

Organiza:



Apoya:



# Caja de herramientas de **Turismo de Salud**

Herramienta **#3**

Guía y lista de chequeo para establecer convenios con clínicas para ofrecer servicios a pacientes internacionales (para ser proveedor de clínicas y centros de salud)

**Nombre documento:**

Documento serie. Caja de herramientas de turismo de salud para empresarios de turismo. Documento serie. Documento 3/4.

**Operado por:**

Geomedical Consulting (Geomedical.co).

Directores temáticos: Juan Pablo Salazar Arias, Andrés Felipe Martínez Gómez

**Elaborada para:**

Secretaría de Turismo y Entretenimiento de Medellín | *Cluster* Turismo Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia | GreaterMedellín Convention & Visitors Bureau. 2026

**Aclaración:**

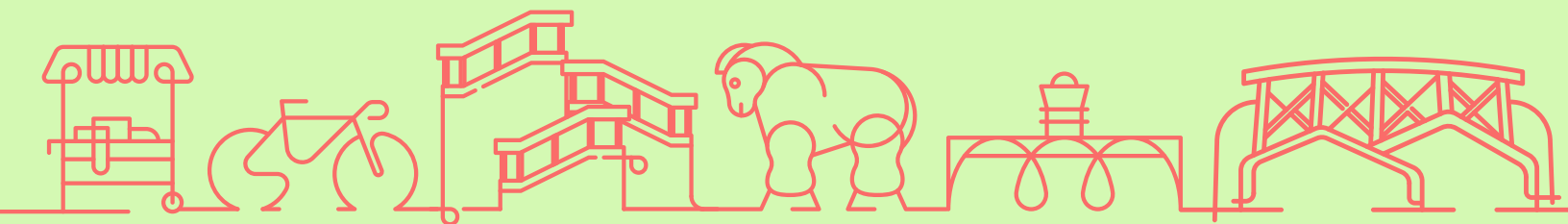
El presente documento pretende ser usado como una guía ilustrativa y pedagógica para empresarios del sector turismo de la ciudad de Medellín-Colombia. Su contenido debe ser modificado, revisado y actualizado para cada empresa y para cada situación en particular. Los autores y quienes publican esta guía no se hacen responsables por su uso indebido, aplicación inadecuada o interpretación errónea.

Prohibida su reproducción parcial o total para fines comerciales sin permiso expreso de los autores.



# Tabla de contenido

Tabla de contenido	3
Introducción	4
¿Cómo usar esta herramienta?	7
Consideraciones previas – Guía	9
Lista de chequeo	18





# Introducción

Este documento hace parte de la **Caja de herramientas de Turismo de Salud** desarrollada por la **Cámara de Comercio de Medellín para Antioquia**, a través del **Cluster Turismo**, en articulación con la Secretaría de Turismo y Entretenimiento de Medellín y el Greater Medellín Convention & Visitors Bureau, con el objetivo de fortalecer las capacidades del ecosistema turístico y de salud de la ciudad.

La **herramienta #3** está dirigida a agencias de viajes, operadores turísticos, empresas de transporte, guías y otros prestadores de servicios turísticos que desean ofrecer sus servicios a clínicas, hospitales y centros de salud que atienden pacientes internacionales. Su propósito es apoyar a estos actores del sector turismo en **la estructuración de relaciones formales, claras y profesionales con instituciones de salud**, bajo criterios de calidad, responsabilidad y delimitación adecuada de roles.

A diferencia de otras guías de esta serie, este documento no está orientado a la captación de pacientes internacionales, ni a la creación de empresas facilitadoras de turismo de salud. Su enfoque es distinto y complementario: **busca que el sector turístico asuma de manera organizada y especializada la prestación de servicios no clínicos para pacientes internacionales**, permitiendo que las clínicas se concentren en su función principal: la atención en salud.





Esta guía se presenta como una herramienta pedagógica y práctica, diseñada para **facilitar la comprensión de los criterios mínimos que deben considerarse antes de establecer convenios con instituciones de salud**, así como para apoyar la autoevaluación de los prestadores turísticos que desean integrarse de forma responsable a la cadena de valor del turismo de salud. Su uso adecuado contribuye a **reducir la improvisación, clarificar responsabilidades y mejorar la coordinación entre turismo y salud**, fortaleciendo la experiencia del paciente internacional y la competitividad del destino Medellín.

