

ESTUDIO Y DIAGNÓSTICO DEL

TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR

— DE —
REPÚBLICA DOMINICANA

Lourdes Russa
www.russagarcia.com





ESTUDIO Y DIAGNÓSTICO DEL

TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR

— DE —
REPÚBLICA DOMINICANA

Lourdes Russa
www.russagarcia.com



CRÉDITOS

Al Consejo Nacional de Competitividad y a la Asociación Dominicana de Turismo de la Salud por el logro en la realización de este estudio y su publicación.

DIRECCIÓN

Consejo Nacional de Competitividad

COORDINACIÓN

Russa García & Asociados, S.R.L.

AUTORA

MSc. Lourdes Russa

CORRECCIÓN DE TEXTOS

*MSc. Beatriz García
Dr. Jesús Canelón*

DISEÑO GRÁFICO

Paola Luzardo

Edición Limitada

Santo Domingo, República Dominicana. 2019

AUTORIDADES



Lic. Danilo Medina
Presidente de la República Dominicana



Lic. Francisco Javier García
Ministro de Turismo



Dr. Rafael Sánchez Cárdenas
Ministro de Salud Pública



Dr. Rafael Paz Familia
Director Ejecutivo del Consejo Nacional de Competitividad



Dr. Alejandro Cambiaso Rathe
Presidente de la Asociación Dominicana de Turismo de la Salud



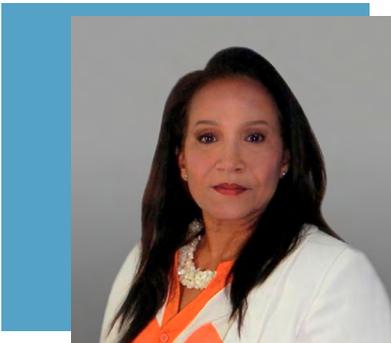




Empresa Consultora
RUSSA GARCÍA & ASOCIADOS

www.russagarcia.com

Teléfono: +1 829 2964265



Consultora y principal autora

MSc. Lourdes Russa

Licenciada en Turismo y Hotelería

Magister Scientiarum en Ambiente y Ecoturismo

Miembro de la Asociación Española de Expertos Científicos en Turismo

Consultora Internacional de Proyectos,

con 40 años de experiencia en el área



Equipo de trabajo

Gabriel Afonso
Rafael Cabrera
Daisy C. Russa
Denisse Herrand



Diseñadora gráfica

Paola Luzardo



Correctores de texto

MSc. Beatriz García
Dr. Jesús Canelón



ABREVIATURAS

AAAHHC	Accreditation Association for Ambulatory Health Care
AAASF	American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities
AC	Accreditation Canada
ADARS	Asociación Dominicana de Administradoras de Riesgos de Salud
ADOCARE	Asociación Dominicana de Casas de Recuperación
ADOEXPO	Asociación Dominicana de Exportadores
ADOFEM	Asociación Dominicana de Facultades de Escuelas de Medicina
ADTS	Asociación Dominicana de Turismo de la Salud
ALC	América Latina y el Caribe
AMA	American Medical Association
AMM	Asociación Médica Mundial
ANDECLIP	Asociación Nacional de Clínicas Privadas
AOD	Asociación Odontológica Dominicana
ARS	Administradora de Riesgos de Salud
ASC	Asociación de Spas del Caribe
ASONAHORES	Asociación Nacional de Hoteles y Turismo de la República Dominicana
BCRD	Banco Central de la República Dominicana
CEDIMAT	Centro de Diagnóstico Medicina Avanzada y Telemedicina
CEI-RD	Centro de Exportaciones e Importaciones de la República Dominicana
CHTA	Caribbean Hotel & Tourism Association
CMD	Colegio Médico Dominicano
CNC	Consejo Nacional de Competitividad
CNSME	Consejo Nacional de Sociedades Médicas Especializadas
CNZFE	Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación
CONADIS	Consejo Nacional de Discapacidad
CONAREM	Consejo Nacional de Recertificación Médica
CONFOTUR	Consejo de Fomento Turístico
DGA	Dirección General de Aduanas
DGHA	Dirección General de Habilitación y Acreditación
DTS	Dirección de Turismo de Salud del Ministerio de Turismo
END	Estrategia Nacional de Desarrollo
FP	Fundación Plenitud
GHA	Global Healthcare Accreditation
GR	Grupo Rescue
HFAP	Healthcare Facilities Accreditation Program
HGPS	Hospital General de la Plaza de la Salud
HOMS	Hospital Metropolitano de Santiago
HSO	Health Standards Organization
IDAC	Instituto Dominicano de Aviación Civil
IMG	International Medical Group
IMTJ	International Medical Travel Journal
ISQua	International Society for Quality in Health Care

JAMA	Journal of the American Medical Association
JCI	Joint Commission International
MESCYT	Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología
MITUR	Ministerio de Turismo de la República Dominicana
MIREX	Ministerio de Relaciones Exteriores
MSP	Ministerio de Salud Pública
MTA	Medical Tourism Association
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
OMS	Organización Mundial de Salud
OMT	Organización Mundial de Turismo
ONE	Oficina Nacional de Estadísticas
OPS	Organización Panamericana de la Salud
PBB	Patients Beyond Borders
PRO-CONSUMIDOR	Instituto Nacional de Protección de los Derechos del Consumidor
PROMED	Consejo de Promoción Internacional de la Medicina de Costa Rica
PYMES	Pequeñas y Medianas Empresas
RD	República Dominicana
RGA	Russa García & Asociados, empresa consultora de este estudio
SDOT	Sociedad Dominicana de Ortopedia y Traumatología
SMI	Seguros Médicos Internacionales
SNS	Servicio Nacional de Salud
SODOCARDIO	Sociedad Dominicana de Cardiología
SODOCIPRE	Sociedad Dominicana de Cirugía Plástica Reconstructiva y Estética
VMGC	Viceministerio de Garantía de la Calidad del Ministerio de Salud Pública

ÍNDICE

RESUMEN EJECUTIVO	9
PRÓLOGO	12
CONCEPTOS BÁSICOS	14
INTRODUCCIÓN	15
CAPÍTULO I	
CONTEXTO INTERNACIONAL DEL TURISMO DE SALUD	16
CAPÍTULO II	
GENERALIDADES DEL TURISMO DE SALUD EN REPÚBLICA DOMINICANA	43
CAPÍTULO III	
CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN REPÚBLICA DOMINICANA	63
CAPÍTULO IV	
CARACTERÍSTICAS DE LA DEMANDA DE TURISMO DE SALUD EN REPÚBLICA DOMINICANA	87
CAPÍTULO V	
ASPECTOS INSTITUCIONALES DE TURISMO DE SALUD A NIVEL NACIONAL	102
CAPÍTULO VI	
OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS DEL TURISMO DE SALUD EN EL PAÍS	106
CAPÍTULO VII	
CONCLUSIONES	111
CAPÍTULO VIII	
RECOMENDACIONES	116
ANEXO I	
PROPUESTA: ESTRATEGIA NACIONAL PARA TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR	118
ANEXO II	
INSTRUMENTO PERFIL DE CENTRO DE SALUD	131
BIBLIOGRAFÍA	137

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio sobre el turismo de salud y bienestar en la República Dominicana se ha fundamentado en una investigación primaria, que ha permitido identificar sus ventajas comparativas en relación con otros países de América Latina y del Caribe; así como, los desafíos y retos que deben enfrentarse para convertir al país en un destino de turismo de salud y bienestar competitivo, sostenible y reconocido internacionalmente.

El turismo de salud es una actividad en pleno crecimiento a nivel internacional, íntimamente relacionado con la globalización de los servicios de salud, el envejecimiento poblacional y la tendencia de los pacientes de procurar tratamientos estéticos y médicos accesibles y costo-efectivos.

Entre los principales servicios que buscan los viajeros de salud a nivel mundial, se encuentran: los odontológicos, como implantes dentales; la cirugía general, la plástica, la cardiovascular y la ortopédica; los oftalmológicos; los tratamientos para la infertilidad y el cáncer; los procedimientos para la pérdida de peso; las consultas, estudios y evaluaciones generales. En el ámbito del bienestar, los servicios más demandados son los relacionados con la vida y alimentación saludable, yoga, spa, meditación, hidroterapia y cosmeatría, entre otros.

El desplazamiento de personas de sus respectivas localidades y regiones por motivos de salud ya sea, por razones médicas o de bienestar, tiene implicaciones logísticas, culturales, bioéticas, legales, así como, en lo que respecta a los derechos y deberes de los turistas de salud y la calidad de los servicios ofertados. Debido a esto, es de gran importancia contar con recursos humanos especializados y normas claras que permitan fortalecer y regular dicha actividad.

El efecto transversal del desarrollo apropiado del turismo médico en un país contribuye a: fortalecer la medicina local, mediante el cumplimiento de normativas locales y certificaciones y acreditaciones Internacionales; implementar estándares; promover la competencia por calidad, innovación y resultados; construir nuevos centros ambulatorios y hospitales de tercer nivel

con alta tecnología y hoteles wellness; captar divisas e inversión extranjera; apoyar la transferencia de tecnologías y conocimiento y generar nuevos empleos y encadenamientos productivos.

Los principales mercados de turismo médico de América Latina son: México, Costa Rica, Colombia, Brasil, Cuba, Panamá y República Dominicana. Algunas de las prácticas de dichos destinos constituyen el desarrollo de políticas y programas de fomento de certificaciones y acreditaciones internacionales y conformación de alianzas público-privadas y clústeres, los cuales reúnen a los integrantes de la cadena de valor para una mejor adecuación de la oferta en beneficio de la población local y turistas que los visitan.

Por su parte, República Dominicana ha ido dando pasos en cuanto a su posicionamiento como destino de turismo de salud, según el Medical Tourism Index (MTI) 2016-2017, que es un ranking bianual elaborado por The International Healthcare Reserch Center (IHRC), con la colaboración de la Medical Tourism Association (MTA), el país se ubica en la posición número 15 de 41 países que fueron estudiados, encabezando la región del Caribe.

La oferta de República Dominicana para la asistencia de pacientes internacionales, se fundamenta sobre todo en hospitales privados con tecnología de vanguardia y clínicas de cirugía plástica y consultorios odontológicos. No obstante, ningún hospital ni clínica privada cuenta actualmente con la acreditación internacional de: Joint Commision International (JCI), Health Standards Organization (HSO), ni de Global HealthCare Accreditation (GHA); algunos de ellos en proceso de su obtención. A excepción, del Instituto Espaillat Cabral (clínica oftalmológica) que cuenta con la acreditación internacional Healthcare Facilities Accreditation Program (HFAP).

