



Apoyo en la ejecución de las actividades asignadas en el área de chequeos ejecutivos  
del Hospital Internacional de Colombia

Modalidad: Práctica Empresarial

Jairo Mauricio Jaimes Cárdenas  
CC 1096953181

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales  
Tecnología en Gestión Empresarial  
Bucaramanga, 25/10/2022



Apoyo en la ejecución de las actividades asignadas en el área de chequeos ejecutivos  
del Hospital Internacional de Colombia

Modalidad: Práctica Empresarial

Jairo Mauricio Jaimes Cárdenas  
CC 1096953181

**Informe de práctica para optar al título de  
Tecnología en Gestión Empresarial**

**DIRECTOR**

Jenny Paola Rangel Chaves

**CODIRECTORA:**

Cielo Gómez Bustos

Víctor Raúl Castillo Mantilla  
Gerente General

Grupo de investigación de ciencias socioeconómicas y empresariales- GICSE  
Grupo de investigación autoevaluación y calidad- GINACE

**UNIDADES TECNOLÓGICAS DE SANTANDER**  
Facultad de Ciencias Socioeconómicas y Empresariales  
Tecnología en Gestión Empresarial  
Bucaramanga, 25/10/2022

Nota de Aceptación

Aprobado en cumplimiento de los requisitos exigidos

---

Por las Unidades Tecnológicas de Santander para opta al título  
de Tecnólogo en Gestión Empresarial,  
según acta del Comité de Trabajo de Grado #35 del día 16-11-2022  
Evaluador: Hector Guillermo Moreno Jerez, Mg.



---

Firma del Evaluador:  
Hector Guillermo Moreno Jerez, Mg.



---

Firma del Director:  
Jenny Paola Rangel Chaves, Mg.

## TABLA DE CONTENIDO

<b><u>INTRODUCCIÓN</u></b> .....	<b>8</b>
<b><u>1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD</u></b> .....	<b>9</b>
<b><u>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u></b> .....	<b>9</b>
<b>2.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2. JUSTIFICACIÓN DE LA PRÁCTICA</b> .....	<b>10</b>
<b>2.3. OBJETIVOS</b> .....	<b>12</b>
2.3.1 OBJETIVO GENERAL.....	12
2.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	12
<b>2.4 ANTECEDENTES DE LA EMPRESA</b> .....	<b>12</b>
<b><u>3. MARCO REFERENCIAL</u></b> .....	<b>13</b>
<b>3.1 MARCO CONCEPTUAL</b> .....	<b>13</b>
3.1.1 GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	13
CONTROL: IMPLEMENTAR TÁCTICAS QUE COMPRUEBEN LA EJECUCIÓN DE PROCESOS ESTABLECIDOS, DIRIGIDOS A LA BÚSQUEDA DEL MANEJO ASERTIVO Y CUMPLIENDO SATISFACTORIAMENTE CON LOS OBJETIVOS ESTABLECIDOS. ESTO PERMITE LA TOMA DE DECISIONES COMO DE REORIENTACIÓN DEL PROCESO O ALGÚN TIPO DE ACTIVIDADES PARA OPTIMIZACIÓN O MEJORA, COMO LAS SIGUIENTES (CORVO, 2021).....	14
DIRECCIÓN Y EJECUCIÓN: ES LA TOMA DE ACCIONES QUE INICIAN Y DAN CONTINUIDAD A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, DENTRO DE LAS CUALES PODEMOS ENCONTRAR LAS DE DIRIGIR LAS ACTIVIDADES Y LAS QUE PROPORCIONAN SUSTENTO AL EMPLEADO EN EL AMBIENTE LABORAL Y PERSONAL, OFRECIENDO UN ESTIMULO EN BUSCA DEL CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO. ESTOS PLANES PUEDEN SER (CORVO, 2021).....	14
ORGANIZACIÓN: SISTEMA QUE MEDIANTE LA UNIÓN DE RECURSOS HUMANOS, FINANCIEROS Y MATERIALES DETERMINEN Y EJECUTEN CON EL TRABAJO QUE SE VA A REALIZAR, DONDE SE INCLUYE LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES (CORVO, 2021).....	15
PLANEACIÓN: DONDE INICIA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA LO CUAL DEBE SER UN PROCESO EFICIENTE Y SE DEBE TENER EN CUENTA LO SIGUIENTE (CORVO, 2021).....	15
3.1.2 INNOVACIÓN.....	15
3.1.3 SERVICIO AL CLIENTE.....	17
<b>3.2 MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>19</b>
3.2.1 CALIDAD DE SERVICIO.....	19
MONITOREO: ES EL MOMENTO EN EL QUE SE EVALÚA AL USUARIO PARA SABER SI SUS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS FUERON ATENDIDAS SATISFACTORIAMENTE, YA QUE PARA LA EMPRESA ES NECESARIO RECOPIRAR ESTA INFORMACIÓN PARA BASARSE DE DATOS CONCRETOS Y FEEDBACKS POSITIVOS Y NEGATIVOS, Y ASÍ REALIZAR UN DIAGNÓSTICO PARA ANALIZAR E IDENTIFICAR LOS ERRORES Y APROVECHAR LAS OPORTUNIDADES Y ALCANZAR LA EXPERIENCIA	

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO  
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 1.0

EN EL SERVICIO. UNA HERRAMIENTA PARA EVALUAR ES APLICAR UNA ENCUESTA CON EL FIN DE MEJOR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LA MARCA, EMPRESA Y SERVICIOS .....	20
<b>INNOVACIÓN:</b> ESTO AYUDA A LA EMPRESA A SER MÁS COMPETITIVO EN EL MERCADO Y SER RELEVANTE CON LOS USUARIOS, ADEMÁS AYUDA A IDENTIFICAR LAS SEÑALES PARA ADAPTARSE A LO QUE DESEA EL USUARIO OFRECIENDO PLANES PERSONALIZADOS Y CON TIEMPOS DE ENTREGA ESTABLECIDOS.....	21
<b>TECNOLOGÍA:</b> ES UNA HERRAMIENTA QUE CREA UNA INTERACCIÓN INTELIGENTE Y PERSONALIZADA FACILITANDO EL SERVICIO AL USUARIO. AL MOMENTO DE CONTAR CON LA TECNOLOGÍA EN LA EMPRESA SE PRESTAN SERVICIOS DE CALIDAD A LOS USUARIOS GARANTIZANDO QUE LOS RESULTANDOS DE LOS PLANES OFRECIDOS SE EJECUTEN DE MANERA EFICAZ EN APOYO DE MANO DE OBRA CALIFICADA .....	21
<b>ABORDAJE:</b> FORMA DE INTERACCIÓN ENTRE USUARIO Y EMPRESA DONDE SE BRINDA COMUNICACIÓN DIRECTA ESCUCHANDO A LAS NECESIDADES DE LOS PACIENTES DESDE EN EL CONTACTO CERO, PROCESO Y ENTREGA FINAL, PARA GENERAR EXPERIENCIAS POSITIVAS DURANTE EL CONTACTO CON LOS USUARIOS. PARA TENER EN CUENTA UNA BUENA COMUNICACIÓN SE RECOMIENDAN LOS SIGUIENTES ÍTEMS (SHANG & SHI, 2020).....	21
<b>ENTRENAMIENTO DEL EQUIPO:</b> ES IMPORTANTE MANTENER EN CAPACITACIÓN CONSTANTE A LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA YA QUE POR MEDIO DE ELLOS SE BRINDAN SERVICIO DE CALIDAD, ADEMÁS SU EQUIPO DE TRABAJO SE ESPECIALIZA EN LOS PROCESOS A DESEMPEÑAR EN EL ÁREA, DE ESTA MANERA EL USUARIO Y EL ESPECIALISTA TENDRÁN UNA COMUNICACIÓN EFICIENTE LLEVANDO A CABO LA FIDELIZACIÓN DEL PACIENTE.....	22
<b>3.2.2 EVOLUCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN .....</b>	<b>22</b>
<b>TEORÍA CIENTÍFICA:</b> NACIÓ EN LOS ESTADOS UNIDOS EN 1903 POR FREDERICK TAYLOR, EL ESTUDIO CIENTÍFICO DE LA METODOLOGÍA DEL TRABAJO PERMITE DESARROLLAR DE MANERA EFICIENTE Y PRODUCTIVA DE LOS TRABAJADORES .....	23
<b>TEORÍA BUROCRÁTICA:</b> EN 1905 EN ALEMANIA SURGIÓ LA PROPUESTA POR MAX WEBER EL MÉTODO DE LA CENTRALIZACIÓN EN UNA JERARQUÍA, DONDE SE DIVIDEN LOS CARGOS Y RESPONSABILIDADES DEL TRABAJADOR DE MANERA BUROCRÁTICA.....	23
<b>TEORÍA CLÁSICA:</b> SURGIÓ EN FRANCIA EN 1916 POR HENRY FAYOL, TIENE EN CUENTA QUE LOS PRINCIPIOS ADMINISTRATIVOS SE UTILIZAN PARA COORDINAR Y CONTROLAR LAS ACTIVIDADES DE LA EMPRESA POR MEDIO DE UN ENFOQUE SISTEMÁTICO, ADEMÁS EL BUEN DESEMPEÑO SE LLEVA A CABO BAJO UNA DIRECCIÓN JERÁRQUICA Y ENCARGANDO RESPONSABILIDADES EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS.....	23
<b>TEORÍA HUMANISTA:</b> INICIO EN ESTADOS UNIDOS EN 1932 POR ELTON MAYO, SE FUNDAMENTA EN QUE LAS BUENAS RELACIONES ENTRE LAS PERSONAS FAVORECEN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN DE MANERA EFICIENTE .....	23
<b>TEORÍA DEL COMPORTAMIENTO:</b> APARECE EN LOS ESTADOS UNIDOS EN 1950 POR ABRAHAM MASLOW, SE FUNDAMENTA EN LA PIRÁMIDE MASLOW DONDE ANALIZA DE MANERA INDIVIDUAL EL COMPORTAMIENTO DE LA PERSONAS POR MEDIO DE LAS NECESIDADES Y DE ESTA MANERA MOTIVARLOS .....	23
<b>TEORÍA DE LA CONTINGENCIA:</b> AHORA BIEN, LA TEORÍA DE LA CONTINGENCIA NACE EN LOS ESTADOS UNIDOS EN 1980, ESTA TEORÍA NO TIENE DEFINIDO COMO TAL UN MODELO DE ADMINISTRACIÓN Y POR ESTA RAZÓN SE DENOMINA CONTINGENTE QUE SIGNIFICA ALGO INCIERTO O EVENTUAL, POR ESTA RAZÓN ENFATIZA QUE EXISTE UNA RELACIÓN FUNDAMENTAL ENTRE LAS CONDICIONES DEL AMBIENTE Y LAS TÉCNICAS APROPIADAS DE LA ADMINISTRACIÓN PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS EN LA ORGANIZACIÓN .....	23

F-DC-128

INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO  
EN MODALIDAD DE PRÁCTICA

VERSIÓN: 1.0

<b><u>4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA</u></b> .....	<b><u>24</u></b>
<b><u>5. RESULTADOS</u></b> .....	<b><u>25</u></b>
5.1. RECOPIACION DE INFORMACIÓN DEL ÁREA DE CHEQUEOS EJECUTIVOS .....	<b><u>30</u></b>
5.2. ADMISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PACIENTES .....	<b><u>42</u></b>
5.3. ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO.....	<b><u>54</u></b>
<b><u>6. CONCLUSIONES</u></b> .....	<b><u>56</u></b>
<b><u>7. RECOMENDACIONES</u></b> .....	<b><u>58</u></b>
<b><u>8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u></b> .....	<b><u>60</u></b>
<b><u>9. APENDICES</u></b> .....	<b><u>64</u></b>

**LISTA DE FIGURAS**

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años se ha visto reestructuraciones importantes en el sector de la salud, los cuales ocasionaron un inicio y transformación de nuevas entidades dedicadas a prestar y administrar servicios en este campo para las personas, todo esto para modificar los paradigmas administrativos con los que se realizaba en ese momento y así dando paso a la implementación de nuevas estrategias que permiten una gestión empresarial que responde a las necesidades específicas del país.

Es muy claro que las entidades dedicadas a los servicios de la salud en el sector público y privado, que son regidas por la Ley 100 de 1993, donde se presentó muchos cambios en los procesos de institucionalización a transformación de la modernización; logrando un avance en el Sistema General de Seguridad Social donde se ve enfrentado al aumento de productividad, dando oportunidad a mas beneficiarios y lograr mejorar la prestación del servicio.

La entidad que quiere lograr la excelencia utiliza herramientas y métodos donde se puede encontrar la norma ISO 9001: 2000, el cual se encuentra certificado el Hospital Internacional de Colombia – HIC, por esto se ve la necesidad de tener un apoyo en la ejecución de las actividades en el área de los chequeos ejecutivos ya que involucra de planificación y desarrollo organizacional basado en la realidad institucional siempre en pro de la mejora continua por sus servicios tanto a nivel nacional como internacional.

Finalmente, esta práctica empresarial permite un acercamiento con los pacientes, caracterizar los procesos, elaborar procedimientos que son las bases de todas las actividades donde depende la eficacia y eficiencia del área de chequeos ejecutivos del Hospital Internacional de Colombia - HIC

## 1. IDENTIFICACIÓN DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

El Hospital Internacional de Colombia es un centro médico de categoría mundial creado con la finalidad de lograr máxima cobertura en salud del departamento de Santander, pero con una repercusión en el campo nacional e internacional (HIC, 2022).

Se estima que es uno de los más significativos de Santander y el nororiente colombiano, a nivel nacional tiene un lugar como mejor hospital y de Latinoamérica un séptimo lugar todo esto con un gran reconocimiento. Su categoría es nivel tres es decir de alto nivel y cuatro en atención a pacientes; ya que cuenta con personal capacitado para la atención personalizada, es decir una relación cercana y contundente en cada caso medico en particular (HIC, 2022).

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción de la Problemática

Según la ley 100 de 1993 pone en marcha el Sistema General de Seguridad Social en Salud (GSSS) por medio del decreto 1011 de 2006 el cual activa el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General Social en Salud (SOGCS), donde se promueve el mejoramiento de la prestación en los servicios de salud beneficiando a los pacientes, donde el Ministerio de la Protección Social lleva un control sobre las entidades encargadas de salud, y se imparten sanciones según las fallas que presente, es decir, no solo tener criterios sobre la infraestructura, procesos administrativos entre otros sino en la calidad del servicio (Lora et ál., 2017).

El Hospital Internacional de Colombia - HIC en el área de chequeos ejecutivos se considera un área VIP, en ella se ofrecen paquetes generales de salud, cada uno de ellos contiene ciertos estándares, incluyendo laboratorios generales y especializados, radiología y valoraciones por especialistas.

Según lo anterior esta área es totalmente independiente la cual recurre a otras áreas para realizar los procesos ocasionando problemas e inconvenientes porque la mayor parte de los casos se trasladan los pacientes sin citas es decir sin su correcto agendamiento anterior ocasionando extras por tratarse de pacientes que llegan de un momento a otro y solicitan el paquete de forma inmediata, en su mayoría estos usuarios son extranjeros y que en algunos casos vienen al país y al hospital solo a realizarse estos chequeos ejecutivos, con una duración de 1 a 2 días, ocasionando un pago particular, al segundo día el paciente debe salir con todos los resultados de los exámenes realizados y si es el caso con el dictamen y valoración médica por parte del especialista.

Por esto últimamente se ha dificultado cada vez más brindar este servicio porque el hospital tiene nuevos convenios con EPS, IPS y demás prestadoras de servicios de salud ocasionando acumulación por gran cantidad de pacientes o usuarios que están llegando; además de otras áreas refieren por encontrarse colapsadas y no dan abasto por la cantidad de los mismos, no cuentan con el personal suficiente y los equipos que tienen no dan abasto, todas estas deficiencias se van reflejando en el servicio que se ofrece y las continuas demoras en la atención de los pacientes de chequeos ejecutivos.

Debido a la problemática anterior se formula la siguiente pregunta ¿Cómo se pueden mejorar los servicios prestados por el área de chequeos ejecutivos hacia los pacientes que lo requieren?

## **2.2. Justificación de la Práctica**

La evaluación de los servicios de salud se realiza desde el ingreso del paciente a las instalaciones prestadoras de servicios de salud hasta la salida de estas, con el fin principal de evaluar la apreciación de los usuarios o pacientes sobre los servicios recibidos por dicha entidad (Pabón Córdoba, 2020).

Según lo anterior, la calidad del servicio de salud del área de chequeos ejecutivos debe ser oportuna con los pacientes dado a las características de un servicio VIP basado en sus necesidades desde que llega a la entidad prestadora de servicios de salud; por eso esta debe ser analizada en diferentes partes así: ejecución técnica, ingreso a servicios, efectividad y eficacia en los servicios, relaciones interpersonales, protección, infraestructura y bienestar (Numpaque y Rocha, 2017).

