complejidad para vender paquetes que automáticamente incluyan servicios de *wellness* y alojamiento en el PCC, esta sinergia debe ser fluida y transparente para el paciente.

Excelencia en Servicios de Mediana y Baja Complejidad:

El clúster debe asegurar que los servicios de mayor demanda (odontología estética, cirugía ambulatoria, oftalmología selectiva) se realicen con estándares de calidad y tecnología superiores a los de las clínicas locales no vinculadas al clúster.

Posicionamiento como Destino de Recuperación:

Pereira y Risaralda deben ser percibidos a nivel nacional no solo como un lugar donde se hacen procedimientos, sino como el destino óptimo para la recuperación post-procedimiento, apalancándose en su entorno natural y la oferta termal.

Agilidad Administrativa y Convenios:

Establecer convenios de remisión preferencial con médicos y clínicas en las ciudades intermedias con menor infraestructura de salud (mercado nacional objetivo) para asegurar un flujo constante de pacientes.

El segmento particular nacional y local es sensible a la diferenciación, estos factores clave apuntan a la necesidad de que el clúster se presente como una solución de salud total y bienestar que ofrece el procedimiento clínico eficiente y la oferta integral de servicios de turismo de bienestar.

De acuerdo con lo anterior, para competir con otros *hubs* de turismo médico en la región, el Cluster Comfort Health debe fortalecer los siguientes factores clave:

- Alineación con la Demanda Específica: Enfocarse en nichos de baja y mediana complejidad con alta rentabilidad internacional (ej. Odontología estética avanzada, cirugía bariátrica, oftalmología selectiva).
- Infraestructura de Acreditación: Obtener y mantener la Certificación Internacional en la infraestructura clínica principal.
- Articulación Logística Perfecta: Desarrollar una cadena de valor integrada y probada (clínica-facilitador-hotel) que garantice una transición sin fisuras para el paciente. Esto requiere la "Rueda de Conexiones de Valor" mencionada en el Plan de Trabajo.
- Capital Humano Bilingüe y Especializado: Contar con personal médico, de enfermería y de soporte con fluidez en inglés (u otros idiomas clave) y capacitación específica en la atención al paciente internacional.

Adicionalmente, se destacan las siguientes capacidades productivas actuales de las empresas vinculadas al Clúster:

- Infraestructura de Mediana Complejidad: El cluster ya cuenta con clínicas y especialistas con capacidad para realizar procedimientos de baja y mediana complejidad de forma segura.
- Entorno de Recuperación Único: El principal activo diferenciador es el Paisaje Cultural Cafetero (PCC), que ofrece un entorno natural, tranquilo y termal idóneo para la recuperación y el *wellness* post-operatorio.

- Experiencia Turística: Los hoteles y *resorts* de la región tienen experiencia en la atención al turista de alto nivel, lo cual es una base para el servicio de *wellness*.

Por último, las empresas vinculadas al clúster han manifestado las siguientes expectativas:

- Obtención de Mercados de Alto Valor: La principal expectativa de los empresarios de salud y bienestar es acceder a un mercado que ofrece un mayor gasto promedio y menor riesgo de pago que el mercado nacional.
- Soporte en Certificación: Los actores esperan que la iniciativa cluster (y sus aliados institucionales) brinden soporte técnico y financiero para alcanzar los estándares de certificación internacional necesarios.
- Coordinación de la Cadena de Suministro: Existe una expectativa de que el cluster lidere la articulación de la cadena logística, asegurando que las remisiones desde la clínica hacia el *resort* o el transporte sean profesionales y coherentes con la calidad exigida por el paciente internacional.

El segmento del Paciente Particular Internacional requiere que el Cluster Comfort Health evolucione de ser un prestador de servicios médicos a convertirse en un ecosistema de salud y bienestar validado internacionalmente. Los criterios de compra sofisticados recomiendan la acreditación clínica JCI y una logística de servicio de *concierge*.

Por lo tanto, dentro de los factores clave de competencia para el clúster no solo están relacionados con las áreas de la calidad médica, sino la capacidad de certificar esa calidad y de integrar de manera fluida el componente de los servicios complementarios de turismo y bienestar, para crear una propuesta de valor de clase mundial. Esta alineación es la que impulsará el crecimiento sostenible en este nicho.

III. PROPÓSITO SUPERIOR Y VISIÓN ESTRATÉGICA DEL CLÚSTER

El **propósito superior** del Clúster Comfort Health de Turismo de Salud y Bienestar de Pereira Región es:

Posicionar a Pereira Región como un destino de salud y bienestar altamente confiable y atractivo para los servicios de salud de mediana y baja complejidad, articulando una red de cooperación que integra la excelencia clínica con la magia sanadora del Paisaje Cultural Cafetero, para ofrecer experiencias de vida y bienestar.

Visión de Futuro:

Para 2030, Pereira Región será reconocida como el destino líder y referente de América Latina en la provisión de servicios de salud y bienestar de mediana y baja complejidad. Consolidaremos un ecosistema de valor altamente confiable y atractivo que integra la excelencia clínica con la magia sanadora del Paisaje Cultural Cafetero (PCC). Seremos la plataforma de experiencias de vida y bienestar únicas, caracterizadas por la innovación, la calidad internacional y el compromiso con la sostenibilidad ambiental y social. A través de una robusta red de cooperación, seremos un motor de competitividad regional y la fuente principal de empleo de alto valor, confirmando a Pereira Región como un pilar fundamental en el turismo de salud a nivel nacional.

Propuesta de valor:

Generar servicios integrados de salud, turismo y bienestar, donde el paciente accede a servicios de salud con excelencia clínica y alta confiabilidad, combinados con una experiencia de recuperación y bienestar de clase mundial, gracias a la integración fluida y personalizada con la magia sanadora del Paisaje Cultural Cafetero (PCC).

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El análisis de la Estrategia Competitiva concertada con los actores del cluster Comfort Health permite establecer las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- Priorización Estratégica: La priorización de los segmentos de Paciente Particular (Internacional, Nacional y Local) es acertada, ya que son los que ofrecen mayor potencial de crecimiento, valor agregado y menor riesgo de cartera.

- Diferenciador Competitivo: El Paisaje Cultural Cafetero (PCC) debe ser explotado como el principal activo de recuperación y bienestar, diferenciando la oferta de Pereira de la competencia tradicional de otros hubs médicos.

- Inversión en Acreditación: Para acceder al lucrativo segmento internacional y consolidar convenios con aseguradoras globales, la obtención de la Certificación Internacional (como JCI) es un requisito fundamental y una prioridad de inversión para las clínicas principales del cluster.

- Articulación de la Cadena: Se recomienda impulsar de inmediato la Articulación Logística entre clínicas, resorts, hoteles y empresas de facilitación. La implementación de la "Rueda de Conexiones de Valor" es fundamental para materializar la propuesta de valor integrado.

- Foco en el Mercado Nacional: La estrategia de captación del Paciente Particular Nacional debe incluir convenios de remisión preferencial con médicos y clínicas en las ciudades intermedias con infraestructura de salud deficiente, asegurando un flujo constante de pacientes para baja y mediana complejidad.

- Capital Humano Especializado: Es necesario invertir en la formación de Capital Humano Bilingüe y Especializado para gestionar la logística y la atención del paciente internacional, incluyendo servicios de Concierge Bilingüe.

- Medición de Resultados: Se recomienda definir indicadores de desempeño para los procedimientos de mediana y baja complejidad y para la experiencia de bienestar, lo cual es un criterio de compra fundamental para los pacientes sofisticados internacionales.