

MÉXICO

UN DESTINO DE
CLASE MUNDIAL PARA
EL TURISMO MÉDICO

— REALIDAD Y PROSPECTIVA —



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Carlos Arceo Real

Maximilian Andrew Greig

Jesús Cabral Araiza

MÉXICO

UN DESTINO DE
CLASE MUNDIAL PARA
EL TURISMO MÉDICO

— REALIDAD Y PROSPECTIVA —

Esta obra se logró con el apoyo del
Programa Integral de Fortalecimiento Institucional (PIFI)

MÉXICO

UN DESTINO DE
CLASE MUNDIAL PARA
EL TURISMO MÉDICO
— REALIDAD Y PROSPECTIVA —

Carlos Arceo Real
Maximilian Andrew Greig
Jesús Cabral Araiza

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
2012

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Marco Antonio Cortés Guardado
Rector general

Miguel Ángel Navarro Navarro
Vicerrector ejecutivo

José Alfredo Peña Ramos
Secretario general

Centro Universitario de la Costa

Maximilian Andrew Greig
Rector

Remberto Castro Castañeda
Secretario académico

Carlos A. Palafox Velasco
Secretario administrativo

Información documental: Rodrigo López Becerril

Primera edición, 2012

D.R. © UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA
Centro Universitario de la Costa
Av. Universidad de Guadalajara 203, Delegación Ixtapa
48280 Puerto Vallarta, Jalisco

ISBN: 978-607-8019-68-7

Impreso y hecho en México
Printed and made in Mexico

Agradecimientos

Agradezco mucho la paciencia y el tiempo que han tenido mi esposa Mercedes Cedano, mis hijos Samantha, Carlos, Andrew, Michelle y mi hermana Pandora, a quienes dedico con cariño y pasión esta obra.

Carlos Arceo Real

Agradezco a mis padres que tuvieron la visión de migrar a este hermoso país, en donde nací, me he formado y he vivido la mayor parte de mi vida.

Agradezco a los pacientes que han confiado en nosotros y que se han convertido en embajadores de las cualidades de México cuando regresan a sus lugares de origen.

Te agradezco a ti lector, por tomar este libro en tus manos esperando que te sean de utilidad los modestos conocimientos aquí vertidos en materia de Turismo Médico.

Agradezco a mi familia, amigos y compañeros por su apoyo y por las enseñanzas compartidas en el diario vivir.

Maximilian Andrew Greig

Con todo amor y cariño para mi mujer Laura Biurcos y para lo mejor que he podido hacer en la vida, mis hijos Joel y Néstor Cabral.

A mis compañeros de obra, particularmente a mi amigo Max por esta oportunidad.

Jesús Cabral Araiza

A lo largo de numerosas entrevistas con los autores de este libro conocí el tema del Turismo Médico. De las noticias breves vinieron las entrevistas de mayor profundidad, luego los reportajes y, finalmente, el proyecto de este libro, que sin agotar el asunto, es la puerta de entrada a una actividad que seguirá creciendo.

Agradezco a los autores: a Carlos Arceo, por honrarme con su amistad; pionero de esta actividad y uno de los grandes conocedores del tema, este libro contiene una parte de los conocimientos que posee.

Gracias al Dr. Max Greig por compartir valiosa información producto de su extensa trayectoria médica.

También agradezco al Dr. Jesús Cabral por sus aportes y la invaluable orientación metodológica. Y a Laura Biurcos por la minuciosa revisión de esta primera edición. No me queda duda de que vendrán nuevas y mejores ediciones porque el Turismo Médico está destinado a crecer, a seguir generando negocios, promoción turística y con ello información muy valiosa.

Rodrigo López Becerril

Contenido

Introducción / 11

Rodrigo López Becerril

1. Turismo médico.

Antecedentes, contexto y definiciones / 15

Precisiones sobre el concepto de turismo médico / 15

El panorama mundial y un enfoque nacional / 21

Factores que permiten el desarrollo del turismo médico / 28

2. Los eslabones de la cadena
del turismo médico / 35

Características de los jubilados norteamericanos
residentes en México / 35

Condiciones que deben cubrir los hospitales mexicanos para
acceder al tratamiento de pacientes extranjeros / 41

Identificación de los actores involucrados en
esta actividad y su posición en la cadena de negocios / 45

3. El potencial de México para
atraer al turismo médico / 49

Principales fortalezas para atraer pacientes norteamericanos / 49

Áreas de oportunidad a cubrir para
desarrollar clusters y ciudades de la salud / 53

Los pasos a seguir para
recibir tratamientos médicos en México / 56

4. México, primer destino para el turismo médico de Norteamérica	/ 63
Hospitales privados de México con acreditación internacional	/ 63
Los tratamientos médicos en los que México es competitivo a nivel mundial	/ 64
Las diferencias de los costos de los tratamientos en México y Estados Unidos	/ 68
5. México, un paraíso cálido para la salud física y mental	/ 71
El control de las infecciones está garantizado	/ 71
Testimonios de pacientes extranjeros atendidos en México	/ 72
Casos de éxito en un destino turístico «Puerto Vallarta»	/ 83
Conclusiones	/ 89
Anexo	/ 97
Bibliografía	/ 105
Lista de abreviaturas	/ 106

Introducción

Rodrigo López Becerril

Cada año, miles de personas salen de los Estados Unidos, Canadá y países de Europa en busca de tratamientos médicos especializados, cuyos costos suelen ser restrictivos en sus países de origen, entre sus motivaciones, además de la ventaja de obtener tratamientos a un menor costo, se encuentran el ser atendidos en un lugar con mejores condiciones para su recuperación: con clima cálido o templado, un medio ambiente sano, hospitalidad en la ciudad que los recibe y amabilidad de la gente involucrada en su tratamiento.

En el panorama mundial, Estados Unidos es el principal país que recibe turistas médicos que viajan a Houston, Nueva York o Los Ángeles para recibir tratamientos especializados, así como es el mayor emisor de turistas médicos que viajan a otras partes del mundo en busca de atención de los mismos, con la ventaja de tener costos más económicos y una atención más humana, a diferencia del distanciamiento que ocurre entre el médico y los pacientes en el sistema de salud norteamericano al grado de que ya han dejado de relacionarse como seres humanos, recibiendo un trato frío y mecánico por el riesgo de ser demandados.

El desarrollo de las comunicaciones en todo sentido ha permitido que los pacientes norteamericanos conozcan la amplia oferta de tratamientos médicos a los que pueden acceder en casi cualquier parte del mundo. En Europa, el sur de Asia, Centro y Sudamérica o México encuentran opciones para seguir un tratamiento de cirugía plástica, una cirugía bariátrica, un procedimiento ortopédico o dental, o cualquier otra especialidad.

Los tratamientos médicos especializados son muy costosos en los Estados Unidos, la mayor parte de los trabajadores y jubilados no tienen acceso a las mejores clínicas de Houston o Nueva York. El sistema de salud norteamericano se encuentra afectado por una serie de problemas desde hace varios años, debilitado por factores como el crecimiento de la población de adultos mayores, actualmente hay 78 millones de *baby boomers* (nacidos después de la Segunda Guerra Mundial y hasta los años sesenta), una mayor expectativa de vida de la población, y una serie de recortes presupuestales en esta área.

El economista Laurence J. Kotlikoff, profesor de la Universidad de Boston afirmó en un reciente estudio publicado por Bloomberg, que para superar la «brecha fiscal», Estados Unidos necesita un ajuste anual del 14% de su Producto Interno Bruto (PIB), lo que afirma, sólo se logrará con una combinación de factores como un recorte masivo a los beneficios de los jubilados, el incremento de los impuestos y la impresión de más dinero¹.

El presidente Barack Obama propuso una serie de cambios profundos en el sistema de salud norteamericano y aunque fueron aprobados por el Congreso el 23 de marzo de 2010 en la denominada Ley de Cuidado Asequible de la Salud, esta reforma ha sido fuertemente criticada por los gobiernos de 26 estados republicanos, que han presentado demandas en su contra con la intención de nulificarla total o parcialmente, será el Tribunal Supremo el que emita un dictamen en junio de 2012 para determinar su constitucionalidad².

En este contexto, cada vez son más los jubilados norteamericanos que consideran la posibilidad de seguir un tratamiento médico en el extranjero, en un país en donde obtengan menores costos y mejores condiciones para su recuperación. Para tomar esta decisión evalúan una serie de aspectos como la distancia de sus lugares de origen al sitio de tratamiento y el costo del transporte, la seguridad de las ciudades que cuentan con hospitales calificados, las características y responsabilidad que asumen las clínicas y es-

¹ U.S. is bankrupt and we don't even know it: Bloomberg.

² Obama defiende reforma de salud pero guarda silencio sobre debate, EFE, www.informador.com.mx, recuperado el 30 de marzo de 2012.

pecialistas que los pueden atender, y algo aún de mayor influencia en su decisión: las experiencias personales de su círculo de familiares y amigos que se atendieron fuera de los Estados Unidos.

El turismo médico es más que una tendencia pasajera, un potencial segmento del mercado turístico; punto de encuentro de los sectores médico y turístico, por lo que para los involucrados en uno —o ambos— de estos sectores, resulta muy importante conocerlo y crear las condiciones necesarias para fomentarlo y aprovechar su desarrollo con perspectivas de negocio.

Es así, de la observación de una tendencia turística que se consolida como surge el tema de este libro, donde se expone el concepto de turismo médico, se rastrea su origen y se explica su contexto, además, diagnostica su estado actual, ofrece cifras y argumentos por las que consideran que lejos de atenuarse la actividad seguirá creciendo.

Si México aspira a llegar al *top five*³ de países receptores de turismo, un objetivo que con firmeza ha propuesto el gobierno federal a través de la Secretaría de Turismo (Sectur), nuestro país no debe quedarse al margen de esta actividad global, conocerla e impulsarla será de beneficio para todos (Acuerdo Nacional de Turismo, Sectur, 2011)⁴.

Este libro incluye la perspectiva de dos especialistas, uno en el turismo y otro en la medicina, su contenido integra una visión bifocal especializada sobre los dos aspectos que conforman el objeto de estudio.

Carlos Arceo, presidente fundador de la Asociación de Empresarios Mexicanos en Turismo Médico y del Retiro, además presidente fundador de la Cumbre Internacional de Negocios en Turismo Médico, único evento en su tipo en México, que en 2010 reunió a una gran cantidad de expertos nacionales e internacionales, y que en 2011 tuvo su segunda edición con un mayor número de especialistas participantes.

Conferencista internacional, ha participado en la European Medical Travel Conference en Barcelona, en el Congreso de Turismo Médico de

³ De acuerdo con mediciones de revistas especializadas México ocupa un lugar de oportunidad para recepción mayor de turismo. http://www.hosteltur.com/113510_ranking-50-paises-emisores-turistas-importantes-mundo.html. Recuperado el 2 de junio de 2012.

⁴ http://www.sectur.gob.mx/es/sectur/Acuerdo_Nacional_para_el_Turismo. Recuperado el 1 de mayo de 2012.

Costa Rica y en la Services Summit de Guatemala, así como en la MedSalud de Medellín, Colombia. También ha compartido su experiencia en numerosas pláticas en diversos foros empresariales y universitarios. Además es consultor y asesor de desarrollos turísticos y creador del cluster de turismo médico de Puerto Vallarta.

Maximilian Andrew Greig, rector del Centro Universitario de la Costa (Cucosta) de la Universidad de Guadalajara en Puerto Vallarta, egresado de la misma Universidad en Guadalajara, cirujano ortopeda articular y artroscopia, con estudios en el extranjero, miembro activo de asociaciones nacionales e internacionales, certificado por el Consejo Mexicano de Ortopedia, expresidente del Colegio de Ortopedia de la región que por su destacada actividad como especialista en los padecimientos músculo-esqueléticos y articulares, le ha permitido ser buscado cada año por cientos de norteamericanos, que además de beneficios económicos en sus tratamientos encuentran en él a un amigo que observa su nombre antes que su número en un expediente.

De todo eso trata este libro que aporta información y comentarios para el debate sobre el tema y, sobre todo, servirá para orientar a los especialistas del turismo y de la salud para aprovechar el potencial de la combinación de estas actividades.

Hagamos de México el primer destino de turismo médico del mundo.

1. Turismo médico.

Antecedentes, contexto y definiciones

El turismo médico en los siguientes 9 años generaría 4 000 millones de dólares y más de 4 mil pacientes; queremos iniciar con los segmentos dental y cosmético, con lo que se pueden obtener millones de dólares y miles de visitantes.

Gloria Guevara Manzo, secretaria de Turismo del gobierno federal

La especialización del turismo ha permitido generar y captar nuevos segmentos de mercado. Lo que hace un par de décadas fueron personas o grupos aislados que cruzaban fronteras en busca de productos y servicios de salud más económicos, se ha convertido en un flujo consolidado de pacientes que viajan de países desarrollados a otros donde la oferta de servicios de salud es de la misma —o mayor— calidad que en sus países de origen, pero con costos sensiblemente menores. En Europa, Asia y América el turismo médico es una realidad. Como en tantos otros aspectos, México tiene la incomparable ventaja competitiva de tener muy cerca al principal receptor y emisor de turismo médico del mundo: Estados Unidos. Conocer esta actividad es el primer paso para poder desarrollarla y ofrecer a nuestro país como el mejor destino de turismo médico para quien considere seguir un tratamiento en el extranjero.

Precisiones sobre el concepto de turismo médico

Los viajes de salud, de bienestar y de belleza al extranjero, conocidos como turismo médico y la emigración de personas en edad de retiro —principalmente norteamericanos y europeos— forman parte de un fenómeno creciente derivado del proceso de globalización en el flujo de personas, capitales y servicios que se presenta a nivel mundial. Esta tendencia puede generar

grandes beneficios económicos para nuestro país debido a su cercanía con el principal mercado de potenciales turistas médicos y viajeros en edad de retiro procedentes de los Estados Unidos⁵.

El turista médico es básicamente un paciente que viaja fuera de su lugar de residencia para someterse a atención médica, cirugías o tratamientos —cosméticos o quirúrgicos—, motivado principalmente por el costo a lo que se suman algunos otros incentivos.

Esta actividad está impulsada por cuatro factores principales:

1. El costo de los tratamientos fuera del país de origen,
2. La calidad de los servicios médicos que se ofrecen en el extranjero,
3. Las distancias de la ciudad de residencia a donde se ofrece el tratamiento, y
4. Las características de los centros médicos especializados.

Los servicios médicos más buscados incluyen cirugías especializadas tales como plástica, ortopédica, bariátrica, dental y cosmética.

Un reporte de la consultora Deloitte⁶ indica que más de 750 mil norteamericanos adultos usaron servicios quirúrgicos fuera de su lugar de residencia en el 2007, cifra que, de acuerdo al estudio, superará el doble al pasar a 1 millón 620 mil para el año 2012 con una proyección de crecimiento de ese mercado del 35% anual (*Medical Tourism: Consumers in Search of Value*, Paul H. Keckley, Deloitte Center for Health Solutions, 2008)⁷.

En enero de 2011 México anunció su intención de explotar el turismo médico como fórmula para compensar la caída de visitantes extranjeros derivada de la inseguridad en ciertas regiones del país (particularmente en la frontera norte) y la desaceleración económica estadounidense.

La secretaria de Turismo federal, Gloria Guevara Manzo, explicó durante el primer Foro de Turismo de Salud realizado en Monterrey el 1 de

⁵ <http://turismomedico.org/turismo-medico-en-mexico-con-fuerte-potencial/> Se pueden revisar algunas cifras alentadoras en este sentido. Recuperado el 13 de mayo de 2012.

⁶ [http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Mexico/Local%20Assets/Documents/mx\(es-mx\)TurismoMedico.pdf](http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Mexico/Local%20Assets/Documents/mx(es-mx)TurismoMedico.pdf). Recuperado el 10 de junio de 2012.

⁷ [http://www.deloitte.com/assets/Dcom-UnitedStates/Local%20Assets/Documents/us_chs_MedicalTourismStudy\(3\).pdf](http://www.deloitte.com/assets/Dcom-UnitedStates/Local%20Assets/Documents/us_chs_MedicalTourismStudy(3).pdf). Recuperado el 4 de mayo de 2012.

agosto de 2011⁸, que a nivel mundial más de 40 millones de personas salen de su país en busca de servicios médicos y que solamente para 2012 se espera que 1.6 millones de estadounidenses vayan a otra nación a realizarse algún tratamiento, por lo que México tiene grandes posibilidades de crecimiento en este rubro⁹.

Mientras México plantea una política que detone el turismo médico en el país, Argentina, Colombia, Canadá, Costa Rica, Brasil y Cuba ya iniciaron estrategias y actividades específicas para aprovechar este nicho de mercado; por lo que en primer término son los competidores potenciales de México. En los diez años recientes, países como Turquía, India, Tailandia, Malasia y Singapur han perfilado una creciente oferta de viajes y servicios hospitalarios de tercer nivel —alta especialidad para extranjeros— mercado que tradicionalmente era atendido en ciudades como Houston, Los Ángeles o Nueva York.

La gama de servicios de salud que puede ofrecer México comprende desde los simples chequeos hasta las intervenciones quirúrgicas y estéticas, trasplantes de órganos, tratamientos de enfermedades crónicas como diabetes e hipertensión, cáncer e isquémicas.

Por su parte el ex secretario de Salud José Ángel Córdova Villalobos, afirmó que México está en disposición de ofrecer en sus clínicas y hospitales privados certificados de servicios médicos hasta un 60% más económicos que en los Estados Unidos.

En la actualidad, unos 80 mil pacientes extranjeros se trasladan cada año para atenderse en hospitales y clínicas mexicanas por los que invirtieron en gastos de póliza 220 mil dólares en atención hospitalaria, según Jaime Cater Gutiérrez, presidente de Health Digital Systems, compañía especializada en software digital para el sector salud¹⁰.

Los extranjeros observan a México como una buena opción para atenderse de sus problemas de salud debido a que los costos de la atención en

⁸ <http://www.travel-news.com.mx/tendencias/salud/783-mexico-tiene-un-gran-potencial-para-el-desarrollo-de-turismo-de-salud>. Recuperado el 6 de mayo de 2012.

⁹ Boletín 144/2011 Secretaría de Turismo, lunes 1 de agosto de 2011.

¹⁰ <http://www.confederacion.org.mx/revista-detalle.asp?IDArticulo=423&IDGrupo=4>. Blanca Valadéz, recuperado el 2 de junio de 2012.

países desarrollados se elevaron sustancialmente en los últimos años y las aseguradoras redujeron las coberturas, como resultado, algunos hospitales y médicos se rehúsan a tratar a enfermos terminales y ciertos padecimientos.

En 2008, Sergio Raimond-Kedilhac Navarro escribió para el Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas (IPADE) el artículo «Turismo médico. Oportunidad para México»¹¹, en el que destaca que esta deberá ser una de las más vigorosas actividades de servicios para América Latina en el presente siglo. El documento identifica dentro de los Estados Unidos dos mercados potenciales en los que es factible competir debido a los menores precios de los tratamientos.

El primero es el de los 50 millones de estadounidenses que carecen de cobertura médica, poco más del 15% de la población. El otro incluye una proyección a 30 años, periodo en el que 100 millones de estadounidenses se jubilarán y no tendrán acceso a los servicios de salud en su propio país, debido a los elevados costos.

Según un informe de la firma McKinsey, el 40% de los turistas médicos elige el destino de acuerdo con la tecnología y los equipos sanitarios de vanguardia que ofrezca; el 32% lo hace por la mayor calidad de los procedimientos médicos; el 15% para evitar las listas de espera; el 9% por el menor costo de los tratamientos y el 4% por los precios del resto de los servicios que se requieren durante un tratamiento o intervención¹².

La organización Joint Commission International (JCI)¹³ se ha encargado de desarrollar un programa de certificación de centros sanitarios, clínicas y hospitales, a nivel mundial que garantiza la máxima calidad de los mismos.

Según McKinsey, «...el éxito de los proveedores pasa por ofrecer desde traductores o transporte privado desde el aeropuerto, a contar con la capacidad de gestionar cualquier preocupación que tenga el cliente, tanto rela-

¹¹ http://es-la.facebook.com/note.php?note_id=126196597396365&comments. Recuperado el 25 de mayo de 2012.

¹² http://www.mckinseyquarterly.com/Mapping_the_market_for_travel_2134. Tilman Ehrbeck, Ceani Guevara y Paul D. Mango, Mapping the market or medical travel, McKinsey&Company, mayo de 2008. Recuperado el 3 de mayo de 2012.

¹³ <http://es.jointcommissioninternational.org/enes/Accreditation-and-Certification-Process/> Recuperado el 12 de abril de 2012.

cionada con la organización del viaje como relativa a costumbres o elementos culturales del destino».

Por la cantidad de pacientes que recibe cada año, el principal destino para el turismo médico a nivel mundial son los Estados Unidos; sin embargo, suelen ser las élites de los países del mundo las que tienen acceso a esos tratamientos debido a sus altos costos. En este momento la tendencia crece en sentido contrario, con un cada vez mayor número de norteamericanos buscando alternativas económicas y de calidad fuera de sus fronteras.

Este segmento, relativamente joven de la actividad turística representa un potencial de negocios de varios millones de dólares en diversas prácticas médicas, de salud o bienestar; sin embargo, de unos años a la fecha hay países emergentes que han comenzado a recibir flujos de visitantes de forma constante que buscan tratamientos médicos o de belleza más económicos que en los Estados Unidos o en mejores circunstancias para su recuperación como Croacia, Sudáfrica, Costa Rica, Corea del Sur y México, que está haciendo esfuerzos sólidos por captar parte de este mercado turístico.

Debido a que los tratamientos médicos se han globalizado, se han multiplicado las opciones para realizarse una revisión de rutina o una intervención especializada, de manera que los Estados Unidos enfrentan una fuerte competencia en un proceso que ya no parece tener marcha atrás. Las mismas técnicas y tecnologías se aplican en países en desarrollo como Tailandia o la India que en países desarrollados como Francia o Inglaterra. Hay especialistas calificados tanto en Houston o Nueva York como en Tijuana o Monterrey; la movilidad de los pacientes internacionales es una constante: Estados Unidos recibe pacientes de la India, España los recibe del Norte de África o de Europa del Este, Costa Rica, de Alemania o Inglaterra, movimientos que son una muestra clara de un mercado globalizado¹⁴.

Los tres puntos más destacables para que un destino sea competitivo a nivel mundial en el mercado del turismo médico son:

1. La tecnología aplicada en los tratamientos médicos,
2. La calidad de los estándares de atención al paciente internacional, así como

¹⁴ <http://medicaltourism.com/>. Recuperado el 12 de junio de 2012.

3. Una eficiente estrategia de mercadotecnia que posicione la marca.

En este panorama, México cuenta con una serie de fortalezas para acceder al segmento del turismo médico, desde hace unos años se cuenta con infraestructura hospitalaria de vanguardia en ciertas ciudades y regiones del país, se dispone de tecnología de punta para la atención de todos los tratamientos médicos y recursos humanos de gran profesionalismo y calidad.

