

El turismo de salud en México: una oportunidad para la industria de la hospitalidad

Mtra. Claudia Muñoz Campillo
clmunoz@up.edu.mx

RESUMEN

El Turismo es uno de los sectores económicos más importantes del país en cuanto a generación de empleos y captación de divisas.

Dentro de sus diferentes tipologías, existe una rama que actualmente genera una gran expectativa por la oportunidad de desarrollo que representa y la cantidad de recursos que genera: el turismo de salud.

Hablar de turismo de salud, no es solo hablar de las personas que visitan un país diferente al que se reside, con miras a realizar algún tratamiento que les permita tener una vida saludable, es hablar también de los servicios de hospitalidad que requerirán antes, durante y después de dicho tratamiento para ellos y sus acompañantes.

En este artículo se analizará la importancia de este segmento y del reto que representa para los prestadores de servicios turísticos.

Palabras clave: Turismo, Salud, Hospitalidad, Servicios.

TOURISM IS ONE OF THE MOST IMPORTANT ECONOMIC SECTORS IN THE COUNTRY IN TERMS OF JOB CREATION AND FOREIGN EXCHANGE EARNINGS

ABSTRACT

Within its different types there is a branch that currently generates great expectations for the development opportunity that represents and the amount of resources that generates: Health Tourism.

Talking about health tourism is not only talking about people visiting the country looking for any treatment that allows them to have a healthy life, it is also talking about hospitality services that will require before, during and after treatment for them and their companions.

This article will discuss the importance of this segment and the challenge that represents for tourism service providers.

Keywords: tourism, health, hospitality, services.

EL TURISMO DE SALUD

En la actualidad, el bienestar físico y mental de las personas se ha convertido en una necesidad imperante para el buen funcionamiento de la sociedad. No solo ha aumentado la esperanza de vida de manera considerable en los últimos años sino que también es muy importante la forma en la que se llega a las edades avanzadas, lo que ha provocado que cada día existan más y más personas que busquen recibir cuidados y atenciones que les permitan mantener una buena calidad de vida.

Pero iniciemos aclarando algunas bases y términos.

De acuerdo a la Organización Mundial del Comercio (OMC), la exportación de un servicio existe cuando el pago de éste es efectuado por una persona residente en el extranjero.

Por lo que el turismo de salud es entendido como el proceso de salir del país o estado de residencia, para recibir tratamientos o cuidados en el extranjero.

Se ha determinado que este segmento tiene dos ejes principales de actividad: el turismo médico, que se refiere a los tratamientos con medicamentos y procedimientos quirúrgicos; y el turismo de bienestar, que se enfoca a mejorar la calidad de vida a través de actividades de relajamiento físico y espiritual, tratamientos de spa, casas de retiro y atención a adultos mayores, entre otros; y de los cuales hablaremos en otra ocasión.

MÉXICO COMO DESTINO DE TURISMO DE SALUD

De acuerdo a la Organización Mundial del Turismo (WTO por sus siglas en inglés), México es considerado uno de los países líderes en materia de turismo de salud a nivel mundial, (en el caso

del turismo de bienestar por ejemplo, México sólo es superado por Tailandia); ya que es considerado por los turistas extranjeros como un destino atractivo por sus servicios de calidad y sus precios económicos, en comparación con los servicios que ofrecen sus propios países.

Desafortunadamente, no existen registros oficiales que permitan comparar a México con otros países del mundo que exportan servicios de salud, sin embargo, de acuerdo a datos publicados por la Secretaría de Turismo, en el año 2015 México recibió la cifra histórica de 32.1 millones de turistas internacionales, de los cuales, más de un millón pertenecieron al segmento de salud, generando ingresos por 78 mil millones de pesos, de estos, 21 mil quinientos millones de pesos correspondieron al turismo de bienestar y 56 mil quinientos millones de pesos al turismo médico, lo que representa un crecimiento del segmento del 7.7% respecto al año anterior.