Resulta de gran importancia que se trabaje en la promoción de la salud y prevención de enfermedades e infecciones, desarrollando programas efectivos que velen por el cumplimiento de los criterios de habilitación,

protocolos médicos y el incentivo de acreditaciones internacionales; así como el mejoramiento de la calidad del personal de enfermería, técnico y en general, la promoción de la captación de talento local e internacional que sirvan de multiplicadores. De igual forma, es crucial el desarrollo de un sello de calidad local que identifique los proveedores calificados para prestar servicios de salud a la comunidad internacional.

La oferta de servicios para el turismo de salud en República Dominicana se ofrece sobre todo en la región Sureste, específicamente en: Santo Domingo, Punta Cana y La Romana y, en la región Norte o Cibao, en: Puerto Plata y Santiago.

Se destaca la calificación del personal médico en República Dominicana como alta, sin embargo, es de gran importancia contar con un sistema efectivo de recertificaciones médicas para especialistas que garantice su actualización. En cuanto a la calificación del personal técnico, se evaluó con un nivel medio-bajo; entre otros factores por su nivel bajo de actualizaciones y muy bajo nivel de bilingüismo.

En República Dominicana, se ofrecen servicios de facilitadores de turismo médico, casas y centros de recuperación, entre otros actores que requieren también de normativas que garanticen la transparencia y calidad de su oferta.

La mayor demanda de servicios médicos y asistencia de Turismo de Salud de República Dominicana se basa, principalmente, en: tratamientos odontológicos, cirugía plástica y servicios ambulatorios. Los servicios de cirugías tienen un costo promedio a razón de US\$ 5,000.00. El país ofrece precios competitivos en relación con servicios médicos similares en destinos de salud reconocidos en otros países latinoamericanos.

En cuanto a la demanda de los servicios médicos de República Dominicana, los turistas de salud proceden principalmente de: islas del Caribe y Estados Unidos, así como, la comunidad dominicana que vive en Estados Unidos. El gasto promedio de viaje de un turista de salud en RD (sin acompañante) es de aproximadamente US\$ 7,500.00.

El turismo de salud para el 2018 en República Dominicana creció un 15%, sin embargo la medicina turística creció en un 7% lo que corresponde a una

proporción muy similar a la de la industria turística dominicana en sentido general. En tal sentido, se infiere que se recibieron aproximadamente 47,725 pacientes internacionales por turismo de salud y 69,550 turistas que fueron asistidos por concepto de medicina turística; para un total estimado de 117,275 pacientes internacionales, cifra que no incluye a los turistas de bienestar. Mientras que, en el 2017, se recibieron por turismo de salud alrededor de 41,500 pacientes internacionales. De manera adicional, en el país se asistieron a cerca de 65,000 pacientes internacionales por concepto de medicina turística. Por lo que se deduce, que para el 2017, se atendieron 106,500 pacientes internacionales.

El turismo de salud en República Dominicana, en el 2018, generó ingresos promedio por Doscientos sesenta y cinco millones ciento treinta y dos mil quinientos dólares americanos (US\$ 265,132,500.00), según estimaciones e inferencias realizadas con la información primaria suministrada por los prestadores de servicios de salud y sociedades especializadas y, en el año 2017, generó ingresos promedio por Doscientos treinta millones quinientos cincuenta mil dólares americanos (US\$ 230,550,000.00).

Esto indica, que se produjo una derrama económica global en el 2018 de Trece mil trescientos cinco millones cuatrocientos ochenta y ocho mil setecientos novecientos diecinueve con 75/100 pesos dominicanos (RD\$ 13,305,488,919.75) y para el 2017 de Once mil ciento nueve millones novecientos setenta y tres mil novecientos cincuenta pesos dominicanos (RD\$ 11,109,973,950.00); montos que comprenden a la cuantificación total promedio de los gastos considerados como realizados por los pacientes internacionales, al recibir servicios médicos en el país.

El turismo de salud ha motivado inversiones en nueva infraestructura y tecnología médica sobre los 500 millones de dólares en RD, favoreciendo a la creación de empleos y apalancando a nuevas líneas de negocios. La industria hotelera comienza a desarrollar proyectos de bienestar que permitirá aprovechar el turismo “wellness” en zonas de montaña y ciudad, en adición al “sol y playa”. Por lo que, los nuevos proyectos e inversiones son un paso para ir cerrando la brecha tecnológica e iniciar paulatinamente el desarrollo de nuevos segmentos como el turismo de retiro.

Para el desarrollo del turismo de salud en República Dominicana se consideran diez (10) grandes retos o desafíos relacionados con: marco regulatorio y de incentivos, centros de salud y bienestar bajo estándares internacionales, tecnología y portabilidad de la información médica, recursos humanos competitivos y actualizados, promoción sostenible del destino, maximizar el potencial de inversión, calidad y seguridad de los atractivos turísticos y servicios complementarios, acción gubernamental, accesibilidad y bilingüismo.

Para lograr el desarrollo sostenible del turismo de salud y bienestar en República Dominicana, se hace necesario tener una ruta crítica; por lo que, como producto de esta consultoría se presenta la propuesta de la Estrategia Nacional para el desarrollo de esta actividad en el país y además, la propuesta del sello de calidad para prestadores de servicios de turismo de salud.



PRÓLOGO

Enfoque metodológico

En virtud de alcanzar el objetivo general y los objetivos específicos de la consultoría para elaborar el Estudio y Diagnóstico sobre el Turismo de Salud en la República Dominicana, la metodología utilizada se basó en el desarrollo de investigaciones cualitativas y cuantitativas, con el fin de obtener principalmente la información primaria.

El objetivo general consiste en identificar las ventajas competitivas que ofrece la República Dominicana para el desarrollo y la inversión en Turismo de Salud.

Los resultados de las consultas, entrevistas y encuestas; así como, los análisis y las inferencias de los documentos, mediante procesos como el benchmarking utilizando matrices comparativas y sistematización de los procesos, fueron compilados coherentemente en

este estudio, para tener una primera línea base. Cabe señalar que, se realizó 68.18 % más de entrevistas que las planificadas y de igual manera, se aplicó 150 % más de las encuestas proyectadas inicialmente.

Para tales fines, se hicieron consultas y entrevistas, así como análisis y revisión crítica de documentos de dominio público.

Actores claves

Entrevistados:

- Dra. Margarita Cedeño, Vicepresidenta Constitucional de la República Dominicana
- Lic. Francisco Javier García, Ministro de Turismo
- Dr. Rafael Sánchez Cárdenas, Ministro de Salud
- Ing. Miguel Vargas Maldonado, Ministro de Relaciones Exteriores
- Lic. William Malamud, Vicepresidente Ejecutivo AMCHAMRD²
- Lic. Joel Santos, Presidente ASONAHORES
- Lic. Simón Suárez, Vicepresidente Grupo Punta Cana
- Lic. Juan Lehoux Amell, Vicepresidente Ejecutivo de Negocios Empresariales y de Inversión Banco Popular Dominicano
- Lic. William Read Ortiz, Subadministrador de Negocios del Banco de Reservas
- Lic. Luisa Fernández, Directora Ejecutiva del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación
- Dr. Luis Manuel Despradel, Secretario General Asociación Odontológica Dominicana
- Lic. Jacqueline Monegro, Directora Turismo de Salud Ministerio de Turismo
- Lic. Amelia Reyes, Vicepresidente Asociación Dominicana de Turismo de Salud
- Lic. Laura Rodríguez, CEO Surgi Coordinator & Health Tourism
- Lic. Claudia Arvelo, Directora Administrativa Instituto Espailat Cabral
- Lic. Fabeth Martínez, Directora Ejecutiva Asociación Hoteles Santo Domingo
- Lic. Rocío Ortega, Vicepresidente Asociación Dominicana de Casas de Recuperación
- Lic. Magdalena Rathe, Presidente Fundación Plenitud
- Ing. Carlos Prato, Presidente International Medical Group
- Lic. Guillermo García, Director Regional Cuentas

² Cámara Americana de Comercio.

Globales Vertical de Salud Ricoh Latinoamericana

- Dr. José Natalio Redondo, Presidente Grupo Rescue
- Dr. Alejandro Cambiaso Rathe, Presidente ADTS³
- Dr. Rafael Sánchez Navarro, Director Internacional HOMS⁴
- Dra. Lidia Acosta, Gerente Comercial y de Negocios Internacionales HGPS⁵
- Dr. Luis Alcántara Abreu, Director General Punta Cana Health Center
- Dr. Bruno E. Calderón Troncoso, Director de Habilitación y Acreditación Ministerio de Salud Pública
- Dr. Jean Paul Giudicelli Lebron, Presidente SODOCIPRE

Marco legal

Entrevistados:

- Dr. Jorge Subero Isa, Ex-presidente Suprema Corte de Justicia de la República Dominicana y Presidente Jorge Subero Isa; Consultores – Asesores Estratégicos
- Dr. Gilberto Objio, Presidente Medical Law
- Dra. Maité Del Toro Toral, Directora Ejecutiva ADTS
- Dr. Enrique De Marchena Kaluche, Presidente DMK Abogados y expresidente ASONAHORES

Organizaciones internacionales

Entrevistados:

- Lic. Massimo Manzi, Director Ejecutivo Cámara Costarricense de la Salud/ Consejo para la Promoción Internacional de la Medicina (PROMED), Costa Rica
- Dr. Adolfo León Moreno, Director Clúster Medellín Health City, Colombia
- Lic. Iván Blanco, Director Senior Cleveland Clinic Florida
- Dr. Hassan S. Sharif, Presidente y Director Operaciones WorldCare
- Dra. Katherine DeRuggiero, Vicepresident of Patient Services, Johns Hopkins Medicine International
- Lic. Sebastien Audette, Presidente, Programas Globales, Health Standards Organization HSO
- Lic. Magali Martel, Market Development Lead, Accreditation Canada

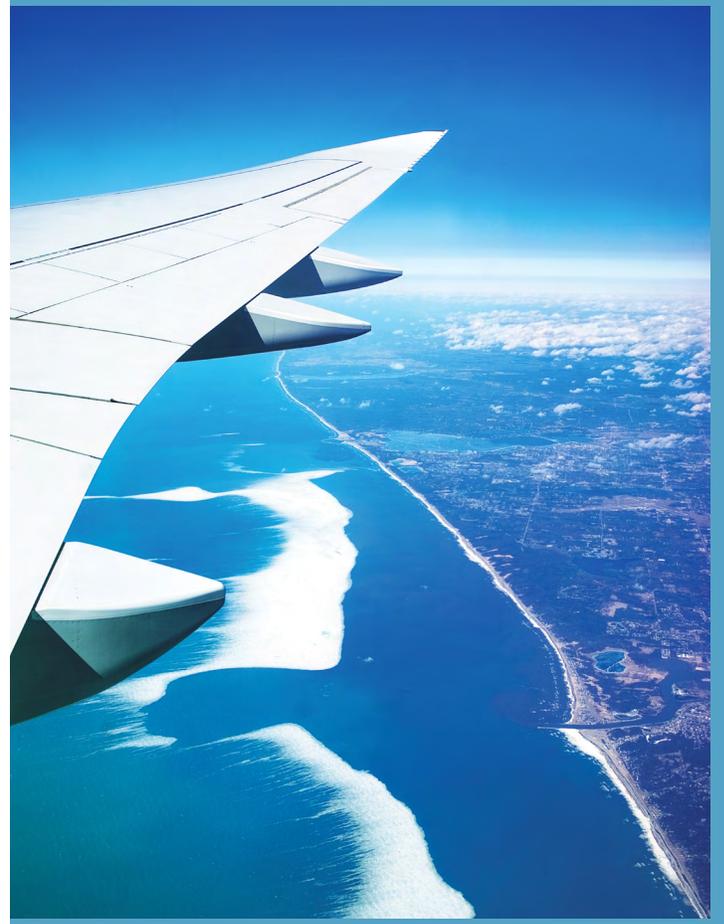
Centros de salud

Se recolectó información en estas instituciones:

- Hospital General Plaza de la Salud, Santo Domingo
- Centro de Diagnóstico Medicina Avanzada y Telemedicina, CEDIMAT Centro Cardiovascular, Santo Domingo
- Instituto Espaillat Cabral, Santo Domingo
- Centro Médico Bournigal, Puerto Plata
- Hospital Metropolitano de Santiago, HOMS
- Centro Médico Punta Cana
- International Medical Group, Punta Cana

Encuestas a turistas de salud

Se realizaron 26 encuestas a turistas de salud que recibieron servicios en el país, con la finalidad de valorar su experiencia en términos de asistencia médica, de enfermería, hospitalidad, transporte, costo-efectividad, entre otros.



CONCEPTOS BÁSICOS

ACREDITACIÓN:

Es el reconocimiento de la conformidad del cumplimiento de los requisitos de una norma por parte de un organismo de certificación.

ALIANZAS PÚBLICAS-PRIVADAS:

Acuerdos que se dan a largo plazo entre la empresa privada y el Estado, en donde una parte de las labores que le compete al sector público es proporcionada por la empresa privada, esto claro está, bajo un acuerdo previo de metas compartidas, ya sea, para ofrecer un óptimo suministro del servicio público o para el sostenimiento de la infraestructura pública.

BIENESTAR (Inspired wellness):

Busca la satisfacción emocional de los pacientes a través del énfasis social, espiritual y físico/ambiental. Este campo se ha desarrollado a partir de la necesidad del manejo del estrés y el sobrepeso. Los tratamientos más sobresalientes son la exploración por medio de la meditación, talleres de nutrición, programas de bienestar para toda la familia y talleres de estilo de vida, entre otros.

CERTIFICACIÓN:

Es el procedimiento mediante el cual un organismo da una garantía por escrito, de que un producto, un proceso o un servicio están conforme a los requisitos especificados.

MEDICINA CURATIVA:

Busca eliminar una enfermedad o condición médica desfavorable preexistente y tratar una condición médica específica, promoviendo la buena salud de las personas. Los tratamientos y procedimientos más sobresalientes son el manejo de artritis, dolores crónicos, trasplantes, cirugía vascular, entre otros.

MEDICINA ESTÉTICA:

Busca la satisfacción de la apariencia física. Los tratamientos más sobresalientes son las cirugías plásticas con fines estéticos (mamoplastia, rinoplastia y liposucción, tratamientos odontológicos, acné y soluciones a desórdenes de pigmento, tratamiento de belleza alternativo, botox).

MEDICINA PREVENTIVA:

Busca evitar futuras apariciones de enfermedades, optimizando la salud a través de transiciones. Los tratamientos más sobresalientes son los chequeos ejecutivos, tratamientos de traumatologías ortopédicas de baja complejidad, entre otros.

MEDICINA TURÍSTICA:

Se refiere a la atención médica brindada a los turistas que visitan un destino y que se les presenta una emergencia o situación de salud puntual.

SELLO DE CALIDAD:

Es un visto bueno que se da a un producto o servicio en particular, luego de contrastar sus características con una serie de criterios que son definidos con anterioridad por normas preestablecidas.

TURISMO DE SALUD O TURISMO MÉDICO

Es el viaje planificado a otra ciudad o país fuera de la residencia del viajero, cuyo motivo principal es recibir algún tipo de tratamiento o atención de salud (como cirugías, tratamientos odontológicos, rehabilitación) o del tipo de bienestar.

TURISMO DE BIENESTAR:

Es un segmento del turismo de salud que consiste en el viaje fundamentado en la búsqueda de un estilo de vida saludable, el cual supone un equilibrio en la dieta, actividad física, intelectual, recreación al aire libre, descanso, higiene y paz espiritual.

TURISMO SOSTENIBLE:

Es aquel que tiene plenamente en cuenta las repercusiones actuales y futuras, económicas, sociales y medio ambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes, de la industria, del entorno y de las comunidades anfitrionas.⁶

⁶ Organización Mundial de Turismo.

INTRODUCCIÓN

El turismo de salud es una modalidad de la actividad turística que ha tomado gran auge en las últimas décadas y consiste en el viaje planificado a otra ciudad o país fuera de la residencia del viajero, cuyo motivo principal es recibir algún tipo de atención de salud (como cirugías, tratamientos odontológicos, rehabilitación) o del tipo de bienestar.

Sin embargo, es una actividad milenaria, pues durante el Imperio Romano, sus ciudadanos viajaban con frecuencia hacia las termas de Caracalla¹, en busca de salud en dichas aguas termales. De igual manera, existen muchos otros ejemplos a lo largo de la historia, relacionados con la movilización territorial de personas y grupos en busca de tratamientos médicos.

República Dominicana por su favorable ubicación geográfica, atractiva y potencial para el desarrollo del turismo de salud, tiene la necesidad de contar con información, estadísticas confiables y un estudio en la materia, para conocer a fondo sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

Para robustecer el posicionamiento y competitividad del país en materia de turismo de salud y bienestar, y fomentar alianzas público-privadas e inversión local y extranjera en este rubro, se requiere evaluar experiencias de otros países, políticas de calidad y estrategias dentro del marco de la sostenibilidad.

Por y para ello, el Consejo Nacional de Competitividad y la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, han firmado un acuerdo de colaboración para fortalecer el turismo de salud en la República Dominicana y realizar un estudio en la materia, que sirva de base para la planificación estratégica del sector.

El objetivo general de este trabajo de investigación es identificar las ventajas competitivas que ofrece la República Dominicana para el desarrollo y la inversión en turismo de salud. De igual forma, pretende identificar las limitantes y amenazas del sector para proponer soluciones integrales que incentiven mejoras en la calidad y seguridad de los servicios de salud, para pacientes locales y extranjeros.

Siguiendo con lo establecido en Contrato de Consultoría No. Competitividad-2018-023, bajo el Proceso de Compra Menor de REF: CNC-CCC-CM-2018-001, para la realización del “Estudio y Diagnóstico sobre el Turismo de Salud en la República Dominicana”, se presenta el producto 2 relativo al documento contentivo del Estudio del Sector de Turismo de Salud.





CAPÍTULO I

CONTEXTO INTERNACIONAL DEL TURISMO DE SALUD





1.1. CONTEXTO INTERNACIONAL DEL TURISMO DE SALUD

La perspectiva del turismo internacional según la OMT, estima que las llegadas de turistas internacionales en todo el mundo podrían incrementarse en 3,3 % al año, entre 2010 y 2030, hasta alcanzar los 1.800 millones en 2030, según la previsión a largo plazo que figura en el informe de la OMT "Tourism Towards 2030" (El turismo hacia 2030).

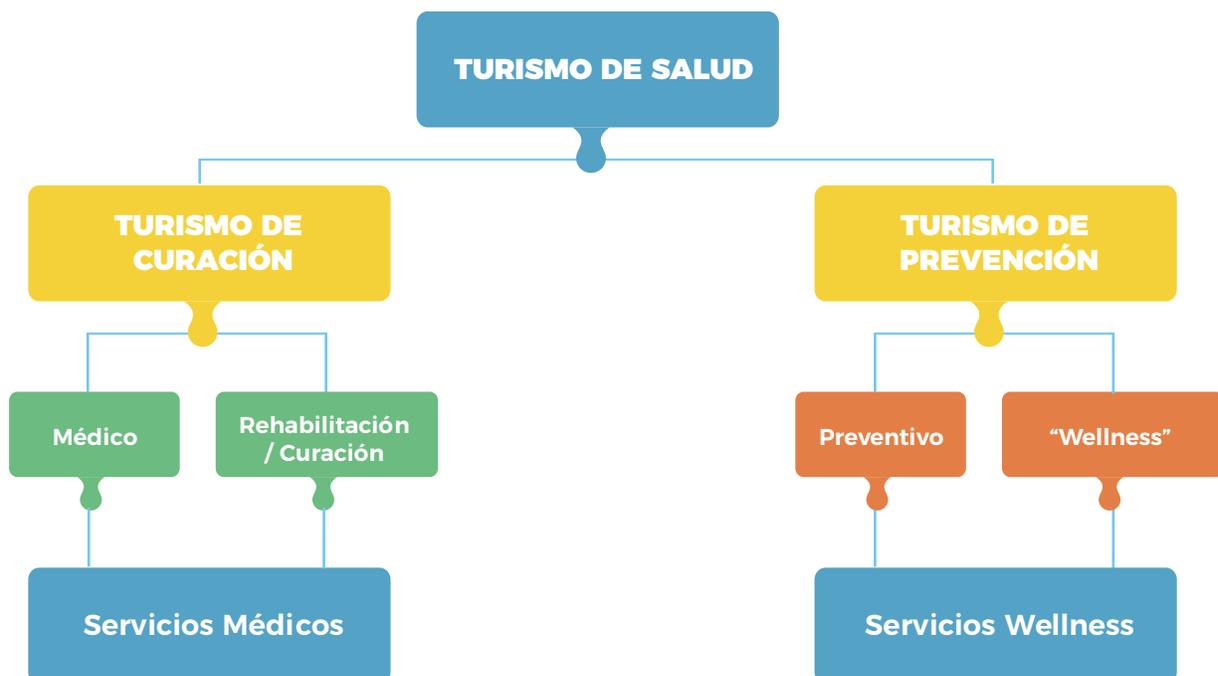
El documento "Panorama OMT del Turismo Internacional", Edición 2017 expresa que, más de la mitad de las llegadas de turistas internacionales

(53 %) corresponden a viajes de vacaciones, recreo u otras formas de ocio; 13 % por negocios y motivos profesionales; 27 % por visitas a amigos y parientes, motivos religiosos y peregrinaciones, tratamientos de salud; y, el restante 7 % no especificado.