Aunado a ello, México tiene una posición geográfica privilegiada en Norteamérica (cerca de dos potenciales mercados: Estados Unidos y Canadá); la amplia conectividad aérea con ciudades de estados norteamericanos tan pujantes como California o Texas así como su conectividad con países de Europa, un factor muy importante que determina que México también tiene puentes de enlace con los principales países emisores de turistas médicos en el viejo continente como Inglaterra o Alemania.

Respecto a los tratamientos médicos los avances globales permiten ofrecer una medicina universal, la gran mayoría de los procedimientos que se ofrecen en Estados Unidos se aplican en México, en Europa o en Japón. Hay una codificación mundial de los tratamientos para reconocerlos y aplicarlos en cualquier país del mundo.

Para respaldar esta actividad, el gobierno federal ha decidido desarrollar un programa de acreditación de toda la cadena de valor: agencias de viajes, hospitales, clínicas especializadas, médicos, enfermeras, hoteles, lo que generará certidumbre en el paciente internacional en cuanto a la supervisión de los estándares de calidad con los que se deben contar para ser una potencia en este sector.

Aunque aún no se dispone de un presupuesto especial del gobierno federal para este nicho de negocios, está en marcha la primera etapa que es la certificación, para después desarrollar una estrategia de promoción y posicionamiento de México a nivel mundial a través de las embajadas y consulados, las oficinas del Banco Mexicano de Comercio Exterior (Bancomext), los módulos de Promexico y las oficinas de promoción turística en todo el mundo para que sean promotores de los tratamientos médicos que se ofrecen en nuestro país.

El panorama mundial y un enfoque nacional

La población en Estados Unidos y Europa está creciendo a un ritmo acelerado, por ello se requieren cada vez un mayor número de servicios de salud para personas de la tercera edad, lo que está colapsando a los servicios sanitarios de varios países.

En Estados Unidos los costos de los tratamientos médicos suelen ser restrictivos para millones de personas, mientras en Inglaterra y Canadá hay largas listas de espera para los pacientes, así como escasez de médicos y enfermeras.

Actualmente la situación de los servicios de salud en Estados Unidos es difícil, por los altos costos de los servicios de salud y el porcentaje de personas sin seguro que de acuerdo con Elise Gould, investigadora de las leyes del cuidado de salud en el Instituto de Política Económica en Washington alcanza los 50 millones de norteamericanos, lo que representa el número más alto de la historia¹⁵.

El panorama no es nada halagador, ya que la crisis del sistema sanitario estadounidense continuará debido al crecimiento de la población, al incremento generalizado en las afecciones crónicas, la escasa participación del sector público, los costos de los seguros médicos y del proceso de acreditación de los hospitales privados.

Estrategias internacionales

Algunos países han puesto en marcha una serie de iniciativas para estimular y promover el desarrollo del turismo médico, con lo que han logrado ya un significativo avance en este sector para mantener empleos de los sectores turismo y salud y generar una derrama económica constante. Algunos ejemplos son los siguientes:

En Asia. Desde 2003 Singapur Medicine es una multiagencia gubernamental pública con apoyo privado enfocada en promover a ese país como un

¹⁵ Más estadounidenses sin seguro, Michael Bowman, Voz de América online, www.voa.com. Recuperado el 12 de septiembre de 2009.

centro mundial de turismo médico y un avanzado centro para la atención de especialidades. Su estrategia está delegada en una serie de organismos como el Ministerio de Salud, el Consejo de Desarrollo y el Ministerio de Turismo¹⁶.

La India creó una categoría especial de visa —la visa M— para facilitar el acceso de turistas médicos. También ha recortado impuestos para prestadores de servicios médicos con el ánimo de incentivar al sector.

En Malasia¹⁷ se creó el Comité Nacional para la Promoción del Turismo de la Salud, conformado por el Ministerio de la Salud en 1998. Ha desarrollado un plan estratégico implementado tanto a nivel interno como en el extranjero a través de las embajadas, que incluye incentivos fiscales para empresas que logren conectar los servicios turísticos con los de salud con especial énfasis en las prácticas que logren certificaciones internacionales de excelencia.

Los gobiernos de Japón y Corea¹⁸ del Sur también han mostrado interés en incorporar planes de fomento al turismo médico en sus planes de desarrollo económico de mediano y largo plazos.

*En Europa*¹⁹. Polonia se ha convertido en un destino popular para los servicios dentales y cosméticos de los turistas de occidente. El turismo médico se ha desarrollado gradualmente a través de empresas privadas que pueden facilitar el acceso a las clínicas del sector público. Asimismo han creado la Cámara de Comercio de Turismo Médico asociada a la Asociación Polaca de Turismo Médico para incentivar esta actividad que pretende captar un creciente flujo de pacientes de varios países europeos.

Hungría también ha mostrado interés en desarrollar esta actividad en sus ciudades, particularmente en cuanto a la atención dental con la intención de ubicarse como «la capital dental del mundo» por la calidad y cantidad de sus especialistas en odontología.

¹⁶ Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scooping review, Lunt Neil, Smith Richard, Exworthy Mark, Stephen T. Green, Daniel Horsfall, Mannion Russell *et al.*, OECD, p. 22.

¹⁷ *Ibidem.*

¹⁸ *Idem.*

¹⁹ *Idem.*

Otros países emergentes como Croacia, la República Checa y Eslovaquia han dado pequeños pero sólidos pasos en la búsqueda de visitantes que además de disfrutar las bellezas naturales, arquitectónicas y culturales de sus naciones, aprovechan servicios de salud y bienestar en sus conocidos spas, clínicas y lugares de retiro que se están acondicionando con mejores servicios para satisfacer las necesidades de quienes requieren estos servicios.

En América. Sin duda Costa Rica y México son los países más adelantados en esta actividad. La nación centroamericana ha logrado posicionarse como un destino seguro de descanso, disfrute de la naturaleza y atención médica, al contar con una cada vez más profesional plantilla de hospitales y especialistas en un sector privado que se ha organizado de manera muy eficaz con el gobierno. La promoción en este sentido ha sido fundamental para ubicar a este país como un paraíso natural, ecológico con una amplia selección de clínicas y hospitales para el tratamiento, intervención y convalecencia médica.

En México el pasado 11 de noviembre el pleno de la Cámara de Diputados aprobó diversas disposiciones a la Ley General de Turismo para que la Secretaría del ramo impulse esta actividad relacionada con las personas que viajan a México para recibir servicios, tratamientos o intervenciones médicas²⁰.

El presidente de la Comisión de Salud de la Cámara de Diputados, Antonio Osuna Millán²¹, afirmó que con ello los servicios de salud podrían generar empleos para el país, ya que existe un potencial de seis millones de personas en busca de estos servicios a un mejor costo.

Expuso que México ocupa el lugar cuatro de 25 en América superando a Costa Rica y Brasil. El país ha subido ocho lugares en la comparación a nivel mundial de 2009 al 2011, ocupando el lugar número 43.

²⁰ www.diputadospan.mx/printUbi.asp?idNota=644520. Recuperado el 12 de abril de 2012.

²¹ <http://www.el-mexicano.com.mx/informacion/noticias/1/3/estatal/2011/08/31/497431/buscan-que-sea-politica-de-estado-turismo-medico.aspx>. Recuperado el 12 de junio de 2012.

El dictamen, avalado por 322 votos a favor destaca:

...que las secretarías de Turismo, Salud, Hacienda, Economía, serán las encargadas de coordinar los servicios relacionados para que se encuentren en condiciones óptimas y adecuadas para su impulso, de fomentar la creación de las políticas públicas necesarias para la promoción y pleno desarrollo del turismo de salud en todo el país.

Además los prestadores de servicios relacionados con el turismo de la salud se sujetarán a las normas, lineamientos y disposiciones que para tales efectos emitan las autoridades correspondientes.

En las consideraciones del dictamen se señala que más de 50 países han identificado el turismo médico como una industria nacional, siendo Cuba el destino médico del turismo por excelencia. Asimismo, destacan países como Colombia, El Salvador, Puerto Rico y Uruguay.

Al respecto, Jaime Cater²², presidente de Health Digital Systems (HDS), precisó que es en la frontera norte donde este fenómeno social se ha registrado con mayor incidencia en los últimos años, y donde se han creado clusters de hospitales, farmacias y otros servidores en materia de salud, para atender el llamado Turismo de Salud.

Esa es la gran apuesta de los sistemas de salud fronterizos; ya hay asociaciones como la de Monterrey, Tijuana, Chihuahua, de hospitales, farmacias, laboratorios y todo un grupo de prestadores de servicios de salud que se ponen de acuerdo entre ellos para ofrecer una oferta integrada, y se calcula que alrededor de 40 mil estadounidenses se atienden en diversas especialidades en México.

El presidente de HDS celebró el hecho de que ahora las autoridades de la Ciudad de México y otros destinos turísticos del país también se involucren en este proceso de turismo mundial en materia de salud, y agregó que el potencial puede ser mayor, pero muchos de los hospitales en el país no cuentan con la certificación internacional (JCI).

²² http://directoriodehospitales.entornomedico.net/index.php?option=com_content&view=article&id=238:crece-25-turismo-de-salud-en-mexico&catid=94:mexico&Itemid=131. Recuperado el 12 de junio de 2012.

Contar con ello les permitirá que muchos financiadores de servicios médicos en Estados Unidos, como son las aseguradoras, paguen a sus clientes la atención hospitalaria en territorio nacional.

Health Digital Systems (HDS)²³ es de las pocas firmas del país que ofrece al sector salud privado y público un modelo de gestión y las aplicaciones tecnológicas necesarias que facilitarían esa certificación²⁴.

En este marco la Confederación Nacional Turística anunció la firma de un convenio con la Asociación Mexicana de Turismo de Salud para crear paquetes para paseantes interesados en dicho segmento, el cual se estima generará ingresos por mil millones de dólares el próximo año.

La Asociación Mexicana de Agencias de Viajes será la encargada de coordinar los trabajos junto con la Cámara Nacional de Aerotransportes y la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles²⁵. Cifras del sector revelan que el número de *baby boomers* norteamericanos de 65 años o más se duplicará en el 2050, y el número de personas de 85 años o más se multiplicará por cuatro para ese mismo año. En 2030 más de la mitad de la población adulta de los Estados Unidos tendrá más de 50 años «cuando tenga 64, como los *baby boomers* cambiarán el sistema de salud»²⁶.

Más de seis de cada diez integrantes de esa generación sufrirá alguna afección crónica. En cuanto a las afecciones más de uno de cada tres *baby boomers*, es decir, más de 21 millones de personas serán consideradas obesas. Uno de cada cuatro —unos 14 millones— vivirán con diabetes. Y casi uno de cada dos, más de 26 millones, tendrán problemas de artritis²⁷.

Otro factor que incide en los países del primer mundo es la escasez de profesionales de la salud, hay al menos medio centenar de países —muchos de ellos de Europa, Canadá y Estados Unidos— que tienen una crisis severa

²³ <http://www.saludhds.com.mx:8080/>. Recuperado el 12 de abril de 2012.

²⁴ HDS crea software de gestión y crece 240%, Alma López, *Revista Expansión*, agosto 2009. Recuperado el 12 de abril de 2012.

²⁵ <http://eleconomista.com.mx/industrias/2011/11/28/elevan-apuesta-turismo-medico> Elevan apuesta por turismo médico, Alejandro de la Rosa, *El Economista*, 28 de noviembre de 2011. Recuperado el 10 de junio de 2012.

²⁶ First Consulting Group, Asociación Norteamericana de Hospitales. <http://www.americanpregnancy.org/>. Recuperado el 9 de abril de 2012.

²⁷ *Idem*.

en este aspecto. Cada año se requieren más proveedores de servicios médicos, profesionales de apoyo de gestión así como trabajadores del sector de la salud para llenar el vacío actual de profesionales de esta área.

México ocupa un lugar muy destacado dentro de la medicina mundial por la gran cantidad de la infraestructura de primer nivel con que cuenta en más de una docena de ciudades y estados del país, y también por la calidad de sus especialistas en prácticamente todas las ramas de la medicina, que se han preparado tanto en universidades públicas como privadas manteniendo una actualización constante en los equipos y tratamientos de vanguardia que surgen de forma incesante.

Quien considere que México es un país atrasado en prácticas médicas, que no disponemos de tecnología de vanguardia o de especialistas en ciertas ramas de la medicina, o que no hay calidad en nuestros servicios médicos o lineamientos sanitarios rigurosos, no conoce los grandes avances que ha logrado nuestro país en un par de décadas; las inversiones en el sector en Tijuana, Monterrey, Guadalajara, Puerto Vallarta, Ciudad de México, Mérida, por citar algunas ciudades con núcleos hospitalarios de excelencia están a la vista, y también la gran cantidad de pacientes, nacionales y extranjeros, que cada año reciben tratamientos que prolongan y mejoran su calidad de vida en diversos aspectos.

Año con año cientos de pacientes norteamericanos que residen en el área de Puerto Vallarta y la Riviera Nayarit, siguen tratamientos médicos y comentan que en México tenemos médicos, enfermeras e instalaciones hospitalarias de la misma o mayor calidad que la que encuentran en Estados Unidos o en cualquier país desarrollado del mundo.

Desde que México expandió su comercio internacional y entró a competir con las potencias de Norteamérica, el sector médico privado ha modernizado todas sus instalaciones hospitalarias y sus médicos han tenido la oportunidad de prepararse tanto en México como en el extranjero por lo que tenemos cada vez más especialistas reconocidos a nivel mundial. Los especialistas mexicanos suelen pertenecer a asociaciones médicas locales y mundiales para mantenerse al día con las novedades e información de vanguardia de cada especialidad.

Por ello podemos afirmar que la calidad de la medicina mexicana es igual a la de cualquier parte del mundo, y en muchos casos es superior, porque en México le agregamos un componente de gran relevancia en los tratamientos médicos que es la parte humana; la identificación plena del médico con sus pacientes es algo que se ha ido perdiendo en los países del primer mundo, debido a la gran cantidad de situaciones de posibles demandas que enfrentan, lo que dificulta una solidaridad y confianza plenas entre el especialista y su paciente.

En países del primer mundo se ha hecho más grande el distanciamiento entre el médico y los pacientes, al grado de que ya han dejado de relacionarse como seres humanos, el trato que se da es muy frío y mecánico por el riesgo de las demandas. En Estados Unidos y otros países practican una medicina «a la defensiva», muchos especialistas suelen estar temerosos de la posibilidad de ser demandados por los pacientes, de este modo los médicos están más preocupados por no tomar ciertos riesgos en los tratamientos que aplican, que por lo fundamental que debe ser preservar la salud del paciente²⁸.

En México y otros países en desarrollo, aún podemos ofrecer una medicina que trate a la persona, al individuo y sus afecciones físicas o mentales, que se preocupa por el dolor humano por el cual los pacientes acuden con nosotros. México es reconocido como un país hospitalario, amable, y todas las características de la personalidad mexicana se aplican también al mundo médico, al mundo de las relaciones humanas y de una fraterna relación médico-paciente, es algo en lo que estamos en ventaja sobre muchos otros países. En tecnología e infraestructura se tiene todo el equipamiento, instalaciones y personal capacitado, y se está en la búsqueda de obtener las acreditaciones internacionales que se requieren para ofrecer a México como el mejor destino médico del mundo.

Una gran cantidad de médicos mexicanos se han preparado en Estados Unidos y Canadá, ya sea mediante estudios universitarios, especializaciones, cursos o diplomados y están sensibilizados para una correcta atención de los requerimientos de los pacientes norteamericanos.

²⁸ <http://www.anestesia.com.mx/articulo/actitud.html>. Consideraciones de un sector de profesionistas de la salud. Recuperado el 11 de junio de 2012.

Los pacientes extranjeros que son atendidos en México suelen regresar a su país muy complacidos por la calidad de las instalaciones hospitalarias y la calidez del trato de los especialistas mexicanos. Es probable que en un principio el paciente extranjero pueda tener desconfianza en salir de su país, hay factores que los pueden hacer dudar, pero cuando escuchan de sus propios parientes y amigos que han sido atendidos en México se convencen de que es seguro, más económico y con una gran calidad humana, al estar aquí se dan cuenta de que nuestras prácticas médicas están al mismo nivel que en cualquier hospital de los Estados Unidos.

Factores que permiten el desarrollo del turismo médico

El desarrollo del turismo médico apunta a un paradigma que implica el cambio (para un sector de la población mundial) de la noción de «ciudadanos» con derechos a recibir servicios médicos a la de «consumidores» de servicios de salud que tienen una oferta internacional para elegir. Y como todo consumidor, quien requiere servicios médicos compara en un mercado globalizado el lugar del mundo que puede ofrecerle la misma calidad (o mayor) a la que encontraría en su país, pero a un menor costo.

La mayoría de los expertos de los ámbitos turístico y de la salud consideran que las predicciones para este mercado global de servicios médicos son difíciles de hacer, pero coinciden en que la dirección y velocidad de este movimiento está creciendo claramente del norte hacia el sur y de occidente a oriente, lo que crea un flujo dinámico de pacientes entre diversos países y regiones.

El turismo médico puede ser entendido desde el punto de vista de la movilidad de los pacientes de la siguiente forma:

- *Visitantes temporales en el extranjero.* Son turistas que hacen un viaje al extranjero de corta duración para recibir algún tipo de atención médica que requiera poco tiempo de recuperación.
- *Residentes de largo plazo.* Cada vez hay un mayor flujo de norteamericanos que deciden retirarse en comunidades del extranjero, entre sus consideraciones de movilidad se cuentan la seguridad, el clima, las distancias

cortas a sus lugares de origen y los servicios de salud de calidad y a menor costo que puedan recibir en el extranjero.

- *Habitantes fronterizos*. Los residentes de las franjas fronterizas, de manera muy específica los estadounidenses que viven en ciudades a no más de 100 kilómetros de México suelen desplazarse a nuestro país para recibir atención médica que puede ser dental, cosmética o bariátrica, lamentablemente situaciones asociadas a la criminalidad y la percepción de la violencia en México han hecho que ese flujo disminuya drásticamente.
- *Pacientes enviados al extranjero*. Son los pacientes que eligen ser tratados en el extranjero mediante aseguradoras o agencias de salud transnacionales con las que tienen un convenio; por lo regular optan por esta decisión luego de estar en largas listas de espera para recibir atención o por falta de especialistas o equipamiento en su país de origen.

La industria del turismo médico es dinámica y volátil y está condicionada por una serie de factores que incluyen el clima económico global, los cambios en las políticas domésticas, la inestabilidad política de un país, la seguridad de una región, las restricciones de viaje, las técnicas publicitarias, los factores geopolíticos y algunas otras alertas reales o sobreestimadas.

A diferencia de otras situaciones de movilidad médica, esta actividad involucra la decisión voluntaria del paciente como consumidor de servicios de salud que elige opciones de tratamientos acordes a sus necesidades en un mercado dinámico donde médicos especialistas, clínicas y hospitales exponen su oferta con el apoyo de agencias especializadas y algunas políticas de gobierno ya claramente definidas.

Se pueden identificar cinco impulsores que incrementan la demanda de servicios médicos en el extranjero, estos son: familiaridad, disponibilidad, costo, calidad, y legislación médica.

En términos de familiaridad, los turistas médicos optan por acudir a un país que les guste (por factores de seguridad, medio ambiente, clima y hospitalidad) y que después de un análisis personal de las opciones han encontrado los servicios médicos que requieren. La disponibilidad tiene que ver con la oferta de tratamientos, algunos de los cuales pueden estar sujetos a largas listas de espera en sus países de origen, por no estar disponibles o

incluso no ser legales. El costo y la calidad de los servicios médicos son factores que van de la mano, los turistas médicos buscan al menos la misma calidad de los tratamientos que obtendrían en sus países de origen, pero a un costo menor. Respecto a la legislación médica, los turistas que buscan servicios de salud están condicionados por la oferta de los tratamientos a los que de forma legal se puede acceder en un país extranjero.

El factor de los *baby boomers*

Uno de los mercados más grandes del turismo de salud es la generación conocida como *baby boomers*, norteamericanos que buscan retirarse fuera de los Estados Unidos. En 2008 alrededor de 38 millones de *baby boomers* estuvieron en proceso de retiro. Para el año 2009 la cifra aumentó a 79 millones de los cuales 8.8 millones son de California, 5.6 millones de Texas, 5.1 millones de Nueva York y 4.7 millones de Florida, según la Asociación de Turismo Médico (MTA por sus siglas en inglés) de los Estados Unidos²⁹.

El turismo para retirados es aquel destinado a brindar las instalaciones y servicios necesarios a personas en edad de retiro para que gocen de una estancia placentera, amenidades propias de la edad y cuidados especializados.

Las comunidades de jubilación de cuidado continuo Continuing Care Retirement Communities (CCRC)³⁰, ofrecen a las personas de mayor edad lugares con alojamientos económicos y condiciones flexibles, diseñados para satisfacer sus necesidades de salud y vivienda, tomando en cuenta que estas necesidades pueden cambiar con el tiempo.

Los CCRC cuentan con tres tipos de servicios básicos:

1. *Independent living* (vida independiente), para adultos mayores activos y saludables.
2. *Assisted living* (vida asistida), para adultos que requieren asistencia para algunas de sus actividades diarias tales como bañarse, comer, vestirse, ir al baño, pero que también buscan experimentar algo de independencia.

²⁹ «Estirar los ahorros, los baby boomers preparan su jubilación», <http://www.americaeconomia.com/economia-mercados/estirar-los-ahorros-los-baby-boomers-preparan-su-jubilacion>. Recuperado el 11 de mayo de 2012.

³⁰ http://www.aarp.org/relationships/caregiving-resource-center/info-09-2010/ho_continuing_care_retirement_communities.html. Recuperado el 11 de mayo de 2012.

3. *Nursing* (asistencia de enfermera), adultos con necesidad de asistencia mayor o constante, como con problemas de memoria tales como demencia o Alzheimer.

Expertos del sector coinciden en que los puntos clave de la actividad incluyen crear un Acuerdo Nacional de Turismo Médico y Salud con todos los actores involucrados. Buscar acuerdos entre el gobierno mexicano y la asociación para atraer a grupos de aseguradoras médicas norteamericanas y de grandes empresas con autoaseguramientos ofreciendo reducción de costos para retirados norteamericanos y excelente calidad en el servicio³¹.

Fomento a la creación de agencias de viajes especializadas en el turismo de salud que se encarguen de la intermediación y ofrezcan calidad, precios accesibles y fomenten el prestigio de toda la industria mexicana.

El estudio menciona que después de la seguridad, la atención médica ocupa el segundo lugar en importancia entre los servicios demandados por los residentes de comunidades en retiro de los Estados Unidos en el extranjero. Algunas otras características son: que sea un lugar con servicios de calidad, que tenga centros comerciales, tiendas de autoservicio, farmacias, caminos de fácil acceso y centros de convivencia.

Los costos de la *assisted living*³² en los Estados Unidos son en promedio de 3 mil dólares al mes, en México los precios de esta actividad pueden representar un ahorro del 65%.