Es importante aclarar y recordar que la presente herramienta ha sido construida teniendo en cuenta normatividad vigente relacionada con los temas; **dicha normatividad está sujeta a ser cambiada o actualizada en cualquier momento**, lo que podría provocar que alguna información quede desactualizada en la fecha de consulta de la misma. Se recomienda a los empresarios y lectores de esta herramienta **verificar la vigencia de las normas y leyes aquí referenciadas**.



# Nota metodológica:

Las herramientas que integran esta caja fueron definidas a partir de un proceso participativo con empresarios del sector de turismo de salud, en el que se identificaron las principales necesidades, brechas y oportunidades de mejora en sus organizaciones. A través de los espacios de encuentro, que incluyeron talleres, charlas grupales y asesorías individuales, se priorizaron aquellas herramientas con mayor pertinencia y aplicabilidad práctica para el contexto del sector y de la ciudad.

Para la definición de los elementos que la componen se tuvo en cuenta la reiteración con la que una necesidad fue mencionada por los empresarios participantes, el potencial de la herramienta para generar mejoras concretas y medibles en la gestión empresarial, y su viabilidad de implementación en empresas de distintos tamaños y niveles de madurez organizacional; así como los análisis realizados en el marco del Comité Operativo y Comité Directivo del proyecto, en los que participan la Secretaría de Turismo y Entretenimiento de Medellín, el Greater Medellín Convention & Visitors Bureau y el *Cluster Turismo*, como actores expertos en el tema.



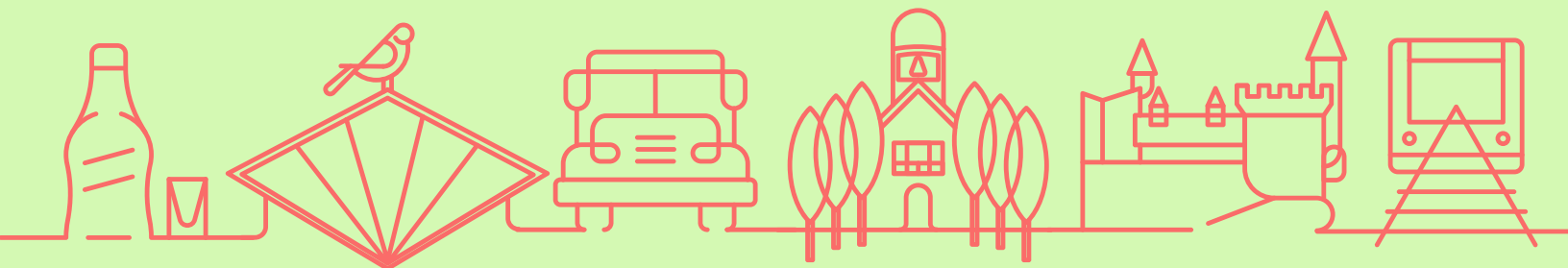


# ¿Cómo usar esta herramienta?

Esta herramienta ha sido diseñada como **una guía práctica de orientación y verificación**, pensada para apoyar a las agencias de viajes, operadores turísticos, empresas de transporte, guías y demás prestadores de servicios turísticos que desean ofrecer sus servicios a clínicas y centros de salud que atienden **pacientes internacionales**.

El documento debe entenderse como un **instrumento pedagógico**, cuyo propósito es **ayudar a las empresas del sector turismo a reflexionar sobre su nivel de preparación real**, identificar oportunidades de mejora y ordenar su oferta de servicios antes de acercarse al sector salud. No se trata de un modelo rígido ni de un estándar obligatorio, sino de una referencia que **cada empresa puede y debe adaptar a su tamaño, tipo de operación y servicios específicos**.

La lista de verificación incluida en esta guía está formulada como **un ejercicio de autoevaluación interna**. Se recomienda revisar cada ítem con criterio y honestidad, verificando no solo si la actividad se realiza, sino si existe claridad operativa, consistencia en la ejecución y conocimiento por parte del equipo involucrado. En muchos casos, **el ejercicio permitirá identificar prácticas que hoy se hacen de manera informal o reactiva y que requieren mayor orden y definición**.





