CAPÍTULO III
MARCO DE REFERENCIA CONTEXTUAL

Un paciente no es solo un cuadro clínico, significa una vida, con características propias, tanto familiares como económicas, laborales, sociales y educativas, entre otras. Y especialmente, en el caso de los pacientes que requieren atención médica de segundo y tercer nivel, no solo se trata ya de una persona, sino de todo su entorno, que se ha visto afectado por su enfermedad, por ello la relevancia de buscar una atención adecuada y sobre todo oportuna de su salud (Hamui, *et al*., 2013), ante ello, en este capítulo se identifica la situación actual de la atención en salud por parte de las instituciones mexicanas y un segundo aspecto es la revisión de empresas que financian intervenciones médicas con créditos.

3.1 Situación actual de instituciones de seguridad social en México

El punto de partida en la atención hospitalaria mexicana es una población "doliente y esperanzada", conformada de distintos estratos socioeconómicos y con una gran variedad de expectativas sobre la atención y sus salud. Ahora bien, al margen de todos los indicadores de seguridad de un hospital como son los índices de mortalidad, de infecciones, de complicaciones, de accidentes y tasas de reingreso, entre otros muchos, la satisfacción del paciente es, sin duda, el mejor reflejo del nivel de la calidad de la atención médica que se presta y es ahí donde el Sistema de Salud mexicano tiene serios problemas.

Un dato de interés es que la mayor parte de los usuarios de las instituciones hospitalarias en México son mujeres, y que por cierto, es el grupo que muestra menor grado de satisfacción. Entre las razones identificadas se encuentra que el hombre ingresa y hace uso de los servicios institucionales cuando presenta mayor complejidad en sus cuadros patológicos, lo que podría contribuir que ante el alivio a su dolor, se sienta más satisfecho. Pero también es cierto que las instalaciones hospitalarias no están diseñadas con propósito de género (Hamui, *et al*., 2013).

Es el caso de los baños para uso general que, con frecuencia, son de las mismas dimensiones, siendo que los usuarios son en su mayoría mujeres, tampoco cuentan, en general, con zonas destinadas al aseo y cambio de infantes, ni existen áreas de atención al público que contengan información orientada a satisfacer las necesidades propias del género femenino (Hamui, *et al*., 2013).

Un hallazgo interesante en el estudio denominado “Expectativas y experiencias de los usuarios del sistema de salud en México: un estudio de satisfacción con la atención médica” es que el papel de la mujer mexicana dentro del proceso de la salud en la familia mexicana, ya que de acuerdo al rol que desempeña como madre, esposa, hija o hermana, incluso paciente, es una pieza fundamental en la cultura, por el apoyo y custodia que brinda al paciente durante el proceso de salud-enfermedad-atención y se aprecia que juega un gran papel como promotora en la salud de la familia, por ello ante esta investigación, ese es un factor a considerar en los procesos de planeación (Hamui, *et al*., 2013).

Y una conclusión más de Hamui, et al (2013), es que se debe tener bien claro que los usuarios no son solamente los pacientes, sino también sus acompañantes; por ello se debe concebir al usuario como un ser sufriente, por lo que se debe cambiar el enfoque en donde lo importante es ver la realidad desde los ojos del paciente y no desde el funcionamiento del sistema, este aspecto es particularmente importante al pensar en la tramitación de un crédito para satisfacer la salud, ya que el solicitante no buscará “estrenar un auto o una casa”, sino recuperar la salud de un familiar o la propia, lo cual le inyecta al proceso de tramitación un contenido emocional importante.

Otro dato de relevancia sobre la situación del sistema de salud en México, es que a pesar de que ha crecido, aunque insuficientemente, la infraestructura para dar atención médica de calidad a la población mexicana, no ha sido así en la relación médico-usuario sobre el tema de la comunicación y solución de controversias, ante ello se crea la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) para resolver de manera conciliada las miles de quejas en

relación con la insatisfacción del usuario del sistema de salud en la República Mexicana. en la prestación de los servicios médicos (Rodríguez, 2013, citado en Hamui, *et al*., 2013).

De acuerdo con un estudio de la Secretaría de Salud (2012) denominado Observatorio del Desempeño Hospitalario 2011, el tiempo total que una persona debe esperar para tener una cirugía electiva desde que se pone en contacto con el sistema de salud hasta su realización, es en promedio de 29.3 semanas, aunque ese promedio varía según el tipo de padecimiento, por ejemplo, es significativamente mayor en el caso de la atención de cataratas y es más reducido en el caso de colecistectomías o hernioplastías.