México tiene ventajas tales como su ubicación estratégica en Norteamérica, los costos atractivos, la atención de primera calidad, la calidez en el trato personal, el clima cálido y los polos turísticos consolidados.

En México la atención médica en el sector privado es siempre cálida y personalizada, el doctor supervisa personalmente los tratamientos, revisa la evolución de la cirugía y da las instrucciones para que el paciente siga su

³¹ <http://www.slideshare.net/cnpcolombia/informe-nacional-competitividad-2008-2009>. Turismo de Salud y Retiro en México, Bufete de Consulta Asesoría Estratégica, 2009. Recuperado el 12 de junio de 2012.

³² <http://www.saludyfarmacos.org/wp-content/files/jan03.pdf>. Lectura recomendada al respecto de este importante tema en varios países de América Latina. Recuperado el 14 de junio de 2012.

rehabilitación en casa, asimismo puede ofrecer un reporte médico en inglés con los códigos universales que el paciente requiere para que en su país de origen los médicos puedan seguir las indicaciones para continuar su rehabilitación. La comunicación entre paciente y médico suele continuar dos o tres meses durante el proceso de recuperación.

Un gran porcentaje de los viajes en la actualidad se organizan y adquieren a través de internet, la misma situación aplica para el segmento del turismo médico. Al evaluar sus opciones, un paciente busca las credenciales y experiencia del médico que lo puede atender en el extranjero, ubica e investiga el hospital donde va a ser tratado, cuestiona con qué técnicas y herramientas tecnológicas es tratado el padecimiento que le aqueja y los resultados que se han obtenido en otros pacientes. Como cualquier otro viajero, un turista médico exige referencias, mismas que considera y evalúa de acuerdo con la cercanía o confianza de quien se las da, para tomar una decisión al respecto.

Un reciente estudio realizado en los Estados Unidos, reveló que la mayoría de los turistas médicos que llegan a nuestro país son de origen latino, incluyendo a paisanos que aprovechan su estancia en distintas ciudades de México para hacerse cirugías dentales, bariátricas, estéticas y oftalmológicas. Ahora se hace necesario realizar intensas campañas de promoción en el mercado anglosajón y afroamericano para que cada vez más miembros de estas comunidades vengan a nuestro país a realizarse tratamientos médicos³³.

Tradicionalmente las ciudades de México que mayor cantidad de turistas médicos reciben son las que se ubican en la frontera o en ciudades cercanas a ésta como Tijuana, Monterrey, Saltillo, Reynosa, Nuevo Laredo, incluso en un periodo Ciudad Juárez; sin embargo, debido a la crisis de inseguridad por la que ha atravesado esa región la cifra de turistas que cruzan la frontera hacia las ciudades mencionadas ha disminuido dramáticamente entre el 50% y el 80%³⁴.

³³ <http://www.miambiente.com.mx/?p=10949>. Recuperado el 12 de mayo de 2012.

³⁴ <http://imco.org.mx/ciudades2010/PDFS/Indicedecompetitividadurbana2010.pdf>. Recuperado el 12 de mayo de 2012.

No obstante, de forma paralela al decrecimiento del turismo médico en la frontera norte de México, otras ciudades se benefician de estos flujos turísticos por su capacidad hotelera y su creciente red hospitalaria como la Ciudad de México, Guadalajara, León y recientemente Mérida.

Los destinos turísticos de playa como Cancún, Puerto Vallarta y Los Cabos, que en una década han recibido importantes inversiones en infraestructura hospitalaria de calidad, han captado la atención de extranjeros —estadounidenses y canadienses— debido, principalmente, a que cuentan con una comunidad de retirados que han dado impulso a esta actividad, cuyos miembros han servido como las mejores referencias para nuevos jubilados que llegan por temporadas a disfrutar del clima cálido de las costas nacionales, y que en determinado momento deciden seguir sus tratamientos médicos en México.

Sin embargo, también hay una serie de limitantes que superar como los pocos hoteles y desarrollos con instalaciones médicas integradas, los destinos turísticos desarrollados con insuficiente infraestructura de asistencia médica, el rezago con respecto a otros países en instalaciones certificadas y la imagen negativa de México en el exterior en aspectos de seguridad.

En cuanto a las comunidades en el retiro, Estados Unidos ha impulsado la construcción de viviendas para adultos mayores con materiales de calidad y con accesos más amplios y cómodos, adaptados al uso de sillas de ruedas y algunos otros implementos ortopédicos, México debiera hacer lo mismo.

2. Los eslabones de la cadena del turismo médico

En países como México el costo de una cirugía puede ser menor, hasta en 60%, que en los países desarrollados.

José Ángel Córdova Villalobos, ex secretario de Salud del gobierno federal

Características de los jubilados norteamericanos residentes en México³⁵

Un reporte del doctor Alejandro Díaz Bautista, catedrático en Economía y profesor investigador del Departamento de Estudios Económicos de El Colegio de la Frontera Norte, publicado en 2011 informa que México es el país con el mayor número de residentes norteamericanos en el extranjero.

Las estimaciones muestran que en 1990, el número de residentes estadounidenses en México era de aproximadamente 194 mil personas, mientras que en el 2000 se reportaban cerca de 345 mil estadounidenses en México, la tendencia sigue a la alza, se estima que luego de 2010 ya hay más de un millón viviendo en nuestro país de forma permanente.

Las primeras proyecciones nos indican que los migrantes estadounidenses en México pueden contribuir en un poco más del 1.5% del PIB del país. El análisis económico nos muestra una estimación de unos 10 mil millones de dólares en propiedades que los estadounidenses están comprando en México y se espera que pase, en unos años, a 16 mil millones de dólares, además de la contribución de los estadounidenses expatriados en México y los que utilizan sus jubilaciones para vivir en México.

³⁵ Migrantes y su contribución a la economía de BC y EE.UU., Alejandro Díaz-Bautista, www.la-ch.com. Recuperado el 14 de junio de 2010.

De acuerdo con estimaciones económicas que se basan en cifras del Censo de Estados Unidos, el número de estadounidenses en México puede ascender a 5 millones en el año 2025, debido a que la población americana de mayor edad crece y los norteamericanos buscan lugares cálidos y más baratos, donde sus dólares puedan rendir un poco más para poder retirarse.

El análisis económico nos muestra que los extranjeros tienen distinta temporalidad de estancia en el país y se pueden promover prórrogas que alargan su fecha de salida de México, por lo que no es posible determinar un periodo promedio de permanencia en nuestro país. Son los estados de Jalisco, Distrito Federal y Baja California las principales entidades donde viven los norteamericanos, pero otros expatriados y jubilados norteamericanos viven también en los estados de Michoacán, Morelos, Guanajuato, Yucatán y Estado de México, principalmente.

Un 60% de los extranjeros viven en Jalisco, en el área de Ajijic, el lago de Chapala y Puerto Vallarta; al igual que en el estado de Guanajuato, en San Miguel de Allende y sus alrededores; en Mazatlán, Sinaloa; en Puerto Peñasco, Sonora, en la zona costera de Baja California, en ciudades como Tijuana, Rosarito, Ensenada, y en el sur de la península en La Paz y Cabo San Lucas, al igual que en el Distrito Federal y hasta en Cuernavaca, Morelos.

Respecto a su origen, un 70% de los estadounidenses que viven en México vienen de los estados de California y Texas, y 30% son de los 48 estados restantes.

El análisis nos indica que los migrantes californianos en México se estiman en más de 450 mil personas y radican principalmente en los estados de Baja California, Baja California Sur, Sonora, Distrito Federal, Jalisco, Chihuahua, Estado de México, Nuevo León, Zacatecas, Coahuila, Guanajuato, Michoacán, entre otros. La comunidad de californianos que arribó a México a mediados del siglo XX y hoy en día son la comunidad más numerosa de estadounidenses radicados en territorio mexicano sin tomar en cuenta el vínculo que ha existido desde hace siglos.

Los migrantes texanos en México se estiman en cerca de 250 mil personas que radican en entidades como Chihuahua, Tamaulipas, Nuevo León, Distrito Federal, Jalisco, Estado de México, San Luis Potosí, Zacatecas, Coahuila, Guanajuato, Michoacán y Baja California, entre otros.

Las personas originarias de Arizona en México se estiman en 21 mil aproximadamente y son personas radicadas principalmente en Sonora, Baja California, Chihuahua, Distrito Federal, Jalisco, Chihuahua, Sinaloa, Nuevo León, Zacatecas, Coahuila, Guanajuato, Michoacán, entre otros. Se menciona que esta comunidad arribó a México a mediados del siglo XX.

Los migrantes de Nuevo México en México se estiman en 50 mil personas aproximadamente y radican en los estados de Chihuahua, Sonora, Coahuila, San Luis Potosí, Zacatecas, Jalisco, Guanajuato, Michoacán, entre otros.

El análisis también muestra estimaciones de la presencia de personas de Alaska en México que vienen al país como estudiantes, empresarios y turistas cíclicos en ciertas estaciones del año, cuando Alaska es azotada por frentes fríos y temporadas gélidas. Cada año miles de alaskaños se refugian y migran a territorio mexicano en las épocas frías de uno hasta tres meses de estancia, en calidad de turistas y residentes.

De igual manera, los migrantes neoyorkinos en México se caracterizan por ser también estudiantes, empresarios y jubilados que viven en entidades como el Distrito Federal y hasta en Baja California. Asimismo hay muchos migrantes cíclicos dependiendo de las estaciones del año, cuando Nueva York padece los efectos del mal tiempo.

Los estadounidenses en México se han mudado por diversas razones como son: por motivos laborales, por el bajo costo de la vida, porque adquirieron una vivienda en el país, por las diferencias en el modo de vida, por el clima, por la cercanía geográfica a los Estados Unidos, por motivos de salud y en gran medida para pasar su jubilación y retiro. Los estadounidenses jubilados son posibles compradores de casas que buscan facilidades médicas para tratar la mayoría de las enfermedades de su vejez y se tuvo un incremento importante de los llamados *baby boomers* en México a principios de la primera década del siglo XXI.

La crisis económica de 2009 incrementó el número de estadounidenses que decidieron vivir en México, por los bajos costos de las viviendas y porque sus dólares rinden más aquí. Ahora los norteamericanos y otros extranjeros ven que en México son baratos los gastos de servicios, la comida, gasolina y que para una edad de jubilación les es factible contratar servi-

dumbre y servicios de salud³⁶. Sin embargo, las alertas de inseguridad para los ciudadanos de los Estados Unidos que viven en México, han causado un efecto de regreso de norteamericanos a los Estados Unidos en estados como Chihuahua y Nuevo León.

Por otra parte mientras en Estados Unidos se implementa con muchos obstáculos una reforma al sistema de salud, miles de estadounidenses retirados en México han encontrado tranquilamente una solución por su propia cuenta al registrarse en el plan de atención médica que opera el Instituto Mexicano del Seguro Social³⁷ (IMSS), aun cuando el sistema tiene fallas y las instalaciones no cuentan con tecnología de punta.

De acuerdo con una encuesta³⁸ de la Unidad de Seguros, Pensiones y Seguridad Social de México, del aproximadamente un millón de residentes estadounidenses en México, las dos terceras partes (67.7%) se atienden en Estados Unidos y deben viajar de regreso a su país. De estos, 37.3% retorna una vez al año, y 21.2% lo hace dos veces al año, los que sumados representan prácticamente 6 de cada 10; y un 21.4% adicional viaja cinco o más veces cada año, los que son fundamentalmente población localizada en la franja fronteriza. Todos estos residentes señalan que uno de los motivos principales de su viaje de retorno es la atención médica.

Uno de los principales problemas mencionados por los retirados estadounidenses es la imposibilidad de reembolsar los gastos médicos realizados en México por Medicaid y Medicare, los seguros médicos públicos de Estados Unidos, y por algunos seguros médicos privados. En el primer caso se encuentra el 24.9% de los jubilados, y en el segundo el 27.9%, casi una tercera parte.

Únicamente el 15.4% cuenta con un seguro médico con cobertura en México, y el 6.7% ha adquirido un seguro médico privado mexicano. Es de destacarse que el 13.8% de estos retirados no cuenta con ningún asegura-

³⁶ Serie de trabajos de investigación sobre la jubilación de estadounidenses en México. Datos demográficos y prioridades en los estilos de vida. International Community Foundation, www.icfdn.org; www.icfdn.org/publications/retireeresearch/?page_id=311. Recuperado el 23 de marzo de 2010.

³⁷ <http://www.imss.gob.mx/>. Recuperado el 10 de mayo de 2012.

³⁸ <http://estepais.com/site/?p=25559>. Recuperado el 1 de junio de 2012.

miento para la atención de su salud, 5.3% (poco más de 50 mil personas) se encuentra afiliado al IMSS y 0.5% al Seguro Popular³⁹.

De acuerdo con Sepúlveda Amor, el análisis económico y de políticas públicas nos indica que se podría lograr atraer cerca de 5 millones de norteamericanos retirados a México, lo que podría aumentar la contribución económica al país, si se expanden los beneficios para los jubilados estadounidenses en el sector de los servicios médicos en México. Se ha mencionado que la clave para atraer a más jubilados y turistas que buscan servicios médicos, es que existan más hospitales en la región certificados por la Comisión Mixta Internacional (JCI por sus siglas en inglés)⁴⁰ de los Estados Unidos, la cual establece que se cumplan con las normas estadounidenses.

Las estimaciones señalan que el costo de asistencia médica en México es un 70% más barato que en los Estados Unidos. El análisis económico y de política pública nos indica que se puede llegar a un acuerdo entre México y los Estados Unidos, que permitiera a la Administración Financiera de Asistencia Médica de Estados Unidos pueda pagar por los beneficios de Medicare a los residentes retirados que vivan en México, ya que bajo las reglas actuales, el Medicare sólo cubre servicios del cuidado de la salud en su país. El análisis también indica que la población norteamericana está envejeciendo, con un récord de déficit presupuestario que está elevando los costos del cuidado de la salud de los norteamericanos, mientras que México y otros países de América Latina necesitan urgentemente más turismo e inversión.

Por otra parte, la nacionalidad de los que vienen a trabajar a México depende en mucho de la inversión extranjera directa (IED). Al incrementarse la IED proveniente de los Estados Unidos, hay más estadounidenses trabajando en México, principalmente en puestos medios y altos mandos. El modelo que más se utiliza es el de «expatriado», donde la persona enviada a otro lugar tiene el sueldo pagado en el país de origen más otros beneficios por moverse de residencia (renta, escuelas, seguridad, entrenamiento). Los expatriados por lo regular ocupan posiciones altas como: director general o de finanzas, no obstante, no hay un área en la que estén más concentrados.

³⁹ *Ibidem.*

⁴⁰ <http://es.jointcommissioninternational.org/enes/>. Recuperado el 23 de mayo de 2012.

El estudio refiere que muchos jubilados son relativamente jóvenes, siendo más de la mitad, menores de 65 años. Son más bien personas divorciadas que sus contemporáneos viviendo en los Estados Unidos y aproximadamente el 30% son solteros (viudos, divorciados o que nunca se casaron). Casi el 70% tienen un ingreso superior a 25 mil dólares norteamericanos al año. De aquellos encuestados, más del 80% son propietarios de sus casas y la mayoría paga en efectivo por ellas.

En la actualidad se calcula que un millón de estadounidenses viven en México o son propietarios de una segunda vivienda en este país.

Para Rubén Morales, presidente de la consultora Tourism Global Position, la actual crisis mundial podría incrementar el número de estadounidenses que decidan vivir en México, por los bajos costos de las viviendas y el sólido sistema financiero⁴¹. Morales coincide con la visión de muchos otros expertos en el sentido de que uno de los retos que enfrenta México es la promoción, y «considero que desarrolladores mexicanos todavía no descubren al 100% el mercado estadounidense y sus beneficios. Hay que aprovechar este sector que quiere emigrar a México».

Actualmente el mercado es de cerca de 10 mil millones de dólares en propiedades que los estadounidenses están comprando y se espera que pase en menos de dos años 16 mil millones de dólares⁴².

Los extranjeros ven que en México son baratos los gastos de servicios, la comida, gasolina y para su edad les es factible contratar servidumbre.

El gobierno mexicano ha creado visados especiales para los jubilados estadounidenses, estos visados FM3 son necesarios para comprar una propiedad en nuestro país y son relativamente fáciles de obtener. Además, México exime a los jubilados de los impuestos de importación durante seis meses y los impuestos de propiedad son muy bajos, entre el 0.01 y 0.04%⁴³.

⁴¹ Vendrán más jubilados de Estados Unidos a México, Notimex, www.informador.com.mx; www.informador.com.mx/.../vendran-mas-jubilados-de-estados-unid... Recuperado el 29 de octubre de 2011.

⁴² *Ibidem*.

⁴³ Régimen fiscal de los residentes en el extranjero, Sistema de Administración Tributaria. ftp://ftp2.sat.gob.mx/asistencia_ftp/.../reg_fiscal_residextranj.pdf. Recuperado el 5 de junio de 2012.

La liberación gradual del comercio y la consecuente reducción de las tarifas ha proporcionado nuevos beneficios a los inversores estadounidenses. Varias entidades financieras se han transferido a México para sacar provecho de la inversión en vías de expansión.

Comparado con los jubilados mexicanos, los estadounidenses disponen de mucho más capital humano y financiero. Con esta cantidad de dinero disponible, los jubilados estadounidenses han creado trabajos para los locales en la construcción, la asistencia médica y el cuidado de ancianos, o se lo gastan en tiendas que ya conocen como Wal-Mart, Home Depot y Costco, las cuales están entrando en el mercado local por todo México⁴⁴.

El grado de integración de los jubilados en la población local varía. Las barreras lingüísticas y las diferencias culturales, unidas a las diferencias económicas, terminan por crear comunidades de jubilados compuestas mayormente por estadounidenses, lo cual puede aumentar los costos de propiedad y desplazar a los locales de sus vecindades tradicionales. Sin embargo, los estudios y la experiencia demuestran que los jubilados participan en el cumplimiento de las leyes locales, aprecian la cultura local de la que consumen numerosos productos y se involucran en organizaciones sociales y caritativas.

Condiciones que deben cubrir los hospitales mexicanos para acceder al tratamiento de pacientes extranjeros

La acreditación y certificación de la Joint Commission International (JCI)⁴⁵ es el requisito principal que exigen muchos pacientes para sentirse seguros de que se garantiza un entorno seguro para sus tratamientos, con la certificación de instalaciones, procedimientos y personal médico.

Este proceso es voluntario y muestra el compromiso de las organizaciones hospitalarias a nivel mundial para mejorar en forma permanente la seguridad del paciente.

⁴⁴ Nuevos salarios mínimos 2012, por área geográfica general y profesional, www.conasami.gob.mx. Recuperado el 10 de junio de 2012.

⁴⁵ *Vid. Infra.*

El documento rector de la JCI establece que este organismo «...ayuda a las organizaciones internacionales de atención de la salud, agencias de salud pública, ministerios y secretarías de salud a evaluar, mejorar y demostrar la calidad de la atención al paciente y al mismo tiempo a adaptarse a los factores legales, religiosos y culturales específicos de cada país»⁴⁶.

La JCI enumera seis beneficios de la acreditación y certificación:

1. Mejorar la confianza pública como una organización que valora la calidad y la seguridad del paciente.
2. Hacer participar a los pacientes y sus familias como socios en el proceso de atención.
3. Construir una cultura abierta al aprendizaje a partir de acontecimientos adversos y asuntos de seguridad.
4. Garantizar un ambiente de trabajo eficiente y seguro que contribuya a la satisfacción del personal.
5. Establecer un liderazgo de colaboración que se esmera por alcanzar la excelencia en la calidad y la seguridad del paciente.
6. Entender cómo mejorar continuamente los procesos y resultados de la atención clínica.

El 2009 marcó el décimo aniversario del primer hospital acreditado por la JCI, el hospital israelita Albert Einstein, un establecimiento privado no gubernamental sin fines de lucro en São Paulo, Brasil. Desde entonces, más de 400 organizaciones públicas y privadas para la atención de la salud en 39 países han obtenido acreditación o certificación de la JCI, que se otorga a hospitales, centros de atención ambulatoria, laboratorios de análisis clínicos, servicios de atención continuada, organizaciones de transporte médico y servicios de atención primaria; asimismo, otorga certificación a programas de atención clínica en 15 áreas⁴⁷.

La organización establece que los estándares de la JCI han sido formulados por expertos en atención de la salud de nivel internacional, los cuales establecen expectativas que son uniformes y alcanzables.

⁴⁶ www.jointcommissioninternational.org. Recuperado el 10 de junio de 2012.

⁴⁷ <http://es.jointcommissioninternational.org/enes/About-JCI/>. Recuperado el 11 de mayo de 2012.

A través de la acreditación y certificación de la JCI, las organizaciones de atención de la salud obtienen acceso a una variedad de recursos y servicios que las conectan con la comunidad internacional: un sistema de medición de calidad mundialmente reconocido que funciona como un índice de referencia; mejores prácticas y estrategias de reducción de riesgos, tácticas para disminuir eventos adversos, además de programas informativos anuales para ejecutivos, conocidos como *Executive Briefing*.

Además la división de consultores de la JCI ofrece servicios de asesoría y educación a organizaciones de atención de la salud, ministerios de salud, organismos de acreditación y otras entidades fuera de Estados Unidos, con la intención de «brindar soluciones prácticas para ayudar a desarrollar servicios clínicos, mejorar la calidad de la atención y la seguridad del paciente, reducir y controlar riesgos, y llegar a cumplir con los estándares internacionales»⁴⁸.

La JCI asegura que sus asesores aportan experiencia y las mejores prácticas adquiridas al trabajar con la comunidad mundial, «...nuestra prioridad es mejorar la calidad de la atención, de la salud y la seguridad del paciente, con experiencia en el control de infecciones, seguridad en el manejo de los medicamentos, seguridad de las instalaciones y en el cumplimiento de los estándares pertinentes a la acreditación».

La Joint Commission International (JCI) es una institución reconocida como líder mundial en la calidad de la atención de la salud y seguridad del paciente, ya que un comité internacional constituido por expertos en atención de la salud es el que se encarga de tomar las decisiones de acreditación que considera pertinentes.

Los consejos de asesoría de la JCI en Europa, Medio Oriente y Asia Pacífico están conformados por líderes en atención de la salud que ofrecen orientación sobre temas fundamentales relacionados con la seguridad del paciente y la calidad de la atención.

La acreditación internacional es cada día más relevante tanto por la homologación de estándares como por la percepción e imagen que conlleva.

⁴⁸ *Ibidem*.

Más allá de las normas y requisitos técnicos de evaluación, debemos hacer énfasis en el tema de la percepción, factor que no debería ser menospreciado o subvalorado en esta nueva industria.

La acreditación internacional desde el punto de vista del paciente

Uno de los errores más comunes en el que incurre un hospital o clínica al querer incursionar en turismo médico, o turismo de salud, es no ponerse en los zapatos del paciente internacional. El no proyectar las expectativas del paciente internacional en el diseño de una estrategia para atraer turistas médicos extranjeros, puede derivar en omisiones importantes de lo que realmente espera quien viaja a otro país para seguir un tratamiento médico.