Para el Hospital Internacional de Colombia - HIC es primordial ofrecer servicio de calidad a sus pacientes calificando la efectividad de cada uno de ellos. En relación con esto se analiza que la atención prestada de los servicios de salud que en este caso es el área de chequeos ejecutivos determinen como se sienten los usuarios con el servicio que se les ofrece, y con ello poder hallar los defectos e inconformidades para establecer como incurren en los procedimientos del hospital brindando una mejora continua de este.

El progreso de los procedimientos es fundamental para entidades públicas o privadas, ya que se brinda productos y servicios de calidad, pero como principal actor el paciente más en la prestación de un servicio con factores de atención oportuna según sus necesidades (Yépez et ál., 2018) por esto el Hospital Internacional de Colombia - HIC no puede ser la excepción, ya que es un centro médico de categoría mundial donde se acude para adquirir servicios médicos de alta calidad que es este caso son realizados por chequeos y valoraciones con especialistas.

## 2.3. Objetivos

### 2.3.1 *Objetivo General*

Brindar apoyo en el área de chequeos ejecutivos desde la admisión hasta el seguimiento de los pacientes en el Hospital Internacional de Colombia - HIC para adquirir habilidades profesionales administrativas.

### 2.3.2 *Objetivos Específicos*

- Recopilar información del área de chequeos ejecutivos por medio de las revisiones periódicas para seguimiento y control de las necesidades del paciente y cumplimiento del Hospital Internacional de Colombia – HIC.
- Apoyar las actividades mediante la admisión y el seguimiento de los pacientes del área de chequeos ejecutivos para ser más eficaz y eficiente en el servicio del Hospital Internacional de Colombia – HIC.
- Proponer estrategias para mejorar la calidad de atención a los usuarios del área de chequeos ejecutivos basado en las necesidades del paciente y cumplimiento del Hospital Internacional de Colombia – HIC.

## 2.4 Antecedentes de la Empresa

El Hospital Internacional de Colombia - HIC es un centro médico de alta complejidad que aporta un buen cuidado de salud en sus pacientes donde se pueden encontrar instalaciones de alto nivel equipadas con tecnología de punta, especialistas altamente capacitados; todo esto reunido con el cumplimiento de protocolos de calidad y seguridad en salud a nivel mundial como lo establece la ley (HIC, 2022).

La acreditación internacional por parte de la Joint Commission International - JCI con reconocimiento 'Gold Seal of Approval ®' se adquiere en el 2019, adicionalmente a nivel nacional tiene la tercera posición, lo cual avala el cumplimiento de estándares

nacionales e internacionales en la prestación de los servicios médicos de alta calidad y seguridad de los pacientes y usuarios. (HIC, 2022).

### 3. MARCO REFERENCIAL

#### 3.1 Marco conceptual

##### 3.1.1 *Gestión administrativa*

La administración de los procesos y procedimientos para realizar un conjunto de actividades por medio de recurso humano, financiero, material y técnico para lograr el mismo fin u objetivo de la entidad (OES, 2021).

Se determina gestión administrativa a los procesos, estrategias y mecanismos establecidos con el fin de realizar los objetivos de una empresa, por esto para establecer los objetivos se puede tener en cuenta los siguientes pasos (SIIGO, 2018):

- Propósito general de creación de la empresa.
- Establecer las ideas en metas ejecutables con acciones concretas.
- Diseñar una guía de acción para cumplimiento de objetivos.

Con lo anterior se permite una organización más realista para desarrollar la gestión administrativa en la empresa.

Existen varios principios básicos para la gestión administrativa y son considerados como pilares innegociables que rigen una buena gerencia, pero hemos definido cuatro principios básicos que son fundamentales (Corvo, 2021):

• **Control: Implementar** tácticas que comprueben la ejecución de procesos establecidos, dirigidos a la búsqueda del manejo asertivo y cumpliendo satisfactoriamente con los objetivos establecidos. Esto permite la toma de decisiones como de reorientación del proceso o algún tipo de actividades para optimización o mejora, como las siguientes (**Corvo, 2021**):

- Establecer estudio de resultados siguiendo los estándares generales de la empresa.
- Generar auditorías internas que ofrezcan correcciones oportunas de posibles fallas.
- Revisar los elementos que se emplearan en cada una de las actividades a ejecutar.
- Informar quejas o reclamos al área encargada para dar oportuna solución.

• **Dirección y ejecución:** Es la toma de acciones que inician y dan continuidad a la gestión administrativa, dentro de las cuales podemos encontrar las de dirigir las actividades y las que proporcionan sustento al empleado en el ambiente laboral y personal, ofreciendo un estímulo en busca del cumplimiento del objetivo. Estos planes pueden ser (**Corvo, 2021**):

- Determinar planes efectivos e incentivar al área para que logren el objetivo.
- Tener manejo directo, abierto y transparente entre cada uno de los participantes que aportan en la ejecución de los objetivos.
- Ejecutar actividades que permitan la producción de ideas de los integrantes.
- Implementar criterios preestablecidos como incentivos para que los empleados que desempeñen mejores habilidades laborales.
- Realizar planes de evaluación permanentes de los procesos en ejecución, y de ser necesario corregir las acciones que lo requieran.

• **Organización:** Sistema que mediante la unión de recursos humanos, financieros y materiales determinen y ejecuten con el trabajo que se va a realizar, donde se incluye las siguientes actividades (**Corvo, 2021**):

- Clasificar el trabajo teniendo en cuenta las unidades de operación.
- Establecer tareas por puestos de trabajo.
- Estructurar el área de chequeos con criterios de funcionalidad respecto al área.
- Seleccionar personal capacitado para cumplir con la labor.
- Realizar y modificar las actividades ejecutadas, teniendo en cuenta resultados de estudios de control ejercidos a las mismas.

• **Planeación:** Donde inicia la gestión administrativa lo cual debe ser un proceso eficiente y se debe tener en cuenta lo siguiente (**Corvo, 2021**):

- El área (Chequeos ejecutivos) por ser independiente debe manejar sus propios objetivos.
- Analizar detalles del ambiente donde se realizará el trabajo.
- Identificar y ejecutar actividades de fortalecimiento que ayudarán a lograr los objetivos.
- Realizar un plan de actividades, para determinar y controlar elementos positivos que nos permitan desempeñar eficazmente el trabajo.
- Establecer protocolos, procedimientos y tener en cuenta las políticas para la ejecución de actividades.
- Actualizar permanentemente las ideas, teniendo en cuenta los resultados de los estudios ejercidos sobre los mismos.

### **3.1.2 Innovación**

Es un proceso el cual modifica componentes, procedimientos o ideas para crear algo nuevo o mejorarlo en pro de la empresa o entidad (RAE, 2018).

Es un servicio nuevo que ha venido presentando modificaciones a corto plazo, con el fin de dar un cambio drástico al momento de atención se refiere, dando una pauta al habitual esquema de salud convirtiéndose en algo innovador dadas las características que ofrece. Todo esto como consiguiente de ver la necesidad de los usuarios, basado en esto se pone en práctica y a disposición información existente para el desarrollo de ideas de servicio soportados por medio de temas como (MinCiencias, 2021):

- Indagar y desarrollar soluciones sobre las necesidades de los pacientes.
- Diseñar planes estándar y servicios personalizados.
- Mantener informados a los usuarios sobre lo novedoso de adquirir un chequeo.
- Capacitación constante de empleados.
- Generar y actualizar bases de datos.
- Ofrecer instalaciones y medios tecnológicos de alto nivel.
- Gestión de nuevas ideas.

Basado en lo anterior, según la aplicación de la Innovación se divide en (Granstrand & Holgersson, 2020):

- **Innovación de proceso:** Creación o transformación de procedimientos internos en el cual se le brinda al paciente nuevas alternativas comerciales, generando cambios notorios que tengan como finalidad mejorar un proceso básico, producir ganancias económicas adicionales teniendo como base operaciones ya establecidas.

Se requiere tener en cuenta lo siguiente para la implementación inicial, prueba experimental, para continuar la ejecución de las nuevas funciones, de las cuales debemos tener presentes seis funciones principales (MinCiencias, 2021):

- Generar servicios de alta calidad.
- Mano de obra calificada.
- Manejo de herramientas publicitarias.

- Establecer objetivos.
  - Administración adecuada de bienes y servicios.
  - Producción y captación de negocios.
- **Innovación de servicio:** Un servicio novedoso o reestructurado, que ofrezca características personalizadas, distintas a las existentes en la empresa.

Se deben distinguir las clases de productos así (MinCiencias, 2021):

- Los bienes se refieren a todo lo tangible en el cual se pueda establecer un derecho de propiedad y que se pueda generar un intercambio comercial.
  - Los servicios intangibles son productos que de manera no física que ofrecen un consumo instantáneo cubriendo las necesidades de los pacientes.
- **Innovación radical:** La característica principal es la brecha que genera en lo comercial y en la misma organización, basado en objetivos claros que permitan realizar cambios estratégicos de posicionamiento comercial y económico, ofreciendo servicios inéditos en el mercado.
  - **Innovación Incremental:** Generar un valor por medio de un servicio existente, pero con nuevas características, donde se incrementa la funcionalidad y prestaciones, es decir ofreciendo actualización constante del servicio a mediano y largo plazo que permitan la incursión a nuevos procesos más sistematizados y tecnológicos.

### **3.1.3 Servicio al cliente**

Ofrecer un servicio de asesoramiento al usuario o cliente; antes, durante y después de adquirir un servicio o producto que una entidad o empresa ofrece (RAE, 2018).

Se refiere a la disponibilidad que el área (chequeos ejecutivos) ofrece a los usuarios estableciendo un asesoramiento directo a cada una de sus necesidades para determinar que tipo de servicio brindar antes o después, orientando al paciente a conocer los servicios que el área tiene establecidos o crear un servicio según sea requerido. (ORACLE, 2020)

Cada interacción del servicio al cliente es una oportunidad para hacer crecer tu negocio. Un servicio al cliente excelente es un diferenciador competitivo que impulsa la fidelidad y el reconocimiento de la marca.

Las ventajas de obtener calificaciones asertivas por el servicio al usuario nos permiten obtener (ORACLE, 2020):

- **Crear fidelización:** Usuarios satisfechos por lo general se mantienen constantes y vuelven, ofrecerles servicio de calidad es menos costoso que buscar nuevos pacientes.
- **Incremento de ingresos:** Ofrecer variedad de servicios y dar respuesta oportuna a cada una de las necesidades abre la disposición del paciente para realizar más procedimientos, generando más utilidad al área de chequeos ejecutivos.
- **Posicionar la marca:** La diferencia entre empresas se enfatiza en servicios que se ofrecen, sin embargo, disponen de servicios similares, lo que se ofrece para tener mayor aceptación es la atención de calidad, tecnología de punta, mano de obra calificada y con reconocimiento nacional, planes estándar y personalizados que permiten brindar mayores garantías a los pacientes.

Para impresionar a tus clientes, debes superar sus expectativas y ofrecerles una experiencia de servicio al cliente excepcional. Los clientes esperan que puedas hacer cinco cosas como mínimo (Groth, Wu, Nguyen, & Johnson, 2019):

- **Conectar todas las interacciones del cliente:** Enlazar todos los puntos de contacto como: canales digitales, centros de contacto e interacciones sobre el terreno a lo largo del recorrido del cliente.
- **Ofrecer opciones de interacción:** Brindar a los usuarios líneas de contacto directa para interactuar con el área de chequeos ejecutivo de la forma que deseen, en cualquier lugar y en cualquier momento.
- **Proporciona experiencias excepcionales:** Haz posible que los agentes del call center estén enfocados en el cliente y superen sus expectativas.
- **Da respuestas personalizadas:** Ofrecer la respuesta correcta gestionando de manera óptima el conocimiento y asesoramiento personalizado.
- **Automatizar los procesos y las interacciones:** Prever, mejorar y aumentar la experiencia del cliente utilizando la automatización.

Por último, las empresas deben ofrecer tecnologías para automatizar y personalizar el servicio y proporcionar una experiencia unificada y sin inconvenientes en cada punto de contacto con el cliente y proporcionar un alto nivel de servicio al cliente.

## 3.2 Marco teórico

### 3.2.1 Calidad de servicio

Nivel de atención de los servicios o productos ofrecidos de una entidad o empresa a sus usuarios o clientes tanto internos como externos con el objetivo de lograr y garantizar su satisfacción (RAE, 2018).

Se caracteriza como un grupo de objetivos y acciones que trabajan para aumentar significativamente el servicio al cliente, esto es para generar un contacto directo entre paciente y organización. La clave es generar procesos en tiempo acordado, ambiente

fraternal, servicial y dispuesto a escuchar las necesidades de los usuarios, obteniendo una excelente apreciación en el momento de la entrega.(Cardozo, 2021)

Además, el servicio al cliente tiene contacto directo con experiencia al paciente que permite superar y optimizar el proceso, se ofrece calidad de servicio desde el momento de contacto con el paciente telefónico u online dando respuesta oportuna y clara a sus necesidades, generando experiencias positivas. (Cardozo, 2021)

Para prestar un servicio de calidad no solo implica mejorar la relación con el usuario, si no diseñar estrategias internas en la empresa, contribuyendo a los equipos en la demanda y optimizando los procesos operativos, conformando una cultura organizacional donde el usuario y la empresa gane y se vuelva más competitiva. (OMS, 2018)

Para brindar y garantizar una calidad de servicio al usuario, se debe tener en cuenta 5 aspectos importantes para evitar cometer errores durante el proceso y generar una relación estable (Shang & Shi, 2020):

- **Monitoreo:** Es el momento en el que se evalúa al usuario para saber si sus necesidades y expectativas fueron atendidas satisfactoriamente, ya que para la empresa es necesario recopilar esta información para basarse de datos concretos y feedbacks positivos y negativos, y así realizar un diagnóstico para analizar e identificar los errores y aprovechar las oportunidades y alcanzar la experiencia en el servicio. Una herramienta para evaluar es aplicar una encuesta con el fin de mejorar el nivel de satisfacción del cliente con la marca, empresa y servicios.

- **Innovación:** Esto ayuda a la empresa a ser más competitivo en el mercado y ser relevante con los usuarios, además ayuda a identificar las señales para adaptarse a lo que desea el usuario ofreciendo planes personalizados y con tiempos de entrega establecidos.
  
- **Tecnología:** Es una herramienta que crea una interacción inteligente y personalizada facilitando el servicio al usuario. Al momento de contar con la tecnología en la empresa se prestan servicios de calidad a los usuarios garantizando que los resultados de los planes ofrecidos se ejecuten de manera eficaz en apoyo de mano de obra calificada.
  
- **Abordaje:** Forma de interacción entre usuario y empresa donde se brinda comunicación directa escuchando a las necesidades de los pacientes desde en el contacto cero, proceso y entrega final, para generar experiencias positivas durante el contacto con los usuarios. Para tener en cuenta una buena comunicación se recomiendan los siguientes ítems (**Shang & Shi, 2020**):
  - Comunicarse a los usuarios por el nombre.
  - Preguntar si tienen alguna necesidad o inquietud.
  - Utilizar herramientas interactivas.
  - Ofrecer disculpas cuando sea necesario.
  - Tener una comunicación agradable y asertiva.
  - Estar dispuesto a ayudar.
  - Saber manejar las diferentes situaciones.
  - Educar al paciente con herramientas interactivas.
  - Transmitir información por redes sociales.

- **Entrenamiento del equipo:** Es importante mantener en capacitación constante a los funcionarios de la empresa ya que por medio de ellos se brindan servicio de calidad, además su equipo de trabajo se especializa en los procesos a desempeñar en el área, de esta manera el usuario y el especialista tendrán una comunicación eficiente llevando a cabo la fidelización del paciente.