Esta herramienta puede utilizarse, en primer lugar, como **una herramienta de preparación previa**. Antes de ofrecer servicios a una clínica o centro de salud, es fundamental que la empresa turística tenga claridad sobre **qué está en capacidad de hacer, qué no y en qué condiciones puede prestar sus servicios a pacientes internacionales y sus acompañantes**. El checklist permite ordenar esa reflexión y reducir el riesgo de asumir compromisos que luego no puedan cumplirse de forma adecuada.

En segundo lugar, el documento puede servir como **un marco común de conversación con las instituciones de salud**. Contar con criterios claros facilita explicar cómo opera **la empresa turística, cuáles son sus límites, cómo se gestionan situaciones sensibles y cómo se articula el servicio turístico con el entorno clínico, sin invadir funciones que no corresponden al sector turismo**.

Asimismo, la guía puede emplearse como un **instrumento de seguimiento**. Revisar periódicamente la lista de verificación permite a la empresa evaluar su evolución, **ajustar procesos, capacitar al equipo y mejorar la calidad del servicio ofrecido**, especialmente cuando aumenta el volumen de pacientes internacionales o se diversifica el tipo de servicios prestados.

Es importante subrayar que esta herramienta **no convierte a la empresa turística en un actor de salud, ni pretende que asuma responsabilidades clínicas**. Por el contrario, varios de los ítems refuerzan la necesidad de **mantener límites claros**, actuar con responsabilidad y canalizar cualquier situación relacionada con la salud del paciente hacia la institución correspondiente.



Finalmente, se recomienda utilizar esta guía como un **documento vivo, susceptible de ser actualizado y complementado con la experiencia práctica**. Usada de manera consciente, esta herramienta contribuye a profesionalizar la relación entre el sector turismo y el sector salud, **reducir la improvisación** y fortalecer el papel de los prestadores turísticos como aliados confiables dentro del ecosistema de turismo de salud de Medellín.



# Consideraciones previas – Guía

**Análisis y contexto para la preparación de prestadores turísticos como proveedores de clínicas y centros de salud**



El turismo de salud en Colombia ha evolucionado de manera significativa durante los últimos años, pasando de ser una actividad marginal o improvisada a consolidarse como **un ecosistema que involucra actores del sector salud, turismo, transporte, alojamiento y servicios especializados**. Este desarrollo ha estado impulsado por un aumento sostenido de pacientes internacionales que buscan **atención médica fuera de sus países de origen**, así como por la profesionalización progresiva de clínicas y hospitales privados que atienden este tipo de demanda.

Sin embargo, este crecimiento también ha evidenciado una brecha estructural: **mientras las instituciones de salud han avanzado en estándares clínicos, acreditaciones y procesos de atención a pacientes internacionales, una parte importante de los servicios turísticos complementarios sigue operando sin una preparación específica para atender a personas en condición de salud**. En muchos casos, las clínicas han debido asumir funciones que no hacen parte de su objeto misional –como la coordinación de transporte, acompañamiento, logística básica o gestión de información– ante la ausencia de proveedores turísticos que comprendan las particularidades de este tipo de usuario.

Para las empresas del sector turístico (agencias de viajes, empresas de transporte, guías profesionales, DMC y otros prestadores), esta situación representa una oportunidad clara, pero también **una responsabilidad**. Convertirse en proveedor de clínicas y centros de salud no implica atraer pacientes ni comercializar tratamientos médicos, sino ofrecer **servicios turísticos y logísticos alineados con el contexto clínico del paciente, respetando límites claros entre lo médico y lo no médico**, y operando bajo criterios de calidad, seguridad y coordinación.

Esta guía parte de una premisa fundamental: no todo prestador turístico está preparado, por defecto, para trabajar con pacientes internacionales y esa preparación no se logra únicamente con buena voluntad o experiencia general en turismo. Requiere **un trabajo interno deliberado, estructurado y verificable, que permita a la empresa presentarse ante clínicas y centros de salud como un aliado confiable, consciente de su rol y de los riesgos asociados**.

A continuación, se describen los principales **ejes de análisis interno** que toda empresa turística debería abordar antes de ofrecer sus servicios al sector salud.





## 1. Claridad del rol y delimitación del servicio

El primer aspecto crítico es la definición clara del rol que la empresa cumple dentro de la cadena de atención. **El prestador turístico debe tener absolutamente claro –y ser capaz de demostrarlo– que no realiza actos clínicos, no emite recomendaciones médicas, no interpreta indicaciones de tratamiento ni asume funciones propias del personal de salud.**

Su rol se limita a la **prestación de servicios turísticos, logísticos o de acompañamiento no clínico**, coordinados cuando sea necesario con la institución de salud correspondiente.