Aunque muchos intentan vender la idea del ferviente entusiasmo por parte del paciente internacional en viajar fuera de su país para realizar un tratamiento médico, el trabajo durante años con pacientes extranjeros permite percibir el grado de angustia, temor, inseguridad y desconfianza que sienten los pacientes en un principio, al viajar fuera de su país. Este no es un viaje más. Para muchos, quizás sea una de las decisiones más importantes de su vida. Ante este grado de incertidumbre y duda, la acreditación internacional podría llegar a ser uno de los elementos «catalizadores» para los pacientes internacionales en tanto que representa garantía, seguridad y confiabilidad del centro médico que lo recibirá, lo que aunado a las credenciales y contacto con el especialista que lo recibirá, minimizarán el impacto psicológico que esta situación puede generar en un principio.

En los buscadores de red serán incluidos centros médicos acreditados internacionalmente. Ya que las aseguradoras no pueden «correr el riesgo» de incluir en su red a cualquier tipo de proveedor.

La acreditación internacional desde el punto de vista gubernamental

No se debe caer en el error de pensar que la importancia de la acreditación internacional es producto de una estrategia meramente comercial de las principales acreditadoras para generar más ingresos, lo cual no deja de ser cierto. Sin embargo, han sido los gobiernos nacionales y locales los que han

impulsado un vigoroso proceso de acreditación internacional de sus hospitales y clínicas, como ciudad, son un claro ejemplo de lo anterior.

Otro error muy común es pensar que la acreditación lo es todo. Esto, a pesar de lo que indiquen muchas personas, no es cierto. La acreditación internacional debe ser entendida como un elemento importante del portafolio integral de un hospital o clínica que este incursionando en turismo médico. Pueden ser muchos, pero para tan solo enumerar algunos, es posible mencionar:

- Instalaciones y equipos
- Capacitación y experiencia del cuerpo médico
- Nivel de idiomas del personal
- Ubicación
- Precios y disponibilidad de citas
- Tratamientos y procedimientos realizados

Identificación de los actores involucrados en esta actividad y su posición en la cadena de negocios

Ante este panorama que ofrece grandes ventajas para nuestro país de captar cada vez más pacientes extranjeros que buscan tratamientos médicos de calidad a menor costo que en las ciudades tradicionales de atención en los Estados Unidos, es necesario reforzar una serie de acciones entre la iniciativa privada y el gobierno, de manera que se fortalezca la promoción de México como un gran destino de turismo médico, y el sector salud privado esté preparado y certificado para recibir cada vez a un mayor número de pacientes extranjeros.

Para que México pueda destacar y aprovechar todo su potencial en el turismo médico debe haber un trabajo conjunto entre la iniciativa privada y los tres niveles de gobierno. Los grandes retos de la iniciativa privada para garantizar el éxito de los tratamientos que se practican en las clínicas y hospitales se pueden englobar en tres aspectos:

1. Ofrecer tecnologías médicas de última generación,
2. Contar con instalaciones de calidad, y

3. Disponer de especialistas —médicos y enfermeras— calificados y con calidad humana.

El gobierno, por su parte, debe:

1. Impulsar la promoción del turismo médico a nivel nacional e internacional, con énfasis en los Estados Unidos y Canadá.

2. Garantizar la seguridad en el país con atención especial en las ciudades que destacan por su infraestructura médica.

3. Promover incentivos para los puntos donde se enlazan los sectores turístico y de la salud (agencias, transporte, congresos).

Al respecto, hay acciones específicas que deben implementar ciertas Secretarías del gobierno federal que están involucradas en el desarrollo del turismo médico.

Además de las Secretarías de Turismo y Salud, en conjunto las de Gobernación, Hacienda y Crédito Público y Educación Pública, tienen mucho que aportar en el diseño de estrategias que permitan una mejor promoción de México como un destino de turismo médico, y proyecten a esta actividad con todo su potencial, como una de las más productivas de los segmentos de turismo y salud.

La Secretaría de Turismo tiene la misión primordial de fortalecer la promoción de México como un destino de turismo médico, difundir una campaña especializada en este segmento que invite a cada vez más estadounidenses y canadienses que requieren tratamientos de salud, estéticos o de bienestar, considerar de forma seria y real la posibilidad de seguir un tratamiento en México, destacando las múltiples ventajas que aquí pueden obtener.

Por su parte la Secretaría de Salud⁴⁹ tiene la obligación de reforzar el proceso de capacitación y certificación de médicos, enfermeras y empleados del sector, así como garantizar asesorías y gestiones de apoyo para que la red hospitalaria pública y privada sea integral y confiable.

⁴⁹ <http://portal.salud.gob.mx/>. Recuperado el 2 de mayo de 2012.

A la Secretaría de Hacienda⁵⁰ le corresponde garantizar la devolución del IVA a los turistas extranjeros que se atienden en nuestro país, como un incentivo fiscal de relevancia para que un paciente foráneo se atienda en un hospital de México.

La Secretaría de Gobernación a través del Instituto Nacional de Migración⁵¹ debe facilitar el acceso de los pacientes extranjeros a nuestro país ya sea por vía aérea o marítima. Así como generar un mejor clima de seguridad en la zona fronteriza para que los pacientes tengan garantías de cruzar a México y regresar a sus ciudades de origen sin problemas.

La Secretaría de Educación Pública⁵² puede contribuir mediante una serie de programas específicos que apoyen la capacitación del personal médico, por ejemplo, mediante la gestión de clases de inglés para las enfermeras, camilleros, secretarías y en general cursos de especialización en su actividad o de calidad humana para todos los involucrados en la cadena de valor de la actividad.

⁵⁰ <http://www.shcp.gob.mx/Paginas/default.aspx>. Recuperado el 2 de mayo de 2012.

⁵¹ <http://www.inm.gob.mx/>. Recuperado el 2 de mayo de 2012.

⁵² <http://www.sep.gob.mx/>. Recuperado el 2 de mayo de 2012.

3. El potencial de México para atraer al turismo médico

En ciertos tratamientos el costo de la medicina en México es hasta un 70% menos que en los Estados Unidos, los tratamientos más solicitados son la cirugía plástica, dental y ortopédica (rodilla y cadera).

Javier González de la Torre, director del Cuidado de la Salud en Deloitte

El panorama mundial del turismo médico permite afirmar que es una actividad permanente, con flujos muy claros hacia ciertos países que están ofreciendo las condiciones no sólo de costo sino de seguridad, calidad y hospitalidad para convertirse en la mejor decisión para quien decide aprovechar la oportunidad de atenderse de algún padecimiento en el extranjero. A continuación analizaremos las fortalezas de México para aprovechar su posición geográfica y captar a los pacientes de Norteamérica, y algunos otros países desarrollados, encuentran aquí grandes condiciones para su atención y recuperación.

Principales fortalezas para atraer pacientes norteamericanos

La parte operativa del turismo médico se podrá desarrollar de mejor manera con base en la integración de los clusters, que son asociaciones de empresas involucradas en el desarrollo de una actividad específica. Existen agencias que se han especializado en estos temas, que integran hospitales, especialistas y tratamientos que se ofrecen en nuestro país, pero es importante verificar que sean agencias serias y responsables, ya que éstas trabajan como intermediarias entre el paciente y el especialista.

Es importante que el gobierno federal, los gobiernos estatales y los municipales fomenten los clusters para integrar a todos los actores que forman

parte de la cadena de valor del turismo médico, en los ámbitos de salud y turismo, en la parte de promoción, de investigación, de atención médica — especialistas, enfermeras, laboratoristas, etcétera.

Hasta el momento hay algunos clusters⁵³ profesionales como el integrado a principios de 2011 en Guadalajara, pero muchos otros son Consejos Consultivos que resultan de inspección, pero no de acción.

Es fundamental para el desarrollo del turismo médico que los clusters, integrados por los sectores público y privado, le den relevancia a la cadena de valor de esta actividad, con el fin de dar el paso del análisis y la planeación a la ejecución de programas de acción para captar personas o grupos que vengan a los destinos de nuestro país a seguir tratamientos médicos.

Los pacientes cautivos son los latinos que regresan a México en sus temporadas vacacionales; no obstante, el gran reto que tenemos en el país, y a lo que deben contribuir todas las secretarías del gobierno federal mencionadas, así como los gobiernos estatales y municipales con acciones propias de sus ámbitos de competencia, es captar la atención de los pacientes anglosajones y afroamericanos para que conozcan los beneficios que pueden obtener si deciden seguir un tratamiento en nuestro país.

En este sentido, la Secretaría de Salud juega un papel muy importante de inspección, vigilancia y certificación de los tratamientos y procedimientos médicos que se imparten en nuestro país, para verificar que se practiquen dentro de las normas oficiales mexicanas con todo el rigor que requiere la aplicación de un tratamiento especializado, con el objeto de evitar cualquier incidente que pueda significar una mala promoción de toda la cadena de valor de esta actividad.

Vale la pena mencionar ciertos tratamientos estéticos o de bienestar corporal que se ofrecen en spas con técnicas que todavía no pasan los rigurosos estudios que se requieren para comprobar su efectividad. El sector debe ser cuidadoso de no permitir los chantajes mediante presuntos «tratamientos milagro»⁵⁴ ni caer en la charlatanería médica, todo procedimiento

⁵³ <http://www.zapopan.uvmnet.edu/noticias/cluster.asp>. Recuperado el 13 de mayo de 2012.

⁵⁴ http://www.elfinanciero.com.mx/index.php?option=com_k2&view=item&id=21131&Itemid=26. Recuperado el 18 de junio de 2012.

que se imparta aquí debe estar probado y comprobado en la esfera de conocimientos de la medicina científica. El nombre del país y el éxito de esta actividad van de por medio.

Los esfuerzos contra los productos milagro se consolidaron con la iniciativa del diputado Antonio Benítez Lucho, con proyecto de decreto que en posterior votación reformó el artículo 376 y adicionó los artículos 376 Ter, 421 Ter y 423 Bis, todos de la Ley General de Salud, por los que se establece el control, registro y regulación de los llamados «productos milagro»⁵⁵.

A partir de su entrada en vigor en abril de 2011 se requiere de registro sanitario a los alimentos, suplementos alimenticios, bebidas no alcohólicas, bebidas alcohólicas, remedios herbolarios, productos de perfumería y belleza, estableciendo que el titular del registro sanitario de cualquier producto sólo podrá permitir que sea elaborado, todo o en parte, por cualquier fabricante que cuente con licencia sanitaria y las áreas autorizadas por la Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios (Cofepris). Además, establece sanciones en materia de publicidad de prestación de servicios de salud, y los productos y servicios enlistados, a quienes violen el Reglamento de la Ley General de Salud.

Los resultados de la legislación sobre la atención médica en Estados Unidos y las características del sistema de cobertura del universo asegurado, de los mecanismos para la contención de costos, así como la conformación final de la reforma migratoria, tendrán un efecto directo en los planteamientos a realizar en materia de turismo médico y de turismo residencial en México⁵⁶.

Un mayor número de personas sin seguro médico, un menor número de intervenciones médicas y quirúrgicas cubiertas por el seguro, o un alto porcentaje de gastos de bolsillo derivados de copagos en las primas de seguros, altos deducibles y pagos en la adquisición de medicamentos o tratamientos, incrementarán el potencial de este mercado para nuestro país.

Esta industria representa la séptima parte del PIB de Estados Unidos y registra ganancias anuales superiores a los 680 mil millones de dólares, pro-

⁵⁵ <http://gaceta.diputados.gob.mx/Gaceta/61/2012/mar/20120328-III.html>. Recuperado el 18 de junio de 2012.

⁵⁶ Fernando Sepúlveda Amor, «El turismo de la salud en México». *Este País*, octubre 2009.

ducto de un negocio basado en un sistema de mercado que debe producir altos rendimientos a sus inversionistas, y que dedica dos terceras partes de sus ingresos a la atención médica y la tercera parte a las ganancias.

De igual manera se debe considerar que para 2017 se estima que la participación del PIB alcanzará 20% del total⁵⁷. Esta proporción representará la quinta parte de la producción total del país, situación que tendrá como consecuencia mayores costos y menores afiliados, en una espiral que conducirá a la disminución de la competitividad, y a una posible crisis financiera de enormes proporciones.

Los elevados costos de la atención médica registrados en los últimos 30 años en Estados Unidos, que se han incrementado sistemáticamente en más del 2% anual por arriba del PIB en el periodo, han tenido como resultado la duplicación del costo de las primas de seguros médicos entre 1998 y 2008, lo que ha obligado a los empleadores a adoptar medidas para reducir los costos del aseguramiento médico de sus empleados mediante la disminución de cobertura de enfermedades, el copago por parte de los empleados de las primas de seguros, o la eliminación definitiva de las prestaciones médicas, particularmente en empleos con bajos salarios⁵⁸.

Como consecuencia, el número de personas sin un seguro médico ha llegado a más de 47⁵⁹ millones de estadounidenses en 2007 —15% del total de la población—, y a 25 millones más de personas consideradas como subaseguradas, las que sumadas representan cerca de la cuarta parte de la población de la Unión Americana.

Estados Unidos es el país que tiene el mayor gasto a nivel mundial y la mayor proporción en relación con el PIB. En 2008⁶⁰ su gasto fue de 2 mil 384 millones de dólares, 16.6% del PIB, y para 2017 se calcula que esta cifra se elevará a 4 mil 277 millones de dólares, 19.5% del PIB, con un gasto prome-

⁵⁷ *Ibidem*.

⁵⁸ *Ibid*.

⁵⁹ www.consumerreports.org. Recuperado el 12 de junio de 2012.

⁶⁰ Fernando Sepúlveda Amor, «El turismo de la salud en México». *Este País*, octubre 2009.

dio anual per cápita de cerca de 8 mil dólares, sin que necesariamente se refleje en la mejoría de salud, en comparación con otros países industrializados. Los padecimientos más demandados son odontología, cirugía cosmética, ortopedia, padecimientos vasculares y cirugía bariátrica.

Áreas de oportunidad a cubrir para desarrollar clusters y ciudades de la salud

El panorama del turismo médico es muy extenso, hasta ahora México sólo ha comenzado a desarrollar una pequeña parte de todo el potencial de negocios que esta actividad puede ofrecer a una amplia cadena de prestadores de servicios. Expertos médicos y gente involucrada con el turismo recomiendan que cada ciudad o región del país desarrolle su propia vocación, de forma que genere un sello de identidad y una marca que permita crear la especialización en determinada actividad.

En febrero de 2010 la Secretaría de Turismo federal emitió un documento en el que considera que el turismo médico tiene su principal mercado en los Estados Unidos⁶¹. Las autoridades mexicanas se han planteado una estrategia en dos fases. La primera consiste en un programa piloto de cinco años de duración que se enfocará en la población hispana no asegurada en los Estados Unidos, y en algunos grupos específicos con seguros privados que busquen procedimientos de odontología, oftalmología, cirugía cosmética, procedimientos de ortopedia, cardiología y cáncer en nivel básico e intermedio.

La segunda fase, también de cinco años de duración, tiene como meta posicionar a México como un destino de servicios médicos avanzados, con la idea de atraer a toda la población no asegurada y a aquella con seguros privados en general de Estados Unidos que busquen procedimientos más avanzados y de alta especialidad.

⁶¹ Impulsa gobierno federal política pública para turismo médico, boletín 013 Sectur, miércoles 17 de febrero de 2010. www.sectur.gob.mx Prensa. Boletines de Prensa 2010 Febrero. Recuperado el 9 de mayo de 2012.

La Sectur informó que en el 2009 hubo ingresos por turismo de salud por 122 millones de dólares, de los cuales 90 millones representan el gasto por el uso de servicios médicos, y 32 millones a gastos turísticos. En el 2010, la cifra pudo haber aumentado a 304 millones de dólares⁶².

Se afirma que se deberán invertir 1,207 millones en el sector para contar en el 2020 con un total de 165 hospitales certificados con al menos 50 camas cada uno. En el 2020 se espera recibir a 650 mil turistas de salud que dejarán ingresos por 4 mil 050 millones de dólares.

Hay al menos 47 millones de estadounidenses sin seguro o sin cobertura específica y 25 millones de personas más con seguros de cobertura limitada. Para el 2010 unos 6 millones de norteamericanos han viajado fuera de los Estados Unidos para obtener servicios médicos. Para el 2017 se estima que esta cifra aumente a más de 23 millones, con una derrama en hospitales internacionales de más de 79 mil millones de dólares.

Hay un dato revelador de acuerdo con el Survey of Health Care Consumers aparecido en el Medical Tourism Magazine de Deloitte 2008⁶³. Las compañías aseguradoras pueden condonar el pago del deducible si el paciente acepta obtener atención médica en otro país. De acuerdo con el High Deductible Health Plans (HDHP) o el Consumer Health Plans⁶⁴ (CHP), cuyo aprovechamiento es ideal para el fomento del turismo de salud. El 73% de las compañías ofrecerán este tipo de planes en los próximos cinco años para fomentar una cultura de ahorro compartiendo los gastos con los empleados.

La International Healthcare and Wellness reporta que en 2007 Estados Unidos gastó 2.2 billones en servicios de salud, un promedio de 7 mil 421 dólares por persona. El porcentaje del PIB dedicado a servicios de salud se ha incrementado en 7.2% en 1970 a 16.6% en 2008⁶⁵. Si bien el turismo médico tiene enormes potencialidades para México, existen una serie de obstáculos ya que esta industria tiene grandes complejidades, originadas por la multiplicidad de actores y de elementos que la componen.

⁶² *Ibidem*.

⁶³ <http://es.scribd.com/doc/58330786/Medical-Tourism-Consumers-in-Search-of-Value-Deloitte>. Recuperado el 18 de junio de 2012.

⁶⁴ <http://www.consumerhealthplans.com/>. Recuperado el 13 de junio de 2012.

⁶⁵ <http://www.paco.aw/pdf/LibroDrRichardVisser.pdf>. Recuperado el 10 de junio de 2012.

Un factor importante lo representa la certificación de los hospitales por la Joint Commission International, y en México por el Consejo de Salubridad General, para dar a los pacientes extranjeros la seguridad de la calidad médica proporcionada.

La falta de una visión estratégica de posicionamiento en el exterior de los grupos hospitalarios ha impedido la promoción del turismo médico hacia México. La fragmentación de las promociones y la dispersión de los recursos han diluido el esfuerzo de presentar a México como un destino importante para la atención médica. Algunas entidades federativas han promovido la integración de los denominados clusters de la salud, con los principales grupos hospitalarios de la región, a fin de promover el flujo de los pacientes hacia sus estados. No obstante, estos esfuerzos han tenido resultados limitados por la competencia interna entre hospitales y la falta de cooperación para tener un objetivo común.

Un elemento fundamental en la promoción del turismo médico hacia México es la relación con grupos de aseguradoras médicas y de grandes empresas con auto aseguramiento médico. Se hace necesaria una acción concertada entre el gobierno de México y los hospitales interesados en el turismo de la salud para promover la calidad de la atención médica en nuestro país, y lograr acuerdos que aseguren un número importante de pacientes a México. Es conveniente establecer alianzas estratégicas con instituciones hospitalarias de los Estados Unidos y con inversionistas extranjeros para ampliar la infraestructura de la salud, canalizar a los pacientes hacia México y hacer el seguimiento de su recuperación o tratamiento futuro.

Es necesario impulsar la creación de empresas de intermediación para atender las necesidades de los pacientes así como para posicionarse con oportunidad en el mercado.

La intervención del gobierno de México en apoyo a esta actividad puede resumirse en la certificación de los hospitales por la Secretaría de Salud y la atención de quejas y de recursos legales por la Comisión Nacional de Arbitraje Médico⁶⁶ (Conamed); en el estímulo para la creación y la regulación de las asociaciones y prestadores de servicios de turismo médico; y en

⁶⁶ http://www.conamed.gob.mx/main_2010.php. Recuperado el 11 de mayo de 2012.

la promoción en el extranjero y las negociaciones a nivel gubernamental y privado a través de la Secretaría de Relaciones Exteriores, Promexico y el Consejo de Promoción Turística de México⁶⁷.

En México el mayor reto a superar lo representa el personal de apoyo de los hospitales que podrían recibir pacientes estadounidenses. Se requiere que no sólo los doctores que lleven a cabo el diagnóstico y operaciones sino que las enfermeras, camilleros y personal de todo tipo sean bilingües. Aunque se han emprendido programas para capacitar enfermeras para trabajar en Estados Unidos, el dominio del inglés siempre ha representado un área de oportunidad.

Los pasos a seguir para recibir tratamientos médicos en México

Los pacientes que eligen seguir un tratamiento médico en el extranjero deben tener y seguir todas las recomendaciones posibles para las fases de preparación, tratamiento y recuperación de manera que no exista ningún factor que les haga sentirse engañados y que ello repercute en una insatisfacción o, lo que sería más lamentable, en un problema de salud mayor por una fase de preparación ignorada, un tratamiento incorrecto o un proceso de recuperación insuficiente.

Estos son algunos de los factores que se deben considerar en las distintas fases:

1. Información sobre el país al que se viajará para seguir un tratamiento y preparativos médicos que se deben seguir como aplicación de vacunas.
2. Comunicación abierta y continúa con el especialista a cargo del tratamiento o intervención de manera que exista un monitoreo permanente del estado que guarda el paciente antes de llegar al lugar de tratamiento (con especial énfasis en pacientes con enfermedades cardiovasculares, diabetes, deficiencias respiratorias, que requieren un monitoreo muy preciso y cotidiano del paciente).

⁶⁷ <http://www.cptm.com.mx/index.jsp>. Recuperado el 11 de mayo de 2012.

3. Precisión sobre las características de la intervención o tratamiento que seguirá el paciente a fin de determinar desde un principio todas las necesidades, en calidad y costo, que habrán de suministrarse, esto incluye gastos del especialista y su equipo de trabajo (enfermeras, radiólogo, anes-tesiólogo).

4. Acuerdos previos sobre los sistemas de pago, ya sea directo o a través de una aseguradora, lo que relajará la relación comercial entre el especialista y el paciente y permitirá que ambos se concentren en los aspectos de salud y no en los financieros.

5. Previsión de los posibles escenarios pos tratamiento o pos interven- ción, de manera que el especialista determine el periodo de recuperación y las condiciones idóneas para ello, el tiempo de estancia recomendado en el país de la intervención y las condiciones de traslado para el retorno al lugar de origen, a fin de no complicar la recuperación con un regreso anticipado o un viaje mal planeado luego de un tratamiento.

Los pacientes deben estar conscientes de que la calidad de los cuidados postoperatorios pueden variar drásticamente dependiendo del país y del hospital, y pueden ser diferentes a los que están acostumbrados en Estados Unidos o Europa; sin embargo, se espera que los resultados sean los mismos que obtendrían en su país de origen.