### ***3.2.2 Evolución de la administración***

Orientación a mantenerse en un medio cada vez más inestable según Taylor desde el enfoque científico exponer los cambios de la administración. (Mancheno, Bermúdez y Pérez, 2019)

El desarrollo de la administración como doctrina se genera por la necesidad de cambio de la industria y transformaciones en campos como la psicología, la tecnología y la ingeniería dando inicio a la revolución industrial del siglo XVIII en Inglaterra generando producción en gran escala pasando de talleres artesanales a grandes fábricas. (Sánchez López, 2019)

En el transcurso del tiempo se vio la necesidad de especializarse en el trabajo y coordinar tareas en cada organización para así trabajar de manera eficiente en cada área de la empresa, de esta maneja se mejoran métodos, tiempos y recursos utilizados para cumplir con los objetivos a desarrollar. A finales del siglo XIX se realizaron publicaciones científicas sobre la administración, sin embargo, por el acelerado desarrollo que trajo para el siglo XX, la administración se vio obligada a mejorar los procesos y técnicas administrativas. (Sánchez López, 2019)

Las principales teorías administrativas son (López Avendaño , 2022):

- **Teoría científica:** Nació en los Estados Unidos en 1903 por Frederick Taylor, el estudio científico de la metodología del trabajo permite desarrollar de manera eficiente y productiva de los trabajadores.
- **Teoría burocrática:** En 1905 en Alemania surgió la propuesta por Max Weber el método de la centralización en una jerarquía, donde se dividen los cargos y responsabilidades del trabajador de manera burocrática.
- **Teoría clásica:** Surgió en Francia en 1916 por Henry Fayol, tiene en cuenta que los principios administrativos se utilizan para coordinar y controlar las actividades de la empresa por medio de un enfoque sistemático, además el buen desempeño se lleva a cabo bajo una dirección jerárquica y encargando responsabilidades en las áreas administrativas.
- **Teoría humanista:** Inicio en Estados Unidos en 1932 por Elton Mayo, se fundamenta en que las buenas relaciones entre las personas favorecen el proceso de producción de manera eficiente.
- **Teoría del comportamiento:** Aparece en los Estados Unidos en 1950 por Abraham Maslow, se fundamenta en la pirámide Maslow donde analiza de manera individual el comportamiento de la personas por medio de las necesidades y de esta manera motivarlos.
- **Teoría de la contingencia:** Ahora bien, la teoría de la contingencia nace en los Estados Unidos en 1980, esta teoría no tiene definido como tal un modelo de administración y por esta razón se denomina contingente que significa algo incierto o eventual, por esta razón enfatiza que existe una relación fundamental entre las condiciones del ambiente y las técnicas apropiadas de la administración para el cumplimiento de los objetivos en la organización.

La administración dependerá de la interacción que genere con su entorno, por esta razón la administración permite que las organizaciones aumenten todos los recursos materiales y humanos aplicando técnicas para alcanzar a lograr los objetivos, permitiendo adquirir experiencia para enfrentar los cambios y anticipar los problemas que se presenten. (Cano et ál, 2017)

#### 4. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

Este trabajo de práctica empresarial tiene la finalidad de brindar apoyo en el área de chequeos ejecutivos desde la admisión hasta el seguimiento de los usuarios en el HIC- Hospital Internacional de Colombia, todo esto para la adquisición de habilidades profesionales administrativas, la cual se desarrolló mediante una metodología de carácter descriptiva y explicativa en el cual se hizo un diagnóstico bibliográfico a cerca de los diferentes modelos utilizados en el área de chequeos ejecutivos en los centros médicos a nivel nacional con el fin de plantear unas estrategias que permitan mejorar la calidad de la atención a los usuarios del área mencionada.

Para el desarrollo de cada una de las actividades planteadas en la práctica se recurrió a páginas de sitios web confiables, revistas de artículos y trabajos de grado de profesionales egresados, todo esto con el propósito de manejar información verídica y comprobada para la realización de la parte teórica del documento.

La práctica se dividió en 3 fases las cuales tienen relación directa aplicando cada uno de los objetivos específicos, esto con el fin de dar un orden cronológico al proyecto, las fases se enuncian a continuación:

- **Fase 1:** Se recopila información del área de chequeos ejecutivos por medio de las revisiones periódicas para mayor seguimiento y control de las necesidades del paciente y cumplimiento del Hospital Internacional de Colombia – HIC, donde se analiza la situación actual del área con el fin de determinar cada uno de los

métodos o procedimientos que se utilizan actualmente para la admisión de pacientes sobre los servicios ofertados por el área.

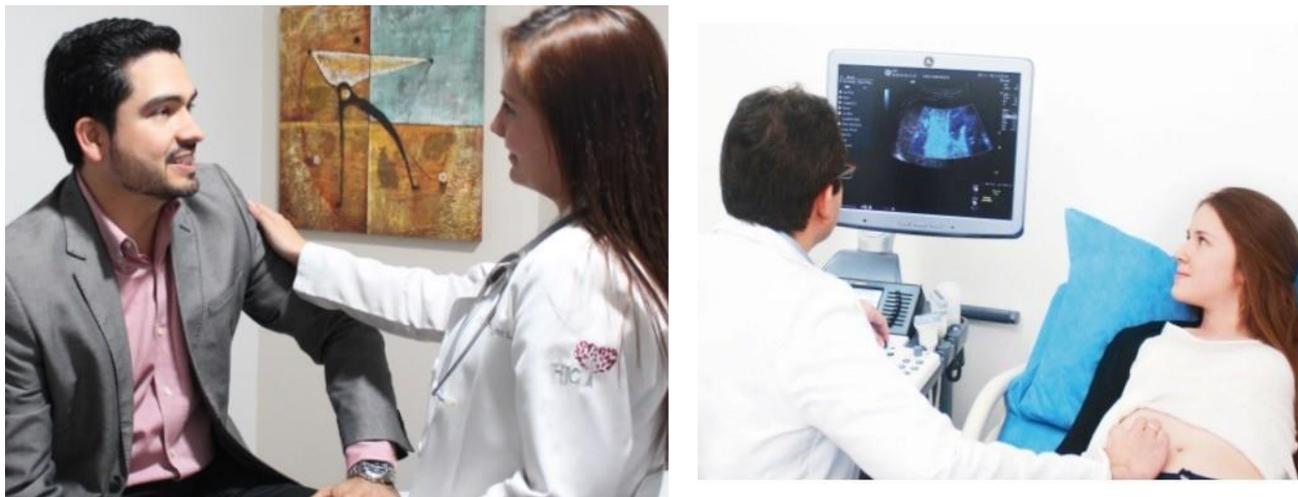
- **Fase 2:** Realizar todas las funciones y actividades del área de chequeos ejecutivos del HIC - Hospital Internacional de Colombia, partiendo desde la admisión hasta el seguimiento de los pacientes tanto nacionales como internacionales de manera eficaz y eficiente enfocado a los servicios, además adquiriendo experiencia en la parte administrativa en una entidad de reconocimiento nacional e internacional en el campo de servicios de salud.
- **Fase 3:** Finalmente se comparan cada uno de los modelos utilizados en el área de chequeos ejecutivos de otras entidades prestadoras de servicios de salud con el Hospital Internacional de Colombia – HIC, tomando como indicadores de relevancia como: gestión administrativa, innovación, calidad del servicio y los fundamentos de la administración promoviendo los aspectos socioeconómicos; todo esto con el fin de establecer estrategias para ajustar la calidad de atención de los usuarios o pacientes enfocado en las necesidades del paciente y el cumplimiento del hospital.

## 5. RESULTADOS

La FCV - Fundación Cardiovascular de Colombia y el HIC - Hospital Internacional de Colombia colocan en disposición a la sociedad nacional e internacional el programa de chequeos médicos ejecutivos, el cual lleva alrededor de 11 años ofreciendo una excelente atención en salud, por parte de un equipo médico asistencial multidisciplinario de alta calidad y experiencia que se encargará de brindarle la mejor asesoría médica personalizada a cada uno de nuestros clientes y aliados.

Cabe resaltar que la atención del paciente de chequeo médico ejecutivos se hace en salas confortables, dotadas con todas las comodidades necesarias para hacer más agradable la estadía en nuestra institución. Cada persona tendrá el espacio necesario para ser escuchado y aclarar las inquietudes que tenga con relación a su estado de salud o tratamiento. (Figura 1)

**Figura 1. Salas confortables**



Fuente: (HIC, 2022)

Estos paquetes de exámenes y valoraciones integrales, permite tener una imagen general del estado de salud de la persona, con el objetivo de identificar a tiempo dificultades de salud y causas de riesgo en la población. (Figura 2)

**Figura 2. Planes premium**

<b>PREMIUM HOMBRE</b>	<b>PREMIUM PLUS MUJER</b>
<b>CONCEPTO</b>	<b>CONCEPTO</b>
<b>LABORATORIOS</b>	<b>LABORATORIOS</b>
Glicemia Basal	Glicemia Basal
Hemograma	Hemograma
Colesterol total	Colesterol total
Colesterol de baja densidad LDL	Colesterol de baja densidad LDL
Colesterol de alta densidad HDL	Colesterol de alta densidad HDL
Triglicéridos	Triglicéridos
Uroanálisis (Parcial de Orina)	Uroanálisis (Parcial de Orina)
Creatinina	Creatinina
Acido urico	Acido urico
Sangre oculta en heces	Sangre oculta en heces
BUN	BUN
Coprológico	Coprológico
Transaminasa glutámica oxalacetica TGO	Transaminasa glutámica oxalacetica TGO-AST
Transaminasa glutámica pirúvica TGP	Transaminasa glutámica pirúvica TGP-ALT
TSH	TSH
Bilirubinas total y directa	Bilirubinas total y directa
Fosfatasa alcalina	Fosfatasa Alcalina
Serología (Prueba no treponémica manual)	Serología (Prueba no treponémica manual)
Gamma glutamiltransferasa GGT	Gamma glutamiltransferasa GGT
Microalbuminuria	Citología Cervicovaginal
T4 libre	Microalbuminuria
PCR (Prueba C Reactiva)	T4 libre
VSG- Velocidad Sedimentación Globular	PCR - (Prueba C Reactiva)
Factor Reumatoideo Manual	VSG- Velocidad Sedimentación Globular
Hemoglobina Glicosilada Automatizada	Factor Reumatoideo Manual
VIH 1 Y 2 ANTICUERPOS	VIH 1 Y 2 Anticuerpos
Antígeno específico de próstata	Hemoglobina glicosilada Automatizada
<b>PROCEDIMIENTOS</b>	<b>PROCEDIMIENTOS</b>
Ecocardiograma	Ecocardiograma
Prueba de esfuerzo	Prueba de esfuerzo
Rx de Tórax	Rx de Tórax
Ecografía Abdominal Total	Ecografía Abdominal Total
Espirometría	Ecografía de mama o Mamografía 876802
	Espirometría
	Densitometría ósea
	Ecografía pélvica Transvaginal
<b>VALORACIONES</b>	<b>VALORACIONES</b>
Valoración Cardiología	Valoración Cardiología
Valoración Urología	Valoración Ginecología
Valoración Nutrición	Valoración Oftalmología
Valoración Oftalmología	Valoración de Riesgo Cardiovascular
Valoración de Riesgo Cardiovascular	Valoración Psicología
Valoración Psicología	Valoración de Nutrición
<b>SERVICIOS MÉDICOS</b>	<b>SERVICIOS MÉDICOS</b>
Desayuno - Almuerzo	DESAYUNO-ALMUERZO
<b>\$2.500.000</b>	<b>TOTAL \$2.950.000</b>

Fuente: (HIC, 2022)

Donde se utiliza el siguiente formato para su admisión para realizarse los chequeos médicos correspondientes (Figura 3)

**Figura 3. Formato de admisión**

FORMATO DE ADMISIÓN CHEQUEO EJECUTIVO PREVENTIVO		FCV	
		Versión: 1	R-MA617-01
PROCESO: CHEQUEOS EJECUTIVOS		Página 1 de 1	
<b>AT: INGRESO PACIENTE</b>			
<b>ID: CHEQUEOS EJECUTIVOS</b>			
<b>DATOS BASICOS</b>			
N° del documento / Pasaporte:			
Nombres completos:			
Apellidos completos:			
Fecha de nacimiento:			
Lugar de nacimiento:			
Aseguradora:			
Ocupación (Profesión):			
Estado civil:		Tipo de sangre:	
Nivel de escolaridad:			
N° de personas que con vive:		Religión:	
E-mail:			
Nombre del Padre:			
Nombre de la Madre:			
Datos del responsable:			
Teléfono del responsable:			
<b>UBICACION</b>			
Ciudad de residencia:			
País de Residencia:			
Dirección de la casa:			
Teléfono de la casa y numero de celular:			
<b>PACIENTES INTERNACIONALES UBICACIÓN EN COLOMBIA</b>			
Lugar donde se Hospeda:			
Teléfono / Celular:			
Fecha de Ingreso al País:			

En cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1074 de 2015 que regulan el régimen de protección de datos personales, autorizo a la Fundación Cardiovascular de Colombia Zona Franca SAS identificada con NIT. [900.341.526-1](http://www.fcv.org/), para que trate mis datos personales, con el fin de tramitar y enviar resultados de exámenes, historia clínica u ordenes médicas y ser contactado para brindarme información comercial acerca de los Chequeos Médicos Ejecutivos. Declaro conocer que el derecho de Habeas Data podrá ser ejercido ante la Fundación Cardiovascular de Colombia Zona Franca S.A.S, mediante comunicación dirigida a la Oficina de Cumplimiento, Carrera 5 No. 6-33 Centro Tecnológico Empresarial en el municipio de Floridablanca (Santander) o al siguiente correo electrónico: [protecciondatos@fcv.org](mailto:protecciondatos@fcv.org). Así mismo sé que las políticas de Tratamiento de Datos Personales de la Fundación Cardiovascular de Colombia Zona Franca S.A.S. se encuentran en la página web [www.fcv.org](http://www.fcv.org)<http://www.fcv.org/>.

FIRMA		FECHA	
Elaborado por: <i>Ejecutiva Chequeos Médicos</i>		Aprobado por: <i>Dirección Jurídica</i>	
Revisado por: <i>Oficina de Cumplimiento</i>		Fecha de Aprobación: <i>2020-06-05</i>	

Fuente: (HIC, 2022)

Las ventajas de los chequeos médicos ejecutivos es el equipo médico de especialistas en un mismo lugar, equipos de la más alta tecnología y calidad de talla mundial, ahorrar tiempos de espera y evita filas, atención preferencial y personalizada, ambiente cómodo y tranquilo, acompañamiento permanente y aclaración de inquietudes de salud sin presión por tiempo. La misión tanto del HIC como del área es que cada una de las personas que ingresan se sientan en las mejores manos, por eso se cuida cada detalle para brindar la mejor experiencia valorando la confianza que depositan los pacientes en elegirnos.

En el área de chequeos médicos ejecutivos se realiza las siguientes actividades que soportan y avalan la admisión de pacientes así:

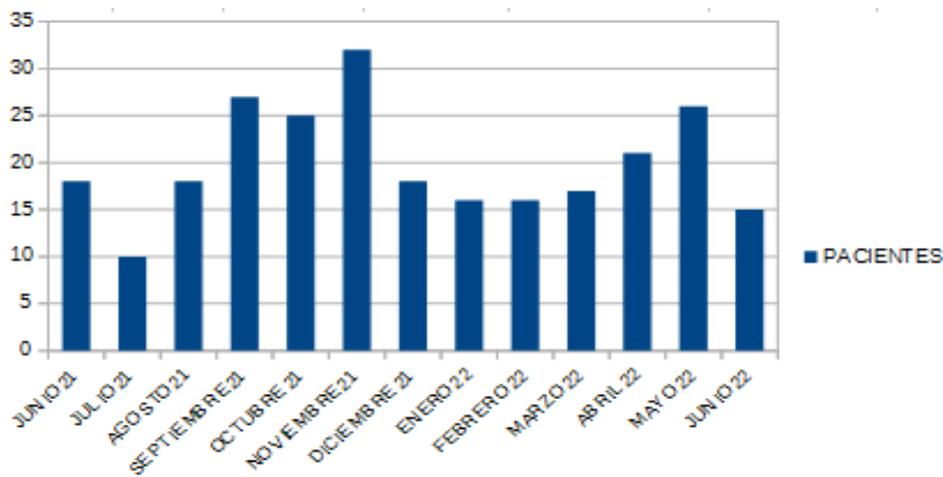
- Asignación y agendamiento de pacientes en el sistema.
- Elaboración de memorandos de facturación para pago de los pacientes
- Realizar la admisión de pacientes en SAHI e imprimir el formato de admisión y Check List del plan de chequeo.
- Realizar seguimiento de los chequeos del paciente.
- Realizar revisiones para asegurar el inventario físico del área.

Se tiene en cuenta de vital importancia los seguimientos a pacientes para tener clara la satisfacción del cliente ya que se han presentado inconsistencias en el agendamiento ya que trasladan los pacientes sin citas o pacientes solicitando un paquete de forma inmediata, caso especial de los extranjeros que lo requieren en corto tiempo y requieren valoración médica especializada, pero generan un cobro de manera particular. Además, los nuevos convenios con EPS, IPS y demás organizaciones empresariales que requieran servicios de salud, ocasiona acumulación de pacientes más los referidos de otras áreas por no contar con el personal y equipos suficientes, reflejándose en el servicio que se ofrece y las continuas demoras en la atención.

### 5.1. Recopilación de información del área de chequeos ejecutivos

por medio de las revisiones periódicas para seguimiento y control de las necesidades del paciente y cumplimiento del Hospital Internacional de Colombia – HIC. (Figura 4)

**Figura 4. Histórico número de pacientes**

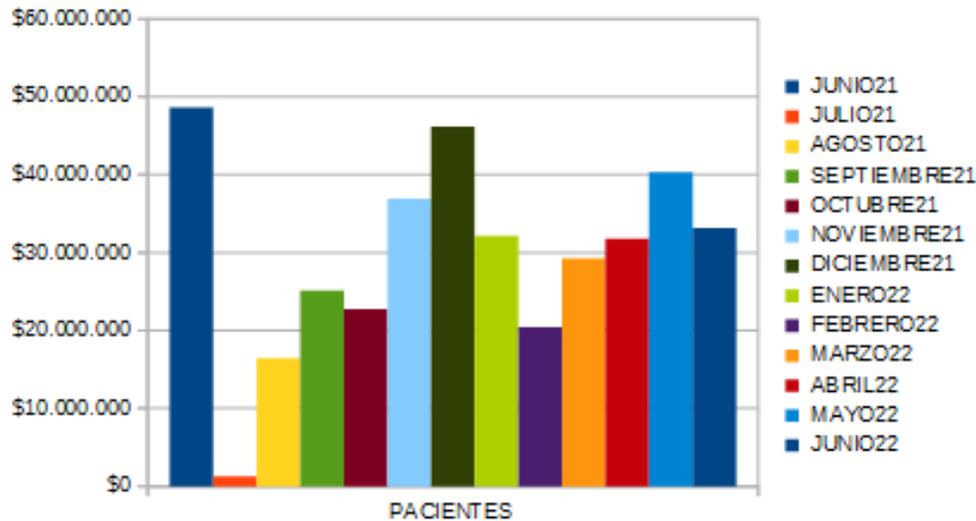


NUMERO DE PACIENTES													
TIPO DE PACIENTE	JUNIO21	JULIO21	AGOSTO21	SEPTIEMBRE21	OCTUBRE21	NOVIEMBRE21	DICIEMBRE21	ENERO22	FEBRERO22	MARZO22	ABRIL22	MAYO22	JUNIO22
PACIENTES	18	10	18	27	25	32	18	16	16	17	21	26	15
META	25	25	25	25	25	25	25	28	28	28	28	28	28
% CUMPLIMIENTO	72,00%	40,00%	72,00%	108,00%	100,00%	128,00%	72,00%	57,14%	57,14%	60,71%	75,00%	92,86%	53,57%

Fuente: (Chequeos ejecutivos - HIC, 2022)

Actualmente desde el área de chequeos tan pronto finaliza la valoración con el medico de chequeos, se remite memorando al personal encargado de facturación en Administración. Es importante la gestión por parte de ellos, de manera que al mes vencido se remita la información pertinente. (Figura 5 y 6)

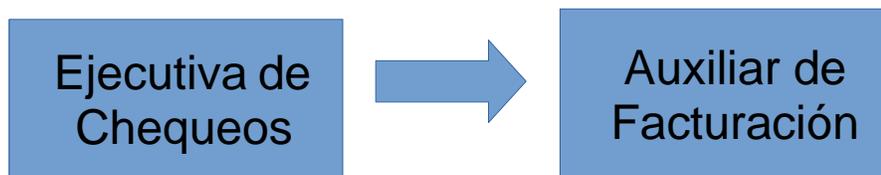
**Figura 5. Histórico ingresos cheques ejecutivos**



INGRESOS													
TIPO DE PACIENTE	JUNIO21	JULIO21	AGOSTO21	SEPTIEMBRE21	OCTUBRE21	NOVIEMBRE21	DICIEMBRE21	ENERO22	FEBRERO22	MARZO22	ABRIL22	MAYO22	JUNIO22
PACIENTES	\$48.640.050	\$1.305.110	\$16.458.158	\$25.103.695	\$22.712.388	\$36.889.457	\$48.189.869	\$32.124.403	\$20.466.540	\$29.242.576	\$31.750.000	\$40.307.268	\$33.140.029
PRESUPUESTO	\$50.000.000	\$50.000.000	\$50.000.000	\$50.000.000	\$50.000.000	\$50.000.000	\$50.000.000	\$70.000.000	\$70.000.000	\$70.000.000	\$70.000.000	\$70.000.000	\$70.000.000
% CUMPLIMIENTO	97,28%	2,61%	32,91%	50,21%	45,42%	73,78%	92,38%	45,89%	29,24%	41,78%	45,36%	57,58%	47,34%

Fuente: (Cheques ejecutivos - HIC, 2022)

**Figura 6. Facturación**



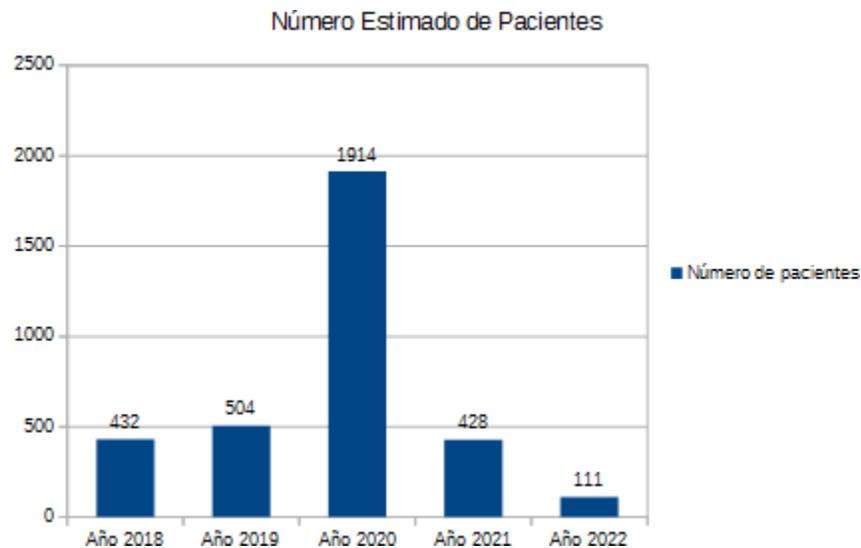
**Barreras hoy:** dificultad para lograr disponibilidad de médicos y espacios para citas (incumplimiento al paciente), apoyo permanente por parte del personal médico del área.

**Convenios actuales:** Actualmente contamos con el convenio de ISMACOL. Se encuentran pendientes 5 convenios por crear.

- DU-BRANDS.
- Seguros Bolívar.
- Col Sanitas.
- SINTRAELECOL.
- AXXA Colpatria.

Al finalizar el 1er año (2022) se estima duplicar el número de pacientes atendidos en el 2021, fruto de alianzas corporativas y una fuerte estrategia de mercadeo por parte del área. (Figura 7)

**Figura 7. Proyección número de pacientes**



Fuente: (Chequeos ejecutivos - HIC, 2022)

El área de chequeos planteo la siguiente propuesta de mejora establecido en el plan de acción del 2022 así:

## Recursos

- Dotación: Revistas, sudokus y cuestionarios para la estadía del paciente.
- Recurso humano: Honorario establecido para la médico de chequeos, de manera que se obtenga disponibilidad inmediata en el momento que se requiera.
- Cocina saludable: Disponibilidad variedad de menú y refrigerio a su gusto para aumentar la satisfacción del servicio al cliente.
- Presupuesto agenda comercial (viáticos): Regional, nacional, internacional (¿a dónde se quiere llegar?) - eventos empresariales, diplomáticos, sindicatos.
- Mercadeo: Brochure y portafolios de planes de manera que se puedan ofrecer publicidad dentro del hospital para los visitantes.

## Equipo de trabajo

- Gerente.
- Médico general de chequeos (según disponibilidad).
- Profesional ejecutivo de chequeos.
- Auxiliar o practicante administrativo.

## Programa a seguir

- Estudio de mercado: benchmarking.
- Reestructuración del portafolio de servicios: Incluir algunos chequeos más sencillos (- precio, + movimiento, ganancia por volumen de pacientes.), tarifa especial colaboradores internos (mercado inmediato).
- Estrategia de mercadeo y material publicitario: Visitas en aeropuertos, eventos, convenciones empresariales, publicidad interna.
- Creación de Bases de Datos: Nacional e internacional, entidades públicas y privadas (empresas), entes de promoción turística fuera del país, alianzas internacionales existentes, particulares.
- Elaboración de Agenda Comercial = visitas.

- Canal de citas: Eliminar el canal de comunicación para el requerimiento de citas, de manera que se mantenga contacto directo con las diferentes especialidades y sea oportuna la atención a los pacientes.
- Contenido: Diseño y elaboración de contenido sobre temas de bienestar y cuidado de la salud para el paciente.
- Reestructuración de paquetes: Generar contenido actualizado para la comunicación del portafolio y diferentes planes.

**Figura 8. Brochure chequeos nacionales**



La **FCV** y el **HIC** por medio de su servicio de **Chequeos Médicos Ejecutivos** busca detectar, evaluar y dar tratamiento oportuno a posibles factores de riesgo asociados a enfermedades prevenibles, a través de exámenes de laboratorios clínicos, imágenes diagnósticas, procedimientos especializados y consultas médicas.

Gracias a nuestra asesoría integral en salud podrás seguir recomendaciones personalizadas por parte de nuestros especialistas y aprender sobre hábitos saludables para mejorar tu calidad de vida y la de tus seres queridos.

**“Nuestras Instituciones médicas centran todos sus esfuerzos en mejorar tu salud, es por esto que nos enfocamos en brindarte la mejor experiencia”.**

www.fcv.org   

**fcv** Cuidamos tu vida | **HIC** Hospital Internacional de Colombia | Asociación Nacional de Hospitales Acreditados | **3** ER MEJOR HOSPITAL DE COLOMBIA | Ranking de Mejores Clínicas y Hospitales de América Latina. "Revista América Economía" | **6** TO MEJOR HOSPITAL DE LATINOAMÉRICA

Chequeos Médicos Ejecutivos HIC - FCV

### Durante el desarrollo de tu Chequeo Médico Ejecutivo dispondrás de:

- Acompañamiento permanente.
- Equipo multidisciplinario altamente calificado y con gran experiencia a tu servicio.
- Salas confortables con servicio de televisión y Wi-fi.
- Servicio de restaurante.
- Entrega personalizada de resultados, acompañada de un análisis integral con recomendaciones para cuidar tu salud y bienestar.
- Equipos médicos a la vanguardia y de la más alta tecnología.
- Disponibilidad de seguimiento por vía electrónica y redes sociales para atender tus dudas respecto a las indicaciones médicas.



www.fcv.org   



### Paquetes de Chequeos Médicos Ejecutivos

Para la comodidad de todos nuestros usuarios, ofrecemos paquetes estandarizados y paquetes especiales que de acuerdo a la necesidades médicas de cada persona se pueden personalizar.



www.fcv.org   



www.fcv.org   

### Plan Premium Plus - Mujer

Valoración y tamizaje completo del sistema cardiovascular, hepático, pulmonar, renal, visual; estado metabólico, infeccioso y reumatológico junto con un tamizaje ginecológico, así como asesoría para el manejo del estrés, hábitos de vida saludable, dieta y ejercicio.

#### Laboratorios Clínicos

Estado Metabólico y Hematológico. Función Renal, Hepática, Biliar e Intestinal. Perfil Infeccioso e Inflamatorio y Ácido Úrico. Tamizaje Tiroideo y de Cáncer de Cervix.

#### Procedimientos:

Ecocardiograma, Ecografía de Abdomen Total, Prueba de Esfuerzo, Espirometría, Ecografía de Mama / Mamografía, Ecografía Pélvica Transvaginal, Radiografía de Tórax y Densitometría Ósea.

#### Valoraciones:

Cardiología, Riesgo Cardiovascular, Ginecología, Nutrición, Oftalmología, Psicología.

#### Otros servicios:

Servicio de Restaurante y Entrega de Informe Médico Final.



**Precio:**  
**\$ 2'950,000 COP**

Chequeos Médicos Ejecutivos HIC - FCV

### Plan Premium Hombre Plus

Valoración y tamizaje completo del sistema cardiovascular, hepático, pulmonar, renal, visual; estado metabólico, infeccioso y reumatológico junto con un tamizaje urológico, así como asesoría para el manejo del estrés, hábitos de vida saludable, dieta y ejercicio.

#### Laboratorios Clínicos

Estado Metabólico y Hematológico. Función Renal, Hepática, Biliar e Intestinal. Perfil Infeccioso e Inflamatorio y Ácido Úrico. Tamizaje Tiroideo y de Cáncer de Prostata.

#### Procedimientos:

Ecocardiograma, Prueba de Esfuerzo, Ecografía de Abdomen Total, Espirometría y Radiografía de Tórax.

#### Valoraciones:

Cardiología, Urología, Riesgo Cardiovascular, Nutrición, Oftalmología, Psicología.

#### Otros servicios:

Servicio de Restaurante y Entrega de Informe Médico Final.

**Precio:**  
**\$ 2'500,000 COP**



www.fcv.org   

Chequeos Médicos Ejecutivos HIC - FCV



www.fcv.org   

## Plan Cardiovascular



Valoración completa del sistema cardiovascular, predicción de riesgo de eventos coronarios agudos y accidentes/ataques cerebrovasculares, así como indicaciones personalizadas de hábitos de vida saludables, dieta y ejercicio.

### Laboratorios Clínicos

Estado Metabólico y Hematológico  
Función Renal y Ácido Úrico

### Procedimientos:

Ecocardiograma, Prueba de Esfuerzo, RX de Tórax.

### Valoraciones:

Cardiología, Riesgo Cardiovascular, Nutrición.

### Otros servicios:

Servicio de Restaurante y Entrega de Informe Médico Final.

**Precio:**  
**\$ 1'380,000 COP**

Chequeos Médicos Ejecutivos HIC - FCV



## Plan Neurológico

Tamizaje y valoración de síntomas como pérdida de memoria, convulsiones, atención dispersa, cambios abruptos en el comportamiento, demencia y otras alteraciones sensitivas y motoras.

### Laboratorios Clínicos

Estado Hematológico y Metabólico. Función Renal y Hepática. Estado Infeccioso e Inflamatorio.

### Procedimientos:

Tomografía Axial Computarizada de Cráneo Simple, Electroencefalograma.

### Valoraciones:

Neurología, Medicina General.

### Otros servicios:

Servicio de Restaurante y Entrega de Informe Médico Final.

**Precio:**  
**\$ 880,000 COP**



www.fcv.org   

Chequeos Médicos Ejecutivos HIC - FCV



www.fcv.org   

### Plan Estándar

Chequeo básico cardiovascular y clínico general que evalúa el estado metabólico y pronostica riesgo de eventos vasculares coronarios y cerebrales, así como **enfermedades prevenibles como diabetes mellitus e hipertensión arterial.**

#### Laboratorios Clínicos

Estado Metabólico y Hematológico. Función Renal, Hepática e Intestinal. Tamizaje Tiroideo y Ácido Úrico.

#### Procedimientos:

Prueba de Esfuerzo, Ecografía Abdominal Total.

#### Valoraciones:

Cardiología, Riesgo Cardiovascular.

#### Otros servicios:

Servicio de Restaurante y Entrega de Informe Médico Final.

**Precio:**  
**\$ 995,000 COP**

Chequeos Médicos Ejecutivos HIC - FCV

### Plan Salud Digestiva

Tamizaje y atención de problemas médicos como: estreñimiento, gastritis, sangrado de vías digestivas, dolor abdominal frecuente, intestino irritable, entre otros.

#### Laboratorios Clínicos

Estado Hematológico y Cuagulación. Función Intestinal y Hepática. Valoración Proteínas.

#### Procedimientos:

Ecografía de Abdomen Total más **\*Exámenes Opcionales.**

#### Valoraciones:

Gastroenterología Pre y Post Procedimientos, Nutrición, Medicina General.

**Otros servicios:** Servicio de Restaurante y Entrega de Informe Médico Final.

**Precio:**  
**\$ 660,000 COP**

#### \* Exámenes Opcionales

Endoscopia Con Biopsias	Endoscopia Sin Biopsias
\$ 1'380,000 COP	\$ 1'130,000 COP
Endocolonoscopia	Colonoscopia Total
\$ 1'750,000 COP	\$ 1'450,000 COP



www.fcv.org   

Chequeos Médicos Ejecutivos HIC - FCV



www.fcv.org   

### Plan Preconcepcional

Dirigido a mujeres en edad fértil con deseo de quedar en embarazo dentro de los próximos meses hasta un año, enfocado en recomendaciones y estilos de vida saludables así como riesgos materno-fetales.

#### Laboratorios Clínicos

Estado Metabólico y Hematológico. Perfil Infeccioso. Tamizaje Tiroideo y de Cáncer de Cervix.

#### Procedimientos:

Ecocardiograma, Ecografía Pélvica, Ecografía Mamaria.

#### Valoraciones:

Ginecología, Riesgo Cardiovascular, Nutrición.

#### Otros servicios:

Servicio de Restaurante y Entrega de Informe Médico Final.

**Precio:**

**\$ 1'700,000 COP**

Chequeos Médicos Ejecutivos HIC - FCV



### Plan Pediátrico

Orientado a niños, niñas y adolescentes con el fin de determinar su estado clínico general incluyendo salud visual, mediante un enfoque preventivo y el fortalecimiento de hábitos de vida saludable.

#### Laboratorios Clínicos

Estado Metabólico y Hematológico. Función Biliar e Intestinal.

#### Procedimientos:

Ecografía de Abdomen Total.

#### Valoraciones:

Medicina General de Chequeos Ejecutivos, Pediatría, Nutrición y Oftalmología.

#### Otros servicios:

Servicio de Restaurante y Entrega de Informe Médico Final.

**Precio:**

**\$ 700,000 COP**



www.fcv.org   

Chequeos Médicos Ejecutivos HIC - FCV



www.fcv.org   

## Plan Paquetes de Control

Cada paquete cuenta con exámenes de laboratorios, valoraciones por especialistas y procedimientos específicos.

- **Control del Deportista de Alto Rendimiento**
- **Control Paciente Diabético**
- **Control Paciente Hipertenso**
- **Control Hepático**
- **Control de Osteoporosis**
- **Control Renal**
- **Control de Ginecología Mujer Menor de 40 años**
- **Control de Ginecología Mujer Mayor de 40 años**
- **Control Prostático**



Cheques Médicos Ejecutivos HIC - FCV



## Exámenes Adicionales Opcionales

- **Antígenos Tumorales** (Detección de Cáncer)
- **Tamizaje Auditivo** / Antecedentes de problemas o síntomas auditivos.



## Valoración Adulto Mayor (>60 Años)

- **Consulta por Geriatría.**
- **Consulta Médica General y Riesgo Cardiovascular.**
- **Laboratorios Clínicos.**
- **Procedimientos y Laboratorios Adicionales según Valoraciones.**

**El Costo Individual se Liquidará al Final de la Valoración Médica.**



www.fcv.org   

Cheques Médicos Ejecutivos HIC - FCV

**Chequeo Médico Personalizado**

En el HIC y la FCV contamos con el servicio de **adaptarnos a tus necesidades y recursos** para brindarte lo mejor de nuestros servicios médicos.

**Sigue estos pasos para personalizar tu Chequeo Médico Ejecutivo:**

1. Comunícate con nosotros via celular o whatsapp a nuestra línea exclusiva **317 400 4740**
2. Cuéntanos cuáles son tus **necesidades médicas**.
3. Indicanos cuál es tu **presupuesto de inversión** para tu chequeo médico ejecutivo.

**¡Listo, ahora podremos crear tu propio Chequeo Médico Personalizado, que se adapta a todas tus necesidades y presupuesto!**

HIC - Hospitalidad Hecha para Ti

www.fcv.org

Chequeos Médicos Ejecutivos HIC - FCV

Fuente: (HIC, 2022)

## Segmentación de clientes

Figura 9. Segmentación de clientes



Fuente: (Chequeos ejecutivos - HIC, 2022)

## 5.2. Admisión y seguimiento de pacientes

del área de chequeos ejecutivos para ser más eficaz y eficiente en el servicio del Hospital Internacional de Colombia – HIC.

### Proceso de manejo con un paciente:

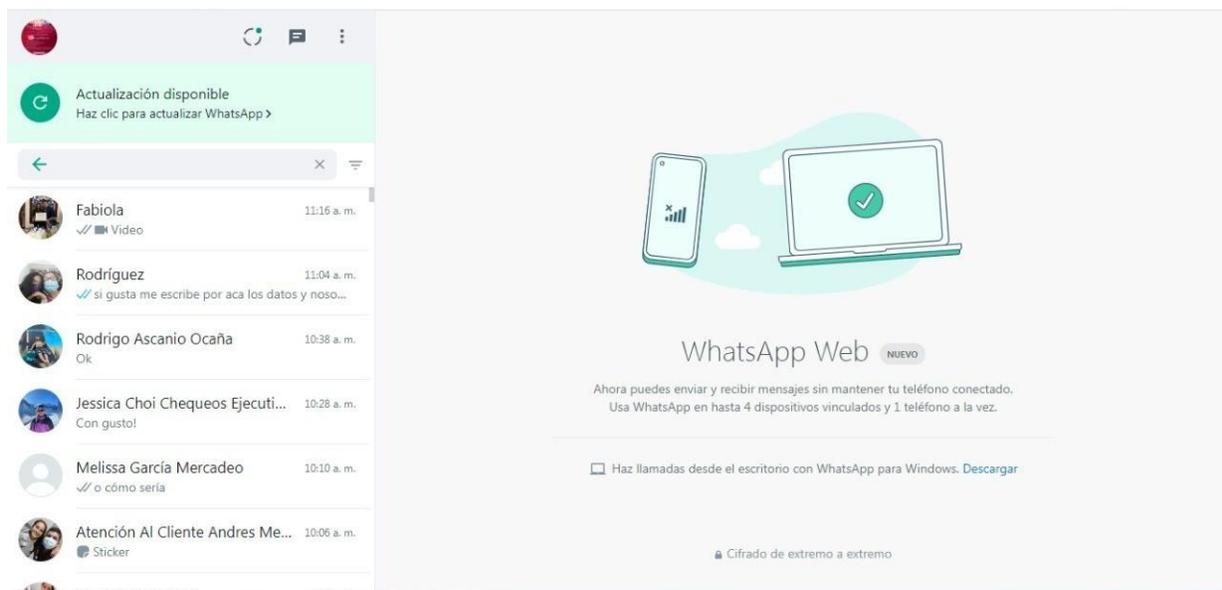
- El paciente contacta vía WhatsApp o telefónicamente, lo cual se agenda; cuando ya está agendado y llega su día de la cita el paciente llega y lo primero que se le solicita es el formato de admisión (Ver Figura 3) donde diligencia todos los datos personales del paciente y con esta información se le crea una atención para que el paciente pueda ser atendido en las diferentes áreas, obtener toda la información de historia clínica y el seguimiento constante donde el personal lo realiza además de archivar, recolección de datos, seguimiento que todos los procesos se le realicen y así al finalizar el paciente obtenga toda la información de lo que se le realizó. (Figura 10)
- Como es un chequeo premium VIP tiene una duración de 1 a 2 días entonces en ese tiempo se recolecta toda la información para que el paciente salga con todos los resultados y diagnósticos según las especialidades de la consulta.
- Se crea el orden de procedimientos donde es un conjunto de documentos que se llevan a diferentes áreas donde se realiza una facturación de los servicios vendidos y adquiridos por el paciente, esto se hace en un memorando donde indica lo que se le va a realizar al paciente y sus diferentes tarifas y se adjunta al sistema del área de chequeos.
- Al momento de la salida del paciente se realiza el memorando final donde se indica detalladamente todo los procedimientos, exámenes y consultas que tomó el paciente junto a un cobro final de todos los servicios tomados lo cual es

llevado al área de facturación donde en la caja es donde recibe la admisión el dinero.

- Luego se debe dirigir al área de facturación donde se encargan de generar la factura electrónica, pero desde el área de chequeos ejecutivos se realiza un seguimiento de fecha y valor de la factura para así verificar que el dinero de esa admisión ingresa al área ya que como es un área totalmente independiente debe manejar un presupuesto entonces se debe ser constante en la revisión de este.

Todo lo anterior se usa para contacto de pacientes internacionales y entrega de resultados pendientes.

**Figura 10. WhatsApp clientes**



Fuente: Autor

A continuación, se muestra cuando el paciente ya está activo entonces se debe estar cambiando dependiendo al área o doctor donde va ir el paciente. (Figura 11)

**Figura 11. SAHI:** Es un software utilizado por las entidades prestadoras de salud, que permite adaptarse a cualquier organización y nivel de complejidad; permitiendo llevar el proceso y control de los pacientes desde su ingreso y procesos internos de la empresa como compras, inventario, historiales clínicos, procesos de facturación.

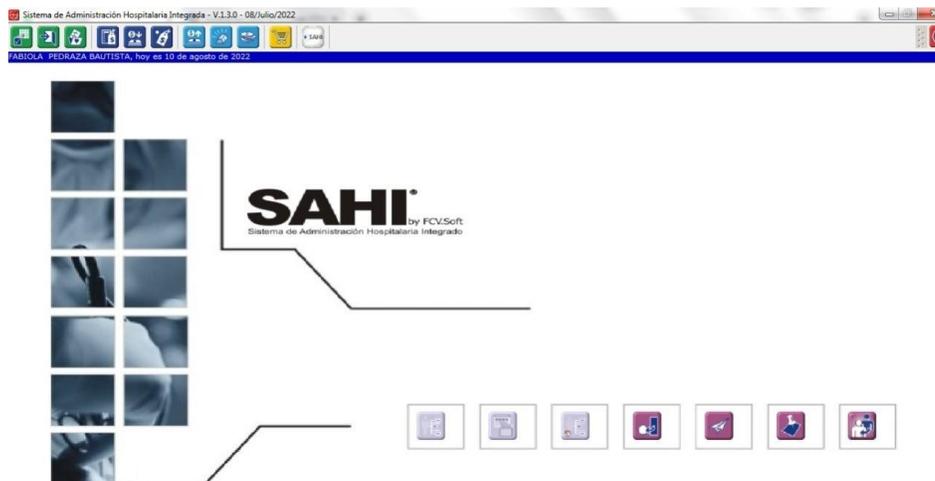
Fuente: Autor

**Figura 12. SAHI paciente**

Fuente: Autor

El software de SAHI 2 se usa para ingreso de pacientes y facturación para compras, inventarios y descarga de facturas. (Figura 13)

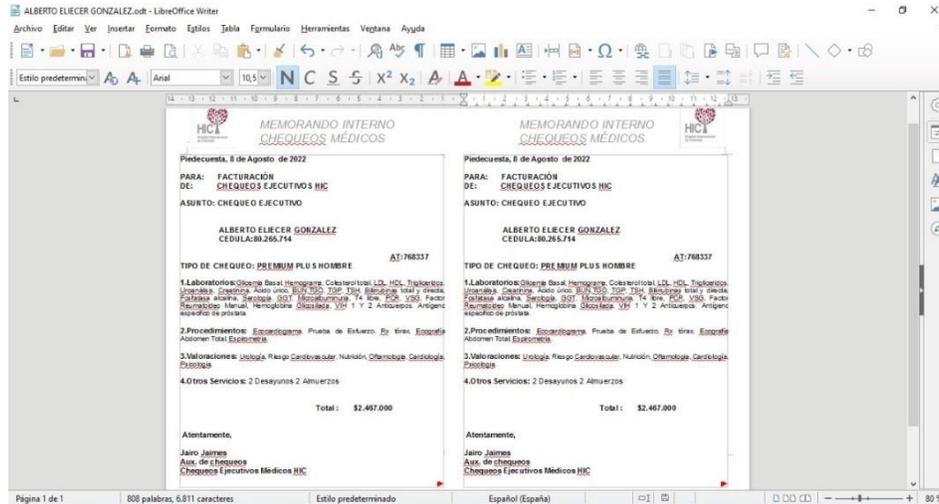
Figura 13. SAHI 2



Fuente: Autor

En la siguiente figura son los memorandos, son los que se elaboran para cobrar a los pacientes donde especifican todo lo que se realizan y posterior se sube al área de facturación para que generen la factura electrónica. (Figura 14)

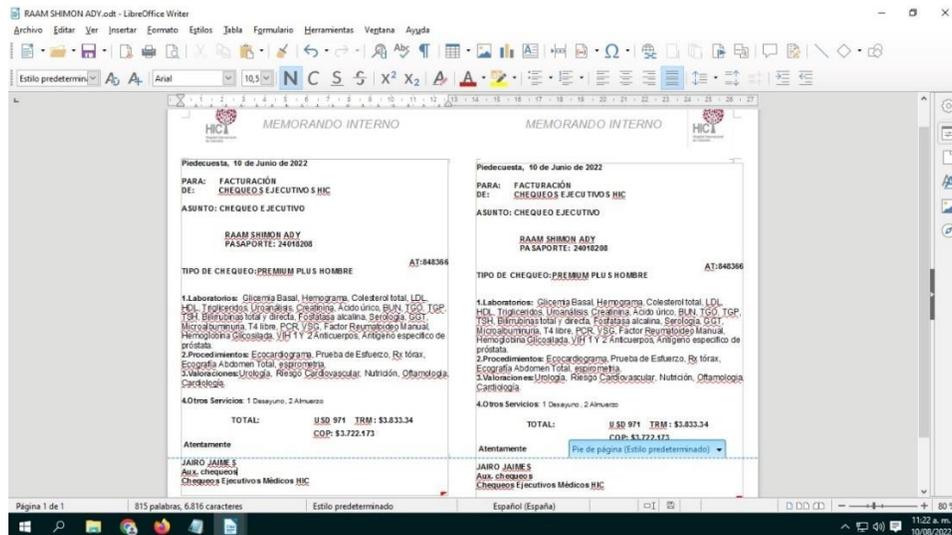
Figura 14. Memorandos



Fuente: Autor

Además, este es para pacientes internacionales se cobra en dólares y se hace la conversión según TRM. (Figura 15)

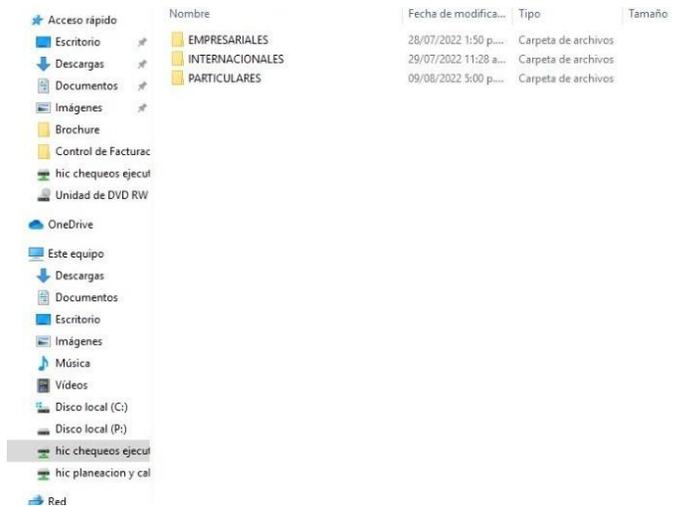
Figura 15. TRM



Fuente: Autor

Después en la elaboración de memorandos se manejan 3 categorías de pacientes. (Figura 16)

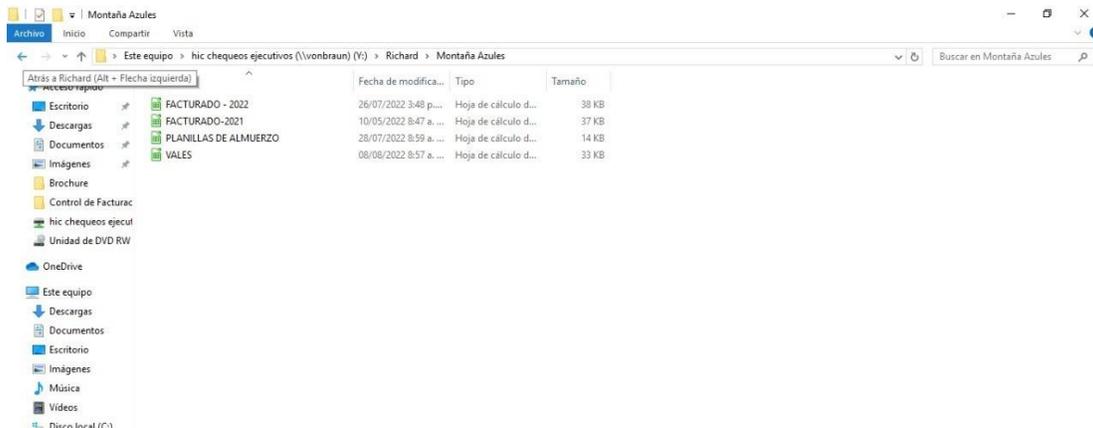
**Figura 16. Categorías de pacientes**



Fuente: Autor

La empresa Montañas Azules ofrece el servicio de restaurante entonces se hace un seguimiento de lo que se recibe generando vales de compra y al final de mes se elabora la facturación de este servicio. (Figura 17)

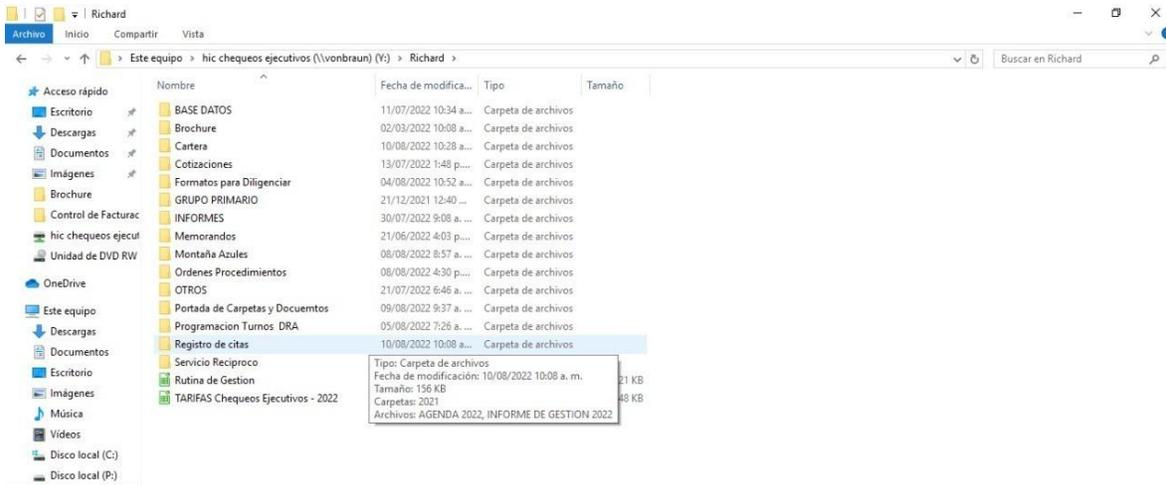
**Figura 17. Montañas Azules**



Fuente: Autor

Acontinuacion, se muestra lo que se utiliza para la elaboracion de memorandos, cotizaciones, informes, bases de datos, registro de citas, facturacion. (Figura 18)

**Figura 18. Montañas Azules**



Fuente: Autor

Para el seguimiento de facturación y así saber que va ingresando al área y el número de pacientes que se tiene. (Figura 19)

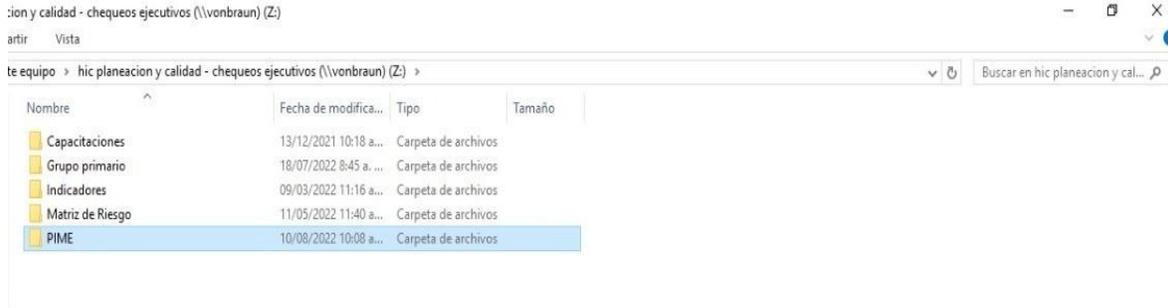
**Figura 19. Seguimiento de facturación**

Facturas pendientes de Agosto							
IdAtencion	Documento	Paciente	Valor Factura	N. Factura	Fecha de entrega Factura	Persona Quien Recibe	Fecha Cierre de Factura
904270	23549971	LIMELDA ARENALES DE JURADO	\$3 085 400		04/08/22	ERIKA NATALIA	
904282	28336890	ANA VICTORIA CORZO MORENO	\$2 950 000		04/08/22	TATIANA	
908921	79791545	RICARDO GONZALEZ ALVAREZ	\$737 600		04/08/22	ERIKA NATALIA	
908261	91290609	LEONARDO PALENCIA LEON	\$2 500 000		04/08/22	DIANA	
906245	63486977	CARMEN ADRIANA CABALLERO	\$2 950 000		04/08/22	ANA PAULA	
911665	24382466	MARIA DEL CARMEN AMADO CORONADO	\$140 000		05/08/22	ANA PAULA	
873760	80001063	ERNESTO VILLAMIL BENITO	\$1 403 237		05/08/22	ERIKA NATALIA	
877476	19183314	OSCAR HERRERA FORERO	\$1 403 237		05/08/22	DIANA LIZETH	
885782	93288772	FABIO GONZALEZ MUÑOZ	\$1 403 237		09/08/22	TATIANA	
912431	22836657	AMARSY DE JESUS COTERA JIMENEZ	\$1 409 200		09/08/22	ANA PAULA	
909712	11222541	ANCIJAR CASANOVA RODRIGUEZ	\$2 500 000		09/08/22	DIANA LIZETH	
892742	17970278	JULIO ALFONSO RESTREPO PABON	\$2 654 000		09/08/22	ERIKA NATALIA	
			\$23 215 911				

Fuente: Autor

Adicionalmente se tiene acceso a las siguientes carpetas las cuales se tienen que ir alimentando en cada base de datos. (Figura 20)

Figura 20. Carpetas con acceso



Fuente: Autor

Pero se debe tener en cuenta la base de datos de pacientes de años anteriores que se contactan para realizar nuevamente chequeos. (Figura 21)

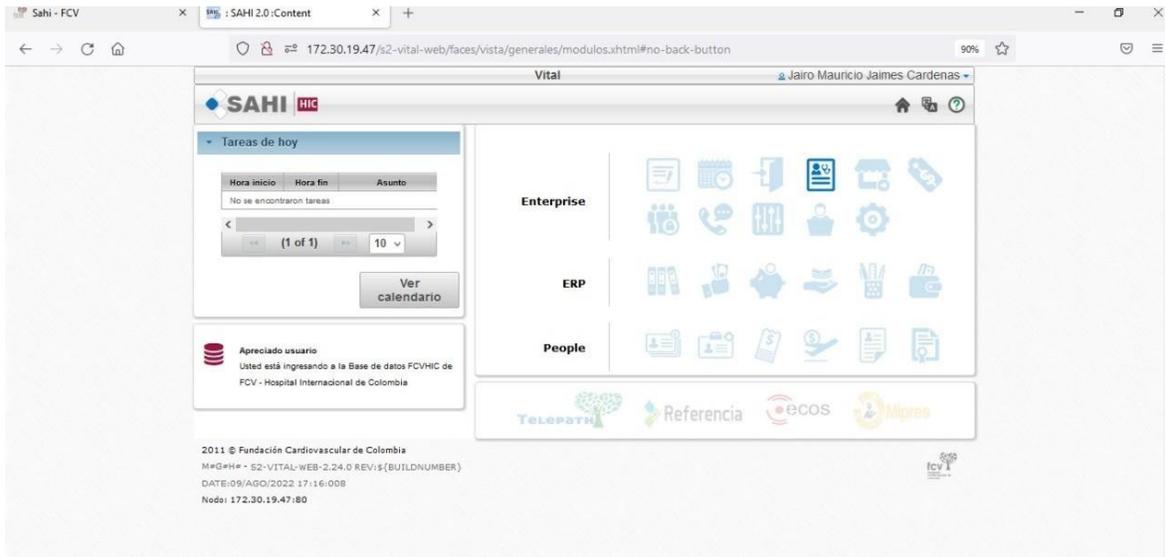
Figura 21. Base de datos pacientes antiguos

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
1	FECHA CONTACTO	NOMBRE	APELLIDOS	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FECHA DE NACIMIENTO	OCCUPACION	OCCUPACION	E-MAIL	PAIS RESIDENCIA	CIUDAD RESIDENCIA	TEL FONO Y CELULAR
2	11/03/22	MARIO	ALZATE RAMOS	6384483	16/09/60	Particular	Comerciante		Colombia	Riohacha	3215860876
3	11/03/22	BERTRANDA	SUAREZ DE PARRA	20119986	03/05/27	Particular	Hogar		Colombia	Bucaramanga	6385247
4	11/03/22	ADOLFO	ROTERO MACHADO	19389134	02/06/60	Particular	Empresario	adolfo@comente.com.co	Colombia	Bucaramanga	3134311963
5	11/03/22	ANTHONY RAMON	DIABATOLI	354732	16/10/63	Particular	Profesor	tonygoff@gmail.com	Colombia	Piedecuesta	3156287191
6	11/03/22	LUIZ WALA	BERWUDEZ DE RIVADENEIRA	49913160	28/01/53	Particular	Pensionada		Colombia	Riohacha	3008378115
7	11/03/22	ERENOWA	MECIA DIAZ	27021251	14/12/49	Particular	Pensionada	la burgosa@hotmail.com	Colombia	Riohacha	3003205276
8	11/03/22	LUIZ STELLA	BUROSOS BERNAL	5191610	22/01/60	Particular	Pensionada	luisburgos@hotmail.com	Colombia	Banohueta	3142544479
9	11/03/22	LUIZ MARINA	ROZO DE RODRIGUEZ	27786246	12/04/55	Particular	Docente	luzmaria5@hotmail.com	Colombia	Ocaña	3164150294
10	11/03/22	OLIBERTO	LOZADA CASTELLANO	13883227	06/04/53	Particular	Independiente	oliba77@hotmail.com	Colombia	Arauca	3138156369
11	11/03/22	CARLOS DANIEL	MARTINEZ VALA	77171686	24/12/72	Particular	Medico	cdanielm@yahoo.com	Colombia	Cartagena	3157826443
12	11/03/22	JORGE IGNACIO	ZAPATA BRANCOURT	12713493	21/03/49	Particular	Comerciante	cdanielm@yahoo.com	Colombia	Valledupar	3157292641
13	11/03/22	GUANHI	BULVOH ARTEAGA	15023709	08/12/62	Particular	Medico	gbulvo@yahoo.com	Colombia	Arauca	3153728608
14	11/03/22	OLIVIA	OLAN W ROEL	12501963	16/03/66	Particular	Adm. Empresa	oliviaw@live.com	Colombia	Valledupar	3202726927
15	11/03/22	ROSELBERTO	ACOSTA MEDINA	4924625	27/03/71	Particular	Empleado		Colombia	Riohacha	3218523778
16	11/03/22	MARVIN GUILLERMO	DE CASTRO BUENO	91248500	16/07/66	Particular	Ing. Civil	mardecas@hotmail.com	Colombia	Florencia	3002047446
17	11/03/22	HERNAN	MONTE MEJIA	1787113	22/12/60	Particular	Electricista	olgan78@yahoo.es	Colombia	Uribe	3105502581
18	11/03/22	LEONOR MARIA	FOINCEA MEJIA	27019630	26/02/79	Particular	Pensionada	olgan78@yahoo.es	Colombia	Uribe	3126215230
19	11/03/22	JOSE LUIS	LOPEZ BUENA	91231095	13/10/63	Particular	Ing. Sistemas	mluiscu@naturaflorencia.com	Colombia	Florencia	3005661446
20	14/03/22	ORLANDO	CESPEDES CAMACHO	13825185	17/04/52	Particular	Economista	ocamachor5@hotmail.com	Colombia	Bucaramanga	3158912676
21	14/03/22	CARMEN CECILIA	BERNAL PEREZA	88285180	21/11/60	Particular	Empleado		Colombia	Arauca	3134225626
22	14/03/22	RICARDO	CABALLERO FLORES	81259249	08/01/60	Particular	Ing. Civil	rcaballero5@hotmail.com	Colombia	Bucaramanga	3173265252
23	14/03/22	FREDER	ROBLES DE MARTINEZ	29832002	16/07/44	Particular	Hogar		Colombia	Magdalena	3102076866
24	14/03/22	in	PARRA SUAREZ	15047951	03/11/54	Particular	Contratista	cparra@optonline.net	Colombia	Florencia	6385247
25	14/03/22	EDGAR JAVIER	VASSUJEZ AFANADOR	91253786	14/07/67	Particular	Economista	osivas9@hotmail.com	Colombia	Barrancabermeja	3115480285
26	14/03/22	MARTIN RODRIGO	VILLAMIZAR CALDERE	88240549	28/09/71	Particular	Docente	martinrodrigo5@hotmail.com	Colombia	Bucaramanga	3103426534
27	14/03/22	MARIO	ALZATE RAMOS	6384483	16/09/60	Particular	Comerciante		Colombia	Riohacha	3215860876
28	14/03/22	LORENA INACULADA	RAMIREZ MEJIA	56095643	08/02/70	Particular	Adm. Empresa	loram5@hotmail.com	Colombia	Uribe	3114034783
29	14/05/22	LUIS FERNANDO	RANSER CARVAJAL	91256090	23/09/72	Particular	Ing. Civil	gerencia@metromerena.com	Colombia	Bucaramanga	3158679596
30	14/05/22	YVANA MERCEDES	ESPERILLA RODRIGUEZ	27018112	22/02/51	Particular	Docente	ahabana@hotmail.com	Colombia	San Juan del Cesar	318681869
31	14/05/22	CARLOS ENRIQUE	COLMENARES AYALA	91267899	19/10/68	Particular	Ing. Industrial	ccolmenares11@gmail.com	Colombia	Florencia	3115138626
32	14/05/22	OLIVIA	OLAN W ROEL	12501963	16/03/66	Particular	Adm. Empresa	oliviaw@live.com	Colombia	Valledupar	3202726927

Fuente: Autor

También se debe alimentar y tener en cuenta la base de datos de los pacientes de este año es decir los recientes. (Figura 22)

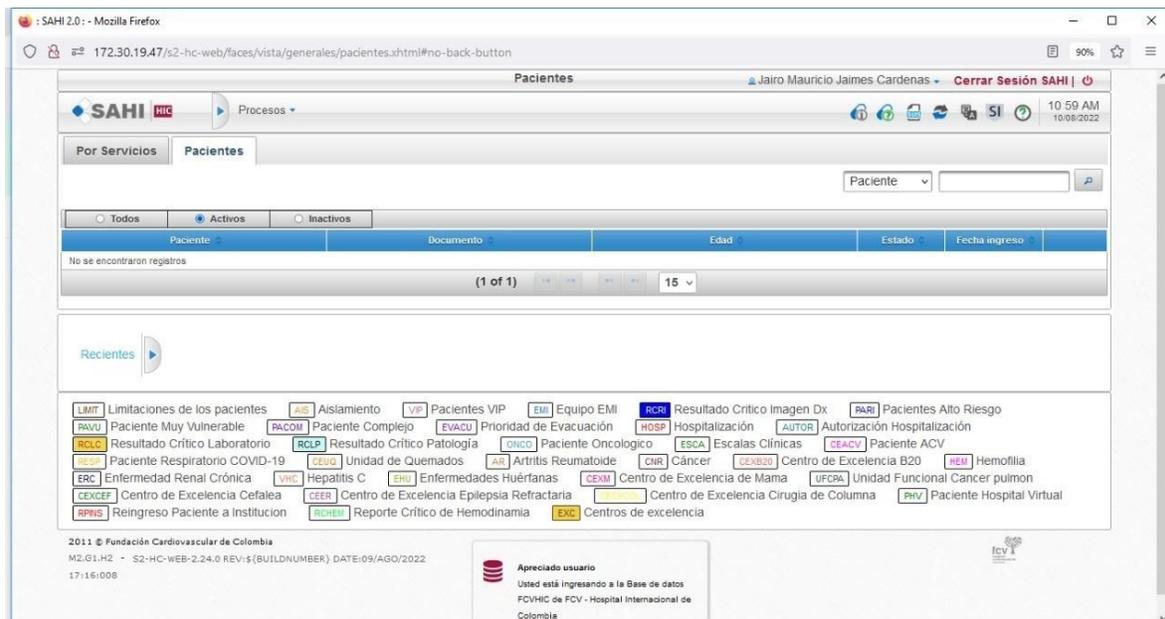
Figura 22. Base de datos pacientes recientes



Fuente: Autor

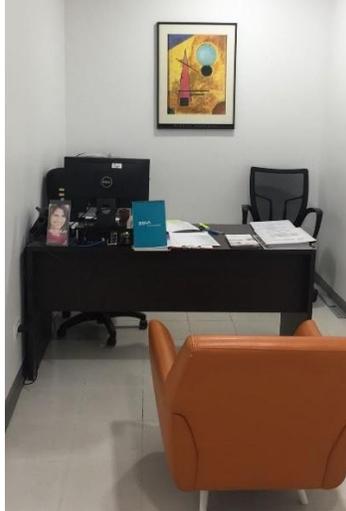
SAHI es la herramienta que más se utiliza es de donde se saca la información de todo lo que se le realiza a cada paciente. (Figura 23)

**Figura 23. Herramienta SAHI**



Fuente: Autor

**Figura 24. Oficina**



Fuente: Autor

La oficina del área de chequeos ejecutivos donde se realizó la práctica empresarial se encuentra un espacio de archivo donde se apoya en la documentación de convenios e información de años anteriores. (Figura 24 y 25)

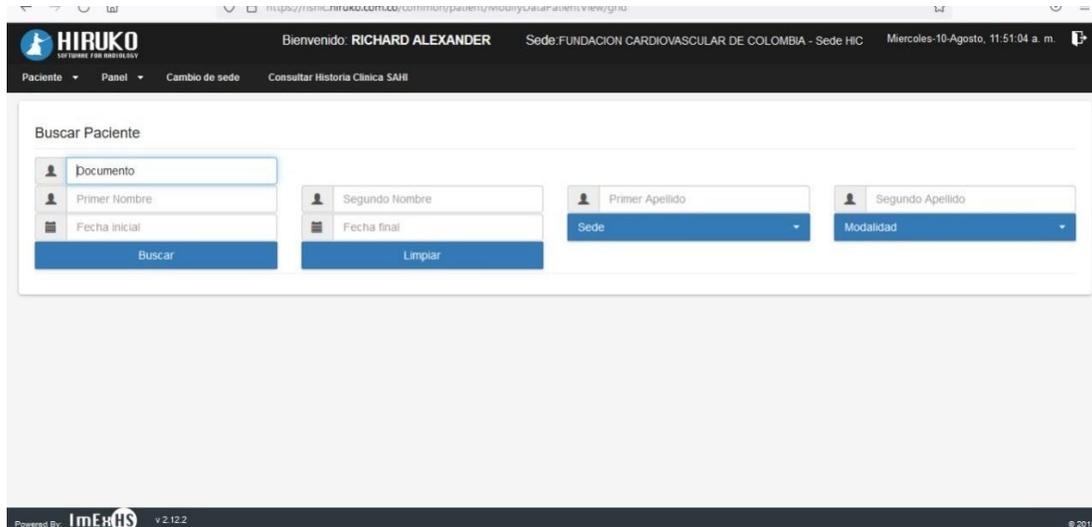
**Figura 25. Oficina**



Fuente: Autor

**HIRUKO:** Es un software de información radiológica que permite en tiempo real asociar y descargar resultados del área de radiología como: imágenes y lecturas de los especialistas. (Figura 26)

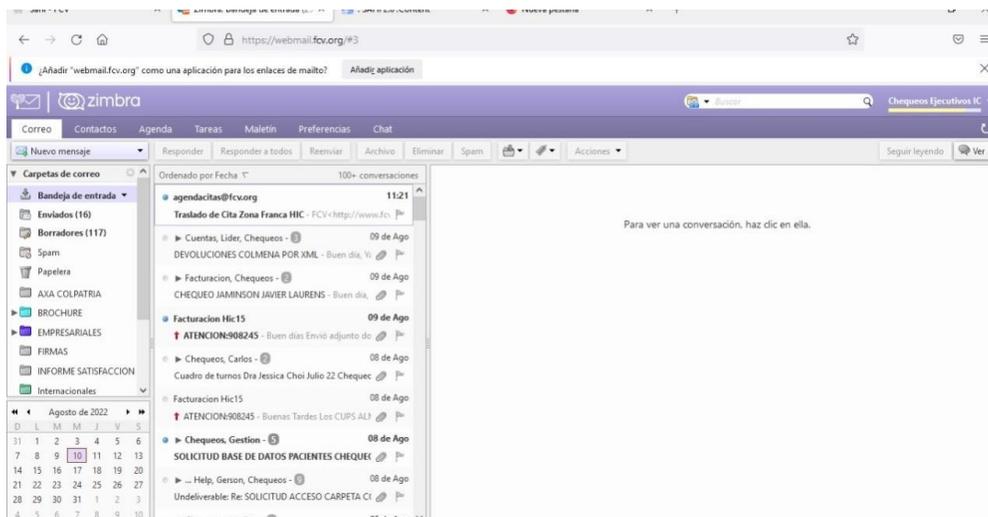
**Figura 26. HIRUKO**



Fuente: Autor

**ZIMBRA:** Es una herramienta informática que está compuesto por correos electrónicos, calendarios, documentos y contactos que se maneja como una nube privada de información del Hospital Internacional de Colombia – HIC. (Figura 27)

**Figura 27. ZIMBRA**



Fuente: Autor

Para el agendamiento se maneja y alimenta a diario el WhatsApp web. (Figura 28)

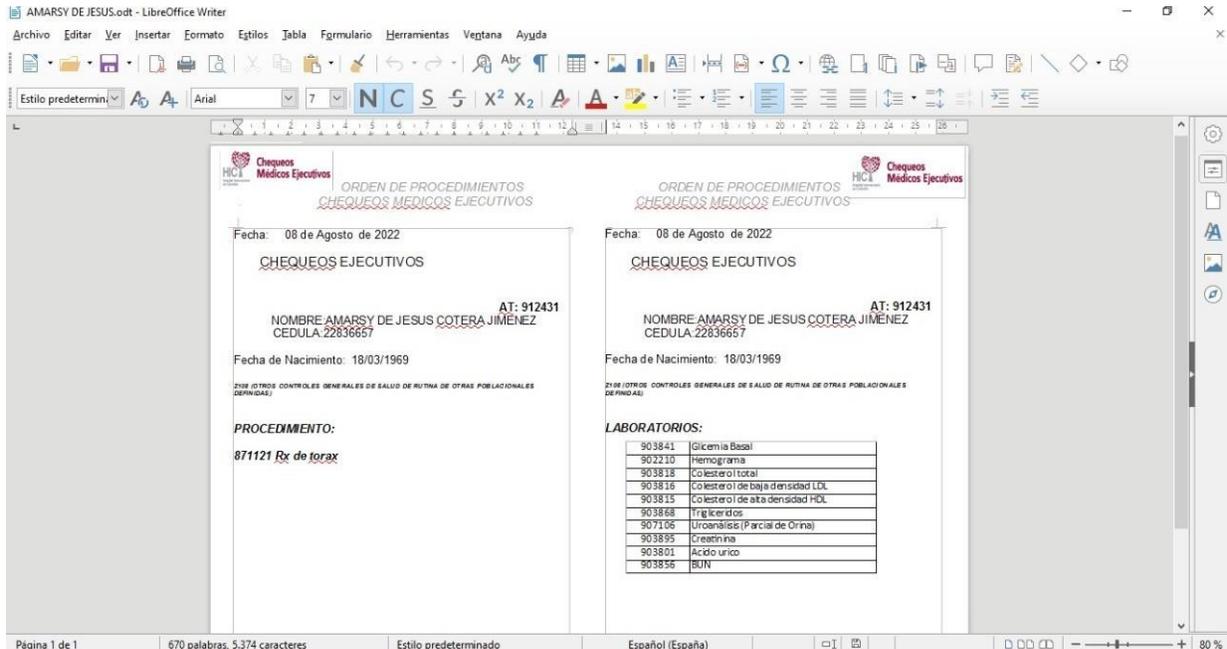
**Figura 28. Agenda**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	
1	SEMANA 8: 8-12 de agosto 2022																	
2	LUNES 8 de agosto																	
3	MARTES 9 de agosto																	
4	MERCOLÉS 10 de agosto																	
5	JUEVES 11 de agosto																	
6	VIERNES 12 de agosto																	
7	7:00-8:00 AM	CHEQUEO CARDIOVASCULAR ASMARY						8:00 am oftamología 808181										
8	8:00-9:00AM							9:00 AM 808158 ESPIROMETRIA		RESONANCIA SR MARLENE OCAÑA								
9	9:00-10:00 AM	señor hugo aguiar generar urocultivo						8:30 oftamología 808189										
10	10:00-11:00 AM	hermanoz para confirmar agenda 01-02 sept desean agendar premium plus hombre y mujer (valoracion gastro)						10:20 am 808192 ginecología antonio gomez		811893 8:30 espirometria								
11																		
12																		
13																		
14																		
15																		
16																		
17																		
18																		
19																		
20																		
21																		
22																		
23																		
24																		
25																		
26																		
27																		
28																		
29																		
30																		
31																		

Fuente: Autor

Luego del agendamiento se generan las ordenes de servicio que se manejan para admisiones de los pacientes en las diferentes áreas donde van a realizar algún examen o valoración de algún tipo de especialidad. (Figura 29)

**Figura 29. Orden de servicio**



Fuente: Autor

### 5.3. Estrategias de mejoramiento:

La atención de calidad a los usuarios del área de cheques ejecutivos se basa en las necesidades del paciente y cumplimiento del Hospital Internacional de Colombia – HIC.

En este caso se contempla las siguientes alternativas o estrategias para que la atención sea de calidad al momento de ofrecer los servicios a los usuarios de cheques ejecutivos de la siguiente manera:

- Eliminación de unos procesos en el área de cheques es decir excluir la parte de agendamiento de cita pero del área interna, es decir llamar al call center a pedir citas para que con estas mismas poder programar los cheques ejecutivos; esto es algo innecesario porque se supone que es un área VIP y debe tener disponibilidad total de todas las áreas por esto lo que provoca es dificultar el proceso volviéndolo lento por la dependencia de citas de los especialistas o de los procedimientos que se le van a realizar un paciente, por esto en ocasiones

se presenta que no se pueda agendar pacientes por la falta de disponibilidad de cita esto ocasiona que el área de chequeos ejecutivos no se algo de exclusividad sino un servicio más normal del HIC presentando estas falencias al paciente o usuario que consulta o ingresa, volviéndose algo preocupante ya que es un área que debe cumplir con un presupuesto y dado esto no se cumple .

- El tiempo de procedimientos y entrega de resultados no se realiza en el tiempo que se requiere lo que provoca incumplimiento con los pacientes, por esto se requiere una mejor comunicación entre las áreas para aumentar la gestión y calidad en los servicios ofertados a los pacientes brindando más ingresos al HIC, así como reconocimiento.
- Establecer una técnica de marketing o publicidad, ya que por el momento lo único que se maneja son unas imágenes publicitarias vía WhatsApp o por la página web pero están no han logrado visibilidad en los pacientes; entonces se piensa en realizar campañas de publicidad como internas dentro de las instalaciones del HIC que ingresan diariamente para reconozcan que otros servicios pueden encontrar y externas por medio de la página de internet o posibilidades de publicidad en las redes sociales u otros medios, además de visitas empresariales que puedan ofrecer estos servicios en otros lugares.
- La carencia de personal en el área de chequeos ejecutivos debido a que solo hay dos personas encargadas de este, por esto se debe solicitar aprobación a la parte gerencial de un apoyo adicional ya que solo de planta es una persona y la otra es practicante siendo algo temporal, ya así contando con al menos otra persona se logra gestionar con más efectividad de tiempo los servicios a los pacientes y así mayor cumplimiento de estándares de presupuesto.

## 6. CONCLUSIONES

Al concluir la practica de los últimos 6 meses hubo un incremento significativo en las metas planteadas en el presupuesto que se venía ejecutando en el área de chequeos ejecutivos del Hospital Internacional de Colombia - HIC, pero nunca se cumple a cabalidad este, debido a las dificultades de disponibilidad de todas las áreas de procedimientos o especialidades, además se sigue presentando la dificultad en brindar los servicios porque el hospital cuenta con nuevos convenios con EPS, IPS y demás prestadoras de servicios de salud que ocasiona acumulación por gran cantidad de pacientes o usuarios que llegan a recepción; igualmente en otras áreas están colapsadas y no dan abasto por la cantidad de los mismos, todo esto es ocasionado

por falta de personal y escasos equipos, todas estas deficiencias se reflejan en un mal servicio por los retrasos en la atención de los pacientes nacionales e internacionales del área de chequeos ejecutivos.

De los objetivos específicos se puede concluir:

- En cuanto a la recopilación de la información del área de chequeos ejecutivos durante mi practica se retomó la base de datos de pacientes antiguos y actuales, para llevar a cabo un manejo estratégico de mercadeo y así poder ofrecer nuestros servicios de manera personalizada, concluyendo de esta manera a un incremento en el volumen de venta, además dejando la base datos actualizada ofreciendo facilidad de búsqueda de información al área que lo requiera.
- El apoyo brindado durante la ejecución de la practica en el área de chequeos ejecutivos en el desarrollo de las actividades diarias, permitió llevar a cabo un mejoramiento en la ejecución de actividades de los pacientes durante la prestación del servicio, reduciendo indicadores de quejas y reclamos que se venían recibiendo sobre el mal procedimiento del área, donde se establecieron horarios para la ejecución de las actividades de los pacientes, además ofreciendo un servicio personalizado de calidad ya que se trabajo en conjunto con las diferentes áreas del hospital internacional de Colombia - HIC para cumplir de manera eficiente las necesidades de los pacientes.
- Las estrategias que se dieron a conocer durante la practica al área administrativa del Hospital Internacional de Colombia – HIC debido a las necesidades del área de chequeos ejecutivos para la prestación del servicio son las siguientes:
  - Contratar personal calificado para el área de chequeos ejecutivos debido a que el área disminuyo su calidad del servicio por motivo que solo se encuentra un colaborador encargado de las actividades, teniendo sobrecarga laboral que por ende dificulta buenos resultados del área.

- Organización y ejecución de horarios según calendario de chequeos ejecutivos con las diferentes áreas del Hospital para el cumplimiento de las actividades diarias de los pacientes ofreciendo servicio de calidad.
- Desarrollar objetivos basados en estudios de mercado recientes donde se establezcan presupuestos y metas concisas, dado que se cuenta con un objetivo de ventas muy elevado ya que el área de chequeos no cuenta con la capacidad para cumplir dicho objetivo.

## 7. RECOMENDACIONES

Se sugiere según la práctica empresarial realizada en el área de chequeos ejecutivos en el Hospital Internacional de Colombia – HIC lo siguiente:

- Contratación de personal como apoyo adicional al practicante que esta de forma temporal en el área.
- Mejor gestión en la comunicación dentro de las áreas que están involucradas directa e indirectamente con el área de chequeos ejecutivos para cumplimiento en la programación de los pacientes y tener mejores niveles de servicio al cliente interno como externo.

- Manejo de alguna técnica de marketing o publicidad para los servicios ofrecidos por el área para mayor reconocimiento entre los pacientes a nivel departamental, nacional y hasta internacional.

## 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cardozo, L. (1 de Marzo de 2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. ZENVIA:  
<https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%20de,el%20consumidor%20y%20la%20marca.>
- Cano, S., Giraldo, A., & Forero, C. (Enero-Abril de 2017). Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención, Medellín. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 34(1), 48-53.  
<https://www.redalyc.org/pdf/120/12043924004.pdf>
- SIIGO, 2018: , (SIIGO, 2018),  
Corvo, 2021: , (Corvo, 2021),  
MinCiencias, 2021: , (MinCiencias, 2021),  
Granstrand & Holgersson, 2020: , (Granstrand & Holgersson, 2020),  
(ORACLE, 2020: , (ORACLE, 2020),  
ORACLE, 2020: , (ORACLE, 2020),  
Groth, Wu, Nguyen, & Johnson, 2019: , (Groth, Wu, Nguyen, & Johnson, 2019),  
Cardozo, 2021: , (Cardozo, 2021),  
Shang & Shi, 2020: , (Shang & Shi, 2020),  
Sánchez López, 2019: , (Sánchez López, 2019),  
López Avendaño , 2022: , (López Avendaño , 2022),  
Chequeos ejecutivos - HIC, 2022: , (Chequeos ejecutivos - HIC, 2022),  
Groth, M., Wu, Y., Nguyen, H., & Johnson, A. (Enero de 2019). El momento de la verdad: una agenda de revisión, síntesis e investigación para la experiencia de servicio al cliente. (U. d. Sydney, Ed.) *Revisión anual de psicología organizacional y comportamiento organizacional*, 6, 89-113.  
doi:<https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012218-015056>
- HIC. (2022). *¿Quiénes somos?* <https://hic.fcv.org/co/somos-hic/hic-un-hospital-de-puertas-abiertas>
- Hospital Internacional de Colombia. (2020). *Servicios logísticos*.  
<https://hic.fcv.org/co/servicios-logisticos/directorio-de-convenios/polizas-de-salud>

- HPTU. (2021). *Chequeos ejecutivos*. Hospital con alma Pablo Tobón Uribe:  
<https://www.hptu.org.co/chequeos-ejecutivos.html>
- López Avendaño , M. (2022). Historia, cambios y evolución de la administración .  
(E. d. Psicológicas, Ed.) *Centro Universitario Metropolitano*, 1-13.  
<https://erp.iestbellavista.edu.pe/upload/al20220416135441473phpvzzyyb1.pdf>
- Lora Salgado, I., Tirado Amador, L., Montoya Mendoza, J., & Simancas Pallares, M. (2017). Percepción de Satisfacción y calidad de servicios en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional*, 12(23), 31-40.  
doi:<https://doi.org/10.16925/od.v12i23.1378>
- Mancheno Saá, Bermúdez Santana, & Pérez Barrionuevo. (2019). De la teoría científica a la de criticabilidad auto organizada: Un entorno que exige cambios sustanciales en la administración.  
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/156>
- MinCiencias. (2021). *Innovación*. Ministerio de ciencia, tecnología e innovación:  
<https://minciencias.gov.co/glosario/innovacion>
- Numpaque Pacabaque, A., & Rocha Buelvas, A. (Octubre-Diciembre de 2017). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la facultad de medicina*, 64(4), 715-720.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-00112016000400715&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400715&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- OES. (2021). *Gestión clínica*. Organización para la excelencia de la salud:  
<https://oes.org.co/gestion-clinica/#:~:text=La%20Gesti%C3%B3n%20Cl%C3%ADnica%2C%20es%20propia,con%20la%20Seguridad%20del%20Paciente.>
- OMS. (2018). *¿Qué es la calidad en la salud?*  
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health->

- services#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%3F,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios.
- ORACLE. (2020). *¿Qué es el servicio al cliente?* El valor comercial del servicio al cliente: <https://www.oracle.com/co/cx/service/what-is-customer-service/>
- Pabón Córdoba, M. (2020). Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de sitio nuevo Magdalena, período 2017-2019. *Universidad de la costa*, 16-21. <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/6423/PERCEPCI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20LOS%20SERVICIOS%20DE%20SALUD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- RAE. (2018). *Diccionario de la lengua española*. Servicio al cliente, calidad de servicio e innovación: <https://www.rae.es/>
- SAHI. (2020). *Plataforma SAHI*. Fundación Cardiovascular de Colombia: <https://icv.fcv.org/s2-vital-web/>
- Sánchez López, D. (2019). Evolución de la Administración y la Teoría Administrativa. (M. e. administrativa, Ed.) *Universidad Nacional Autónoma de México*, 1-31. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61200574/Articulo\\_Evolucion\\_de\\_la\\_Administracion\\_y\\_la\\_Teoria\\_Administrativa20191113-52218-o3jhz8-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1662824782&Signature=XWiYrUgPljkomAOwBDfi9AEFhUSp4cYvDltRidv-MBhpwLPa9EJ4BF1nV6ChQKrzw6fo](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61200574/Articulo_Evolucion_de_la_Administracion_y_la_Teoria_Administrativa20191113-52218-o3jhz8-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1662824782&Signature=XWiYrUgPljkomAOwBDfi9AEFhUSp4cYvDltRidv-MBhpwLPa9EJ4BF1nV6ChQKrzw6fo)
- Shang, H., & Shi, Z. (2020). Una revisión sobre la calidad de servicio y el modelo SERVQUAL. *Revista Conferencia Internacional sobre Interacción Humano-Computadora*, 188-204. doi:DOI: 10.1007/978-3-030-50341-3\_15
- SIIGO. (27 de Marzo de 2018). *Sistema de gestión administrativa: principios y usos*. <https://www.siigo.com/blog/empresario/sistema-de-gestion-administrativa/>

Yépez Chamorro, M., Ricaurte Cepeda, M., & Jurado Fajardo, D. (Enero-Abril de 2018). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Revista Universidad y salud*, 20(2), 97-110. doi:<http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>

## 9. APENDICES

### Apéndice A. Brochure de chequeos en inglés – Internacional

**HIC**  
Hospital Internacional  
de Colombia

**Executive Medical Checkups**  
Tests, procedures and assessments designed for you, in order to identify risks, and diagnose diseases at early stages.

#CuidamosVidas

**¿What is an Executive Medical Checkup?**

**It is a personalized medical assessment,** which determines the presence or absence of risk factors associated with diseases of high complexity through a series of tests and procedures of early detection and diagnosis, made by a highly qualified and experienced multidisciplinary medical team.

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## ¿Why are Medical Checkups important for your health?

Most people think medicine is mainly about disease treatment, but it is only a part of it.

Prevention and diagnosis tests are changing the world, and helping people live healthier, providing them greater well-being.

**Prevention consists in going beyond, as it allows risk factors identification, and early-stage diseases diagnosis, which could be treatable or even curable.**

Through regular health checkups (once a year), we anticipate the issue instead of finding the disease out in an advanced stage, where there is not much that could be done.

Changing improper living habits and following the personalized recommendations made by professionals, is the best way of taking care of your health and the ones you love the most.

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## ¿Why should you choose the FCV?



In the FCV we want to provide the best **advise for a comprehensive and personalized health service.**

Through an initial assessment adjusted to your needs and taking into account factors such as your lifestyle and family history, followed by a series of tests and procedures, we measure the potential risk of future illness and identify current problems and we give you personalized advice from experts regarding what should you do to take care of your health.

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

# FCV's Differentiating Benefits

Thinking about making your visit pleasant, we care about every detail to provide comfort and satisfaction.

During the Checkup development we will provide:

- ▶ Permanent and exclusive accompaniment.
- ▶ Preferential attention, without long waiting times.
- ▶ Multidisciplinary, highly qualified and experienced team.
- ▶ Friendly and cordial qualified staff.
- ▶ Comfortable rooms where you will enjoy cable TV, WiFi and a carefully selected menu.
- ▶ Personalized results report with recommendations to take care of your health and well-being.
- ▶ High technology medical equipment.



Make an appointment for your Medical Checkup **with at least 3 days in advance.**



**Medical Checkup's average times:**

from 6 to 8 hours

\*Varies according to the chosen package.

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## Premium Plus Medical Checkup – For Men



Complete assessment of the cardiovascular, hepatic, renal, metabolic, infectious, pulmonary, rheumatologic systems, also including an urological screening, and a stress control counseling.

Laboratories: Basal Glycemia, Blood Count, Total Cholesterol, HDL, LDL, Triglycerides, BUN, Creatinine, Uroanalysis, Coprologic Analysis (Stool), Serology / VDRL, Uric Acid, Fecal Occult Blood Test, SGOT, SGPT, Alkaline Phosphatase, Bilirubin and Differential, GGT, PSA (Prostate – Specific Antigen), Microalbuminuria, TSH, T4, C-Reactive Protein, ESR, Rheumatoid Factor Test, Glycated Hemoglobin, HIV 1 and 2 Antibodies.

Procedures: Echocardiography, Stress Test, Thorax X-Rays, Total Abdomen Ultrasonography and Spirometry.

Specialized Assessments: General Medicine / Cardiovascular Risk, Internal Medicine / Cardiology, Urology, Optometry, Nutrition and Psychology.

Other Services: Breakfast, Lunch and the Delivery of Final Report.

**Plan Price: \$ 1.000 USD**

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## Premium Plus Medical Checkup – For Women



Complete assessment of the cardiovascular, hepatic, renal, metabolic, infectious, pulmonary, rheumatologic systems, also including a gynecological screening, and a stress control counseling.

Laboratories: Basal Glycemia, Blood Count, Total Cholesterol, HDL, LDL, Triglycerides, BUN, Creatinine, Uroanalysis, Coprologic Analysis (Stool), Serology / VDRL, Uric Acid, Fecal Occult Blood Test, SGOT, SGPT, Alkaline Phosphatase, Bilirubin and Differential, GGT, Cervicovaginal Cytology, Microalbuminuria, TSH, T4, C-Reactive Protein, ESR, Rheumatoid Factor Test, Glycated Hemoglobin, HIV 1 and 2 Antibodies.

Procedures: Echocardiography, Stress Test, Thorax X-Rays, Total Abdomen Ultrasonography, Mammography or Breast Ultrasound, Transvaginal Ultrasound, Spirometry and Bone Densitometry.

Specialized Assessments: General Medicine / Cardiovascular Risk, Internal Medicine / Cardiology, Gynecologist, Optometry, Nutrition, and Psychology.

Other services: Breakfast, Lunch and the Delivery of Final Report.

**Plan Price: \$ 1.180 USD**

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## Standard Medical Checkup



Laboratories: Basal Glycemia, Blood count, Total cholesterol, HDL, LDL, Triglycerides, BUN, Creatinine, Uroanalysis, Coprologic Analysis (Stool), Serology / VDRL, Uric Acid, Fecal Occult Blood Test, SGOT, SGPT and TSH.

Procedures: Stress Test and Total Abdomen Ultrasonography.

Specialized assessments: General Medicine / Cardiovascular Risk, Internal Medicine / Cardiology.

Other services: Breakfast, Lunch and the Delivery of Final Report.

**Plan Price: \$ 400 USD**

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## Cardiovascular Medical Checkup



Laboratories: Basal Glycemia, Blood Count, Total Cholesterol, HDL, LDL, Triglycerides, BUN, Creatinine, Uroanalysis and Uric Acid.

Procedures: Echocardiography, Stress Test and Thorax Rx.

Specialized Assessments: General Medicine / Cardiovascular Risk, Internal Medicine / Cardiology and Nutrition.

Other services: Breakfast and the Delivery of Final Report.

**Plan Price: \$ 600 USD**

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## Preconceptional Medical Checkup



Laboratories: Basal Glycemia, Blood Count, Blood Typing, Uroanalysis, Serology / VDRL, Toxoplasma IgG, Rubella IgG, Smear Vaginal Discharge, Surface Antigen Hepatitis B, HIV (Includes Pre-test and Post-Test Counselling), Cervicovaginal Cytology and TSH.

Procedures: Echocardiography, Pelvic Ultrasound and Breast Ultrasound.

Specialized Assessments: General Medicine / Cardiovascular Risk, Gynecology and Nutrition.

Other services: Breakfast, Lunch and the Delivery of Final Report.

Genetic Counseling.

**Plan Price: \$ 700 USD**

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## Pediatric Medical Checkup



Laboratories: Basal Glycemia, Blood Count, Total Cholesterol, HDL, LDL, Triglycerides, BUN, Creatinine, Uroanalysis, Coprologic Analysis (Stool), Bilirubin and Differential.

Procedures: Total Abdomen Ultrasonography.

Specialized Assessments: General Medicine, Pediatrics, Optometry and Nutrition.

Other services: Breakfast and the Delivery of Final Report.

**Plan Price: \$ 280 USD**

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## Additional Tests – Optional

### HIV Screening

- HIV type 1 and 2 (Pre and post test counseling included).

### Tumor Antigens (Cancer Detection)

- Carcinoembryonic antigen.  
- CA 125.  
- Alpha-fetoprotein.

### Family History of Colon or Gastric Cancer / Gastrointestinal Symptoms

- Total Colonoscopy.  
- High digestive ways endoscopy (with or without biopsy).

### Thyroid Screening

- Thyroid Ultrasound.  
- TSH.  
- T4.

### Neurological Screening / History or Neurological Symptoms

- Simple cranium CT Scan.  
- Brain MRI.

### Hearing Screening / History or Hearing Symptoms

- Audiometry.

### Pulmonary Disease History / Pulmonary Symptoms

- Spirometry.

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## Laboratories Description

- ▶ **Basal Glycemia:** Measurement of levels or concentration of sugar in the blood – Diabetes screening.
- ▶ **Glycated Hemoglobin:** Allows to diagnose Diabetes or Pre Diabetes.
- ▶ **Blood Count:** Measurement of blood cell levels (red blood cells, white cells, or defense cells and platelets or clotting cells), evaluates alterations in blood cells, determines if there is anemia, infectious or inflammatory processes and/or clotting problems
- ▶ **Lipid Profile (Total Cholesterol, HDL, LDL, Triglycerides):** Measurement of fats in blood levels, evaluates the function and metabolism of fats, direct marker to calculate cardiovascular risk.
- ▶ **BUN:** Evaluates and determines the renal function (Kidney).
- ▶ **Creatinine:** Evaluates and determines the renal function (Kidney).
- ▶ **Uroanalysis:** Detects urinary infections, and functional and/or structural kidney alterations.
- ▶ **Coprologic Analysis (Stool):** Intestinal parasitic infections detection.
- ▶ **Serology and HIV:** Identifies the presence of Sexually Transmitted Diseases (STD).

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## Laboratories Description

- ▶ **Uric Acid:** Determines the presence of hyperuricemia or gout, indirectly works as a cardiovascular risk marker and can determine renal alterations.
- ▶ **Fecal Occult Blood Test:** Detection of gastrointestinal bleeding – Colon Cancer Screening.
- ▶ **SGOT and SGPT:** Evaluate and determine liver function.
- ▶ **Alkaline Phosphatase:** Evaluates and determines hepatobiliary function (liver and gallbladder).
- ▶ **Total and Differential Bilirubin:** Evaluates and determines hepatobiliary function (liver and gallbladder).
- ▶ **GGT (Gammaglutamyltransferase):** Evaluates and determines liver function.
- ▶ **TSH:** Evaluates and determines thyroid function (thyroid).
- ▶ **Prostate Specific Antigen (PSA):** Prostatic inflammation screening or signs of possible prostate cancer.
- ▶ **Cervicovaginal cytology:** Cervical cancer detection.

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## Procedures and Assessment's Description

### Procedures

- ▶ **Ecocardiography:** Evaluates cardiac structure and function, determines structure or function of the heart and / or heart valves alterations.
- ▶ **Stress Test:** Determines the heart response to stress or exercise, therefore, it measures functional capacity and allows to detect coronary heart disease.
- ▶ **Thorax X-Ray:** Determines cardio-pulmonary structural characteristics; it allows to identify pulmonary disorders and / or cardiac silhouette.
- ▶ **Total Abdomen Ultrasound:** Determines structural alterations of solid viscera inside the abdomen (liver, spleen, kidneys, prostate, gall bladder, among others).

### Specialized Assessments

- ▶ **Internal Medicine / Cardiology:** Specialized medical analysis on cardiovascular origin pathologies.
- ▶ **Urology:** Specialized medical analysis of genitourinary origin pathologies.
- ▶ **Cardiovascular Risk:** Specialized medical analysis and calculation of cardiovascular risk through the Framingham scale, to determine the probability of the appearance of cardiovascular disease in the next 10 years.
- ▶ **Nutrition:** Education in food and healthy lifestyles.
- ▶ **Optometry:** Complete visual examination and analysis to determine ocular alterations – Glaucoma screening.

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## General Recommendations For Patients

- ▶ You must present yourself at the Executive Checkup's Office, located in the HIC - Floor S1, without having eaten any food or liquids at least 8 hours before your appointment.
- ▶ Wear comfortable clothes and shoes with no heel (tennis).
- ▶ Do not consume dairy or fat the day before the checkup. Do not drink alcoholic beverages 48 hours before the checkup.
- ▶ Perform genital cleansing with soap and water.
- ▶ DO NOT urinate after 5:00 a.m. ; The partial urine collection will be done in the clinic during the check-up.
- ▶ Please let us know in advance if you are taking any medicines.

**Note:** At the moment of taking the sample, begin to urinate and discard the first part of the urine, continue to urinate and fill the bottle halfway, discard the last part of the urine.

- ▶ Please bring the stool sample in a container that you get at the pharmacy, marked with your name, surnames and date of the day of intake.
- ▶ If you are taking medications such as: Metoprolol, Carvedilol, Bisoprolol suspend your intake from the day before the checkup (unless the medication is essential)

because this medication could affect the results of the stress test.

- ▶ If Diabetic DO NOT apply Insulin or take Oral Hypoglycemics on the day of the checkup.
- ▶ Bring your medications with you.

#### For Women:

- ▶ Bring your nails without nailpolish and avoid makeup.
- ▶ Do not collect the urine sample during the menstrual period, wait 4 to 6 days.
- ▶ For the realization of the Vaginal Cytology (cervical) it is important to abstain from sexual relations two days prior to the executive check-up.
- ▶ Do not apply any type of vaginal cream or ovules.
- ▶ You should not have the menstrual period.

#### For Men:

- ▶ Avoid sexual intercourse 48 hours before the checkup, to take the Prostate Test.

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## International Patients



We offer logistical support in the planning of your trip and permanent support during your stay with the support of our bilingual staff.

### Visit a beautiful region of Colombia!

If you are interested in quoting a package that includes the value of:

**Executive Medical Checkup + Air Tickets + Hotel**

Write to:

[chequeosejecutivos@fcv.org](mailto:chequeosejecutivos@fcv.org) / [pacienteinternacional@fcv.org](mailto:pacienteinternacional@fcv.org)

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)

## ¿How to schedule your Executive Medical Checkup?

### Contact us to provide you advice and information:

📞 **Telephone Number:** (57) 317 400 4740 - (57) (7) 639 4040 **Ext.** 1\*051

✉ **E-mail:** [chequeosejecutivos@fcv.org](mailto:chequeosejecutivos@fcv.org)

### 📍 **Executive Medical Checkups Services Office:**

Floor: Basement 1 (S1) International Hospital of Colombia HIC  
Km 7 Autopista Bucaramanga - Piedecuesta Valle de Menzú  
Bucaramanga - Colombia

There we will provide you with detailed information and indications regarding the Checkup Plan of your choosing.

**The best healthcare experience**  
for the patient and family.

[www.fcv.org](http://www.fcv.org)