El turismo de salud es una actividad en pleno crecimiento a nivel mundial, íntimamente relacionado con el envejecimiento poblacional y la tendencia de los pacientes de procurar tratamientos estéticos y médicos costo-efectivos.



Esquema de subsectores integrados en el Turismo de Salud



Fuente: RGA con base al documento Turismo de Salud en España. Fundación EOI, 2013

De esta forma, los servicios integrados en la oferta del turismo de salud son muy diversos y pueden representarse en una cadena de valor de la salud integral de la persona, de acuerdo con la siguiente figura.



Flujo de servicios de salud



Fuente: Mapping the market for medical travel (Tillman Ehrbeck, Ceani Guevara Paul, mayo 2008)

Desde la antigua Grecia y Roma, el turismo de salud ya tenía sus primeros indicios y en el transcurso de los años no ha perdido su presencia. No obstante, en las últimas décadas ha tenido un crecimiento importante en diferentes países, siendo los que más se destacan: Tailandia, Malasia, Turquía, México, Brasil, Singapur, India y Estados Unidos. En la actualidad, son muchos los turistas que viajan a otros países para hacer turismo de salud, ya sea por atenciones médicas o por bienestar.

Para la OMT, el turismo de salud es una nueva tendencia que aún no está bien definida, por lo que todavía no se han contabilizado cuántos millones de dólares se mueven en el mundo por este rubro, así como tampoco se ha establecido qué tipo de tratamientos son considerados como turismo de salud o medicinal y si incluye los baños termales. Sin embargo, la OMT destaca a Hungría, Lituania, Malasia, España y México como los países en donde este tipo de turismo tiene avances.



Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el turismo médico mueve más de nueve millones de europeos y genera a nivel mundial 75,000 millones de euros anualmente; y se espera un incremento hasta 2020, de 90 % en los viajes, cuya motivación sea la salud y el bienestar.

Para 2025, el 13 % de los viajes internacionales los realizarán adultos mayores. Por lo cual, el segmento senior seguirá teniendo un rol preponderante para el turismo de salud.

De acuerdo con Market Data Forecast, el turismo médico en Latinoamérica aumentará con una tasa de crecimiento anual compuesto de 18.9 % hasta 2021; y alcanzará un valor de US\$10.3 mil millones, un aumento enorme comparado con su valor total de US\$4.3 mil millones, en 2016.

El turismo de salud es una actividad productiva con un importante crecimiento a nivel mundial, representando más de 100 billones de dólares anuales y el 2.5 % de los viajes en avión, según cifras de la MTA⁷, del año 2017.

⁷ Medical Tourism Association

A continuación, se presentan unos gráficos con las tendencias del turismo médico y los índices globales del mismo de 2016-2017, elaborados por MTA:

2017 Seguimiento de las tendencias del turismo médico



176 Países Cubiertos

Al examinar el gasto transfronterizo para servicios médicos en más de 176 países, se descubrió que Estados Unidos era el centro más grande para el turismo médico. Tailandia, Singapur, Alemania, Corea y España se están poniendo al día rápidamente, atrayendo cada vez más visitantes de todo el mundo, según un análisis de datos de transacciones financieras.

Factores del Turismo Médico



Influencias del Turismo Médico

tratamientos y medicamentos no aprobados o disponibles en el país de origen

Servicios y atención de mayor calidad

tratamiento médico combinado con destinos atractivos

costo reducido de tratamiento médico transfronterizo



Índice mundial de turismo médico 2016 - 2017

Dimensiones Principales

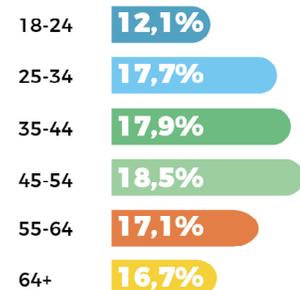


Perfil de los Encuestados

Género



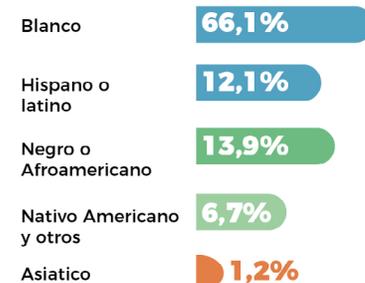
Edad



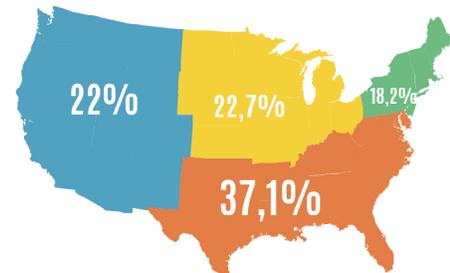
Estado Civil



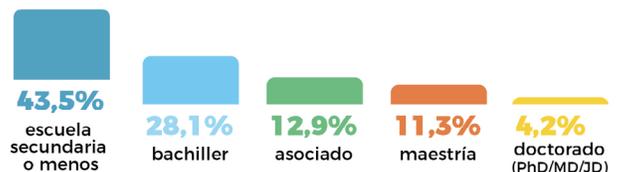
Etnicidad



Regiones Geográficas de EEUU



Nivel de Educación



Sin embargo, según Patients Beyond Border (PBB), el tamaño del mercado es de USD 45,5-72 mil millones, basado en aproximadamente 14-16 millones de pacientes transfronterizos en todo el mundo, que gastan un promedio de USD 3,800-6,000 por visita, incluidos los costos médicos, transfronterizos y transporte local, internación y alojamiento. Dicha organización estimó que aproximadamente 1,400,000 estadounidenses viajaron fuera de los Estados Unidos, para recibir atención médica en el 2017.

En el ranking de los 41 países donde se desarrolla el turismo médico en el 2016 según MTA, República Dominicana ocupa la posición número 15.

Costa Rica, Colombia, Panamá, México, Tailandia, Singapur, entre otros han desarrollado políticas, programas de fomento de certificaciones y acreditaciones internacionales y conformación de clústeres, obteniendo como resultado el fortalecimiento del turismo de salud, lo que les ha permitido desarrollar simultáneamente el turismo de retirados, aumentando el valor de los terrenos e inmuebles y generando así, más fuentes de riquezas y empleos.

La MTA en 2015, llevó a cabo una encuesta a turistas de salud, cuyos resultados relevantes se presentan a continuación:

Ranking Global de MTI 2016 - 2017

1. CANADÁ	76.62	15. REPÚBLICA DOMINICANA	67.58	29. MÁXICO	60.70
2. REINO UNIDO	74.87	16. DUBÁI	67.54	30. QATAR	60.07
3. ISRAEL	73.91	17. JAMAICA	67.17	31. MARRUECOS	59.77
4. SINGAPUR	73.56	18. TAILANDIA	66.60	32. TURKÍA	59.49
5. INDIA	72.10	19. FILIPINAS	66.40	33. JORDANIA	57.02
6. ALEMANIA	71.90	20. TAIWÁN	66.28	34. RUSIA	57.01
7. FRANCIA	71.22	21. ARGENTINA	65.37	35. OMÁN	56.90
8. KOREA DEL SUR	70.16	22. BRASIL	65.22	36. TÚNEZ	56.78
9. ITALIA	69.50	23. CHINA	64.78	37. KUWAIT	52.69
10. COLOMBIA	69.48	24. POLONIA	63.79	38. ARABIA SAUDITA	52.43
11. ESPAÑA	68.29	25. ABU DABI	63.65	39. BAHRAIN	51.99
12. JAPÓN	68.00	26. MALTA	62.97	40. LÍBANO	49.92
13. PANAMA	67.93	27. SUDÁFRICA	62.20	41. IRÁN	36.00
14. COSTA RICA	67.67	28. EGIPTO	60.92		

- América
- Europa
- Asia
- Medio Este / África



Fuente: RGA con base a la información publicada online de Medical Tourism Association

- 64% de los pacientes que viajó fuera de Estados Unidos para buscar servicios de salud, lo hizo sin un seguro médico.
- 83% de los pacientes viajó acompañado.
- Cerca del 70% de los pacientes calificó su experiencia como excelente.
- 33% de los pacientes viajó a realizarse procedimientos cosméticos.
- 85% de los pacientes norteamericanos encontraron haber recibido un trato más personalizado que en Estados Unidos.
- 86% de los pacientes norteamericanos dijeron que nuevamente harían turismo médico de ser requerido.
- Los turistas médicos gastaron entre US\$7,475 y US\$15,833 por viaje.



Por otro lado, a la hora de elegir un destino, los viajeros valoran especialmente la accesibilidad, atención de calidad sin listas de espera, transparencia de la información, costo efectividad y el contexto cultural. Cada día más, los turistas de salud le dan una mayor importancia a las acreditaciones internacionales y la privacidad y seguridad de la información.

Las ferias internacionales de turismo más relevantes, como la FITUR Madrid, España; ITB, Berlín, Alemania; y la IFTM Top Resa de Paris, Francia, en los últimos años han hecho especial énfasis en la incorporación de sus agendas, modalidades emergentes, tales como: turismo de salud y de bienestar.

El efecto transversal del turismo médico contribuye a:

- Fortalecer la medicina local, mediante la obtención de certificaciones y acreditaciones internacionales, el cumplimiento de los estándares y la definición de protocolos.
- Promover la competencia en base a la calidad y los resultados.
- Construir nuevos hospitales de tercer nivel con equipos de alta tecnología.
- Captar divisas e inversión extranjera.
- Apoyar la transferencia de tecnologías y conocimiento.
- Generar nuevos empleos bien remunerados, revirtiendo la fuga de cerebros.
- Fomentar el turismo de retiro y la adquisición de segundas viviendas.
- Generar encadenamientos productivos.



Los factores determinantes del turismo de salud son:

1 La calidad de los servicios médicos, el nivel tecnológico de los procedimientos y equipamientos.

2 Los costos de transporte, alojamiento, tiempos de espera, medicamentos y servicios adicionales.

3 El entorno cultural y seguridad del destino.

Mientras que, los factores determinantes del turismo de bienestar son:

1 La oferta de ocio.

2 Los costos de las terapias, alojamiento, transporte y actividades complementarias.

3 La imagen del destino.

En este punto, la OMT plantea una diferenciación entre ambos conceptos: el turismo de bienestar está incluido dentro de la motivación de vacaciones, recreo y ocio y está asociado a un objetivo o propósito relacionado con el mejoramiento de la condición mental y física del visitante, mediante el consumo de servicios especialmente diseñados para combatir el estrés y la fatiga.

Los turistas de bienestar son los que viajan a un país o destino en busca de medicina alternativa como acupuntura, yoga y terapia ayurveda⁸, que incluye servicios como masajes, spa, envolventes, quiroprácticas, fisioterapias, hidroterapias, termales, esparcimiento, descanso en ambientes naturales con alimentación naturista y otros.