Otro dato identificado es que uno de cada cinco pacientes (21%) hospitalizados tenía una infección adquirida en el hospital, con diferencias mínimas entre las tres principales instituciones de salud. (Secretaría de Salud, 2012)

Es una verdad reconocida la insuficiencia de la infraestructura hospitalaria para atender las necesidades de salud en México en el sistema de seguridad social pública; por ello es inminente la necesidad de que se incremente la capacidad instalada del sistema público de salud, ya que la disponibilidad de recursos está por debajo de los estándares internacionales y corre el riesgo de quedar rebasada como consecuencia de las transiciones epidemiológica y demográfica que afectan a la población mexicana.

Una particular atención requiere la disponibilidad de equipamiento de alta especialidad, donde es patente que las necesidades de la población han rebasado la capacidad de respuesta del sistema. Durante Para 2012, el 54.8% de la población tenía acceso a instituciones de salud, mientras que el resto era atendido por el Seguro Popular. En cuanto al gasto en salud, México es uno de los países de la OCDE con mayor oportunidad de incrementarlo, tanto en gasto público como en privado. La oportunidad de acuerdo con la Secretaría de Salud, radica en una provisión más unificada de salud pública que promueva la inclusión y logre mayor cobertura, a la par de abaratar los costos de provisión y

elevar la calidad de los servicios.

3.2 Empresas que otorgan créditos para servicios de salud

Actualmente no existen muchas organizaciones en el Estado de Tabasco que se dediquen a otorgar créditos para realización de cirugías programadas y tratamientos médicos, el cual es nuestro mercado objetivo. Sin embargo existen algunas empresas que ofrecen servicio de financiamiento para la salud, las cuales se analizan a continuación para identificar sus prácticas y características del servicio que otorgan.

3.2.1 Salud Fácil

Es una empresa microfinanciera que inició operaciones en el 2012, tiene sus oficinas en la ciudad de Guadalajara, pero a través de convenios con otras empresas está otorgando créditos en varias partes de la República.

Su propietario el Sr. Fernando de Obeso señala que decidió iniciar la empresa a partir de identificar que México tiene entre 3 y 4 veces menos de la capacidad instalada de hospitales de la que necesitaría para atender a la población actual; Obeso cita que en México por cada mil habitantes hay 1,7 camas censables (aquellas que pueden usarse para tratamiento preoperatorio y para recuperación de los pacientes), en contraste con el promedio de 5 camas por cada mil habitantes que hay en países de la OCDE (Next Billion, 2013).

Por esa situación, y considerando las dificultades que tiene la población para acceder al sistema de salud del gobierno “que deben esperar en promedio de 6-8 meses, entre que llega al sistema de salud, y el momento que es atendido por un médico”, es que se crea Salud Fácil.

El objetivo de la empresa es apoyar la salud de las clases más desfavorecidas y darles una oportunidad a las personas que tienen que

acceder al servicio de salud del sector público, para que tengan la oportunidad de acceder a clínicas privadas a través de un financiamiento de bajo costo.

Su target es llevar personas de donde hay exceso de demanda de servicios como son los hospitales del sector público, a donde hay una oferta de capacidad instalada de camas y hospitales, que son las clínicas de bajos costo privadas, lo cual se logra a través del financiamiento. Su público objetivo es el 55% de la población mexicana, que gana entre 350 y 500 dólares mensuales, y que necesitan un tratamiento que puede oscilar alrededor de los 1,500 dólares, que se refieren a cirugías de segundo nivel como cesáreas, partos y fracturas, entre otros.

Un elemento clave de Salud Fácil es el contacto que han tenido con el FONACOT, que es una gran microfinanciera del gobierno federal mexicano que tiene como misión mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Este contacto se materializó en una alianza, que les ha permitido contar con ese financiamiento. Adicionalmente han establecido convenios con hospitales y con médicos, que les canalizan algunos de sus pacientes para que obtengan financiamiento (Next Billion, 2013).