Esta delimitación debe estar internalizada por todo el equipo, desde la gerencia hasta el personal operativo, ya que una actuación incorrecta, aunque bien intencionada, **puede generar riesgos legales, reputacionales y operativos tanto para la empresa turística como para la clínica.**

## 2. Preparación operativa para atender personas en condición de salud

Trabajar con pacientes implica entender que **no todos los usuarios tienen la misma movilidad, resistencia física, nivel de autonomía o capacidad de respuesta**. Las empresas deben revisar si sus procesos actuales –traslados, tiempos de espera, manejo de equipaje, rutas, actividades– son compatibles con personas que pueden estar en recuperación, con dolor, con limitaciones temporales o con requerimientos específicos, incluso pertenecientes a otras culturas y religiones.

Esto no significa medicalizar el servicio, sino adaptar la operación para **reducir fricciones, esfuerzos innecesarios y riesgos previsibles**, y contar con procedimientos claros para situaciones comunes, como retrasos, cancelaciones, cambios de último momento o necesidad de coordinación urgente con la clínica.



## 3. Gestión del riesgo y capacidad de respuesta no clínica

Un proveedor turístico que trabaja con clínicas debe ser capaz de **identificar riesgos operativos frecuentes asociados a pacientes internacionales: caídas, desorientación, deshidratación, incumplimiento de restricciones médicas, problemas de comunicación o estrés post procedimiento**. La empresa no debe resolver estos eventos desde una lógica clínica, pero sí saber detectarlos, documentarlos y activar oportunamente los canales definidos con la institución de salud.

Esto implica contar con **protocolos internos básicos, personal sensibilizado y una cultura organizacional orientada a la prevención**, más que a la reacción



#### 4. Comunicación, información y manejo de expectativas

Otro elemento central es la forma en que la empresa comunica sus servicios. Al presentarse ante clínicas, **el prestador turístico debe ser capaz de explicar con precisión qué hace, qué no hace y en qué condiciones opera.** De igual manera, cualquier interacción con pacientes debe evitar mensajes ambiguos, promesas implícitas o lenguaje que pueda interpretarse como parte del proceso médico o de recuperación.

La coherencia entre lo que se ofrece, lo que se ejecuta y lo que se comunica es un factor clave para generar confianza en las instituciones de salud, que son **especialmente sensibles a cualquier elemento que pueda afectar la experiencia del paciente o su seguridad.**

## 5. Evidencia, formalidad y presentación ante clínicas

Finalmente, las clínicas y centros de salud **no buscan proveedores improvisados, sino empresas capaces de demostrar preparación.** Esto incluye documentación básica, procedimientos claros, seguros adecuados, capacitación del personal y una presentación profesional que refleje comprensión del entorno sanitario.

La capacidad de mostrar, de manera ordenada y transparente, **cómo opera la empresa, cómo gestiona incidentes, cómo se coordina y cómo respeta los límites de su rol** es, en muchos casos, más relevante que el precio o la amplitud del portafolio de servicios.

En conjunto, estos elementos conforman la base sobre la cual se construye esta guía. **No se trata de convertir a las empresas turísticas en actores de salud, sino de elevar el nivel de preparación del sector turístico para integrarse de forma responsable al ecosistema del turismo de salud.** Cuando los prestadores turísticos entienden su papel y se preparan adecuadamente, las clínicas pueden enfocarse en lo que mejor hacen: la atención médica. El resultado es un sistema más ordenado, seguro y sostenible para todos los actores involucrados, especialmente para el **paciente internacional.**





# Cómo usar el listado de verificación para prepararse como proveedor de clínicas y centros de salud

El listado de verificación que se presenta a continuación no debe entenderse como un instrumento de auditoría formal ni como un requisito normativo obligatorio. Se trata de **una herramienta de autoevaluación estratégica**, diseñada para ayudar a empresas del sector turístico –agencias de viaje, empresas de transporte, guías turísticos, DMC y otros prestadores– a prepararse de manera estructurada y responsable para ofrecer sus servicios a **clínicas y centros de salud que atienden pacientes internacionales**.