PROMÉXICO destaca en su reporte anual de turismo de salud, que Estados Unidos, Japón, Alemania, Francia y China abarcan el 62% del gasto mundial en servicios de salud, y que solo Estados Unidos representa el 39% del gasto total (casi el 17% de su PIB), dato que nos marca la necesidad de profesionalización y certificación en la prestación de servicios en nuestro país (no solo los servicios médicos, sino también los de atención y servicio en el área de hospitalidad), ya que nuestros dos principales mercados son precisamente nuestros vecinos del norte (Estados Unidos y Canadá).

Pero en realidad, ¿que es lo que ha colocado a México en la mira mundial como un destino de salud?

En primer lugar, los bajos costos de los servicios unidos a la alta calidad. De acuerdo al Mtro. Enrique de la Madrid, Secretario

de Turismo, en su artículo “México a la vanguardia en el turismo de salud”, menciona que tratarse en México, en ocasiones llega representar entre un 36% y hasta un 89% de ahorro en los servicios y tratamientos. Señala los siguientes ejemplos: Mientras en Estados Unidos un reemplazo de válvula cardiaca tiene un costo aproximado de 170 mil USD, en nuestro país se puede realizar por menos de 18 mil USD. Un reemplazo de rodilla en un hospital norteamericano tiene un costo de 50 mil USD, en un hospital mexicano puede realizarse por 12 mil USD y una rinoplastia de costar 8 mil USD en Estados Unidos, en México no supera los 3,500 dólares.

Otro factor importante es la ubicación geográfica de nuestro país respecto a nuestros principales mercados: Estados Unidos y Canadá. La duración promedio de los traslados desde estos países al nuestro, es de 3 a 5 horas, lo que representa una ventaja si lo comparamos contra las 20 a 22 horas que puede llevarse un vuelo de Estados Unidos a Tailandia, nuestro competidor más fuerte.

La afinidad cultural es otro de los aspectos que los pacientes y clientes extranjeros consideran de vital importancia para la toma de decisión al momento de elegir el lugar donde tratarse, y abarca aspectos tan básicos como: la facilidad de comunicación verbal y no verbal, el respeto a las distintas creencias religiosas, colores de piel, géneros y costumbres, los conceptos de higiene, atención, comodidad, tipo de alimentación, etcétera. Y de manera personal considero que mucho tiene que ver la amabilidad y calidez con las que se trata a las personas en nuestro país.

La existencia de infraestructura hospitalaria de vanguardia también nos posiciona como un buen destino. Nuestro país cuenta actualmente con alrededor de 4,354 hospitales (1,182 públicos y 3,172 privados), muchos de ellos con los equipos más

avanzados. Esto hace que los turistas no solo busquen terapias y tratamientos de spa, sino que busquen las especialidades más complicadas en nuestro país como: cardiocirugía, cirugía plástica, oftalmología, oncología, odontología, gastrocirugía, tratamientos de fertilidad y reproducción, entre otros.

Los principales estados que ofrecen servicios de salud y bienestar al extranjero son: Baja California, Ciudad de México, Chihuahua, Guanajuato, Jalisco, Nuevo León, Quintana Roo, Sonora y Tamaulipas. Albergando hospitales de las más reconocidas marcas a nivel internacional, las cuales, gracias a los tratados de libre comercio cuentan con convenios con las principales compañías aseguradoras extranjeras para que sus clientes puedan realizarse tratamientos médicos en México.

Si bien nuestro país cuenta actualmente solo con 126 hospitales con la Certificación Hospitalaria del Consejo de Salubridad General (CSG), y 7 Certificados directamente por la Join Commision International; actualmente existe un especial interés por parte de las autoridades gubernamentales y los prestadores de servicios médicos y turísticos por estar certificados por entidades reconocidas mundialmente, con la finalidad de homologar y cumplir con los estándares de servicio y atención establecidos por países desarrollados.

Los procesos de certificación permiten reforzar la imagen de los hospitales ante el paciente y sus familiares, ya que envía el mensaje de que se preocupan por trabajar con los más altos estándares de calidad. En el caso de la Certificación Hospitalaria del CSG, se pide el cumplimiento de los estándares referentes a la seguridad de los pacientes, la calidad de la atención médica, la seguridad hospitalaria, la normatividad vigente y las políticas nacionales prioritarias de salud.