Por su parte, el turismo de salud y atención médica responde a una motivación distinta a la de vacaciones y recreación. El viaje por razones médicas responde a una necesidad muy particular de personas que viajan para resolver un problema de salud que involucra, entre otros, atención médica especializada, cirugías, servicios

hospitalarios, clínicas, centros de convalecencia y en general, instituciones especializadas para brindar tratamientos que involucran la intervención de profesionales en salud, la utilización de equipamiento especializado y una planta física igualmente especializada.

Los actores principales del turismo médico son los pacientes, los proveedores de servicios médicos, los departamentos internacionales, los facilitadores de turismo médico, los centros de recuperación y hoteles wellness, los seguros internacionales y las empresas autofinanciadas

Las tendencias del turismo médico a nivel mundial, según información de la Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (Procomer)⁹ 2018, se orientan en orden de importancia por:

1. La cirugía estética, incluida la liposucción, aumento de senos, entre otros.
2. Los procedimientos de odontología.
3. Los tratamientos contra el cáncer, disponibles en diferentes países.
4. Las terapias de células madre.

Además, es importante tener en cuenta los siguientes aspectos para el desarrollo sostenible del turismo de salud:

- La experiencia y la calidad es fundamental para los proveedores de servicios médicos, pues son temas que influyen significativamente en las decisiones de los pacientes.
- La comunicación transparente y eficiente genera confianza, seguridad y éxito en los resultados de los procedimientos médicos, por ello es fundamental el idioma y el seguimiento de los canales de comunicación más efectivos.
- El precio determina la demanda, por lo que es clave no establecer tarifas abusivas para los procedimientos a pacientes internacionales.
- El ahorro en los tratamientos médicos es un aspecto relevante para la toma de decisiones; no obstante, el tipo de tratamiento y la ubicación del centro de salud están estrechamente relacionados y pueden afectar el precio.

Entre los principales servicios que buscan los viajeros de salud se encuentran odontológicos, implantes dentales, cirugía general, plástica, cirugía cardiovascular, ortopedia, oftalmología, infertilidad, tratamientos para el cáncer.



⁸ Medicina tradicional de la India.

⁹ Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (Procomer), "Tendencias del turismo médico para el 2018", *Red informativa*, (enero 2018), <https://www.procomer.com/es/alertas-comerciales/tendencias-del-turismo-medico-para-2018>.

En el ámbito del bienestar, los servicios más demandados son los relacionados con vida y alimentación saludable, yoga, spa, meditación, hidroterapia y cosmeatría, entre otros.

La American Medical Association (AMA), estableció nueve lineamientos para pacientes que viajan a recibir atención médica fuera de Estados Unidos, a saber:

1. La atención médica fuera de Estados Unidos de América debe ser voluntaria.
2. Los incentivos financieros para salir de Estados Unidos no deben limitarse a alternativas de diagnóstico y terapéuticas, ni restringirse a opciones de tratamiento o de remisión.
3. Los incentivos financieros sólo deben emplearse para atención en instituciones acreditadas por organismos internacionales reconocidos.
4. La atención de seguimiento local debe coordinarse y convenirse en términos financieros, a fin de garantizar la continuidad del cuidado.
5. La cobertura de viajes fuera de Estados Unidos para recibir atención debe incluir los costos de atención del seguimiento al momento de su retorno.
6. Los pacientes deben estar informados de sus derechos y recursos legales antes de viajar fuera de Estados Unidos para recibir atención.
7. Los pacientes deben tener acceso a datos de resultados y licencias de médicos, así como a la información de acreditaciones.
8. La transferencia de los registros médicos de los pacientes debe ser congruente con los lineamientos de la Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) (Ley de Responsabilidad y Transferibilidad de Seguros Médicos).
9. Los pacientes deben recibir información sobre los riesgos potenciales de combinar procedimientos quirúrgicos con vuelos largos y actividades vacacionales.



1.2. AVANCES DEL TURISMO DE SALUD EN PAÍSES LATINOAMERICANOS

Los principales mercados de turismo médico de América Latina son: México, Costa Rica, Colombia, Brasil, Cuba, Panamá y República Dominicana.

Según el MTI, se mide el atractivo de un país como destino de turismo médico, en función de tres subíndices: el primero relativo al entorno del país, el segundo sobre la industria de turismo médico que está fraccionado en dos partes: turismo y medicina; y el tercero, sobre la calidad de los servicios de salud e infraestructura.

- En cuanto al primer subíndice sobre el entorno del país, se evalúa la economía, la seguridad, y la imagen, la favorabilidad de su tipo de cambio, así como aspectos culturales tales como las similitudes culturales o lingüísticas.

- En el segundo subíndice sobre la industria de turismo médico, se evalúa el atractivo de un país como destino, tomando en consideración las condiciones meteorológicas, atracciones culturales y naturales, así como los costos asociados al tratamiento médico, alojamiento y gastos del viaje.

- En relación con el tercer subíndice sobre la calidad de los servicios de salud e infraestructura, se evalúa la calidad de la atención, la experiencia del médico, los estándares de atención médica o el equipo médico, así como la reputación de los médicos o el hospital, la internacionalización del personal y la acreditación de la instalación; además de la experiencia general del paciente, como la amabilidad del personal y los médicos.



Las posiciones de los países latinoamericanos 2016-2017, de acuerdo con los tres subíndices antes descritos, según Medical Travel Association (MTA) son las siguientes:

Indicadores

TURISMO MÉDICO. POSICIÓN Y PUNTUACIÓN EN PAÍSES DE AMÉRICA 2016-2017

	Índice de Turismo Médico		Subíndice Entorno del destino		Subíndice Industria de Turismo Médico		Subíndice Calidad de los Servicios e Infraestructura	
	RANKING	PUNTUACIÓN	RANKING	PUNTUACIÓN	RANKING	PUNTUACIÓN	RANKING	PUNTUACIÓN
 COLOMBIA	10	69.48	17	62.6	2	74.96	12	70.86
 PANAMÁ	13	67.93	11	63.37	10	72.73	18	67.69
 COSTA RICA	14	67.67	16	62.61	7	73.2	20	67.21
 REPÚBLICA DOMINICANA	15	67.58	15	62.62	5	73.85	22	66.98
 JAMAICA	17	67.17	9	65.65	9	72.83	28	63.03
 ARGENTINA	21	65.37	23	65.37	14	70.79	17	67.86
 BRASIL	22	65.22	24	57.99	12	72.32	23	65.34
 MÉXICO	29	60.70	36	48.84	3	74.17	36	59.1

Fuente: RGA con base a la información publicada online de Medical Tourism Association

Según el Índice de Turismo Médico 2016-2017, Colombia ocupa la posición 10, en el ranking global, le sigue Panamá en el puesto 13, luego Costa Rica con el 14 y finalmente, República Dominicana en el 15, con una puntuación de 67.58, de acuerdo con los criterios antes mencionados. Es importante resaltar que, República Dominicana figura en el subíndice de Turismo Médico en el 5to. lugar, especialmente por sus

fortalezas turísticas y potencialidades como destino de turismo de salud.

Mientras que, según el Índice de Turismo de Salud desarrollado por Fetscherin & Stephano y recogido por Ostelea School of Tourism & Hospitality¹⁰. República Dominicana ocupa el puesto 22 del top 30 del mundo, por encima de México.

¹⁰ Hosteltur, "Los 30 primeros destinos del turismo de salud en el mundo", *Noticias de turismo y economía / Actualidad turística*, (abril 2017), https://www.hosteltur.lat/110060_30-primeros-destinos-turismo-salud-mundo.html.

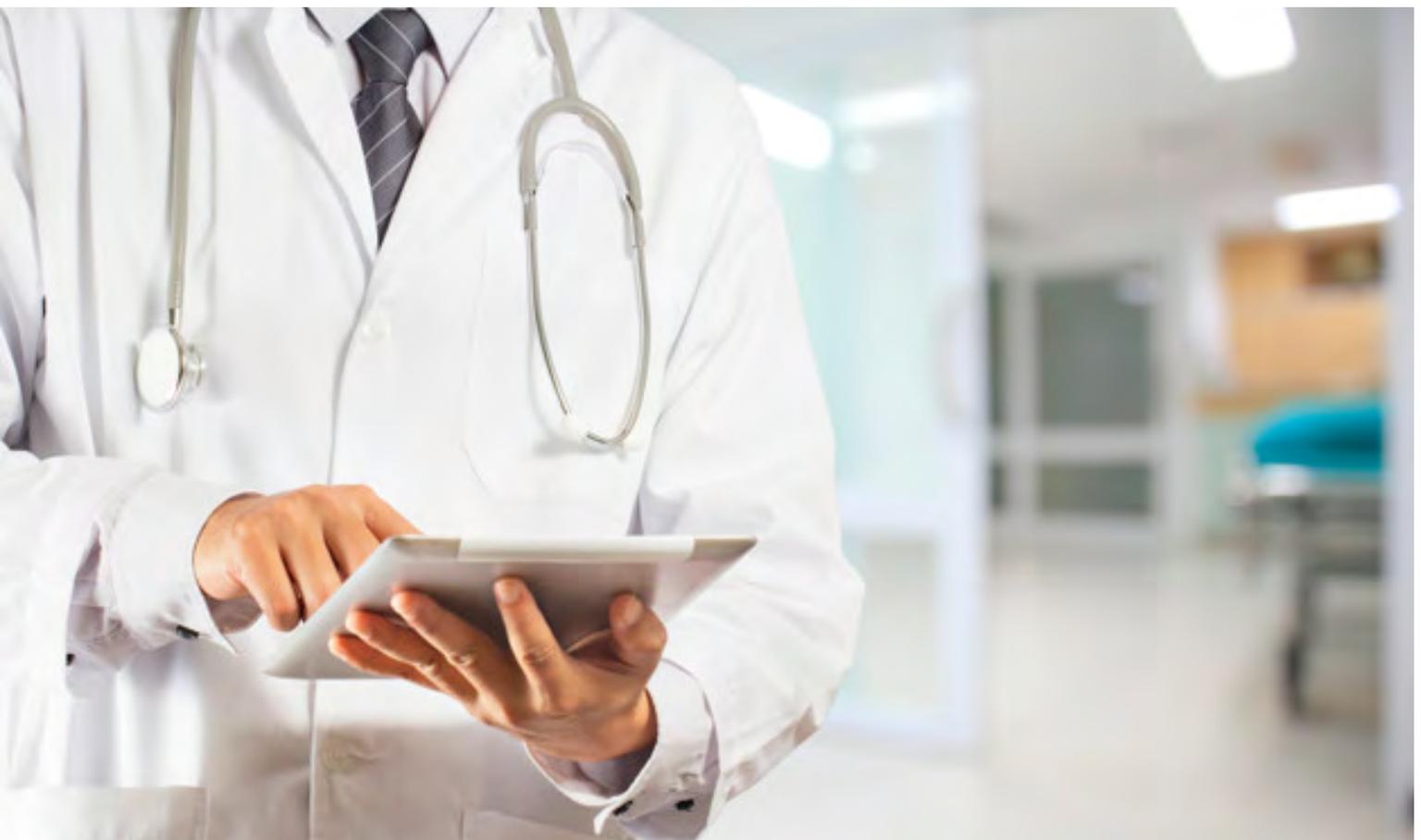


Top 30 Mundial Índice de Turismo de Salud

1. CANADÁ	76.9	15. BRASIL	67.9
2. REINO UNIDO	74.8	16. JAMAICA	67.7
3. ISRAEL	74.2	17. INDIA	67.5
4. SINGAPUR	74.0	18. COLOMBIA	67.0
5. ABU DABI	73.0	19. PANAMÁ	66.40
6. COSTA RICA	72.8	20. DUBÁI	66.1
7. ITALIA	72.0	21. REPÚBLICA DOMINICANA	66.0
8. JORDANIA	71.1	22. POLONIA	65.5
9. ALEMANIA	70.7	23. TAILANDIA	65.5
10. FILIPINAS	70.7	24. ARGENTINA	64.4
11. JAPÓN	70.4	25. CHINA	63.1
12. FRANCIA	70.2	26. SUDÁFRICA	62.97
13. COREA DEL SUR	70.0	27. MÉXICO	62.1
14. TAIWÁN	69.4	28. TURQUÍA	61.0
15. ESPAÑA	69.3	28. RUSIA	50.3



Fuente: RGA con base a la información publicada online.