Este **checklist** ha sido construido tomando como referencia tres fuentes principales:

1. Los principios aplicables de la norma **ISO 22525**.
2. Criterios recurrentes de **acreditaciones internacionales** en turismo de salud.
3. **Buenas prácticas** observadas en destinos consolidados donde el turismo médico funciona como un ecosistema coordinado y no como esfuerzos aislados.

1

**Un instrumento para evaluación interna, no para “cumplir por cumplir”**

El primer uso de este listado es interno. Antes de presentarse ante una clínica o centro de salud, la empresa turística debe utilizar esta herramienta para analizar con honestidad su nivel real de preparación. El objetivo no es marcar todas las casillas, sino **identificar brechas, riesgos y áreas que requieren ajustes antes de asumir la responsabilidad de atender pacientes internacionales**.

En turismo de salud, un error operativo menor –un retraso, una mala comunicación, una falta de coordinación– **puede tener consecuencias clínicas, legales o reputacionales**.

Por ello, este *checklist* debe usarse como **una lista de control preventiva**, no como un documento decorativo para acompañar una propuesta comercial.

## 2

### Lectura integral y progresiva del *checklist*

El listado no está diseñado para ser usado de manera fragmentada o selectiva. Se recomienda realizar una lectura completa antes de iniciar la verificación punto por punto. Esto permite comprender la lógica del documento y la relación entre los diferentes bloques: gobernanza interna, gestión del riesgo, preparación operativa, comunicación, coordinación con clínicas y experiencia del paciente.

Muchas empresas turísticas tienen fortalezas claras en logística, atención al cliente o conocimiento del destino, pero carecen de estructura cuando se trata de trabajar con pacientes. El *checklist* ayuda a visualizar cómo esos elementos deben integrarse cuando el usuario final no es un turista convencional, sino una persona que puede estar en recuperación, con limitaciones físicas, emocionales o médicas.



## 3

### Uso por niveles de madurez de la empresa

No todas las empresas parten del mismo punto. Por eso, este listado puede utilizarse según el nivel de madurez del prestador:

- **Empresas que apenas evalúan ingresar al turismo de salud:** el *checklist* funciona como una guía de decisión. Permite responder si la empresa está realmente preparada o si necesita un proceso previo de fortalecimiento interno.
- **Empresas que ya trabajan informalmente con clínicas:** el listado ayuda a ordenar, documentar y profesionalizar lo que hoy se hace de manera reactiva o improvisada.
- **Empresas con experiencia previa:** el *checklist* permite estandarizar procesos, reducir riesgos y mejorar la presentación ante clínicas más exigentes o acreditadas.

En todos los casos, el listado debe usarse como un instrumento vivo, que se revisa periódicamente y se ajusta conforme la empresa gana experiencia o amplía su alcance.

## 4

### Evidencia, no declaraciones

Uno de los principios fundamentales del uso de este *checklist* es que cada ítem debe poder sustentarse con evidencia. No basta con considerar que “se hace” o que “siempre se ha manejado así”. **La preparación para trabajar con clínicas exige que los procesos estén claramente definidos, documentados y conocidos por el equipo.**

Por ejemplo, no es suficiente afirmar que el personal “sabe qué hacer en una emergencia” si no existe un procedimiento claro, un responsable definido y un canal de comunicación acordado con la clínica. **El *checklist* invita a pasar de la experiencia individual a la capacidad organizacional.**

## 5

### Enfoque en el rol del prestador turístico dentro de la cadena de atención

Este listado parte de un principio clave: **las empresas turísticas no prestan servicios de salud.** Su rol es complementar la atención clínica, no sustituirla ni interferir en ella. Por eso, muchos ítems están orientados a delimitar responsabilidades, gestionar expectativas y asegurar una coordinación adecuada con clínicas y centros de salud.

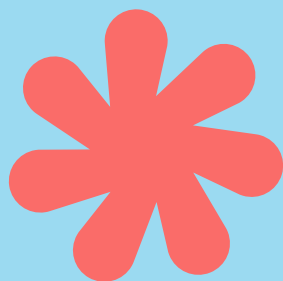
Usar correctamente el *checklist* implica entender que prepararse para trabajar con pacientes internacionales **no significa “medicalizar” el servicio turístico, sino adaptarlo para operar de forma segura, predecible y alineada con las necesidades del sistema de salud.**