Además de esas alianzas, cualquier persona puede acceder con ellos y recibir el servicio con el médico u hospital de su preferencia, ya que también ofrecen financiamiento para cirugías en clínicas y con médicos con los que no manejen convenio. Así que ofrecen el financiamiento y la asesoría hacia el paciente, para que conozca las opciones a las que puede acceder.

En su operación tienen inversionistas de capital y el acuerdo mencionado con FONACOT, lo cual les ha permitido tener una capacidad de crecimiento importante, a que FONACOT soporta buena parte de los recursos que prestan.

A dos años de su lanzamiento, Obeso refiere que su desafío es impulsar una estrategia de marketing que les permita superar la principal restricción que

tienen, que es que las personas clientes potenciales, es decir su mercado potencial, les conozcan (Next Billion, 2013).

En cuanto a su esquema financiero, manejan tasas desde el 10% anual, lo que les diferencia de otras microfinancieras que están entre 150% y 200% anual como son las casas de empeño, que son un canal alternativo al que recurren las personas de ese mercado.

De acuerdo con las cifras de su fundador, en créditos manejan un promedio de 2,000 dólares por crédito, siendo el más bajo que ofrecen del orden de 400 dólares y el más alto de 10,000 dólares; este último ya tiene que ver con cirugías mayores.

Su meta de cobertura para 2013 fue de 7 mil personas y su proyección a 36 meses es tener una cobertura entre 17 y 20 mil personas; lo cual se basa en la brecha de cirugías que se dejan de hacer por la falta de capacidad instalada del sistema de gobierno que se estima es de 4 millones, lo que les da una pauta del mercado potencial existente.

En cuanto al destino de los créditos, aplica para cualquier operación, financian cualquier tipo de cirugía o tratamiento médico, desde dental, de la vista, de partos o cesáreas, incluso sobre temas de cirugía estética, entre otras. Adicionalmente han podido integrar una red de hospitales y doctores que ofrecen precios preferenciales, señalan que además pueden financiar coaseguros, deducibles y reembolsos o cirugías que un seguro de gastos médicos mayores no cubre (Next Billion, 2013).

Sus plazos de crédito van de 6 a 36 meses con pagos semanales, quincenales o mensuales; la tasa es la misma durante la vida del crédito y no cobran penalizaciones por pagos anticipados, además no requieren aval ni consultan a los burós de crédito. Su página de internet está en la siguiente dirección: http://saludfacil.org/

3.2.2 CREDIALIVIA

Esa otra empresa que ofrece créditos para servicios hospitalarios es la del Grupo Christus Muguerza, grupo de hospitales en varias ciudades de la República Mexicana, principalmente en el noreste del país.

Como parte de su descripción ofrecen la tasa más baja del mercado contra productos similares y tarjetas de crédito, además de que antes del procedimiento quirúrgico el cliente-paciente conoce el monto de sus pagos mensuales, ofrece una tasa fija por todo el plazo del crédito, con un tiempo de respuesta de autorización de 3 horas, permitiendo pagos anticipados sin penalización.

Como parte de sus requisitos requieren un año de antigüedad en el domicilio así como el mismo plazo en el trabajo actual, se requiere un ingreso mínimo de 8 mil pesos, tener entre 18 y 70 años, buen historial crediticio y un aval con buen historial crediticio. Su principal limitación es que sólo aplica para servicios en Hospitales y Centros de Atención Médica del Grupo CHRISTUS MUGUERZA (Credialivia, 2015).

Los plazos que manejan van desde 3 hasta 60 meses, con una tasa de hasta el 26% anual y los créditos se utilizan para cubrir parcial o totalmente gastos hospitalarios, honorarios médicos, exámenes de laboratorio, coaseguro y/o deducible de un seguro de gastos médicos mayores. Su página Web se ubica en: http://credialivia.com/servicios.php

3.2.3 Alivio Capital

Otra empresa de financiamiento a servicios médico-hospitalarios, se dirige a personas sin servicios médicos gubernamentales o aquellas que desean mayor calidad y rapidez en la atención. Definen su misión como “mejorar la calidad de vida de las personas, proporcionando servicios financieros de alto valor enfocados al otorgamiento de créditos para la salud, buscando satisfacer en

todo momento las necesidades de nuestros clientes, cumpliendo con las normas de responsabilidad social".

Entre los beneficios que ofrece para sus clientes está el que logran el acceso a atención médica oportuna, pueden elegir entre diferentes opciones de tratamientos y médicos, manejan pagos mediante mensualidades fijas y se programan los pagos de acuerdo a las posibilidades del cliente.