Algunas de las entidades certificadoras más importantes de servicios de salud son: La International Society for Quality in Health-care (IsQua), La Joint Commission International (JCI), La Accreditation Canada International (ACI), entre otras. Todas ellas enfocadas a garantizar una atención segura y de calidad a los pacientes.

LA INDUSTRIA DE LA HOSPITALIDAD EN MÉXICO DE FRENTE AL TURISMO DE SALUD

Si bien el panorama de crecimiento del turismo de salud es prometedor para nuestro país y para la industria sin chimeneas, también representa un gran reto, ya que un turista de este tipo espera encontrar no solo un excelente hospital, el mejor tratamiento y médicos de calidad internacional a “bajo” costo, sino que además busca todo un conjunto de bienes y servicios de primer nivel para él y sus acompañantes; tanto dentro como fuera del lugar donde realizará el procedimiento médico o de bienestar que haya motivado su viaje.

Es por esto que en los diferentes destinos médicos del país, se han creado los llamados clusters médicos que agrupan empresas del ramo de la salud, la hospitalidad, cámaras, universidades, asociaciones y entidades gubernamentales, con la finalidad, entre otras cosas, de promover el turismo de salud hacia sus destinos, facilitar la toma de decisión del turista, su llegada y estancia a través de paquetes que incluyen transportación, hospedaje y tratamiento médico; para generar además, experiencias que cumplan y superen sus expectativas y lo hagan volver posteriormente, ya sea con el mismo propósito o con otro.

Sin embargo, a los clústeres médicos aún les falta mucho camino por recorrer, ya que su éxito depende no solo de los especia-

listas en viajes de salud, que dominan la parte logística de transportación y hospedaje, sino que aún es necesario involucrar más a las autoridades para poder facilitar las cuestiones administrativas y operativas específicas del segmento, y en algunos casos también debemos lograr que los servicios médicos sean más cálidos y con el tacto de la hospitalidad, y concientizar a los prestadores de servicios turísticos de la importancia de brindar servicios especializados dentro de las unidades existentes de hospedaje, alimentación y demás.

¿Cuál es el compromiso entonces de los prestadores de servicios de la hospitalidad para este tipo de segmento?

Definitivamente el principal compromiso es estar preparados para recibir a un público que requerirá de atenciones especializadas y de alto nivel, por lo tanto la capacitación y especialización del personal se vuelve imperante. También es necesario estar listos para competir con la oferta existente y la futura (como Cuba) que atacarán al mercado más importante a nivel mundial de manera directa.

Debemos entender que ya no será suficiente con hablar inglés para cautivar al turismo médico, en lo referente a la comunicación, será necesario capacitar al personal al menos en la terminología básica médica en los idiomas más hablados, así como el aprendizaje del lenguaje de señas en español e inglés.

En la operación de los diferentes establecimientos de hospitalidad, se deberán establecer protocolos de atención a personas con discapacidad, donde se especifique puntualmente la manera de actuar por parte del personal que tiene contacto directo con el cliente para que no se sienta discriminado, excluido o mal atendido.

En este mismo rubro de la operación, será imperante enriquecer los catálogos de servicios ofrecidos al huésped de hospitali-

dad, como el servicio 24 horas de enfermeras y personal capacitado en atención a pacientes, préstamo de sillas de ruedas, diseño de dietas especiales dentro del área de alimentos y bebidas, servicios de rehabilitación, entre otros. También será importante la especialización, ya que los cuidados son diferentes de acuerdo a los distintos tipos de tratamientos e intervenciones.

En la parte de la infraestructura, es necesario considerar y aumentar la cantidad de los espacios adecuados para el correcto desenvolvimiento de los turistas que acaban de pasar por algún tratamiento o procedimiento médico, desde elevadores, rampas y pasillos suficientes para la circulación de andaderas, sillas de ruedas y camillas, así como habitaciones más amplias, con camas tipo hospital y baños especiales, salas de rehabilitación, señalética y mobiliario adecuado para débiles visuales y a la altura de personas en silla de ruedas, etcétera.

En los servicios de transportación los prestadores de este servicio deberán tomar en cuenta que es importante contar con vehículos adaptados con sistemas de acceso y espacios para sillas de ruedas, proporcionar el servicio de transporte especializado a hospitales, consultorios y clínicas desde y hacia el aeropuerto o el hotel donde se hospede el paciente.

Por otra parte, no olvidar la hospitalidad hospitalaria, recordar que el paciente busca sentirse seguro y a salvo en las manos de los mejores médicos, enfermeras y demás personal tratante, con infraestructura y equipo de vanguardia, pero también es muy importante para él sentirse acogido y bien atendido durante todo el tiempo en que permanezca dentro de un hospital.

Los esfuerzos en este aspecto actualmente se centran en la reducción del estrés del paciente a través de la personalización, de la calidez en el trato, de lograr instalaciones acogedoras por

medio del diseño, la iluminación, y principalmente en brindar la información necesaria de manera clara y sencilla.

Con todo esto podemos concluir que el turismo de salud representa grandes retos para la industria sin chimeneas; sin embargo, si se innova, si se capacita al personal operativamente para una adecuada prestación de servicios y se hace conciencia de la importancia de la empatía y trato al cliente, para que este siempre se sienta seguro y mejor que en casa, habremos recorrido gran parte del camino. En pocas palabras: no confiarnos y seguir trabajando en la profesionalización y certificación para continuar dentro de los destinos preferidos a nivel mundial en turismo de salud.

FUENTES CONSULTADAS

- Carmona, C. (2015). *Acreditación y Certificación de Hospitales*. Abril 2016, de PricewaterhouseCoopers México Sitio web: <http://www.pwc.com/mx/es/industrias/articulos-salud/certificacion-hospitales.html>
- Consejo de Salubridad General. (2015). *Estándares para certificar hospitales 2015*. Febrero 2016, de Consejo de Salubridad Sitio web: <https://www.visitmexico.com/es/salud/hospitales/clusters-medicos-en-mexico>
- De la Madrid, E. (2015). *México, a la vanguardia en turismo de salud*. Abril 2016, de Periódico El Universal Sitio web: <http://www.eluniversal.com.mx/entrada-de-opinion/articulo/enrique-de-la-madrid-nacion/2015/11/6/mexico-la-vanguardia-en-el-turismo>
- Gobierno de la República. (2013). *México Incluyente. En Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018*. (13 - 23, 115 - 122). México: Gobierno de la República.
- Gobierno del Estado de Baja California. (2013). *Actualización del Estudio Perfil del Turismo Médico y de salud y su impacto en la Economía de B.C.* Abril 2016, de Gobierno del Estado de Baja California Sitio web:

- <http://descubrebajacalifornia.com/files/estudios/Turismo-medico-y-de-salud-y-su-Impacto-Economico-en-BC2013.pdf>
- Guzmán, Julieta. (2015). *Internacionalización de los Servicios de Salud*. Jalisco: Universidad de Guadalajara.
- Mendoza, Jorge. (2014). *Turismo Médico. Fundamentos Teóricos*. Saarbrücken: Editorial Académica Española.
- Rodríguez - Vizcarra, G. (Abril-Junio 2009). *Hospedaje hospitalario: Una nueva tendencia en la calidad del servicio que determina el confort de nuestros pacientes, familiares y visitantes*. CONAMED, Volúmen 14, Número 2, 36 - 39.
- Secretaría de Turismo y Secretaría de Salud. (2014). *Turismo de Salud*. México: PROMEXICO.
- Servin, J. (2015). *Turismo Médico en México: Sector en auge*. Abril 2016, de Mundo Ejecutivo Negocios Sitio web: <http://mundoejecutivo.com.mx/economia-negocios/2015/09/06/turismo-medico-mexico-sector-auge>
- Sosa, V. (2015). *Escenario del Turismo Médico en México*. Abril 2016, de PricewaterhouseCoopers México Sitio web: http://www.pwc.com/mx/es/industrias/archivo/20150722-cm-quo-vadis-jai.pdf?__hstc=245646747.9c3b5c72fbe313a72549c99de8ef45bb.1459777285403.1459777285403.1459777285403.1&__hssc=245646747.1.1459777285404&__hsfp=837751426

Copyright of Hospitalidad ESDAI is the property of Universidad Panamericana and its content may not be copied or emailed to multiple sites or posted to a listserv without the copyright holder's express written permission. However, users may print, download, or email articles for individual use.