## 6

### Preparación para presentarse ante clínicas y centros de salud

Finalmente, este listado debe utilizarse como **una herramienta de preparación previa** antes de cualquier acercamiento formal a una clínica. Las instituciones de salud que trabajan con pacientes internacionales buscan proveedores confiables, consistentes y predecibles. El *checklist* permite al prestador turístico organizar su **propuesta de valor, mostrar claridad operativa y demostrar que comprende las exigencias del entorno clínico.**

Una empresa que utiliza este listado de manera rigurosa no solo reduce riesgos, sino que se posiciona como **un aliado estratégico y no como un proveedor improvisado.**



# Lista de chequeo



## Lista de chequeo – Preparación para ser proveedor turístico de clínicas y centros médicos

<b>Fecha</b>	
<b>Responsable</b>	
<b>Versión del formato</b>	

### 1. Definición del rol y alcance del servicio turístico

- 1.1** ¿La empresa tiene claramente definido y documentado que su rol es exclusivamente turístico y logístico, y que no presta, recomienda ni interpreta actos médicos en ninguna circunstancia?
- 1.2** ¿Este alcance del servicio está comunicado de forma coherente en presentaciones comerciales, propuestas a clínicas, materiales informativos y procesos internos?
- 1.3** ¿Todo el personal comprende qué acciones están permitidas (logística, acompañamiento, coordinación) y cuáles están prohibidas (diagnóstico, indicaciones médicas, promesas de recuperación)?
- 1.4** ¿Existe una política expresa de “no actos clínicos” que regule la actuación del personal frente a pacientes internacionales?
- 1.5** ¿La empresa cuenta con un procedimiento claro para canalizar cualquier solicitud médica hacia el médico tratante o la institución de salud correspondiente?

### 2. Preparación interna para operar con pacientes internacionales

- 2.1** ¿La empresa reconoce que atender pacientes internacionales requiere procesos distintos a los del turismo convencional y ha ajustado su operación en consecuencia?
- 2.2** ¿Existe una evaluación interna de riesgos asociados a operar con pacientes en diferentes condiciones de salud (movilidad reducida, postoperatorio, tratamientos ambulatorios)?
- 2.3** ¿La empresa ha definido límites operativos claros para no asumir responsabilidades que corresponden a las clínicas o al personal de salud?

- 2.4** ¿El equipo operativo conoce las implicaciones éticas, legales y reputacionales de trabajar con pacientes internacionales?

### 3. Gestión del *patient journey* desde el rol turístico

- 3.1** ¿La empresa tiene documentado su propio “recorrido del paciente” desde el punto de vista turístico (llegada, traslados, alojamiento, movilidad, alimentación, acompañamiento, salida del país)?
- 3.2** ¿Se han identificado los momentos críticos del *journey* fuera de la clínica (primer traslado, primeras noches, movilidad, alimentación, retorno a controles)?
- 3.3** ¿Existen protocolos específicos para los primeros días posteriores a un procedimiento médico, sin intervenir clínicamente?
- 3.4** ¿El personal sabe identificar señales de alerta no clínicas (caídas, desorientación, debilidad extrema, pérdida de conciencia) y activar los canales correspondientes?
- 3.5** ¿La empresa cuenta con planes alternativos documentados para contingencias logísticas (cancelaciones, retrasos, cierres viales, cambios por decisión médica)?

### 4. Coordinación operativa con clínicas y centros de salud

- 4.1** ¿La empresa solicita información operativa mínima a las clínicas antes de iniciar la prestación del servicio (contactos 24/7, rutas de emergencia, responsables)?
- 4.2** ¿Existe un punto de contacto definido entre la empresa turística y cada clínica para resolver situaciones operativas?
- 4.3** ¿La empresa exige a las clínicas procesos claros de atención a pacientes internacionales, más allá de certificaciones generales de calidad?
- 4.4** ¿Se han definido responsabilidades claras entre la clínica y la empresa turística para evitar vacíos de atención?
- 4.5** ¿La empresa revisa periódicamente el desempeño operativo de las clínicas aliadas desde la perspectiva turística y de experiencia del paciente?

## 5. Transporte y traslados de pacientes internacionales

- 5.1** ¿La empresa define criterios mínimos para el transporte de pacientes internacionales según su condición de salud?
- 5.2** ¿Los vehículos y conductores están preparados para asistir a personas con movilidad reducida sin realizar actos clínicos?
- 5.3** ¿Existen instrucciones claras para conductores sobre cómo actuar ante incidentes durante traslados?
- 5.4** ¿La empresa controla los tiempos críticos asociados a citas médicas, ayunos y controles postoperatorios?
- 5.5** ¿Se documentan los traslados y cualquier incidente ocurrido durante los mismos?