Los préstamos son para el pago de tratamientos y operaciones desde 4 mil pesos, con una solución de autorización en menos de 1 hora a partir de contar con toda la documentación; sus plazos van desde 6 hasta 24 meses en pagos fijos mensuales o quincenales, y no aplican penalización por pagos adelantados a capital.

Entre sus políticas de operación está el cobro de una comisión por apertura de cuenta del 3% para el paciente, permiten acumulación de ingresos o utilización de avales y requieren un enganche del 10 % del tratamiento (Alivio, 2011).

Como requisitos de aprobación está el que tengan entre 18 y 75 años (mayores de 67 requieren un aval), deben tener un ingreso mínimo de $ 4,000 mensuales y una antigüedad de 6 meses mínimo en el empleo y en el domicilio actual. Su página de internet se ubica en: http://www.aliviocapital.com/queesalivio.html

Como resumen de las tres opciones mencionadas se presenta a continuación un cuadro comparativo con las principales características de las tres microfinancieras.

Característica/Microfinanciera	Salud Fácil	Credi Alivia	Alivio Capital
Monto de créditos	Entre $400 y $10,000 dólares (hasta 4 meses de sueldo)		Desde $4,000
Tasas	Desde 10% anual. (Crédito subsidiado por FONACOT)	26% anual	40% anual Comisión de apertura del 3% del crédito y enganche del 10%
Plazos	6 a 36 meses	3 a 60 meses	6 a 24 meses
Requisitos	Identificación, comprobante de domicilio y recibo de nómina	Entre 18 y 70 años, ingreso mínimo de $8,000, antigüedad de 12 meses en empleo y en domicilio, aval	Entre 18 y 75 años, ingreso mínimo de $4,000, antigüedad de 6 meses en empleo y en domicilio

Una vez revisado el entorno del sistema hospitalario Mexicano que permite identificar la necesidad de financiamiento así como tres ejemplos de empresas competidoras donde se han podido conocer características de las microfinancieras y los requisitos de los créditos con sus condiciones, a continuación se integra el análisis de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que el autor tiene como parte de su situación para proponer la creación de una microfinanciera para créditos relacionados con los servicios de salud.

Fortalezas	**Debilidades**
Conocimiento de la zona. Relaciones personales del emprendedor. Formación profesional. Visión empresarial.	Falta de experiencia. Capitalización limitada. “Costo de aprendizaje y posicionamiento”.
Oportunidades	**Amenazas**
Necesidad probada de mercado. Mercado virgen en Tabasco. Prácticamente sin competencia.	Competencia de instituciones más grandes en otros estados que pdorían llegar a operar en Tabasco. Riesgos económicos (crisis, devaluación, etc.).

Como se ha podido observar en este capítulo, es clara la necesidad de la población de tener alternativas para poder recibir el servicio hospitalario de calidad y en tiempo, como se aprecia el sistema de Salud Pública difícilmente logrará mejorar su situación para otorgar el servicio, por ello se hace necesario el financiamiento para que las personas con capacidad económica puedan acceder a servicios privados, lo cual abre la oportunidad para ofrecer microcréditos dirigidos a esa necesidad.

Al revisar os tres ejemplos de microfinancieras se observa que operan con estabilidad y han ido consolidando su mercado, el ejemplo de Salud Fácil permite conocer que con un buen servicio y una visión clara del negocio, la expansión ha sido posible, de ella además se aprende de las alianzas que ha logrado establecer con hospitales, médicos e incluso de FONACOT, los cuales son fuente de clientes además de precios preferenciales.

En los dos casos adicionales, se observa que una de ellas es parte de un grupo empresarial y han creado su propia microfinanciera, lo cual permite suponer que en relativamente poco tiempo algunos otros grupos hospitalarios pueden empezar a crear sus propias microfinancieras; y de la tercera se rescata que es la que ofrece los créditos con montos más pequeños, pero a su vez la que mayores requisitos pide e incluso requiere enganche y comisión de

apertura, sin embargo resulta interesante conocer las prácticas de empresas que operan en el país con los mismos fines que se pretende lograr con la propuesta de esta investigación.

A continuación se presenta en el siguiente capítulo la descripción y las proyecciones financieras que permiten valorar la viabilidad financiera de la propuesta.