La maximización de la calidad y la minimización de los riesgos son dos elementos clave para el desarrollo de mejores y más seguros servicios de salud internacionales. En opinión de reconocidos expertos del sector, esto sólo se logrará mediante la práctica de apropiadas formas de organización en los hospitales y clínicas con políticas de calidad, identificación de los riesgos y al mismo tiempo la promoción de una cultura de la vigilancia per- manente.

Para mantener un control estricto de la calidad de los servicios de salud y controlar los riesgos, el trabajo de la Joint Commission International ha resultado de gran impacto, como un tercer elemento externo encargado de la evaluación de los procedimientos que se ofrecen en un gran número de clínicas y hospitales alrededor del mundo.

El esquema de acreditación está basado en las investigaciones y revisiones dirigidas por profesionales con entrenamiento especializado. Identificación de los problemas de forma prospectiva para garantizar un mejoramiento continuo de las prácticas y procedimientos.

Las revisiones y aplicación de procesos de mejora se repiten periódicamente, usualmente entre dos y cuatro años. La acreditación de la JCI a clínicas y hospitales está generalmente aceptada por todo el sector médico internacional, esta puede otorgarse a una clínica dental o a todo un hospital, pero no a especialistas en forma particular. La acreditación se ha convertido en un «sello de aprobación» que da fe de la autenticidad y calidad de los servicios que se otorgan en determinado lugar, y constata que ahí se cumple con una serie de estándares internacionales.

De acuerdo con nuestra experiencia hay tres categorías en las que la acreditación es de sumo interés para el mercado del turismo médico:

1. Ofrecer garantías de interés comercial sobre la calidad y seguridad de los servicios que se están ofreciendo, lo que debe minimizar las dudas de los potenciales pacientes consumidores de estos servicios.

2. Acceso potencial a fuentes de financiamiento gubernamental o apoyo de países desarrollados. En Estados Unidos los esquemas de acreditación son caminos para participar en el mercado del Medicare.

3. Atracción de negocios. Cada vez más los potenciales consumidores de estos servicios observan si una clínica u hospital tiene la acreditación de la JCI para conocer si tienen instalaciones y procedimientos certificados. De este modo la acreditación es un gran elemento de mercadotecnia médica para esta actividad.

Los pacientes estadounidenses que se atienden en el extranjero buscan ante todo certidumbre de que el resultado de su tratamiento va a ser confiable, garantías de que no van a tener problemas posteriores durante su proceso de rehabilitación.

Para ello es muy importante mantener una comunicación previa con el paciente, vía internet o vía telefónica para aclarar todas las dudas que pueda tener respecto a su tratamiento médico. Es necesario tener una lista de las preguntas más frecuentes sobre aspectos médicos y técnicos, de manera

que se ofrezca la información necesaria para que el paciente tenga bien claro que la atención médica en México es igual o más eficiente que en su país de origen, pero con claras ventajas económicas a su favor.

Los pacientes necesitan conocer las instalaciones hospitalarias, las credenciales y experiencia del especialista, la calidad de las prótesis, que sean reconocidas, y tener testimonios de otros pacientes que les orienten sobre los resultados que pueden esperar.

Tras haber tenido un previo contacto con los pacientes en sus lugares de origen, los especialistas tienen una reunión frente a frente con los pacientes antes de reanudar los tratamientos o realizar las intervenciones quirúrgicas. Para ello el especialista ya cuenta con todo un expediente de acuerdo con los datos previos que ha obtenido, vía telefónica o a través de internet. En ese momento se dan las indicaciones para su internamiento que se realiza por lo regular al día siguiente.

Luego de la intervención, el paciente se queda por lo regular uno o dos días en el hospital antes de regresar a su hotel. Posteriormente, enfermeras o fisioterapeutas visitantes le dan atención y rehabilitación postoperatoria; después de un cierto periodo, el paciente regresa al consultorio para una última consulta para ser dado de alta.

Alianzas estratégicas

Ciertas empresas estadounidenses ya han establecido alianzas con algunos de los principales hospitales de México. Por ejemplo, el Baylor University Medical Center⁶⁸ y el Methodist Hospital of Houston han desarrollado alianzas con el American British Cowdray Medical Center (Hospital ABC) en la Ciudad de México; el hospital CIMA en Monterrey está afiliado a la Mayo Clinic y al Children's Hospital de Boston. A medida que el turismo médico se incrementa, se espera que otras instituciones académicas y médicas de los Estados Unidos sigan su ejemplo⁶⁹. Las compañías de seguros también

⁶⁸ <http://www.baylorhealth.com/dallas/Pages/Default.html>. Recuperado el 15 de junio de 2012.

⁶⁹ Serie de trabajos de investigación sobre la jubilación de estadounidenses en México, International Community Foundation, mayo de 2010. www.icfdn.org/publications/healthcare/004_es.php. Recuperado el 7 de mayo de 2012.

están iniciando programas piloto para explorar la práctica de cubrir procedimientos médicos en el extranjero. En México, las empresas Blue Shield y HealthNet⁷⁰ ya están ofreciendo cobertura a cerca de 20 mil pacientes en California que podrían buscar atención médica en México mediante sus pólizas de seguros contratadas en los Estados Unidos.

Las empresas United Healthcare⁷¹ y su subsidiaria PacifiCare⁷², ahora ofrecen planes de salud orientados a personal hispano, bilingüe o que prefieren hablar español en California y otros estados. United Healthcare tiene un acuerdo conjunto de mercadotecnia que le permite ofrecer sus planes de salud de California a sus miembros en los Estados Unidos, mientras que a través de su alianza con SIMNSA⁷³, puede ofrecer planes transfronterizos de salud a un segmento de empleados o sus familias que prefieren recibir atención médica en México. Sistemas Médicos Nacionales (SIMNSA), es una operadora de planes de salud que ofrece a sus pacientes una red de más de 200 dentistas y médicos en Baja California. Los planes de SIMNSA también ofrecen cobertura para mexicanos que son residentes legales de los Estados Unidos, ciudadanos norteamericanos descendientes de mexicanos y para quienes cuentan con la doble ciudadanía.

Adicionalmente, la mayoría de las principales compañías de seguros en los Estados Unidos ofrecen cobertura para tratamientos de emergencia cuando sus clientes estadounidenses se encuentran de viaje en México. Debido a esto, AmeriMed⁷⁴, una red mexicana de servicios de salud, ha establecido hospitales en Cancún, Puerto Vallarta y Los Cabos.

Otras compañías de seguros que ofrecen cobertura en México incluyen Amedex⁷⁵, una empresa privada con sede en los Estados Unidos que ha operado en México durante 15 años: Morgan White International Citizens e Integra Global, las cuales ofrecen seguros de gastos médicos a jubilados

⁷⁰ <https://www.blueshieldca.com/sites/calpersmember/home.sp>. Recuperado el 18 de junio de 2012.

⁷¹ <http://www.uhc.com/>. Recuperado el 12 de junio de 2012.

⁷² <https://www.uhcwest.com/>. Recuperado el 12 de junio de 2012.

⁷³ <http://www.simnsa.com/>. Recuperado el 12 de junio de 2012.

⁷⁴ <http://www.amerimed.com.mx/>. Recuperado el 15 de mayo de 2012.

⁷⁵ <http://www.bupa.com.mx/AMEDEX%20Spanish/main/home.aspx>. Recuperado el 1 de junio de 2012.

norteamericanos mayores de 50 años que viven en México. Adicionalmente, algunos jubilados de los Estados Unidos han optado por adquirir seguros médicos que ofrecen las compañías mexicanas de seguros. El costo anual promedio de una póliza de esta naturaleza fluctúa entre los mil 500 y 2 mil 500 dólares anuales⁷⁶.

Todo esto está sucediendo al mismo tiempo que los jubilados norteamericanos pugnan para que Medicare cubra los gastos incurridos en el extranjero. Actualmente, el gobierno de los Estados Unidos no permite que los jubilados que viven fuera del país reciban reembolsos de Medicare por concepto de servicios médicos en el extranjero, aún y cuando hayan realizado aportaciones al sistema durante toda su vida laboral. Por ello, han surgido organizaciones de base como la Americans for Medicare in Mexico⁷⁷ y la Association of American Residents Overseas⁷⁸ que cabildan ante el Congreso de los Estados Unidos para ampliar la cobertura de Medicare para aquellos jubilados sujetos de recibir apoyo por parte del programa.

De hecho, existe un programa de reembolsos de seguros en México disponible para militares norteamericanos jubilados que viven en el extranjero. «Tricare for Life»⁷⁹ es un seguro de gastos médicos que ofrece cobertura global, incluyendo en México para militares jubilados y sus dependientes. Por más de 15 años, el Wisconsin Physicians Service⁸⁰ ha reembolsado los gastos por servicios médicos en México que son cubiertos por Tricare Standard y Tricare for Life. Cuando estos jubilados alcanzan los 65 años, se inscriben en Medicare Parte B y continúan recibiendo sus reembolsos por parte de Tricare⁸¹.

⁷⁶ Seguros médicos: lo que hay que saber, Rubén Castro, El Universal en línea, <http://www.eluniversal.com.mx/noticias.html> sección Tu Dinero. Recuperado el 13 de marzo de 2008.

⁷⁷ <http://www.medicareinmexico.org/>. Recuperado el 15 de junio de 2012.

⁷⁸ <http://aaro.org/>. Recuperado el 3 de junio de 2012.

⁷⁹ <http://www.tricare.mil/mybenefit/ProfileFilter.do;jsessionid=PfvPXTRKGrcwyV3VHt37tZcfcLZf2kS5qddpG24YtxsHIYTGG4jQ!-1628152797?puri=%2Fhome%2Foverview%2FLearnAboutPlansAndCosts%2FTRICAREForLife>. Recuperado el 3 de junio de 2012.

⁸⁰ <http://www.wpsic.com/>. Recuperado el 5 de mayo de 2012.

⁸¹ Serie de trabajos de investigación sobre la jubilación de estadounidenses en México, International Community Foundation, mayo de 2010. www.icfdn.org/publications/healthcare/004_es.php. Recuperado el 3 de mayo de 2012.

4. México, primer destino para el turismo médico de Norteamérica

Un paciente que viene a atenderse se queda una semana y gasta de 13 mil a 15 mil dólares, cuando un turista normal viene 3 días y gasta de 500 a mil dólares.

Jaime Cater, presidente de Health Digital Systems

Sin lugar a dudas la frontera que México comparte con los Estados Unidos y su cercanía con Canadá, es la mejor oportunidad para ofrecer a nuestro país como el mejor destino que un norteamericano puede elegir para someterse a un tratamiento médico. A la tradicional hospitalidad mexicana condensada en la conocida frase «Mi casa es tu casa» se suma la profesionalización de la red de hospitales privados, la calidad y calidez de enfermeras y especialistas del sector, y el gran incentivo de los costos mucho menores que en la Unión Americana. Las ciudades mexicanas que cuentan con hospitales de primer nivel, cerca de la frontera, en el Bajío, el sureste o el occidente, además de la Ciudad de México, han desarrollado diferentes especialidades y estrictos controles sanitarios. Hoy México ofrece las mejores condiciones para que a un par de horas de vuelo, los norteamericanos encuentren un hospital como en su ciudad de origen, atención personalizada y la permanente calidez mexicana, aspectos que favorecen un entorno ideal para la recuperación de la salud.

Hospitales privados de México con acreditación internacional

Ya son nueve los hospitales mexicanos certificados por la Joint Commission International para poder recibir a pacientes estadounidenses⁸²:

⁸² www.jci.org. Recuperado el 2 de mayo de 2012.

- 1 y 2. Centro Médico ABC en sus dos sedes en la ciudad de México (Observatorio y Santa Fe);
3. Christus Muguerza Alta Especialidad, de Monterrey;
4. Clínica Cumbres, de Chihuahua;
- 5 y 6. Hospital CIMA en sus sedes Hermosillo y Monterrey;
7. Hospital México Americano, de Guadalajara;
8. Hospital San José, TEC de Monterrey; y
9. Hospital y Clínica OCA, de Monterrey.

En México aún son pocos frente a otros países como Brasil que tiene 21, India con 16, o Turquía con 39. Varios nosocomios mexicanos buscan dicha certificación, como algunos del Grupo Ángeles, de Olegario Vázquez Aldir, pero el proceso es lento y muy detallado. Las exigencias de la JCI en calidad y excelencia son de lo más elevado.

Los tratamientos médicos en los que México es competitivo a nivel mundial

En México se práctica el turismo médico desde hace al menos tres décadas, cuando los norteamericanos se dieron cuenta de que aquí podían practicar-se un tratamiento dental, de la misma o mejor calidad que en su país con la ventaja de ser mucho más económico. Más recientemente los tratamientos de bariatría se desarrollaron en la ciudad de Monterrey, los pacientes norteamericanos se dieron cuenta de la calidad de la atención y servicios médicos en esa especialidad, que ubicó a aquella ciudad norteña en el panorama del turismo médico en Norteamérica.

Actualmente hay una gran cantidad de especialidades que se practican en México además de los tratamientos dentales y bariátricos, como la ortopedia y las cirugías plástica y estética. Más recientemente la oferta de spas como centros de bienestar, ha contribuido a generar un turismo que al tiempo que descansa en playas de México sigue tratamientos de bienestar corporal y salud mental.

La vocación médica de las regiones de México

Respecto al mapa de ciudades preferidas para el seguimiento de tratamientos médicos en México, mientras los pacientes mexicanos suelen preferir las tres principales ciudades del país: Ciudad de México, Guadalajara y Monterrey, los pacientes extranjeros se sienten más atraídos por ciudades media o pequeñas donde hay un alto número de jubilados norteamericanos o canadienses.

A los pacientes extranjeros les genera más confianza ir a una región como Guanajuato o San Miguel de Allende, Chapala o Ajijic, o a un destino de playa como Los Cabos o Puerto Vallarta que a una gran ciudad por factores de seguridad, clima cálido, tranquilidad y amabilidad de la población local, pero sobre todo por la confianza de tener parientes, amigos o conocidos en esos lugares quienes les aportan testimonios, experiencias, recomendaciones y guías de la ciudad o región que son muy apreciados porque les facilitan su estancia.

El panorama de especialidades en México indica que en el caso de Tijuana lo que más se practica es la odontología, los tratamientos maxilofaciales, estéticos y bariátricos. Mención aparte merece el hospital Sanofi en Rosarito, Baja California, que es el único lugar a nivel mundial con tratamientos de vanguardia contra la esclerosis múltiple.

En Monterrey se practican especialidades más complejas que incluyen cirugías invasivas, tratamientos cardíacos y oftalmológicos, en la ciudad de México se aplican los *check ups* para ejecutivos de todo el mundo que luego de un viaje de negocios o en el marco del mismo se los practican ya que les resultan más económicos que en alguna otra ciudad del mundo.

En Puerto Vallarta los tratamientos más solicitados por los pacientes extranjeros son la bariatría, la cirugía estética, la ortopedia y la oftalmología. Otros países de América que se han destacado por los tratamientos médicos que ofrecen son Costa Rica y Cuba que se han especializado en cirugías estéticas, tratamientos de bienestar en spas e incluso en el caso de Cuba ha captado la atención de grupos de canadienses que siguen tratamientos contra la esclerosis múltiple.

Mención aparte merece la cirugía plástica que es una de las especialidades más solicitadas a nivel mundial, ya que se buscan cirujanos que apli-

quen ciertas técnicas de vanguardia en una actividad de constante desarrollo, en las condiciones de mayor seguridad y al menor costo.

Un factor muy relevante para la consolidación del turismo médico en México es la certificación de los hospitales, esto es importante porque estandariza los tratamientos a nivel mundial.

Aunque no es el primer requisito que solicita un paciente para seguir un tratamiento en el extranjero, la certificación es un factor que solicitan las aseguradoras para cubrir gastos médicos, pues muchas cláusulas no se cubren si los hospitales y los médicos no se encuentran certificados.

En México actualmente hay nueve hospitales certificados por la Joint Commission International (JCI), organismo certificador a nivel internacional. Hay que decir que la certificación de la Norma Oficial Mexicana del Consejo Nacional de Salud es muy similar a la que exige la JCI, por lo que al obtenerla a nivel nacional se está a un paso de la certificación internacional⁸³.

En cuanto a las áreas de oportunidad para el turismo médico hay que mencionar mercados que no se han explorado como el de las empresas norteamericanas cuyos empleados requieren hacerse chequeos médicos. Hay grandes corporativos transnacionales que cuentan con miles de empleados, a los que se les pueden ofrecer paquetes turísticos de atención médica en México, de este modo se integraría una combinación interesante en los ámbitos del turismo y la salud.

La medicina preventiva es otro nicho no explorado en el turismo médico, México se puede promover como un país ideal para que los extranjeros se practiquen revisiones, chequeos y diagnósticos en diversas especialidades, al tiempo que se disfrutan unos días de vacaciones.

Hay algunos hoteles que ya están proponiendo esa fórmula, al ofrecer un hotel spa que incluye chequeos médicos, de laboratorio y pruebas de esfuerzo y de estrés para verificar las condiciones cardiovasculares de los huéspedes-pacientes.

Otro mercado posible de acceder es el de las coberturas médicas, de modo que se ofrezca aseguramiento de empleados de empresas extranjeras, para que en caso de una cirugía mayor los hospitales mexicanos puedan

⁸³ <http://www.jci.org>. Recuperado el 4 de mayo de 2012.

atender a esos pacientes, siempre que no sean de emergencias; de modo que en lugar de que hagan convenios con hospitales locales en Estados Unidos viajen a México por beneficios de costo.

El mercado canadiense es otra gran veta inexplorada hasta el momento. El canadiense es un sistema que brinda cobertura gratuita a todos sus ciudadanos; sin embargo, el área de oportunidad para México se encuentra en la saturación de pacientes de ese sistema.

Un canadiense puede esperar meses o años antes de obtener una consulta, un tratamiento o un procedimiento quirúrgico. En este caso se podría trabajar muy de cerca con los consulados canadienses, la embajada mexicana y los representantes del Consejo de Promoción Turística de México, de manera que se presente a nuestro país como una gran alternativa para agilizar la atención médica de los canadienses con tratamientos especializados y un presupuesto económico que les resulte más atractivo.

En esta lista de pendientes a explorar dentro de esta actividad se encuentra el mercado de Medicare. Se trata de una cobertura de protección médica que tiene todo ciudadano norteamericano con cierto número de años laborados y cotizados y que después de los 65 años lo recibe sin costo. No obstante el ciudadano estadounidense que vive en el extranjero, por ejemplo en México, recibe un cheque del seguro social, pero no recibe el beneficio del Medicare que también pagó.

Actualmente hay un movimiento de jubilados norteamericanos que viven en México denominados *expats*⁸⁴, que desean recibir este beneficio en México. En este sentido hace falta una reforma gubernamental norteamericana que lo permita; hasta ahora hay un movimiento fuerte encabezado por jubilados residentes en Chapala, Ajijic, San Miguel de Allende y Puerto Vallarta y se llama Americans for Medicare en México⁸⁵.

Los mercados centroamericano y sudamericano también ofrecen posibilidades, puesto que sus clases sociales privilegiadas suelen viajar a Estados Unidos para realizarse chequeos y seguir tratamientos especializados. Esos

⁸⁴ <http://www.expatsexchange.com/mexico/liveinmexico.html>. Recuperado el 17 de junio de 2012.

⁸⁵ *Vid. Supra.*

viajeros ven a México como un líder en la región, si logramos captar su atención hacia el sector médico local con el plus del turismo habremos ganado un nuevo nicho de mercado.

Las diferencias de los costos de los tratamientos en México y Estados Unidos

Pero ¿a qué se debe que en México puedan ofrecerse costos médicos menores que en los Estados Unidos o Canadá si los tratamientos se ofrecen en las mismas clínicas, la misma tecnología y preparación de los especialistas?

Hemos identificado a menos dos factores en este sentido, primero es que hay una gran diferencia en los costos operativos en México en comparación con los Estados Unidos. Los altos gastos de las pólizas de los seguros de responsabilidad médico-civil, que en la Unión Americana son muy elevados, contribuyen en gran medida a acentuar esta diferencia, y en el caso de los medicamentos, implementos y accesorios los altos gastos por la cantidad de intermediarios desde el lugar donde se fabrica un medicamento o un implante hasta el destino final en el paciente, que es quien absorbe los costos por estas prácticas.

Un ejemplo en el ámbito de la ortopedia es prueba de las diferencias de costo de un tratamiento médico entre ambos países. La colocación de una prótesis de rodilla en los Estados Unidos cuesta alrededor de 36 mil dólares, en México el mismo procedimiento fluctúa entre 12 mil y 13 mil dólares. Aquí ponemos la misma prótesis que en los Estados Unidos, pero a nosotros nos la manda directamente el fabricante y allá pasa por muchos intermediarios antes de llegar con el paciente, lo que eleva significativamente su costo.

Respecto a las pólizas de responsabilidad médica, en Estados Unidos un ortopedista debe pagar 60 mil dólares al año mientras que en México la cantidad es de 600 dólares anuales. Además los hospitales también tienen que tener pólizas de seguro de las prácticas y especialidades médicas que ofrecen, ya que las demandas suelen ser multimillonarias.

El gasto operativo constituye también una diferencia de los costos médicos entre México y Estados Unidos, allá los salarios del personal de salud

son altísimos en comparación con México; lo que en Estados Unidos gana una enfermera es lo que aquí percibe un especialista, una enfermera puede ganar entre 60 mil y 150 mil dólares al año que es lo que aquí puede ganar un médico especialista de prestigio.

Los altos costos de la educación son el origen de esos salarios, en Estados Unidos la carrera de medicina es una de las más caras, cada semestre un estudiante debe pagar entre 40 y 50 mil dólares, cuando los estudiantes terminan la carrera tienen una deuda de cientos de miles de dólares, de ahí que al ejercer la medicina quieran recuperar el costo de lo invertido en su educación.

En México los estudiantes no suelen salir con una gran deuda que pagar (excepto en determinados sistemas de becas-crédito para licenciaturas en universidades privadas o posgrados en el extranjero), y si bien es una aspiración válida tener un salario alto, aquí no se tiene la presión de cobrar tarifas exorbitantes por la presión del pago de la deuda de los estudios superiores.

Otro factor que incide en este tema es el número de personas participantes en una práctica médica, en Estados Unidos se utilizan al menos diez empleados en la cadena de atención, hay muchos trámites administrativos previos, documentos que van y vienen antes de que se llegue al quirófano, gastos operativos cuyo costo se le transfieren al paciente. En México, por el contrario, podemos tener uno o dos empleados en esa parte administrativa lo que contribuye a reducir los costos, al final de cuentas el objetivo final se cumple: la correcta atención médica, la supresión del dolor, el mejoramiento de la calidad de vida del paciente. Aquí ofrecemos la misma cirugía, con la misma técnica y los mismos implantes si se requieren, pero a un costo mucho menor.

En el caso de Canadá, los costos se elevan por el tiempo que un paciente debe esperar para recibir un procedimiento médico, mientras tanto se les controla el dolor con tabletas, lo que hace que tengan que estar sometidos a pruebas hepáticas para determinar posibles afectaciones al hígado u otros órganos antes de poder ser intervenidos.

5. México, un paraíso cálido para la salud física y mental

Se apoyará a 2 mil 700 empresas turísticas como parte del Acuerdo Nacional de Turismo, hay 50 millones de pesos en beneficio de agencias de viajes para que aprovechen segmentos de gran potencial turístico.

Bruno Ferrari, secretario de Economía del gobierno federal

Ciudades cosmopolitas sobre raíces milenarias, una extensa red de playas en dos océanos, ciudades coloniales con el encanto de la historia en cada uno de sus muros y callejones, zonas arqueológicas de una gran cantidad de culturas precolombinas y sobre todo un pueblo que históricamente ha sabido tratar bien a los extranjeros para fomentar el diálogo entre las culturas. Todo esto y más, mucho más es México, un paraíso cálido con diferentes paisajes de la sierra a la costa, que por décadas ha sido un maravilloso destino para el turismo de placer, hoy ofrece también un amplio panorama de ciudades y regiones donde es posible recuperar la salud física y mental.

El control de las infecciones está garantizado

Entre los pacientes extranjeros el temor a las infecciones que se puedan adquirir en el extranjero, es un factor que inhibe su salida para recibir atención médica fuera de su país a pesar del incentivo de los menores costos. Asociaciones médicas norteamericanas afirman que fuera de su país no hay garantías de que los tratamientos, y sobre todo las cirugías, se desarrollen sin que se contraigan infecciones antes, durante o después de las mismas. Al respecto, cabe aclarar de manera puntual que en México hay controles muy estrictos para evitar la propagación de infecciones en los hospitales.

En México hay controles estrictos de acceso a ciertas zonas de las clínicas y hospitales que incluyen barreras físicas que impiden el libre paso de las personas a las áreas de las salas de operaciones. Ciertas áreas conocidas como *transfers*, son zonas donde la camilla llega a una barrera de aluminio donde mediante una banda transportadora se transfiere al paciente a la camilla que solamente se utiliza en el quirófano y áreas aledañas.

Igualmente el médico al entrar a las áreas de operaciones, llamadas «gris y blanca», tiene que entrar con una vestimenta adecuada: bata, guantes, cubrepelo, tapabocas, que debe colocarse antes de su ingreso.

En Estados Unidos no hay una barrera física en la mayoría de sus hospitales, pues esta se limita a ser una raya roja pintada en el piso, puede ocurrir que personas que están extraviadas buscando la ubicación de un familiar lleguen hasta el área de quirófanos.

Y una observación más, en la Unión Americana es común observar que en las áreas de comida de los grandes centros comerciales cercanos a las zonas hospitalarias, hay médicos y enfermeras que acuden con ropa de quirófano. Muchos no tienen la precaución de quitarse los uniformes médicos al salir a la calle incluso es una señal de estatus. Podemos imaginarnos que de esa manera transportan gérmenes y microorganismos patógenos a las instalaciones hospitalarias.

Testimonios de pacientes extranjeros atendidos en México

Muchas veces no alcanzan las palabras para expresar el agradecimiento que viven los pacientes, pero también los médicos que atienden a quien busca aliviar un camino tortuoso y burocrático de atención médica. No solo es enfrentar la triste realidad de un padecimiento que ya de antemano es molesto y doloroso, muchas veces es enfrentar la indolencia y hasta la falta de sensibilidad para dar celeridad en el proceso de ingreso y atención del paciente en la búsqueda de aliviar su padecimiento.

La gran ventaja de contar con un lugar cálido no solo en el ámbito geográfico, sino sobre todo en lo humano se ve reflejada en algunos de los

testimonios atendidos por el Dr. Maximilian Andrew Greig y que ahora compartimos con quien hace lectura de estas líneas.

1. John Ruhe⁸⁶ - Reemplazo total de cadera

Me encontraba en una mala situación económica y mi cadera estaba estallando, me refiero a que chocaba un hueso con otro. Un amigo mío leyó en el periódico que había una empresa llamada MedToGo haciendo un buen trabajo en México para la gente que se encontraba en mi situación, por lo que me puse en contacto con ellos a través de la web.

Después me puse en contacto con un señor amigable llamado Robert Page. Robert nos brindó información acerca del proceso, hubo mucha comunicación entre nosotros, se convirtió en un amigo, no solo era una persona que blaa blaa blaa en el otro extremo de la línea.

Robert nos sugirió una serie de médicos altamente calificados dentro de su grupo. También pude obtener más información acerca de la formación académica de los médicos, dónde estudiaron, etcétera. También pude elegir el área de México en la que yo deseaba realizar mi reemplazo total de cadera. Elegí al Dr. Max Greig ubicado en Puerto Vallarta, México. Que resultó ser la mejor opción para mí.

Yo realicé mi evaluación pre-operatoria de sangre y radiografías aquí con mi médico en EE.UU. y enviaron los resultados a Robert que él se los haría llegar al Dr. Max en México. Después de la revisión y que todo estuviera bien, mi esposa y yo volamos a Puerto Vallarta el sábado para reunirnos con el médico.

Cuando llegamos, fuimos recibidos por el hermano del Dr. Max, Alfred (administrador / director) que nos reunió con el Dr. Max para platicar sobre la cirugía y ciertos detalles. La cirugía fue programada para el lunes por la mañana. Alfred nos mostró la ciudad y nos llevó de compras, la estancia duraría 14 días. Alfred estaba allí para todo. Nosotros contábamos con un tiempo compartido, pero en realidad es fácil encontrar un buen hospedaje. MedToGo ayuda con esto también.

⁸⁶ *MedToGo International Medical Tourism. Dr Max Greig. (October 4, 2010) John Ruhe - Total Hip Replacement Surgery. Recuperado el día 25 de julio del 2012 de <http://www.medtogo.com/john-ruhe-total-hip-replacement-testimonial.html>*

El hospital estaba impecable, el personal era profesional y muy amable. El idioma inglés es hablado por muchos. El día de la cirugía Alfred me recogió de la habitación del hotel y me llevó al hospital. Casi me olvido de mencionar que me dieron una habitación para mí solo, televisión en inglés y la comida que era tan buena y nutritiva como hecha en casa.

Dentro de esta experiencia y mi estancia en este bello lugar, agrego que mi fisioterapeuta me visitaba con regularidad a la habitación para trabajar en mi recuperación. Cada tres días acudía una enfermera para realizar curación y cambio de vendaje, así como comprobar que todo estuviera bien. Yo estaba de pie y caminando por la ciudad el jueves. Ya no necesitaba los medicamentos para el dolor que me dieron.

El Dr. Max y su personal, profesional y atento, hizo que mi cirugía de cadera en Vallarta fuera la mejor decisión que pude haber tomado y de paso también unas excelentes vacaciones. Hemos hecho muchos amigos en Puerto Vallarta y me marché sintiendo al Dr. Max, Alfred, y todo su personal como nuestros amigos y no solo como gente haciendo su trabajo.

Robert, que me inició en este viaje, estaba al pendiente de todo lo que pasaba, siempre preocupado por mi recuperación. ¡Wow! Todos ellos realmente se preocupaban.

Las personas que se encuentran en esta misma situación deberían comprobar que en MedToGo son realmente profesionales y atentos. Simplemente no puede salir mal.

2. Preston Angel⁸⁷ - Reparación del manguito rotador

Mi doctor aquí en los EE.UU. me dijo que necesitaba someterme a una cirugía de reparación del manguito rotador. Mi esposa y yo estuvimos analizando entre varias opciones. Estábamos intrigados por la posibilidad de tomar unas vacaciones quirúrgicas a Puerto Vallarta, México.

⁸⁷ *MedToGo International Medical Tourism. Dr Max Greig. (January 12, 2011) Preston Angel - Rotator Cuff Repair. Recuperado el día 25 de julio del 2012 de <http://www.medtogo.com/preston-angel-rotator-cuff-repair-testimonial.html>*

Yo estaba un poco nervioso de ir a México, pero después de un par de consultas telefónicas con el Dr. Greig y Robert Page me sentí bastante confiado y tranquilo. MedToGo fue muy reconfortante y nos proporcionó suficiente información.

MedToGo nos facilitó dentro del paquete una hermosa y cómoda habitación, frente a la playa en el hotel Krystal. Cuando llegamos a Puerto Vallarta, nos quedamos muy impresionados con el Dr. Greig, Alfred y el personal médico. El trato fue excelente de principio a fin.

La operación fue indolora y después de una noche de estancia en el hospital, comencé mi recuperación. El médico y el fisioterapeuta hicieron visitas de seguimiento hasta que yo estaba de vuelta en el avión a los Estados Unidos. En los meses siguientes a mi cirugía, todos, desde el coordinador MedToGo y el Dr. Max Greig siguieron al pendiente de mi recuperación.

Han sido siete meses y medio después de mi cirugía y mi hombro está muy bien. Todavía tengo un poco de dolor, pero cada día mi hombro sigue mejorando y espero el dolor siga disminuyendo. Hasta ahora no he tenido problemas. En conclusión, yo recomendaría MedToGo, al Dr. Greig y Puerto Vallarta, a todos. La experiencia fue fantástica, me salvó un montón de dinero. Mis gastos enteros: cirugía, vuelo, alojamiento y comidas juntos salieron a un tercio del costo en los Estados Unidos.

3. Rick Maddock⁸⁸ - Cirugía manguito rotador

Mi nombre es Rick Maddock. Soy ingeniero, tengo 60 años de edad, mi estilo de vida es muy activa y practico deportes como voleibol a nivel competitivo. Hace un año, durante un juego, oí un estallido en mi hombro y, al parecer sufrí una lesión masiva de los ligamentos y músculos del manguito rotador. No me di cuenta de la gravedad de la lesión durante varios meses, esperando una recuperación que nunca llegó. Después de varios meses de terapia física, me realicé una resonancia magnética y el daño era evidente. Consulté un cirujano

⁸⁸ *MedToGo International Medical Tourism. Dr Max Greig. (May 21, 2010) Rick Maddock - Rotator Cuff Repair Surgery. Recuperado el día 25 de julio del 2012 de <http://www.medtogo.com/rick-maddock-rotator-cuff-repair-testimonial.html>*

ortopédico quien me informó que obtendría el 70% de mi recuperación total, con dificultad para movilizar el hombro, pero que estaría bien, el médico estaba muy ocupado y realmente no parecía interesarse por mí. Eso realmente me hizo enojar, así que consulté en internet y comencé a buscar alternativas.

Encontré una página llamada MedToGo, que cuenta con una lista de hospitales y médicos certificados de los cuales me recomendaron al Dr. Greig en Puerto Vallarta, parecía estar altamente calificado y certificado por varias asociaciones. Parecía ser una muy buena decisión. Me puse en contacto con el Dr. Greig, resultó ser una persona muy profesional, decente y compasivo, fue realmente un placer haberlo conocido. Él me aseguró que me iba a recuperar totalmente, a pesar de que mi lesión era grave y que había dejado pasar muchos meses. La reparación del manguito rotador, el hospital y la experiencia completa en estos diez días en este maravilloso lugar fue muy positiva para Andrea y para mí. MedToGo sigue realizando un seguimiento de mi caso, y hoy, cinco meses más tarde y después de mucha terapia física, le dedico horarios completos de entrenamiento de voleibol, así como la preparación para la temporada de esquí. Tengo que contarles una pequeña historia sobre el Dr. Greig, que tan acertadamente demuestra la preocupación que siente por sus pacientes. Andrea y yo habíamos ido al hospital para un seguimiento al tercer día. Después de mi evaluación médica, caminamos fuera del hospital y nos encontrábamos de pie en la acera cuando sale el Dr. Greig y nos dice: ¿gustan qué llame un taxi para ustedes? Nos quedamos tan impresionados de él, tiene tantas buenas cosas como persona. De alguna manera no había visto que un cirujano se preocupara sobre la manera que llegamos a casa y cómo pagamos nuestras cuentas. Les recomiendo MedToGo, al Dr. Greig y Puerto Vallarta.

4. Carol Sisemore⁸⁹ - Reemplazo total de cadera

Tengo que decir que MedToGo internacional fue probablemente la mejor decisión que pude haber tomado. Desde la primera vez que hablé con Robert

⁸⁹ *MedToGo International Medical Tourism. Dr Max Greig. (June 22, 2010) Carol Sisemore - Total Hip Replacement Surgery. Recuperado el día 25 de julio del 2012 de <http://www.medtogo.com/carol-sisemore-hip-replacement-testimonial.html>*

Page, representante de MedToGo, tuvo un buen presentimiento que estaba tratando con gente profesional. Cuando decidí seguir adelante con la cirugía de reemplazo total de cadera en Puerto Vallarta no se trataba solo de dinero, sino de trabajar en equipo con Robert, Alfred Greig y el Dr. Max Greig. Desde el principio de mi viaje hasta ahora todos ellos han sido muy amables y atentos. A la llegada al aeropuerto ellos fueron por mí y me llevaron a la habitación del hotel. Posterior a eso fui a conocer al Dr. Max Greig y el hospital CMQ premier, todo era increíble.

MedToGo personalmente nos recogía del hotel y llevaba al hospital a realizar la cirugía, curaciones y chequeos médicos de control, también estuvieron al pendiente de todas nuestras necesidades, tuvimos la oportunidad de salir de compras, conocer Puerto Vallarta, realmente satisfacían todas nuestras necesidades. ¿Cuántas personas, empresas o lugares conoces que se aseguren que tengas todo lo que necesitas? Ofrecen todos los servicios, si surgía algo, solo bastaba con hacer una llamada al celular e inmediatamente se resolvía. Yo sólo sé de uno, del Grupo de trabajo MedToGo - Robert Page, coordinador de atención de la salud; Alfred Greig, director de Servimed; Dr. Max Greig, cirujano ortopédico (mejor cirujano); el personal del hospital CMQ premier, Dr. Castel, medicina general; Adriana Robin, fisioterapeuta; y todo el resto del equipo que hizo que este viaje y la cirugía que he tenido fuera la experiencia más agradable de estos 64 años de edad que tengo.

Todo ha ido marchando con los cambios habituales y esperados de una cirugía de este tipo. La comunicación y el trabajo en equipo han sido muy buenos. Aprovecho para recomendar a cualquiera que esté considerando MedToGo como solución a sus problemas, realmente es una excelente opción.

Nunca había tenido una experiencia tan agradable, considerando que hablo muy poco español, que también me ayudaron con eso, aunque en realidad todo mundo se comunicaba conmigo en mi idioma. No tengo nada malo que decir, solo mis buenos deseos y admiración por la gente de Puerto Vallarta y el equipo que ha creado MedToGo. Por cierto, ya no hay más dolor al caminar en mi cadera (los músculos un poco adoloridos, pero irán mejorando con la rehabilitación). Pronto regresaré a realizarme una prótesis total de rodilla que también la necesito. ¡Gracias a todos!

5. Linda Sharpe⁹⁰ - Reemplazo total de rodilla

Hola, soy Linda Sharpe. Yo soy de Edmonton, Alberta, Canadá. He tenido una cirugía en Puerto Vallarta con el Dr. Max Greig. Fue una gran experiencia, no me canso de decir todas las cosas buenas que tiene el hospital, el personal y los médicos. Todo el sistema que había en el lugar era absolutamente excelente. Me gustó mucho el trato de las enfermeras, los médicos eran simplemente impresionantes. Cada vez que necesitaba algo, siempre había alguien ahí, estaban realmente preocupados por uno, además que la mayoría habla inglés, era muy fácil la comunicación. Eso fue una sorpresa muy agradable, siempre había alguien con quien se podía hablar.

Dos días después de la cirugía ya era capaz de caminar un poco con un andador. La mayoría de mi tiempo la pasaba en silla de ruedas y al final de ese día ya estaba caminando con el andador, y menos con la silla de ruedas, al menos que fueran distancias largas. Todos los días desde entonces he sido capaz de caminar más y más. La parte más sorprendente de toda esta experiencia es que no hay más dolor, el dolor de la cirugía fue mucho menos de lo que esperaba, mis amigos que pasaron por este tipo de cirugía estaban en un estado mucho peor que yo. Creo que tiene mucho que ver con el hermoso paisaje, el mar, así como el método que usaron para tratar el dolor en el hospital y por supuesto mucha oración de nuestra parte.

Estoy esperando volver a la jardinería, a caminar y a bailar, quiero hacer todas esas cosas que antes solía hacer y que últimamente había dejado. Si tuviera que calificar a MedToGo diría un rotundo diez de diez. Siempre estuvieron al pendiente, cada pregunta que tenía se resolvía con solo hacer una llamada. A menudo se ponían en contacto conmigo. MedToGo me acompañó a través del proceso, fue una excelente compañía para hacer frente a todo este reto.

⁹⁰*MedToGo International Medical Tourism. Dr Max Greig. (November 11, 2011) Linda Sharpe - Total Knee Replacement surgery. Recuperado el día 25 de julio del 2012 de <http://www.medtogo.com/linda-sharpe-total-knee-replacement-testimonial.html>*

6. Robert Wilson⁹¹ - Reemplazo total de cadera

Mi nombre es Robert Wilson, soy de Clinton, Missouri, que está al sur de Kansas City a unas 70 millas. Yo necesitaba un reemplazo total de cadera de mi lado derecho. No me fue económicamente posible realizarlo en mi lugar de residencia, hubiera sido muy difícil para mí realizarlo en este momento.

Esta fue mi mejor elección y una buena solución a mi problema a través de los viajes MedToGo. Vi esto en el internet y me funcionó bastante bien. En primer lugar, el hospital era muy cómodo, la habitación era tres veces el tamaño de mi habitación en la ciudad de Kansas.

El Dr. Max Greig es muy profesional, muy amable, su toque personal era insuperable, nunca conocí a un médico tan bueno como el Dr. Max. Me sentí en todo momento informado, desde antes de realizar la cirugía y posterior a esta, se me informó durante todo el proceso, tenía una necesidad de saber y aquí él contestó todas las preguntas que tenía.

Puerto Vallarta es un lugar hermoso para visitar, me hubiera gustado haber disfrutado más de este lugar, pero me estaba recuperando de mi reemplazo total de cadera, y la estancia fue tan buena como pudo ser. No dudaría en repetir si necesitará otra cirugía electiva.

7. Shirley Patterson⁹² - Reemplazo total de cadera

Me gustaría agradecer al Dr. Greig por devolverme mi vida libre de dolor. Yo padecía de un terrible dolor en los últimos seis meses y, finalmente, en los últimos cuatro meses ya no podía caminar. La lista de espera en Alberta, Canadá era de dos años, y yo me encontraba con mucho dolor, no podía esperar ese tiempo. Me pusieron en contacto con el Dr. Greig en el hospital CMQ premier de Puerto Vallarta, México, a través de MedToGo, Robert Page.

⁹¹ *MedToGo International Medical Tourism. Dr Max Greig.* (March 7, 2012) Robert Wilson - Total Hip Replacement Surgery. Recuperado el día 25 de julio del 2012 de <http://www.medtogo.com/robert-wilson-total-hip-replacement-testimonial.html>

⁹² *MedToGo International Medical Tourism. Dr Max Greig.* (July 19, 2011) Shirley Patterson - Total Hip Replacement Surgery. Recuperado el día 25 de julio del 2012 de <http://www.medtogo.com/shirley-patterson-total-hip-replacement-testimonial.html>

Todos los arreglos se hicieron a través de MedToGo, y se programó mi cirugía en un periodo bastante corto a principios de enero de 2011. Llegó el día en que se me realizó el reemplazo total de cadera derecha mínimamente invasiva. Pasé una corta estancia de tres días en un hospital que está a la altura de cualquier hotel de lujo.

Después de la cirugía me desperté sin dolor y sin edema. El Dr. Greig había terminado con todo ese dolor para mí. Me levanté y comencé rápidamente a moverme, después de la recuperación en el hospital la mayoría de los servicios médicos los recibía en la comodidad de mi habitación. Me mandó el servicio de enfermería para que estuviera al pendiente de cambiar los vendajes y realizar curaciones, además que acudía una fisioterapeuta para llevar a cabo mi rápida rehabilitación, todo eso iba incluido en mi paquete. Me alojé en el paraíso de Puerto Vallarta durante un mes fuera del invierno canadiense.

Cuando llegue el momento de mi otra cirugía de cadera estaré sin duda de regreso con el Dr. Greig. Él es un cirujano ortopedista excepcional.

8. Patrick Martin⁹³ - Artroscopia de rodilla

Me gustaría escribir unas palabras acerca de mi experiencia con el Dr. Greig. Desde el momento en que llegué el 06 de febrero de 2011 hasta el día que nos fuimos, el médico y su personal, me proporcionaron la mejor información que jamás había recibido en un pre-operatorio, así como después de la operación. Me recogió en el aeropuerto el día antes de mi artroscopia de rodilla para una consulta con el Dr. Greig, posterior a eso nos dejó instalados en el hotel ese mismo día.

En la mañana de la cirugía de artroscopia de rodilla, me recogió y me llevó al hospital y ya estaba todo listo para la cirugía. Todo el proceso fue bastante impresionante de principio a fin. Se trataba de una reparación del menisco de rodilla derecha. Lo maravilloso en esta cirugía en particular (y he tenido 4

⁹³ *MedToGo International Medical Tourism. Dr Max Greig. (February 7, 2011) Patrick Martin - Knee Arthroscopy Surgery. Recuperado el día 25 de julio del 2012 de <http://www.medtogo.com/patrick-martin-knee-arthroscopy-testimonial.html>*

hasta la fecha) es que no hubo hinchazón ni dolor y solo un poco de moretones. Me encontraba caminando para el segundo día y ya podía moverme muy bien en el cuarto día. Me recogió en el hotel Alfred uno de los asistentes del médico (el mejor hombre que pude haber conocido), y me trajo de vuelta al hospital para un chequeo y realizarme una curación y cambio de vendaje en el tercer día. Han pasado cuatro meses después de la operación y todo va muy bien. Si alguna vez tuviera que volverme a someter a una cirugía de rodilla seguro lo haría de nuevo con el Dr. Greig y su equipo de trabajo (gran trabajo mu-chachos).

9. Brent Groesbeck⁹⁴ - Fractura de clavícula y reparación del manguito rotador

¡Hola! vine a Puerto Vallarta porque me fracturé la clavícula y tenía lesión del manguito rotador. Yo no contaba con ningún tipo de seguro, así que busqué en internet y encontré un servicio llamado MedToGo que me puso en contacto con un cirujano ortopédico aquí en Puerto Vallarta. Yo estaba un poco re-nuente a salir del país, pero después de buscar en internet, encontré un sitio web del Dr. Max Greig. Leí algunos testimonios de personas que han utilizado los servicios de MedToGo y me sentí muy cómodo con él.

Cuando llegamos aquí y se reunió conmigo, sentí la profesionalidad de todo el equipo de trabajo en todo momento y me sentí muy a gusto, la calidad del hospital, las habitaciones privadas, eso era genial, era como un servicio hospitalario de lujo. Al mismo tiempo que trabajó en la clavícula se llevó a cabo la reparación del manguito rotador, por lo que fue todo en un mismo procedimiento. Está sanando muy rápido y eso hizo sentirme bien conmigo mismo.

Cuando consultamos con MedToGo, dijeron que para la operación que yo necesitaba se requería de un cirujano ortopédico. México tuvo los mejores precios de paquete quirúrgico. Yo realmente quiero agradecer a MedToGo por el servicio que proporciona, tienen un gran servicio que se encarga de todos

⁹⁴*MedToGo International Medical Tourism. Dr Max Greig. (October 5, 2011) Brent Groesbeck - Collar Bone Surgery & Rotator Cuff Repair. Recuperado el día 25 de julio del 2012 de <http://www.medtogo.com/brent-groesbeck-broken-collar-bone-rotator-cuff-repair.html>*

los detalles. El paquete cubre todo, la estancia en el hospital y todos los detalles relacionados con la medicación. Espero no tener que acudir de nuevo y mantenerme sano. Fue una experiencia muy agradable, pueden tener la tranquilidad de saber que se hace un muy buen trabajo en Vallarta, se lo recomiendo a cualquiera.

10. David Leo⁹⁵ - Luxación de hombro

Estoy escribiendo en nombre de David Leo, así como Debbie y yo. Estamos todos muy agradecidos por la excelente atención recibida en nuestra reciente visita a Puerto Vallarta para la cirugía de luxación de hombro. Robert Page (MedToGo) nos ha proporcionado todos los detalles necesarios para iniciar el proceso y siempre ha estado pendiente para garantizar nuestra completa satisfacción.

Alfred fue muy útil para ayudarnos con muchos detalles desde nuestro arribo a Puerto Vallarta. Todo el hospital y el personal que lo integra son muy profesionales, amables y serviciales. Estamos completamente satisfechos con la comunicación, fue muy clara y nos fueron explicando a detalle cada proceso realizado. David, Debbie y yo estamos seguros de que la cirugía de luxación de hombro tuvo un resultado satisfactorio. Los puntos fueron retirados dos semanas después de la cirugía, y David, de hecho, ha comenzado a ampliar su terapia como le fue indicado por el Dr. Greig. Él tiene una cita con nuestro médico familiar en pocos días y esperamos obtener una referencia para la fisioterapia. Una vez más, gracias por la excelente atención. Harold Leo.

⁹⁵ *MedToGo International Medical Tourism. Dr Max Greig. (May 19, 2011) David Leo - Shoulder Dislocation Surgery. Recuperado el día 25 de julio del 2012 de <http://www.medtogo.com/david-leo-shoulder-dislocation-testimonial.html>*

Casos de éxito en un destino turístico «Puerto Vallarta»

Un poco de historia⁹⁶

El presente ejemplo exitoso de ciudad con vocación no solo en el terreno del turismo de calidad, sino también en la de la alta atención con especialidad y calidad médica, es este, Puerto Vallarta. Pero ¿qué tiene esta ciudad mágica?, que encanta a propios y extraños y que dentro de sus títulos más destacados y congruentes, se ha ganado el de, la ciudad más amable.

Pues bien ello no es casualidad que esta actitud de su población sea tanto entre los locales civiles como entre los especialistas del sector salud que aquí trabajan. Desatacando unos pocos datos históricos de este bello destino podemos mencionar los siguientes: el capitán Francisco Cortés de San Buenaventura fue el conquistador de esta región en 1527. Narran los hijos de cronistas que cuando llegó al pueblo de Tintoque, un sábado del mes de mayo estaban esperándolo a la entrada más de veinte mil indios armados y portando una banderita de plumas en la mano, y por eso, los españoles le dieron al valle el nombre de Banderas y así se llama hasta hoy.

El pueblo se fundó el 12 de diciembre de 1851, por don Guadalupe Sánchez Torres, quien lo llamo «Las Peñas de Santa María de Guadalupe». El nombre eventualmente se redujo a «Puerto Las Peñas». La creación del Puerto se debió a que se necesitaba transportar la plata proveniente de las minas cercanas (San Sebastián del Oeste, Mascota).

El rancho Las Peñas fue creciendo y el 14 de julio de 1885 el puerto se abrió al tráfico marítimo nacional utilizando oficialmente el nombre de Las Peñas. El 31 de mayo de 1918, por decreto se le concedió a Las Peñas el título de municipalidad. A partir de esa fecha, Las Peñas se llamaría Puerto Vallarta en memoria del abogado y gobernador de Jalisco, don Ignacio L. Vallarta.

En esa época, la agricultura era la principal fuente de riqueza de la región. También se explotaban el coquito de aceite y el chile que crecían

⁹⁶ Montes de Oca de Contreras, Catalina (2001). *Puerto Vallarta en mis recuerdos* (2da ed.). Guadalajara: Universidad de Guadalajara.

silvestres en las montañas y la pesca que alcanzaría su auge en la década siguiente.

En la segunda mitad de los años treinta y la primera de los años cuarenta, la pesca del tiburón tuvo gran importancia: su carne salada, seca, se enviaba a la ciudad de México en donde se vendía. El aceite del hígado se exportaba a la Unión Americana en donde era transformado en cápsulas que se entregaban a los soldados de la Segunda Guerra Mundial como complemento vitamínico. De igual manera se exportaba pieles de tiburón, cocodrilo, algunas perlas y nácar.

La llegada de capitales externos y la apertura de negocios relacionados con el turismo, la entrada de la compañía Mexicana de aviación que reinstaló la ruta aérea que tenía dos años abandonada y el establecimiento de algunos programas del gobierno estatal para el desarrollo de la costa, fomentaron la economía local.

Sin embargo, para México y el mundo permanecía el lugar casi desconocido, hasta que un hecho sobresaliente se encargó de difundir sus grandes atractivos; la filmación en escenarios naturales del puerto, de la película *La noche de la iguana*, en el año de 1963, dirigida por John Huston, con los actores de fama internacional Richard Burton, Ava Gardner y Deborah Kerr.

El 31 de mayo de 1968, al celebrarse el quincuagésimo aniversario del municipio, más tarde, se iniciaron obras de gran importancia que beneficiaron a todo el valle y cambiaron definitivamente el papel que el puerto había desempeñado, hasta entonces en desarrollo.

Un hecho destacado marcó el inicio de la década de los años setenta. El 20 de agosto de 1970, se reunieron en el puerto los presidentes Gustavo Díaz Ordaz de México y Richard Nixon de los Estados Unidos. Durante su visita, el presidente de México inauguró obras destacadas para el desarrollo de la ciudad: la carretera Compostela-Puerto Vallarta y el puente sobre el río Ameca, el aeropuerto internacional, la subestación eléctrica de la Comisión Federal de Electricidad y nuevas dársenas. Esta obra hizo posible la llegada de más cruceros, y el nuevo aeropuerto permitió el incremento de los vuelos de las compañías ya existentes así como la entrada de aerolíneas extranjeras. Puerto Vallarta quedó así comunicado con las principales ciudades del país y del mundo entero.

En el 2011 fue partícipe de los Juegos Panamericanos, Guadalajara 2011, como subselección más importante de la justa continental, albergando las competencias de vela, natación en aguas abiertas, triatlón y voleibol de playa. Durante la justa deportiva se hicieron presentes en la ciudad alrededor de 10 mil personas entre deportistas, familiares y periodistas.

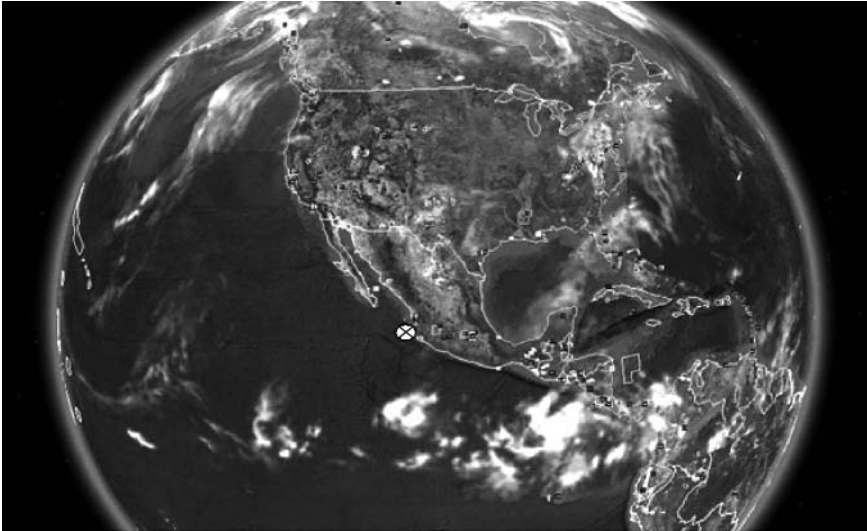
Actualmente, es considerable la afluencia de visitantes de casi todo el mundo, quienes gozan de las maravillas naturales, así como las facilidades que Puerto Vallarta brinda al visitante. De acuerdo con los resultados que presenta el Censo de Población y Vivienda 2010 del Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática, el municipio cuenta con un total de 255,661 habitantes.

La ciudad de Puerto Vallarta en el estado de Jalisco, México, es un lugar paradisíaco en donde igual conviven ciudadanos del país y la región y extranjeros de diversas nacionalidades del mundo, producto principalmente de ser una ciudad de un cuarto de millón de habitantes y tener una vocación económica encaminada al turismo y diversificando su oferta hacia este como es el caso exitoso del turismo médico.

La ciudad se encuentra muy bien comunicada por diferentes vías de comunicación, a saber:

1. Vía terrestre al Norte comunicando con el estado de Nayarit o girando al Occidente hacia la ciudad de Guadalajara tenemos la carretera federal número 200.
2. Esta misma carretera 200 comunica al Sur con el estado y ciudad de Colima.
3. Al Este tenemos una carretera estatal panorámica que pasa por diferentes municipios a la carretera 200 y que igual se comunica con la ciudad de Guadalajara.
4. Vía aérea, se cuenta con un aeropuerto internacional que recibe diversos vuelos de Estados Unidos, Canadá, Europa y Sudamérica.
5. Vía marítima, existe un Muelle que recibe cruceros internacionales que de manera permanente mantienen un flujo de visitantes internacionales a Puerto Vallarta.

Ubicación geográfica de Puerto Vallarta⁹⁷



Puerto Vallarta cuenta con una envidiable posición geográfica en una región moderna de explosivo crecimiento turístico-comercial que requiere de una infraestructura médico-hospitalaria innovadora con tecnología de punta para poder competir con otros polos de desarrollo turístico médico que han sido muy exitosos como es el caso de la India, entre otros países⁹⁸.

Con la estructura médico-hospitalaria con que se cuenta actualmente en Puerto Vallarta, este proyecto tiene contemplado el desarrollo de unidades de corta estancia con servicios de alta calidad e innovación en todas las especialidades.

El destacado especialista Raúl Morales Aceves, expuso que en términos monetarios, expertos estiman que el turismo médico podría traer a México tantos como 2 millones de pacientes por año antes de 2020.

⁹⁷ <http://www.google.com/earth/index.html> Imagen de la tierra, recuperada el 12 de mayo de 2012.

⁹⁸ *Vid. Supra.*

Con los datos aquí expuestos y producto de la indagación entre instituciones y colegas del área médica se calcula que antes del año 2015 la salud de la generación *baby boomers* habrá comenzado su declinación lenta, final. En Estados Unidos hay 77 millones 980 mil integrantes de esta generación y unos 142 millones más en Canadá, para un total estimado de 220 millones de estas personas tan sólo en Norteamérica y, por supuesto muchos más en Europa, Australia y Nueva Zelanda, representan un mercado significativo para la asistencia médica de alta calidad a precios más bajos que en su país de origen⁹⁹. El concepto de turismo médico es particularmente atractivo para el mercado de los Estados Unidos, donde hay unos 50 millones de personas que no poseen seguro médico, la mayoría de ellas de raíces latinas, pero con un alto poder económico, y quienes debido a la cercanía, la cultura, la lengua, la calidez de nuestro país pueden considerar el seguir un tratamiento médico en México¹⁰⁰.

El internet es una herramienta muy valiosa en este proceso. Se ha vuelto indispensable en el sector de los viajes y el turismo, de acuerdo con recientes encuestas, estas personas tienen ingresos entre 70 mil y 90 mil dólares por hogar, y utilizan el internet para planear viajes de placer como para encontrar especialistas que atiendan sus padecimientos médicos.

Mercadotecnia

El doctor Morales Aceves¹⁰¹ menciona que para posicionar a Puerto Vallarta como un polo de desarrollo de turismo médico de alta calidad dentro del mercado internacional se deben emplear como primera línea de promoción los portales de internet de la infraestructura médico hospitalaria con que se cuenta, en alianza con empresas promotoras del turismo médico internacional, así como en forma complementaria con empresas turísticas dedicadas a la hotelería y gastronomía locales.

⁹⁹ www.census.gov. Recuperado el 6 de mayo de 2012.

¹⁰⁰ <http://www.epi.org/>. Recuperado el 6 de mayo de 2012.

¹⁰¹ http://www.mexhealthcare.com/dr_raul_morales_es.html. Recuperado el 17 de junio de 2012.

Uno de los factores está directamente relacionado con las agencias de viajes, ya que se requieren profesionales que ofrezcan información precisa sobre las características de los hospitales y que vigilen que las expectativas generadas sean cubiertas.

En el momento en el que se conjuguen estos elementos, se podrán concretar las oportunidades de negocio y con ello se podrán propiciar alianzas entre instituciones de México y Estados Unidos para atraer importantes montos de inversión extranjera.

El modelo de negocios consiste en ofrecer este tipo de servicios médico hospitalarios a un mercado mundial que simboliza 10 mil millones de dólares anuales con el esquema de turismo médico que involucra al resto de la infraestructura de bienes y servicios de la ciudad.

Con un centro de especialidades, explica, se podrían aplicar las más modernas y novedosas técnicas terapéuticas en todas las especialidades que incluyen trasplantes de órganos, recuperación de órganos dañados con la utilización de células tronco, mejoría de la calidad de vida y mayor sobre vida en pacientes con enfermedades malignas así como de padecimientos infecciosos, virales, enfermedades degenerativas y padecimientos que requieren corrección como es el caso de la obesidad, la cirugía correctiva estética y otras modalidades de tipo correctiva para que estas personas mejoren su apariencia, su salud y su calidad de vida, con ello Puerto Vallarta lograría ser un polo de atracción turístico médico internacional para beneficio y orgullo de toda la comunidad.

Conclusiones

Como resultado de las tendencias que detectó la Secretaría de Turismo federal en el estudio de Gran Visión del Turismo en México Perspectiva 2020, puede extraerse que los principales factores que influirán y deberán tomarse en cuenta en la planeación y desarrollo de la actividad turística son los siguientes:

Política y Economía

- Oscilaciones entre la globalización y la integración regional contra la fragmentación subregional y lo local.
- Lo internacional será cada vez más condicionante de lo nacional.
- Contracción y reducción de facultades del Estado: Fortalecimiento del libre mercado.
- Liberación comercial y flexibilización de transferencias de capital.
- Influencia de los resultados de las economías de Asia y las economías emergentes en general.
- Crecimiento de la población económicamente activa —particularmente en México «burbuja de oportunidad».
- Regionalización y estabilización de tipos de cambio en países desarrollados.
- Apertura en las facilidades fronterizas e incremento migratorio por diversos factores.
- Desregulación del transporte aéreo, carretero y náutico.

Sociedad y medio ambiente

- Mayor expectativa de vida de las personas y jubilación más temprana, creciente en países desarrollados.
- Matrimonios y familias tardíos con menos hijos, crecimiento de familias uniparentales.
- Incremento de la participación de la mujer en actividades económicamente productivas y mayor influencia en ámbitos políticos y sociales.
- Aumento en el ingreso personal disponible en países desarrollados y segmentos elitistas, mayor flexibilidad del tiempo laboral y aumento de vacaciones pagadas.
- Crecimiento del movimiento social y político favorable a la protección del medio ambiente natural y cultural.
- Mayor demanda de seguridad de los consumidores y viajeros (personal, de sus bienes, de salud e higiene, jurídica, de calidad ambiental, etc.).
- Mayor importancia a la identidad y diferenciación local.
- Crecimiento de la influencia de la sociedad organizada ONG.

Tecnología

- Sobresaliente desarrollo de sistemas de comunicación, manejo de información, reservaciones, comercialización y distribución de productos (internet).
- Técnicas perfeccionadas de planificación y mercadotecnia que permitirán desarrollar segmentos y nichos específicos.
- Desarrollo de tecnología para el uso de energía alternativa, reciclaje de residuos, medición de impactos ambientales.
- Menor crecimiento en la tecnología aeronáutica, ferroviaria, náutica y carretera.
- Dificilmente disminuirán más los tiempos de recorridos, pero aumentarán la calidad y seguridad en los desplazamientos, así como disminuirá la contaminación ambiental.

Negocios

- Megafusiones y fragmentación de unidades de negocios.
- Mayor competencia en la industria del entretenimiento.

- Mayor segmentación psicográfica.
- Incorporación de mercadotecnia directa con bases de datos personalizadas y orientadas a partir de un profundo conocimiento del cliente.
- Saturación de información y mayor conocimiento sobre productos diversos.

El nuevo modelo de desarrollo nacional adoptado por México a partir de la globalización implica, en principio, la redefinición y adecuación de ámbitos de participación de los diferentes actores que influyen en el desarrollo de las actividades productivas, así como el establecimiento y concertación de conceptos rectores y de una visión estratégica común dada la cada vez más evidente capacidad de operar con relativa independencia por parte de los diferentes actores que participan en la actividad.

Por otro lado, dado que lo internacional será cada vez más un elemento condicionante de lo nacional, será necesario partir de la base de que el gobierno mexicano tendrá menor grado de libertad en la fijación de sus políticas, a la vez de que el sector privado enfrentará una competencia más extensa, por lo que sus condiciones de operación tendrán que adecuarse a lo que ocurra a nivel internacional.

Sector público

Entre algunas de las funciones principales del sector público federal en este proceso, destaca para el turismo la creación de un clima adecuado para los negocios:

- Propiciando una macroeconomía estable, sin grandes fluctuaciones.
- Fomentando la creación de infraestructura y servicios públicos, —aunque con la tendencia a la privatización, cada vez será menos el Estado quién directamente construya infraestructura y administre los servicios públicos.
- Proponiendo políticas de largo alcance, marcos legislativos y normativos en materia de inversiones, transporte, migración, financiamiento, utilización responsable del medio ambiente, flexibilidad laboral, tenencia de tierras, formación de recursos humanos y seguridad jurídicas necesarias para su operación.

- Impulsando la participación organizada de la sociedad y especialmente, de los empresarios, quienes jugarán un papel cada vez más activo y determinante en la promoción y operación del turismo.
- Cumpliendo como mediador de los intereses de los diferentes sectores, estableciendo equilibrios que aseguren la competitividad del turismo en México en el largo plazo y considerando los intereses de la sociedad en este proceso.
- Actuando como promotor y facilitador del proceso turístico, en vez de agente que impone políticas imperativas y reduce el margen de innovación de los agentes turísticos.

Sector privado

Por su parte el sector privado será responsable de la inversión, promoción, operación y funcionamiento del turismo. Esto implica una clase empresarial más organizada, coordinada, propositiva, con visión integral, de largo plazo y con conciencia social y ambiental.

Los nuevos empresarios estarán destinados a jugar papeles importantes en el diseño del esquema de desarrollo turístico hacia el futuro que se pueden ubicar en dos grandes categorías:

a) Micro, pequeños y medianos empresarios orientados a atender los nichos de mercado emergentes: turismo médico, de aventura, ecoturismo, arqueoturismo, *bed and breakfast*, *small luxury hotels* (SLH).

b) Empresarios comunitarios: ejidatarios e indígenas que habitan zonas de gran valor turístico natural o cultural que en el marco del desarrollo sustentable, serán actores significativos del proceso de desarrollo.

La nueva realidad establece una diferencia significativa con el modelo seguido, en el cual las grandes decisiones se tomaban entre las autoridades federales y los grandes empresarios hoteleros, inmobiliarios y transportistas (principalmente del sector aeronáutico).

La importancia de estos nuevos actores será cada vez más evidente en la medida en que se descentralicen las decisiones y presupuestos hacia las regiones turísticas, y se revaloricen los atractivos naturales y culturales. La gran empresa turística seguirá teniendo un papel determinante que jugar,

pues la capacidad instalada requiere de mantenerla y de mejorar su rentabilidad. Por su peso específico en cada centro turístico este tipo de empresas —en particular las líneas aéreas y los hoteles—, cumplirán una función muy importante de articulación de pequeñas y medianas empresas que presten servicios de recreación, recorridos, circuitos.

Beneficios económicos y los sistemas de salud

Otro aspecto que vale la pena mencionar aquí es que el turismo médico representa también beneficios para los sistemas de salud de los países desarrollados, ya que esta actividad permite que un sector de los pacientes dejen sus lugares en las largas listas de espera para ser atendidos en el extranjero, de manera que se logra disminuir un poco de presión a un sistema en muchas ocasiones desbordado por la demanda de servicios.

En cuanto a las cifras, un reciente reporte estima que se realizan cada año 37 millones de viajes relacionados con la salud lo que genera una derrama de 33 billones de euros¹⁰².

Ante la fortaleza y potencial de este sector, en 2002 el gobierno de la India¹⁰³ publicó una serie de políticas públicas tendientes a incentivar esta actividad y a convencer a un cada vez mayor número de pacientes británicos de acudir a sus hospitales. El gobierno hindú considera esta actividad una prioridad, por ello ha dispuesto de una serie de incentivos fiscales, disminución de costos de importación de equipamiento médico que ha beneficiado a sus 17 hospitales certificados por la Joint Commission International (JCI). De forma similar el gobierno de Tailandia ha renovado una serie de apoyos para fomentar el desarrollo del turismo médico, al considerar su potencial para atraer pacientes europeos a sus 14 hospitales certificados por la JCI.

El fomento al turismo médico busca atraer turistas que acuden a un país motivados principalmente para obtener una atención médica de calidad y a un menor costo que en su país de origen, aunque la experiencia indica que muchos de los turistas médicos suelen visitar esos países de for-

¹⁰² <http://www.congresodeturismomedico.com/portal/noticias>. Recuperado el 18 de junio de 2012.

¹⁰³ http://hdr.undp.org/en/media/hdr03_sp_chapter_41.pdf. Recuperado el 18 de junio de 2012.

ma constante durante ciertos periodos del año, particularmente en invierno, y que en determinado momento deciden solicitar servicios médicos.

Una serie de empresas y prestadores de servicios médicos están surgiendo en torno al tema. Estos son agentes de viajes especializados en salud, aseguradoras, personal operativo que recibe, orienta y cuida al paciente durante sus estancias en el extranjero, todas ellas involucradas en la oferta de tratamientos médicos en el extranjero lo que perfila un horizonte de crecimiento global para este sector a la par de una mayor serie de responsabilidades, riesgos y de consideraciones éticas que no pueden dejarse de lado.

Dimensión ética del turismo médico

Hay muchos asuntos importantes relativos al contexto legal y mecanismos de defensa de los turistas médicos, muchos de ellos —principalmente los norteamericanos— acostumbrados a conocer a detalle los grados de responsabilidad de quienes proveen un producto o servicio y a identificar de forma clara quién o quiénes responderían una demanda en caso de ser necesario.

Sin embargo, más allá de plantear esta actividad en términos de «medicina defensiva» en la que el especialista se cuida más de enfrentar una demanda que de aplicar de forma profesional un tratamiento específico, y el paciente se preocupa más en saber a quién demandará en caso de necesitarlo que en su propio tratamiento y recuperación, hay una serie de lineamientos éticos que pueden ser un marco adecuado en el que se inserten las decisiones de esta actividad.

Autonomía. Se refiere al derecho de la persona (paciente) a tomar sus propias decisiones de forma informada y razonada sobre el mejor proveedor del tratamiento que requiere, el mejor lugar para ser atendido y las mejores condiciones ambientales y de atención para su mejor recuperación, sin que en ello intervengan presiones externas, desinformación o publicidad engañosa de los servicios que habrán de prestarse.

Buscar los beneficios. En cualquier caso evitar causar daño al paciente y procurar en todos los casos reducir los riesgos, aunque todos los tratamientos pueden implicar cierto riesgo y algún posible daño colateral este no deberá ser mayor o desproporcional a los beneficios generales del tratamiento.

Asimismo se espera que se ofrezca y cumplan las ventajas que originaron la decisión del paciente de atenderse en el extranjero, sobre el costo y el beneficio obtenido.

Justicia. Considerando los beneficios, los riesgos y los costos, los pacientes en tratamientos similares deben ser tratados de forma similar, sin discriminación de origen o de cualquier otra especie.

Aunque diferentes propuestas éticas puedan aplicarse en diversos países por cuestiones culturales, religiosas, de idiosincrasia o alguna otra índole, se espera un marco ético global que al menos considere las consideraciones planteadas.

No obstante, algunos tratamientos como los de fertilidad, donación de órganos, algunos casos de cirugía plástica (cambios de sexo) o de células madre implican cuestiones éticas que son parte de un debate abierto en diferentes países, que aún no han sido resueltas, pero que es muy probable que en un futuro sean también intervenciones y tratamientos que se soliciten en un mercado global de servicios médicos.

En el contexto nacional reciente

De acuerdo con una nota del periódico *The New York Times* y referida por *El Universal*¹⁰⁴ es Mexicali, nuevo destino de turismo médico.

En este contexto vale señalar que Omar Dipp director de Turismo de la ciudad de Mexicali está trabajando para consolidar a esta ciudad fronteriza en un destino de turismo médico de alta calidad.

La ciudad mexicana de Mexicali, un destino para la aventura turística, se ha convertido también en el lugar donde los visitantes se someten a cirugías estéticas, incluso tratamientos dentales, reportó hoy el *The New York Times*.

La norteña ciudad mexicana adoptó el cuidado médico como su principal atractivo turístico, por lo que ha atraído a un creciente número de viajeros, procedentes de California y otros estados de Estados Unidos, en busca de servicios costeables, añadió el diario.

¹⁰⁴ <http://www.eluniversal.com.mx/notas/856208.html>. Recuperado el 23 de julio de 2012.

Los hospitales de la localidad ofrecen operaciones de *by-pass* gástrico, la liposucción y para el dolor crónico de espalda.

Los dentistas prometen realizar desde extracciones, empastes y tratamientos de blanqueo por menos dinero, mientras que oftalmólogos anuncian cirugías láser y exámenes de rutina.

A medida que en Estados Unidos se acerca la culminación de un intenso debate nacional sobre la ley de salud del presidente Barack Obama, miles de personas están cruzando la frontera a dicha ciudad en busca de atención por mejores precios.

...la afluencia de estos visitantes ha crecido constantemente durante los últimos años, atrayendo a mexicanos que no cuentan con seguro médico, que ya han hecho sus vidas en Estados Unidos y necesitan desesperadamente atención médica asequible.

(...)

En la actualidad existen en Mexicali docenas de hospitales que regularmente atienden a estadounidenses, y la mayoría tiene un administrador especial que les coordina los planes médicos y los viajes. Con cerca de 100 consultorios médicos en un radio de seis cuadras, la ciudad espera la creación de una zona médica especial que adicione más servicios para los turistas.

(...)

Los hoteles ofrecen tarifas especiales para los pacientes, y la oficina de turismo local ha comenzado a subvencionar los paseos en furgonetas desde Las Vegas y traer a aquellos que prefieren evitar manejar.

Además este año, el gobierno abrió una línea especial para permitir a los turistas médicos pasar por alto la mayor parte de la espera en el lado mexicano de la frontera, que a menudo puede alcanzar las tres horas.

Los médicos, con un fuerte apoyo del gobierno local, esperan atraer a más estadounidenses para los procedimientos quirúrgicos o de atención más básica que no pueden pagar en su país.

En el contexto que hemos descrito y bajo la premisa de la necesaria y casi obligada relación multifuncional entre Estados Unidos y México, se destaca cada vez con mayor fuerza la calidad, calidez y el servicio profesional en diversas áreas de la salud y la intervención médica en ciudades mexicanas.

Anexo

Hospitales certificados en México por la Joint Commission International (JCI)

Centro Médico ABC - Observatorio

Sur 136 núm. 116, Col. Las Américas
01120, México, Distrito Federal
Tel. 01 (55) 5230 8000
<http://www.abchospital.com/>

Centro Médico ABC - Santa Fe

Av. Carlos Graef Fernández 154, Col. Tlaxala
05300, Delegación Cuajimalpa, México, Distrito Federal
Tel. 01 (55) 1103 1600
www.abchospital.com

El Centro Médico ABC es una Institución de Asistencia Privada (IAP) dedicada al logro de la excelencia en la promoción, restauración y preservación de la salud. En su misión destaca:

- Brindar un servicio seguro y de calidad, caracterizado por una orientación al paciente.
- Proporcionar servicios médicos de alta especialidad y medicina general para todos nuestros pacientes.
- Formar profesionales de la salud altamente calificados, a través de instancias docentes diversificadas.

- Desarrollar programas de salud pública en comunidades de escasos recursos.

Su visión incluye:

- Ser reconocidos como el sistema de salud líder en México y América Latina. Por los pacientes y sus familiares, por nuestra efectividad en promover, mantener y restaurar su salud, y por la calidad del servicio y calidez de nuestra atención.
- Por los médicos y la comunidad científica, por ser el mejor lugar en el país para ejercer la profesión médica, y por nuestra capacidad de desarrollar nuevos profesionales con alto grado de especialización y ética.
- Por nuestros empleados, por ser un lugar para trabajar que cuenta con un ambiente de compromiso con el alto desempeño, la colaboración y el desarrollo profesional.
- Por la sociedad, debido a la innovación, profundidad y amplitud de nuestros servicios médicos, así como el impacto social que nuestro programa de salud pública tiene en comunidades de escasos recursos.

Hospital Christus Muguerza, Alta Especialidad, Monterrey

Av. Hidalgo 2525 Poniente, Col. Obispano

Monterrey, Nuevo León

Tel. 01 (81) 8399 3400

www.christusmuguerza.com.mx

Esta institución afirma que ha conjugado la más avanzada tecnología con la mejor atención humana en un ambiente de gran calidez para los pacientes. Han celebrado 75 años de vocación y entrega a la salud, mismos que han marcado la evolución en los servicios de diagnóstico y tratamientos médicos en México. Hoy atienden prácticamente todas las especialidades y subespecialidades médicas.

Su misión la definen como el extender el Ministerio Sanador de Jesucristo. En cuanto a la visión, buscan ser líderes en la atención médica privada de México, superando las expectativas de calidad de la medicina e incrementando la ayuda comunitaria al más necesitado.

Sus valores son:

- Dignidad: Respeto a la persona, todos somos importantes.
- Integridad: Honestidad, justicia y consistencia en todas las relaciones.
- Excelencia: Altos niveles de servicio y superación constante.
- Compasión: Servicio con amor, empatía y preocupación por la otra persona.
- Prudencia en la administración de los recursos: Uso prudente y justo de talentos y recursos en colaboración mutua.
- Compromiso a llevar esta atención médica de clase mundial hasta el más necesitado, además de fortalecer y apoyar las comunidades en las que operamos.
- Se dicen convencidos de que la atención médica privada de alta calidad no puede ni debe ser el beneficio de unos pocos, sino de la mayor cantidad de seres humanos posible.

Clínica Cumbres, Chihuahua

Hacienda del Valle 7506, Predio La Cantera
31216, Chihuahua, Chihuahua
Tel. 01 (614) 439 6360
www.clinicacumbres.com.mx

Es la primera clínica en el estado de Chihuahua de cirugía ambulatoria, cuenta con equipo de vanguardia e instalaciones de alta tecnología, disponen de un amplio grupo de médicos altamente certificados que brinda un servicio de confianza y calidad.

Su misión es ser una organización médica especializada en proveer servicios de cirugía ambulatoria con alta calidad y seguridad para el paciente y sus familias, a precios competitivos apoyada para ello en tecnología actualizada, con sistemas de administración modernos y manteniendo los estándares internacionales de operación reconocidos por autoridades certificadoras internacionales.

Busca conjuntar a médicos, empresarios e inversionistas en un proyecto líder, enfocado a los mercados local y regional, con una adecuada tasa de

rendimiento a la inversión y que sea modelo para futuros crecimientos en otras partes de la República y el extranjero.

Así como incorporar a colaboradores con preparación, especializados y comprometidos con la seguridad del paciente, su satisfacción y la de sus familias así como en el rendimiento de las inversiones de los accionistas. Que se desarrollen en un ambiente ético y agradable que facilite su desarrollo personal, profesional y económico.

Su visión es ser una unidad altamente efectiva de servicios médico-quirúrgicos de cirugía ambulatoria, conformada por una unidad de quirófanos operada por especialistas certificados. Primera de una cadena, que brindará atención al estado de Chihuahua en México y los Estados Unidos, cambiando el concepto de la atención médica, sin perder el sentido humanitario de la misma.

Hospital CIMA (Centro Internacional de Medicina), Hermosillo

Paseo Río San Miguel 35, Col. Proyecto Río Sonora
83280, Hermosillo, Sonora
Tel. 01 (662) 259 0900
www.cimahermosillo.com

Hospital CIMA (Centro Internacional de Medicina), Monterrey

Frida Kahlo 180, Col. Valle Oriente
66260, Monterrey, Nuevo León
Tel. 01 (81) 8368 7777
<http://www.cimamonterrey.com/>

Misión: Brindar servicios de salud de la más alta calidad y excelencia mediante la mejora continua de la organización para alcanzar y ser reconocidos por tener los más altos estándares internacionales de salud.

Ofrece un servicio personalizado de los más altos estándares de calidad a nivel internacional y brinda seguridad a todos sus pacientes.

Hospital México Americano, Guadalajara

Colonos 2110, Col. Ladrón de Guevara
44620, Guadalajara, Jalisco
Tel: 01 (33) 3648 3333
www.hma.com.mx

El hospital México Americano de Guadalajara es una institución con trayectoria de 52 años, durante los cuales ha forjado su prestigio por la excelencia de sus servicios, el uso de tecnología de vanguardia y su liderazgo en la calidad hospitalaria. Se ha comprometido tan en serio con la calidad y seguridad de los pacientes, que se somete a auditorías de instituciones externas, nacionales e internacionales, para que avalen la calidad de los servicios.

Su misión es ser un hospital cristiano de alta especialidad que ofrece a sus clientes servicios de prevención, curación y rehabilitación en forma integral (espiritual y física) basados en estándares internacionales de calidad.

Su visión busca ser un hospital reconocido por la calidad de sus servicios, ambiente de seguridad, compromiso social, la competencia de sus colaboradores y un cuidado de salud con compasión.

Centro Médico Hospital San José, Tecnológico de Monterrey

Av. Morones Prieto 3000 Poniente, Col. Los Doctores
64710, Monterrey, Nuevo León
Tel. 01 (81) 8115 1515, lada nacional sin costo 01 800 HSJ 2000
<http://www.hsj.com.mx/>

El Hospital San José Tecnológico de Monterrey, desde sus inicios, se ha destacado por su continua búsqueda de la excelencia, que lo colocan en un lugar de elevado prestigio tanto entre la comunidad médica, como entre pacientes, familiares y público en general, apoyándose en dos pilares fundamentales para la recuperación de la salud: los avances médicos, tanto en tecnología como en conocimiento, y una atención con alto sentido humano, de respeto por el paciente y su dignidad.

Al día de hoy, más de 40 años después de su fundación, la constancia y el compromiso rinden frutos ubicándolo entre los mejores hospitales de Latinoamérica.

El Hospital San José Tecnológico de Monterrey, tiene como misión fundamental:

- Prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar pacientes, a través del cuidado integral.
- Facilitar la formación de médicos generales y especialistas, alumnos de la Escuela de Medicina del Tecnológico de Monterrey.
- Promover la salud.
- Promover la investigación y la enseñanza en las áreas de la salud, por medio de una filosofía de mejoramiento continuo y de la autorrealización del personal, con un esquema operativo de medicina privada.

En cuanto a su visión, buscan ser por nuestra excelencia un sistema hospitalario que contribuye a la formación de los médicos del Tecnológico de Monterrey, que se distingue por atender personas en su salud de manera integral, por ofrecer servicios médicos de gran calidad y por utilizar la tecnología médica más moderna.

Hospital y Clínica Oca Monterrey

Pino Suárez 645 Norte, Col. Centro
64000, Monterrey, Nuevo León
Tel. 01 (81) 8262 0000
www.ocahospital.com

Oca hospital tiene una política de calidad para ofrecer una atención médica oportuna, profesional y tecnológica dentro de un entorno de calidez y trabajo en equipo, creando un ambiente confortable y seguro para mejorar continuamente la eficacia de nuestro sistema de administración de la calidad y así lograr satisfacer las necesidades de nuestros pacientes y usuarios.

Su misión es brindar una atención hospitalaria a clientes y usuarios, con los más altos estándares de calidad integral, buscando siempre exceder

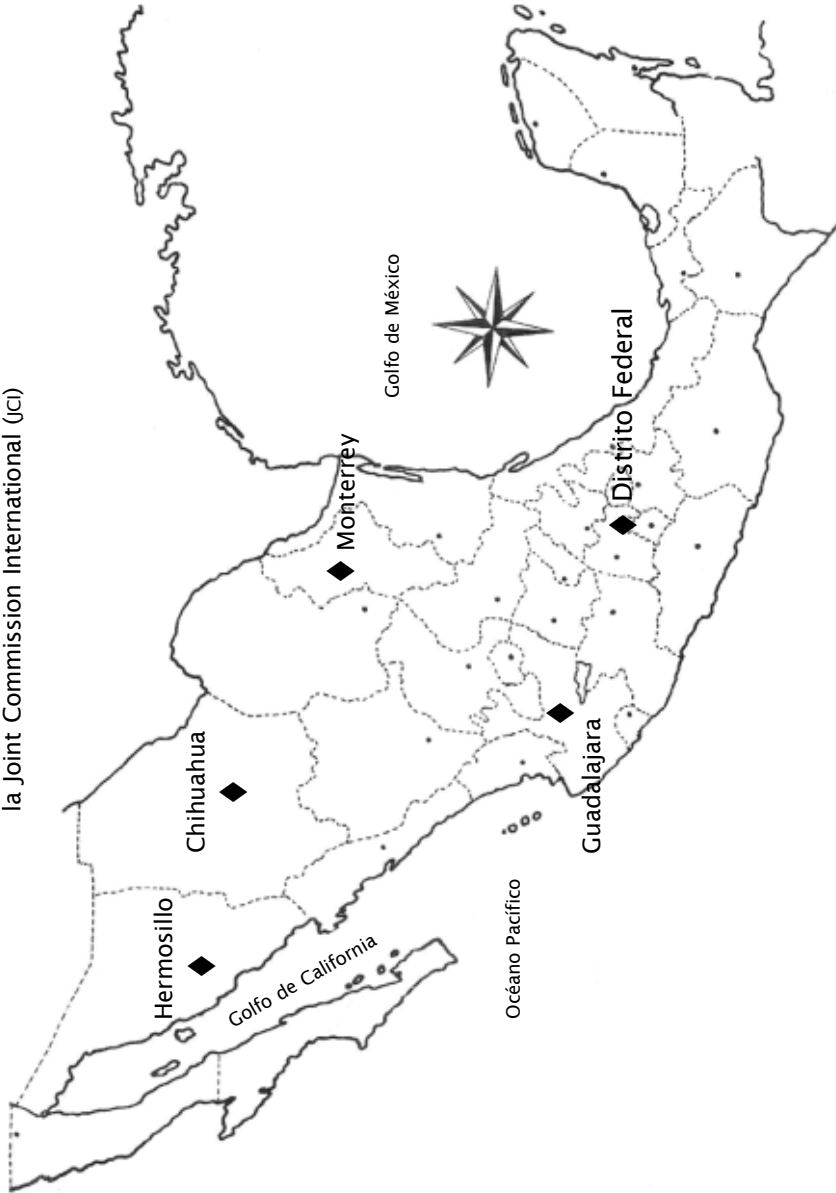
sus expectativas y fomentando el desarrollo de una cultura organizacional excelente.

Su visión busca ser una institución médica líder a nivel mundial, promotora de avances en medicina e investigación. Contribuir al desarrollo de una cultura de trabajo que genere cambios en nuestra comunidad promoviendo valores institucionales.

Cabe señalar que el Consejo de Salubridad General cuenta con 86 hospitales certificados a la fecha en México¹⁰⁵.

¹⁰⁵ <http://www.csg.salud.gob.mx/>. Recuperado el 21 de julio de 2012.

Mapa 1. Ubicación por ciudades de los hospitales certificados en México por la Joint Commission International (JCI)



Bibliografía

- Espinoza Villareal, Oscar (2009). *Turismo de Salud y Retiro en México*. Bufe-te Consulta Asesoría Estratégica.
- Executive Summary (2009). *Travel & Tourism Economic Impact*. World Travel & Tourism Council.
- Lizárraga Morales, Omar; García Castro, Ismael (2008). *Importancia del Turismo Internacional de Retiro*. Migración de jubilados estadounidenses a Mazatlán. Jorale Editores.
- Lunt, Neil; Smith, Richard; Exworthy, Mark; Green, Stephen; Horsfall, Daniel y Mannion, Russell (2011). *Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review*. Directorate for Employment, Labour and Social Affairs, OECD.
- Montes de Oca de Contreras, Catalina (2001). *Puerto Vallarta en mis recuerdos* (2da ed.). Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Page MD Robert, Page MD Curtis (2007). *Health and Safety Travel Guide*. MedToGo.
- Resumen (2009). Taller Management de Clusters de Turismo Médico en México. Congreso Internacional de Turismo Médico, Puerto Vallarta, Instituto Tecnológico Autónomo de México.
- Summary, Miami (2009). *The Healthcare Globalization Summit*. MedicaTree.
- Summary, Puerto Vallarta Medical Tourism Congress (2009). *Market Development*. Stackpole & Associates Inc.
- Woodman, Josef (2009). *Patients Beyond Borders, A Healthy Media*.

Lista de abreviaturas

Bancomext:	Banco Mexicano de Comercio Exterior
CCRC:	Continuing Care Retirement Communities
CHP:	Consumer Health Plans
Cofepris:	Comisión Federal para la Protección contra Riesgos Sanitarios
Conamed:	Comisión Nacional de Arbitraje Médico
HDHP:	High Deductible Health Plans
HDS:	Health Digital Systems
IED:	Inversión Extranjera Directa
IMSS:	Instituto Mexicano del Seguro Social
IPADE:	Instituto Panamericano de Alta Dirección de Empresas
JCI:	Joint Commission International
MTA:	Medical Tourism Association
PIB:	Producto Interno Bruto
Sectur:	Secretaría de Turismo
SIMNSA:	Sistemas Médicos Nacionales
SLH:	Small Luxury Hotels

México un destino de clase mundial para el Turismo Médico.
Realidad y Prospectiva
terminó de imprimirse en agosto de 2012
en los talleres de Prometeo Editores, S.A. de C.V.
Libertad 1457, Col. Americana
44160, Guadalajara, Jalisco

Cuidado de la edición: Laura Biurcos Hernández.

La edición consta de 1 000 ejemplares.



Carlos Arceo es experto en operar Grupos, Congresos y Convenciones en traslados, comidas, eventos especiales, recorridos turísticos terrestres y marítimos. Logrando la satisfacción de cada cliente, cumpliendo con todos los detalles más exigentes del mercado de turismo de reuniones. Tiene experiencia en el área de organización, logística, mercadotecnia, comercialización, publicidad y promoción de productos turísticos. Entre sus clientes se encuentran prestigiosas marcas nacionales e internacionales: UNAM, Laboratorios Pfizer, 3M de México, Mercedes Benz de México, Novartis de México, Sandoz de México, Sara Lee de México, Playtex Apparel de México, Sun Microsystem de México, Asociación Mexicana de Intermediarios Bursátiles, Tv Azteca.

Es dueño de Operadora "Vallarta Medical Spa & Wellness Destination", dedicada a la promoción y posicionamiento nacional e internacional de tratamientos médicos y bienestar de los servicios médicos que ofrecen los hospitales, clínicas especializadas y centros de bienestar a pacientes internacionales.

Ha sido el creador de importantes eventos como el Rally of Road de Puerto Vallarta, el Tour Arqueológico Santuario del Rey, Elaboración del Tamal más largo del mundo (218 m), la Cumbre Internacional de Negocios en Turismo Médico, Expo Médica y el Medio Maratón Internacional Puerto Vallarta.



Maximilian Andrew Greig estudió en el Hospital Universitario de Münster, Alemania (beca otorgada por el gobierno Alemán (DAAD) con subespecialidad en Artroscopia y Cirugía de Hombro. También cuenta con la especialidad en Ortopedia y Traumatología por el Hospital Civil de Guadalajara.

Actualmente se desempeña como rector del Centro Universitario de la Costa de la Universidad de Guadalajara, desde mayo de 2010. Es profesor investigador asociado "A", en el Departamento de Ciencias Médicas y fue director de la División de Ciencias Biológicas y de la Salud, del mismo centro universitario.

Cuenta con otras capacitaciones en: Rotación y participación en actividades clínicas-quirúrgicas del "Orthopedic Surgery Center" del Sur de Texas, Estados Unidos; Rotación y participación en actividades clínicas, en el Departamento de Ortopedia de la Universidad de Münster, Alemania; American College of Surgeons Advanced Trauma Life Support Certificate, Certificación en el Manejo de Trauma Avanzado.

Pertenece a las sociedades de: American Academy of Orthopedic Surgeons (AAOS); Asociación Mexicana de Ortopedia y Traumatología (AMOT-FEMECOT); Arthroscopy Association of North America (AANA); Asociación Mexicana de Cirugía Articular y Artroscopia (AMECRA) y el Colegio de Ortopedia de Puerto Vallarta.

ISBN: 978-607-8019-68-7



Cu.
costa