## 6. Gestión documental y trazabilidad

- 6.1** ¿Cada paciente internacional cuenta con un expediente operativo que incluya itinerarios, proveedores, responsables y cambios realizados?
- 6.2** ¿Los cambios en rutas, horarios o servicios quedan documentados con fecha, causa y responsable?
- 6.3** ¿Existe evidencia de comunicación de cambios al paciente y a la clínica?
- 6.4** ¿La empresa conserva registros que permitan reconstruir el caso ante una auditoría o incidente?

## 7. Competencias del equipo humano

- 7.1** ¿La empresa ha definido un perfil específico de coordinador de pacientes internacionales?
- 7.2** ¿El personal cuenta con competencias en comunicación intercultural y manejo de pacientes en situación de vulnerabilidad?
- 7.3** ¿Existe formación periódica en manejo de expectativas, comunicación clara y trato respetuoso?

- 7.4** ¿El equipo sabe cómo actuar ante quejas complejas, conflictos o situaciones emocionalmente sensibles?

## 8. Gestión y control de proveedores subcontratados

- 8.1** ¿La empresa cuenta con un proceso formal para seleccionar y evaluar hoteles, transportes, guías e intérpretes que interactúan con pacientes?
- 8.2** ¿Los proveedores conocen el contexto del turismo de salud y los límites de su rol?
- 8.3** ¿Existen acuerdos que incluyan confidencialidad, manejo de datos y protocolos de incidentes?
- 8.4** ¿La empresa tiene mecanismos para suspender proveedores que representen un riesgo para el paciente?

## 9. Transparencia económica y gestión de costos

- 9.1** ¿Las cotizaciones a clínicas o pacientes detallan claramente servicios incluidos y excluidos?
- 9.2** ¿Se explican con antelación los posibles costos adicionales derivados de cambios médicos?
- 9.3** ¿Existe un procedimiento para autorizar gastos extraordinarios antes de ejecutarlos?
- 9.4** ¿Las políticas de cancelación y reembolso contemplan escenarios propios del turismo de salud?

## 10. Comunicación y gestión de expectativas

- 10.1** ¿La empresa entrega información clara y comprensible al paciente sobre qué servicios puede esperar del prestador turístico?
- 10.2** ¿Se evita lenguaje ambiguo o comercial que pueda generar expectativas irreales sobre recuperación o bienestar?
- 10.3** ¿La información entregada es coherente entre lo verbal, lo escrito y lo digital?

- 10.4** ¿El paciente sabe a quién contactar ante una situación relacionada con su estado de salud?

## 11. Gestión de incidentes y crisis

- 11.1** ¿La empresa cuenta con un protocolo específico para incidentes y crisis en turismo de salud?
- 11.2** ¿Existen lineamientos claros de comunicación con familiares y acompañantes en situaciones críticas?
- 11.3** ¿Se definen criterios claros para escalar situaciones a la clínica, aseguradora o asesor legal?
- 11.4** ¿Los incidentes se documentan y analizan para evitar recurrencia?

## 12. Cierre del servicio y mejora continua

- 12.1** ¿La empresa realiza un cierre operativo formal de cada caso?
- 12.2** ¿Existe seguimiento posterior no clínico para evaluar la experiencia del paciente y de la clínica?
- 12.3** ¿Las lecciones aprendidas se incorporan a los procesos internos?
- 12.4** ¿La empresa revisa periódicamente su preparación para operar como proveedor turístico de clínicas?

## 13. Preparación estratégica y presentación ante clínicas

- 13.1** ¿La empresa cuenta con una propuesta de valor clara para clínicas y centros de salud?
- 13.2** ¿Puede demostrar procesos documentados, experiencia y capacidad operativa?
- 13.3** ¿La empresa se presenta como un aliado especializado que permite a la clínica concentrarse en su labor médica?
- 13.4** ¿Se comunica con claridad que el objetivo es reducir improvisación, riesgos y fricciones en la experiencia del paciente?

<b>Firma de quien diligencia</b>	
<b>Nombre completo</b>	
<b>Cargo</b>	





Organiza:



Apoya:

