

### Enfoque

Desarrollar una hoja de ruta para ser una región referente y un sector de actividad oferente de servicios médicos a pacientes foráneos.

### Objetivos

Diseñar un plan para ofrecer servicios médicos presenciales y on-line que genere mayor volumen de negocio y empleo para el sector y para terceros sectores como el turismo.

### Acuerdos fundamentales

Navarra tiene el potencial necesario para, con una perspectiva 2030, convertirse en un referente internacional en la presentación de determinados servicios sanitarios. Lo anterior implica el consenso del sector en torno a acciones y proyectos que permitan:

- **Identificar los servicios sanitarios en los que Navarra podría competir internacionalmente**, así como la demanda nacional e internacional de éstos y las instituciones médicas que actualmente los prestan, tanto en España, como en otros países del mundo.
- Garantizar, mediante una **formación continua especializada y una investigación de vanguardia**, el talento necesario para prestar los servicios sanitarios por los que se decida apostar, así como los recursos necesarios para lograrlo en el presente y en el futuro.
- Desarrollar **proyectos multidisciplinarios y multicentro** para brindar una respuesta integrada y coordinada a las necesidades del cliente mediante **un nuevo modelo de gestión público-privado**.
- Brindar una **atención personalizada**, que incluya no solo las necesidades sanitarias, sino todas aquellas colaterales a la atención al paciente y sus familiares, como por ejemplo, **la pernoctación, los trámites legales o el transporte**.
- **Consolidar y generar nuevo tejido empresarial**, al atender profesionalmente las necesidades de los pacientes derivadas de la atención sanitaria (atención a familiares, trámites burocráticos, traslados, etc.).
- **Hacer más atractivos algunos servicios sanitarios**, como por ejemplo los chequeos médicos, al vincularlos con servicios de otros sectores como el turismo y el ocio.
- **Posicionar en el ámbito internacional**, a través de distintas estrategias de comunicación y marketing, **los servicios sanitarios por los que se apueste**.
- **Establecer alianzas** con distintas instituciones en el ámbito internacional (hospitales, aseguradoras, centros de investigación, etc.) para atraer un mayor número de pacientes de fuera.
- Apostar por la **telemedicina**, como una vía para la atracción y la **fidelización de los pacientes internacionales** y para garantizar un servicio eficaz y más cómodo para los pacientes navarros.

## VISIÓN 2030

Navarra es un referente internacional en la prestación de determinados servicios sanitarios

### LÍNEAS ESTRATÉGICAS

**1**  
**ESPECIALIZAR Y DIFERENCIAR LA OFERTA DE SERVICIOS SANITARIOS CON UN ENFOQUE INTEGRAL Y PERSONALIZADO**

**2**  
**CREAR Y DESARROLLAR TEJIDO EMPRESARIAL EN TORNO A LOS SERVICIOS SANITARIOS**

**3**  
**ATRAER PACIENTES DE FUERA**

### PROYECTOS

**1.1** Identificar las áreas de especialización y diferenciación de los servicios.

**1.2** Garantizar los medios (formación, investigación, realización de ensayos clínicos, etc.) para mantener a Navarra como puntera en las áreas estratégicas claves.

**1.3** Desarrollo de un modelo de colaboración con un enfoque multidisciplinar, que permita ofrecer una respuesta integrada y coordinada a las necesidades sanitarias y de bienestar de los pacientes.

**2.1.** Impulsar nuevo tejido empresarial vinculado al sector salud.

**2.2.** Promover el desarrollo de sectores y actividades complementarias al sector salud: ocio, turismo, etc.

**3.1.** Posicionar los servicios sanitarios navarros a nivel nacional e internacional.

**3.2.** Establecer acuerdos de carácter internacional.

**3.3.** Aprovechar las TIC en el proceso de captación y fidelización de pacientes foráneos y para aumentar la eficacia en la atención a los navarros.

### PRINCIPALES ACCIONES

#### 1. ESPECIALIZAR Y DIFERENCIAR LA OFERTA DE SERVICIOS SANITARIOS CON UN ENFOQUE INTEGRAL Y PERSONALIZADO

##### ACCIONES A CORTO PLAZO

- Definir los parámetros para identificar las áreas de diferenciación y especialización.
- Elaborar un mapa que identifique las áreas punteras en términos de profesionales y medios.
- Identificar demanda existente en otros países (listas de espera de los hospitales).
- Identificar a la competencia y los factores de diferenciación (p. ej. Para las aseguradoras precio).
- Garantizar la formación continua de los profesionales del sector.
- Identificar los recursos necesarios para las áreas estratégicas por las que se apostará.
- Identificar a todos los agentes implicados para brindar una atención integrada al paciente.
- Desarrollar proyectos de investigación en las áreas estratégicas.
- Identificar los centros de investigación de vanguardia en el mundo en las áreas estratégicas definidas y las acciones punteras (servicios, investigaciones, etc.) que llevan a cabo en esas áreas estratégicas.
- Aumentar el número de becas para especialidades médicas en el extranjero.
- Identificar los factores que permitirían una respuesta integrada a las necesidades de los clientes
- Estudiar las posibilidades de nuevas tecnologías para brindar una mejor atención online.

##### ACCIONES A MEDIO Y LARGO PLAZO

- Estudiar demandas no atendidas en otros países.
- Estudiar la posibilidad de alianzas con otros prestadores de servicios.
- Flexibilizar y profesionalizar por parte de la Administración el acceso al Servicio Sanitario para atraer talento a éste.
- Formar a los profesionales del sector en las áreas estratégicas identificadas para ofrecer un mejor servicio.
- Conectar a Navarra con fuentes de investigación en áreas estratégicas.
- Garantizar la financiación para investigaciones entre grupos multidisciplinarios y multicentro.
- Elaborar un modelo de atención integral al paciente: atención médica, rehabilitación, atención a familiares, trámites, etc.

## 2. CREAR Y GENERAR TEJIDO EMPRESARIAL EN TORNO A LOS SERVICIOS SANITARIOS

### ACCIONES A CORTO PLAZO

- Estudiar oportunidades relacionadas con la medicina preventiva, p.ej. formación en temas médicos, centros de interpretación de pruebas y diagnósticos, etc.
- Identificar empresas en la región o fuera de ésta, que cubran las necesidades detectadas.
- Identificar los servicios que pueden crearse o desarrollarse para atender las necesidades del cliente circundantes a la prestación de servicios sanitarios, p. ej, hostelería, transporte, etc.
- Identificar las ventajas competitivas de Navarra en servicios como el turismo, la gastronomía y oferta educativa, para lograr sinergia entre las empresas que brindan estos servicios, con las empresas directamente vinculadas al sector salud.

### ACCIONES A MEDIO Y LARGO PLAZO

- Asegurar la financiación a las empresas vinculadas al sector salud, ya sea en su etapa de inicio, como en sus procesos de innovación y desarrollo tecnológico.
- Potenciar los servicios sociosanitarios con nuevas oportunidades, como dependencia, atención a mayores, etc.
- Atraer inversiones a Navarra de empresas vinculadas al sector salud, por ejemplo, las de tecnologías médicas o sanitarias.
- Desarrollar y crear nuevas empresas que brinden servicios complementarios a la prestación de servicios sanitarios (sobre todo en las áreas estratégicas).

## 3. ATRAER PACIENTES DE FUERA

### ACCIONES A CORTO PLAZO

- Desarrollar una estrategia conjunta de comunicación entre el gobierno y las empresas vinculadas al sector para posicionar en el extranjero determinados servicios sanitarios.
- Identificar a los agentes decisores y lo que les mueve: aseguradoras, sistemas públicos de salud, otros centros, y establecer un plan de marketing directo en dichos entornos.
- Identificar las oportunidades que brinda la nueva directiva europea de servicios sanitarios para incorporarlas al plan de marketing.
- Identificar las regiones/países con los que Navarra podría establecer acuerdos en la prestación de los servicios sanitarios elegidos.
- Estudiar la oferta de servicios de las aseguradoras de los países con los que se buscará establecer alianzas.
- Conocer las posibilidades que la telemedicina ofrece en la actualidad a nivel global.
- Identificar las necesidades del cliente internacional que pueden ser atendidas a través de la telemedicina.

### ACCIONES A CORTO PLAZO

- Medir y difundir los resultados de Navarra en salud.
- Convertir a Navarra en sede de congresos médicos internacionales en los temas punteros para esta región.
- Lograr posicionamiento en los países donde se ha identificado demanda de servicios, para ampliar el radio de captación de pacientes de fuera.
- Establecer alianzas con aseguradoras y hospitales de prestigio de países de los que pueden provenir pacientes para atenderse en Navarra.
- Garantizar la infraestructura necesaria y medios tecnológicos para ser una región e-salud.
- Desarrollar cursos de formación sobre la utilización de herramientas de telemedicina entre los profesionales sanitarios.
- Ampliar la gama de servicios de salud que Navarra puede ofrecer a través de la telemedicina.
- Desarrollar proyectos piloto de atención médica a través de la telemedicina con pacientes navarros y foráneos.

## INDICADORES

### MÉTRICAS Y FUENTES

- VAB del sector (INE).
- Nº de empleados del sector (Tesorería General de la Seguridad Social).
- Salario medio del sector (INE).
- Nuevas empresas en el sector (Tesorería General de la Seguridad Social).
- Nº de pacientes foráneos atendidos (Encuestas propias del sector, Departamento de Salud del gobierno de Navarra).
- Grado de satisfacción de los pacientes (Encuestas propias del sector).
- Productividad del sector (Encuestas propias del sector).
- Incremento de la inversión en I+D del sector (Encuestas propias del sector).
- Nº de nuevos productos y servicios en empresas del sector y su facturación (Encuestas propias del sector).
- Nº de licencias procedentes de patentes regionales (Encuestas propias del sector).
- Exportación sectorial y participación en el total.

## EQUIPOS MODERNA

- **EQUIPO 1:** para trabajar en la definición de la oferta estratégica.
- **EQUIPO 2:** para garantizar la existencia de recursos y de personas formadas (en el presente y en el futuro) para la prestación de determinados servicios.
- **EQUIPO 3:** para construir una cadena de valor de prestación de servicios diferenciados.
- **EQUIPO 4:** para comunicación y marketing.

## TAREAS INMEDIATAS

- Conformar un grupo multidisciplinar y multicentro para elaborar un mapa situacional de la región en cuanto a la prestación de servicios sanitarios.
- Definir las posibles apuestas estratégicas.
- Definir los parámetros de las áreas punteras (profesionales, experiencia, medios técnicos, etc.).
- Hacer un listado de los profesionales con prestigio existentes en el sector en las áreas estratégicas por las que se haya decidido apostar.
- Elaborar un listado con las universidades de más prestigio en el mundo en las áreas estratégicas para Navarra.
- Identificar todas las posibilidades de becas y ayudas para especializaciones médicas: (doctorados, estancias postdoctorales, proyectos de investigación, etc.).
- Identificar de forma clara todos los posibles servicios a ofrecer clasificándolos desde los básicos hasta aquellos que, no siendo necesarios, convertirían la estancia del cliente en Navarra en una experiencia muy positiva a recomendar.