La revista de negocios "América Economía" clasificó a las clínicas y hospitales de América Latina según los siguientes criterios: seguridad, dignidad y experiencia del paciente, capital humano, gestión del conocimiento, capacidad, eficiencia y prestigio; obteniendo las mejores puntuaciones 49 clínicas y hospitales, siendo el de mayor calificación el Hospital Israelita Albert Einstein, de Brasil. Es de hacer notar que 20 instituciones son colombianas y 1 costarricense. No obstante, ningún centro de salud de la República Dominicana figura en dicha clasificación¹¹.

Considerando los diferentes destinos de turismo de salud latinoamericanos con relación a la República Dominicana, se realizó un benchmarking con información publicada en internet, entrevistas y documentación existente. A continuación, se presenta una tabla comparativa de República Dominicana con países como Colombia, Panamá, Costa Rica, Nicaragua y México:

 BenchMarking de destinos de turismo de salud latinoamericanos						
Atributos	 República Dominicana	 Colombia	 Panamá	 Costa Rica	 Nicaragua	 México
MAYOR DEMANDA DE SERVICIOS MÉDICOS	TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS/CIRUGÍA PLÁSTICA Y SERVICIOS AMBULATORIOS	CIRUGÍA PLÁSTICA Y ESTÉTICA/ CARDIOLOGÍA	PROCEDIMIENTOS ESTÉTICOS HASTA TRATAMIENTOS PARA VIH	TRATAMIENTOS DENTALES	ODONTOLOGÍA Y CIRUGÍA BARIÁTICA	CARDIOLOGÍA Y CIRUGÍA PLÁSTICA
PRINCIPAL PROCEDENCIA TURISTAS DE SALUD	ISLAS DEL CARIBE Y USA. COMUNIDAD DOMINICANA EN USA	ARUBA Y USA	COLOMBIA, MÉXICO, COSTA RICA. USA	USA	COMUNIDAD NICARAGÜENSE EN USA	USA-COMUNIDAD MEXICANA EN USA
TIPO DE CENTROS DE SALUD	HOSPITALES PRIVADOS Y TECNOLOGÍA DE VANGUARDIA. POCOS ESTÁNDARES ESTABLECIDOS.	EXCELENTE INSTALACIONES CON EQUIPOS TECNOLÓGICOS DE ALTA COMPLEJIDAD Y RIGUROSOS ESTÁNDARES	DE PRIMERA CALIDAD, CON EQUIPOS DE ÚLTIMA GENERACIÓN (DA VINCI). HOSPITAL PUNTA PACIFICA AFILIADO AL JOHN HOPKINS MEDICINE INTERNATIONAL	DE PRIMERA CALIDAD CON EQUIPOS DE ALTA TECNOLOGÍA	BUENOS CENTROS DE SALUD	DE PRIMERA CALIDAD CON EQUIPOS DE ALTA TECNOLOGÍA
CENTROS DE SALUD CON ACREDITACIONES INTERNACIONALES	INST. ESPAILLAT CABRAL ACREDITACIÓN HFAP Y OTROS EN PROCESO JCI Y ACCREDITATION CANADA.	5 HOSPITALES JCI	2 HOSPITALES JCI	2 HOSPITALES JCI/ ASÍ COMO AAAASF Y AAAHC	1 HOSPITAL JCI	7 HOSPITALES JCI
NIVEL Y ORIGEN DE LAS INVERSIONES EN TURISMO DE SALUD	NACIONAL, EN SU MAYORÍA. ALGUNAS INVERSIONES EN CURSO CON CAPITAL INTERNACIONAL (VENEZUELA, ESPAÑA)	NACIONAL, EN SU MAYORÍA	NACIONAL, EN SU MAYORÍA	NACIONAL, EN SU MAYORÍA	NACIONAL, EN SU MAYORÍA	NACIONAL, EN SU MAYORÍA
GASTO PROMEDIO DE VIAJE (SIN ACOMPAÑANTE)	US\$ 7.500	US\$ 5.000	US\$ 7.000	US\$ 8.000	MENOS DE US\$ 7.000	US\$ 6.000
CALIFICACIÓN DEL PERSONAL MÉDICO	ALTO, ALGUNOS CAPACITADOS EN USA Y OTROS PAÍSES	EXCELENTE CALIDAD ACADÉMICA	ALTO, ALGUNOS CAPACITADOS EN USA	ALTO, CON CAPACITACIÓN EN USA	ALTO, ESPECIALIZADOS EN EL EXTERIOR	ALTO, ALGUNOS CAPACITADOS EN USA
CALIFICACION DEL PERSONAL TÉCNICO	MEDIO-BAJO	MUY BUENO	MEDIO-BAJO	MEDIO-ALTO	MEDIO-BAJO	MEDIO-BAJO

¹¹ América Economía, "Ránking de clínicas y hospitales: estos son los mejores de América Latina", Gestión Hospitalaria, (noviembre 2017), <https://clustersalud.americaeconomia.com/gestion-hospitalaria/ranking-de-clinicas-y-hospitales-estos-son-los-mejores-de-america-latina>.

BILINGUISMO	NIVEL BAJO EN EL DOMINIO DEL IDIOMA INGLÉS	BAJA OFERTA DE PERSONAL BILINGÜE (55% MÉDICOS/8% ENFERMERAS)	SE HABLA MÁS INGLÉS, SIN SER IDIOMA OFICIAL	NIVEL MEDIO	NIVEL BAJO	NIVEL BAJO
INSTITUCIONALIDAD	CONSEJO NACIONAL DE TURISMO DE SALUD (POR CONFORMARSE)/ ASOCIACIÓN DOMINICANA DE TURISMO DE SALUD PROMUEVE CUMPLIMIENTO NORMAS LOCALES Y ACREDITACIONES	ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE TURISMO DE SALUD / CLÚSTERES ENFOCADOS AL CONCEPTO "HEALTH CITY"	ASOCIACIÓN DE TURISMO MÉDICO DE PANAMÁ.	CÁMARA COSTARRICENSE DE LA SALUD (PROMED)	CLÚSTERES DE NICARAGUA EN TURISMO MÉDICO	ASOCIACIÓN MEXICANA DE TURISMO DE SALUD A.C./ FEDERACIÓN MEXICANA DE TURISMO MÉDICO/ CONSEJO CONSULTIVO DE TURISMO MÉDICO/19 CLÚSTERES MÉDICOS
MARCO LEGAL ESPECIFICO	MARCO REGULADORIO EN REVISIÓN. PROPUESTA DE ESTRATEGIA NACIONAL DE TURISMO DE SALUD, PROPUESTA DE SELLO DE CALIDAD	NO EXISTE UN MARCO REGULADORIO ESPECIFICO	ANTEPROYECTO DE LEY QUE DECLARA DE INTERÉS NACIONAL LA MEDICINA GLOBALIZADA EN PANAMÁ (ZONA LIBRE MÉDICA INTERNACIONAL CON BENEFICIOS FISCALES)	MARCO LEGAL DE SALUD	MARCO LEGAL DE SALUD	MARCO LEGAL DE SALUD
INCENTIVOS FISCALES PARA EL TURISMO DE SALUD	RESOLUCIÓN CONFOTUR 49-2014	FIGURA TRIBUTARIA DE ZONAS FRANCAS DE SALUD/ EXENCIÓN DEL IVA PARA PACIENTES EXTRANJEROS / PLAN VALLEJO DE SERVICIOS	LEY SOBRE INCENTIVOS TURÍSTICOS NO. 80-2012	INCENTIVOS FISCALES PARA HOSPITALES/ POLÍTICAS ESPECÍFICAS PARA LA PROMOCIÓN DE LAS EXPORTACIONES DE SERVICIOS DE SALUD Y LA ATRACCIÓN DE INVERSIÓN EXTRANJERA DIRECTA	N/C	INCENTIVOS FISCALES PARA TURISMO
OTROS	ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON ORGANISMOS DEL ESTADO E INSTITUCIONES PRIVADAS	SELLO DE CALIDAD LOCAL ICONTEC, QUE CUENTA CON CERTIFICACIÓN ISQUA	PRESENCIA DE EMPRESAS MULTINACIONALES E INVERSIONES EXTRANJERAS. DESTINO CONSOLIDADO DE RETIRO/ SEGURO PARA TODO TURISTA-URGENCIAS MÉDICAS GRATIS POR 30 DÍAS.	SELLO DE CALIDAD LOCAL PROMED/ DECLARATORIA DE INTERÉS PÚBLICO Y NACIONAL DEL TURISMO DE SALUD. 2009/ PROMOCIÓN DE ZONAS ECONÓMICAS ESPECIALES MÉDICAS	CURSO DE INGLÉS PARA ENFERMERAS	SELLO DE CALIDAD PARA EL TURISMO MÉDICO

Para conocer de primera mano la experiencia colombiana, se conversó con el doctor Adolfo León Moreno, Director Clúster Medellín Health City y para la experiencia costarricense con el licenciado Massimo Manzi, Director Ejecutivo de la Cámara Costarricense de la Salud.

1.2.1. COLOMBIA

Colombia recibe más de 50.000 personas cada año para atender necesidades relacionadas a la medicina, sin contar los viajeros colombianos que transitan al interior del país por los mismos motivos, según cifras del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de ese país.

La estrategia colombiana se ha enfocado en desarrollar ciudades destinos para el turismo de salud, en conjunto con los ayuntamientos; por lo que resalta los avances de Medellín, Bogotá, Cali y Bucaramanga, pero cada una con sus propias iniciativas de trabajo, de acuerdo con sus particularidades.

El fundamento que están utilizando actualmente para posicionar a las ciudades de Colombia es la atracción de pacientes internacionales, ofreciendo servicios médicos de alta complejidad en centros especializados con alto grado de desarrollo técnico y científico, cuyos servicios no están disponibles en sus lugares de origen, o no les es posible acceder, por razones de costo u otras razones.

Esta es la gran diferencia con respecto al turismo de salud y bienestar, cuya forma de posicionar el destino es mediante una combinación del disfrute de los atractivos turísticos del lugar y la posibilidad de recibir tratamientos médicos, odontológicos, o relacionados con bienestar.

Colombia cuenta con un sistema general de salud obligatorio para la habilitación, basado en el cumplimiento de estándares generales de diseño, recursos humanos, protocolos, calidad y desempeño. Adicionalmente, tiene un sistema nacional de

acreditación que se desarrolla en conjunto con la Secretaria de Salud y el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificaciones (ICONTEC).

El sistema de salud colombiano es uno de los mejores de Latinoamérica y el número 22 del mundo. El país es pionero en la creación de sistemas propios de acreditación y existen 16 instituciones colombianas acreditadas nacionalmente y cinco de los centros médicos por la JCI, certificación Hospital Verde; uno en Bucaramanga, dos en Bogotá y uno en Medellín; los cuales se encuentran en el top 10 de los mejores hospitales de Latinoamérica.



Colombia se destaca por:

- La alta calidad de atención especializada.
- Ser el segundo país latinoamericano en tener el mayor número de cirujanos plásticos, después de Brasil.
- La excelente calidad académica de los profesionales de la salud.
- La disponibilidad de médicos y enfermeras capacitadas y competentes.
- El Servicio de calidad en unas excelentes instalaciones.
- Contar con centros de salud con alta tecnología y especialización, siguiendo rigurosos estándares.
- La exención del IVA en paquetes turísticos para extranjeros.
- El valor de una cirugía estética común oscila entre US\$ 2,500 y US\$ 3,500, 80% más económicos que en otros países del mundo, pero con calidad y garantía.
- Tener historial de innovación de la invención del marcapasos, de la válvula de Hakim, de la vacuna contra la malaria; del desarrollo de la cirugía lasik, del primer trasplante de tráquea en el mundo.
- La amplia disponibilidad y óptima oferta de medicamentos, de los dispositivos y productos tecnológicos en salud.
- Tener un Plan de Negocios del sector de Turismo de Salud 2006-2010.
- La especialidad médica más atendida a pacientes internacionales es la cardiología.
- Son comunes intervenciones como el aumento de senos, la lipoescultura, la abdominoplastia y la blefaroplastia.
- Las fortalezas de las especialidades colombianas son: cardiología, oncología, neurocirugía, oftalmología, medicina estética, odontología, servicios complementarios como ambulancias aéreas, ortopedia, reemplazos articulares y neurocirugía.
- La mayor demanda: cardiología (41.7 %), hemodinamia (15.7 %), hospitalización (4.6 %), cirugía (3.5 %) y neurocirugía (3.4 %).
- Recibir principalmente ciudadanos de Aruba y Estados Unidos para practicarse procedimientos médicos en Colombia.
- Los destinos más comunes para procedimientos médicos demandados por turistas de salud son Bogotá y Cali.



El concepto de casas de recuperación, si bien no está definido en el marco regulatorio del país, sí es un servicio que se ha venido desarrollando en la práctica, por lo tanto, es una figura ambigua entre el

alojamiento más asociado con la industria del turismo y las Instituciones de Prestaciones de Servicios de Salud (IPS). En este último caso, existe una figura de albergues para la atención de pacientes

adultos mayores, como una modalidad especial de IPS y que, por analogía, pudiera ser el marco de legalidad aplicable a un servicio de “casa de recuperación”¹².

Colombia es líder en la creación de clústeres especializados para el fomento del turismo de salud, especialmente enfocado en el concepto Health City.



1.2.2. COSTA RICA

En Costa Rica, el turismo médico se ha convertido en una importante actividad económica, ya que se ubica entre los cinco países del mundo más reconocidos en este tipo de turismo.

Este país tiene como atractivo para el turismo médico: la cercanía con Estados Unidos y Canadá, el alto porcentaje de la población que maneja el idioma inglés, la estabilidad política y la tradición democrática, el reconocimiento internacional, la infraestructura y la fama como destino turístico. Además, cuenta en la actualidad con tres hospitales privados con acreditación internacional y un alto número de profesionales en salud.

Los principales procedimientos que busca el turista médico en Costa Rica son: 45 % por tratamientos dentales, 10 % por cirugía plástica, 22 % por ginecología, cirugía ortopédica y bariátrica y el porcentaje restante corresponde a chequeos preventivos. No obstante, los servicios dentales son uno de los tratamientos más solicitados por los extranjeros, que en promedio pueden gastar 8 mil dólares.

Los norteamericanos son los principales turistas que reciben servicios de salud en el país. Las motivaciones difieren dependiendo de su lugar de origen; por ejemplo, los estadounidenses principalmente buscan menores costos y los canadienses menores tiempos para la atención. La mayoría de las personas que realizan turismo médico tienen ingresos medios y medios altos y poseen título universitario.

El costo de los procedimientos médicos varía, dependiendo del tipo de tratamiento o la clínica u hospital en el que se brinda. Los principales tratamientos se encuentran en un rango entre los US\$ 4,000 y US\$ 15,000.

Aun cuando Costa Rica, como proveedor de servicios de turismo de salud, tiene factores de éxito relacionados con la calidad de sus profesionales y la cercanía a Estados Unidos, el país enfrenta un alto costo en hospedajes, alimentación y transporte, que se convierten en sus principales barreras.

El Sello de Calidad PROMED es una iniciativa costarricense que realiza el Consejo para la Promoción Internacional de la Medicina de Costa Rica (PROMED) en conjunto con la empresa certificadora de calidad INTECO, con el propósito de normar e incentivar a los proveedores del clúster de servicios médicos a cumplir los mejores estándares de calidad en la actividad en que se desempeñan.

Con el sello de calidad se busca la integración e implementación coordinada de los procesos de gestión del servicio, con el fin de proporcionar un control continuo, una mayor eficacia y mayores oportunidades para la mejora permanente y la calidad del servicio.



Cabe destacar que la Cámara Costarricense de la Salud promueve internacionalmente el país como destino de turismo médico y, además, funge como facilitador médico.

Costa Rica se destaca por:

- Alta calidad de atención a los turistas de salud.
- Actualización constante de los sistemas de salud.
- Capacidad y experiencia médica: médicos capacitados y certificados en Estados Unidos.
- Condiciones de seguridad y la disponibilidad de personal bilingüe.
- Los médicos y asistentes son flexibles y en la mayoría de los casos ajustan sus calendarios a la hora de atender un paciente del exterior.
- Cercanía a los Estados Unidos, su principal fuente de turistas.
- Ambientes confortables de recuperación, muchos cuentan con servicios de enfermería 24/7, planes de alimentación todo incluido y salones de masajes.
- Precios bajos en relación con los de Estados Unidos, el gasto promedio es de US\$ 7,000/turista, sin acompañante.



Oferta de Turismo de Salud en el Caribe

Es importante destacar la oferta de turismo de salud existente en la región del Caribe, porque es competencia directa de República Dominicana.

La región del Caribe se caracteriza por playas de arena blanca, estilo de vida relajado y la hospitalidad acogedora que atraen a los viajeros de salud que aprecian los tiempos de viaje cortos, la oportunidad de combinar el cuidado de la salud con unas vacaciones en

un ambiente culturalmente familiar, así como también obtener ahorros en los costos.

Puerto Rico como Estado Libre Asociado de los Estados Unidos cuenta con una serie de hospitales y centros de salud acreditados por Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO), la cual es otorgada para establecimientos en el territorio estadounidense.

El Caribe ofrece pocas opciones, pero brinda atención médica de alta calidad, especialmente en estos hospitales, los primeros tres acreditados por JCI:

1 Doctors Hospital, Nassau Bahamas. cuenta con 72 camas, se encuentra entre las instalaciones sanitarias privadas de cuidado agudo más modernas del Caribe, con más de 200 médicos altamente capacitados y dedicados en casi todas las especialidades médicas.

2 Barbados Fertility Center (para tecnologías de reproducción asistida). Se localiza en una antigua casa de plantación barbadense, que ha sido completamente renovada con instalaciones y uso de tecnología de vanguardia, para aumentar las posibilidades de una pareja de un tratamiento exitoso.

3 Health City Cayman Islands, hospital de atención terciaria de 140 camas, fundado por el famoso cirujano de corazón indio doctor Devi Shetty. Las especialidades actuales son la cirugía cardíaca, la bariátrica y la ortopedia.

4 The Crossroads Center, en Antigua, es un centro reconocido internacionalmente para el tratamiento del abuso de sustancias y la adicción.



1.3. ACREDITACIONES INTERNACIONALES

La acreditación de los servicios de salud es trascendental para el turismo de salud, en cuanto a que estimula la conformidad con los estándares internacionales, garantizando calidad y seguridad que contribuyan a una mayor y mejor competitividad y proyección internacional.

La acreditación es un proceso voluntario, a través del cual la organización que la solicita es capaz de medir la calidad de sus servicios y su rendimiento en función a normas y estándares reconocidos internacionalmente.

Las acreditaciones son sistemas de gestión de la calidad y a la vez, son un compromiso de las instituciones que la ostentan para realizar sus funciones adecuadamente; lo cual redundará en una mejora de la eficacia y la eficiencia, permite la flexibilidad de la organización, la correcta atención a los usuarios y la disminución de los riesgos.



La importancia de las acreditaciones internacionales para los centros médicos que brindan servicios de turismo de salud es que fortalecen la calidad y seguridad de sus procesos e instalaciones, mejorando sus flujos, resultados e indicadores, lo que beneficia tanto a pacientes locales como extranjeros y personas que puedan presentar algún tipo de discapacidad. Los centros acreditados posicionan a los destinos como confiables, destacando la transparencia y el respeto a los derechos de los pacientes y favoreciendo las mejoras continuas de los procesos y las competencias del recurso humano.

La acreditación internacional es cada día más relevante tanto por la homologación de estándares como por la percepción e imagen que conlleva¹³ y promueve una cultura organizacional de excelencia.

Ante la incertidumbre o duda de un paciente internacional a la hora de elegir un proveedor confiable, los centros acreditados brindan seguridad, confianza y garantía de calidad como uno de los elementos “catalizadores” para seleccionar un destino para recibir tratamientos de salud e inclusive valorar turismo de retiro o inmobiliario.

Una acreditación internacional también es una estrategia de marketing, que permite captar más prospectos de clientes, es decir que debe ser entendida como un elemento importante del portafolio integral de un hospital o clínica.

Las principales acreditaciones internacionales para el turismo de salud promovidas por las siguientes organizaciones son:

¹³ Andy Bezara Hagle, “Acreditación internacional”, *Turismo Médico & Turismo de Bienestar* (blog), julio 2011, <http://turismomedico.org>.

1. Joint Commission International (JCI), es el líder mundial en acreditación de atención médica y el autor y evaluador de los estándares internacionales más rigurosos en calidad y seguridad del paciente.

www.jointcommissioninternational.org

2. Accreditation Canada (AC), coordina y presta servicios de acreditación a clientes canadienses e internacionales, priorizando la aplicación de los estándares internacionales dentro del contexto local. www.accreditation.ca

Qmentum International™, es la acreditación de Accreditation Canada siguiendo los estándares de HSO, la cual tiene tres niveles: Gold/Oro, Platinum/Platino y Diamond/Diamante, que permiten adaptar el programa con flexibilidad a diferentes entornos, crear capacidad y proporcionar un enfoque personalizado a los clientes. Este sistema, paso a paso facilita la acreditación y contribuye a la mejora de la calidad¹⁴.

- **Gold Level/ Nivel de oro:** aborda estructuras y procesos básicos vinculados a los elementos fundamentales de la seguridad y mejora de la calidad.
- **Platinum Level/ Nivel de platino:** se basa en los elementos fundamentales de calidad y seguridad, y enfatiza la atención centrada en el cliente.
- **Diamond Level/ Nivel Diamante:** se enfoca en lograr calidad al monitorear los resultados, usando evidencia y las mejores prácticas para mejorar los servicios, y benchmarking con organizaciones

Las organizaciones completan una encuesta online cada tres años y son evaluadas según los requerimientos de cada programa: Gold, Platinum o Diamond Levels.

Las directrices para la toma de decisión y la medición del rendimiento que son seguidas para la acreditación del programa Qmentum International™ en los diferentes niveles, son las siguientes:



1. Cumplir con los criterios de alta prioridad en los estándares: los cálculos se basan en el número total de criterios de prioridad cumplidos por conjuntos de normas.
2. Cumplir con las Prácticas Organizativas Requeridas (POR): los cálculos se basan en cumplir con las POR y todas las pruebas de cumplimiento. Las POR no se incluyen en los cálculos de los criterios de alta prioridad cumplidos.
3. Cumplir con todos los criterios de las normas: los cálculos se basan en el número total de criterios cumplidos, como una proporción del número total de criterios encuestados.
4. Obtener un número mínimo de respuestas del personal en los instrumentos de la encuesta AHRQ para pacientes; para garantizar una muestra representativa, la aplicación de la herramienta se basa en el tamaño de la organización.

✓ Todos los componentes de un nivel deben satisfacerse, sin condiciones, antes de que el nivel posterior (superior) pueda ser considerado.

3. Health Standards Organization (HSO), se especializa en el desarrollo de los mejores estándares internacionales, metodologías innovadoras de evaluación, en adición a servicios y herramientas de aplicación práctica. Se realiza de forma conjunta con Accreditation Canada. www.healthstandards.org

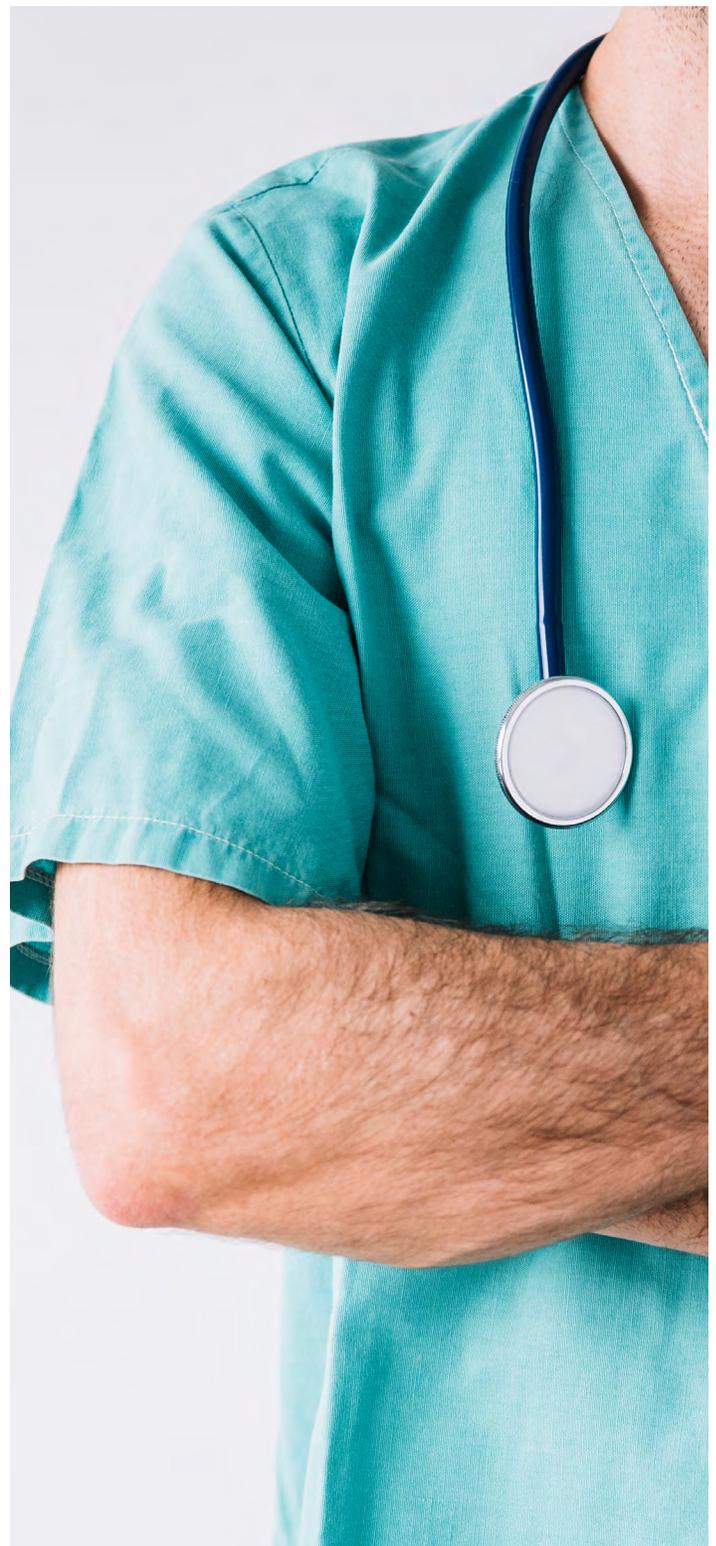
4. Global Health Care Accreditation (GHA), es un organismo de acreditación independiente que busca mejorar la experiencia del paciente y la excelencia de la atención que reciben los turistas de salud. Actualmente, es la única acreditación internacional enfocada de manera exclusiva al turismo médico. www.globalhealthcareaccreditation.com

5. International Society for Quality in Healthcare (ISQUA), tiene como misión inspirar e impulsar mejoras en la calidad y seguridad de la atención médica en todo el mundo, a través de la educación y el intercambio de conocimientos, la evaluación externa, el apoyo a los sistemas de salud y la conexión de personas por intermedio de las redes mundiales; mediante su Programa de Acreditación Internacional (IAP). www.isqua.org

6. Accreditation Association for Ambulatory Health Care (AAAHC) el certificado de acreditación de AAAHC es un símbolo de que la organización está comprometida a proveer un cuidado de la salud ambulatorio de alta calidad y de que ha demostrado dicho compromiso rigiéndose por los estándares reconocidos a nivel internacional de AAAHC. www.aaahc.org

7. American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities (AAAASF) los programas de acreditación de AAAASF ayudan a las instalaciones ambulatorias a demostrar un fuerte compromiso con la seguridad del paciente, estandarizar la calidad, mantener la responsabilidad fiscal, promover los servicios a los pacientes y colaborar con otros líderes de atención médica. www.aaaasf.org

8. PROMED, es un sello de calidad creado por la Cámara Costarricense de Salud, para brindar al consumidor nacional e internacional de servicios de salud, la oportunidad de identificar a aquellas instituciones que cumplen con estándares nacionales e internacionales de calidad y seguridad del paciente. www.promedcostarica.org



9. Temos International Health Care Accreditation (TEMOS), organismo de acreditación independiente a nivel mundial centrado en la calidad del manejo internacional de pacientes desde las perspectivas médica y no clínica, con sede en Alemania. www.temos-worldwide.com



1.4. ÉTICA MÉDICA

AMA, promueve un Código de Ética Médica para el paciente internacional, tal como reza a continuación:

las responsabilidades que tienen, buscar atención y ser sinceros con sus médicos, por ejemplo.

La salud y el bienestar de los pacientes dependen de un esfuerzo de colaboración entre el paciente y el médico en una alianza mutuamente respetuosa. Los pacientes contribuyen a esta alianza cuando cumplen

Los médicos pueden contribuir mejor a una alianza mutuamente respetuosa con los pacientes sirviendo como defensores de sus pacientes y respetando los derechos de los pacientes. Estos incluyen el derecho:

- a. A la cortesía, el respeto, la dignidad y la atención oportuna y receptiva a sus necesidades.
- b. Recibir información de sus médicos y tener la oportunidad de analizar los beneficios, los riesgos y los costos de las alternativas de tratamiento apropiadas, incluidos los riesgos, beneficios y costos de suspender el tratamiento. Los pacientes deben poder esperar que sus médicos brinden orientación sobre lo que consideran el curso de acción óptimo para el paciente en función del juicio profesional objetivo del médico.
- c. Hacer preguntas sobre su estado de salud o tratamiento recomendado cuando no entienden completamente lo que se ha descrito y para que se respondan sus preguntas.
- d. Tomar decisiones sobre la atención que el médico recomienda y que se respeten esas decisiones. Un paciente que tiene capacidad para tomar decisiones, puede aceptar o rechazar cualquier intervención médica recomendada.
- e. Hacer que el médico y otro personal respeten la privacidad y confidencialidad del paciente.
- f. Obtener copias o resúmenes de sus registros médicos.
- g. Para obtener una segunda opinión.
- h. Recibir aviso de cualquier conflicto de intereses que pueda tener su médico con respecto a su cuidado.
- i. A la continuidad de la atención. Los pacientes deben poder esperar que su médico colabore para coordinar la atención médicamente indicada con otros profesionales de la salud, y que el médico no interrumpirá cuando el tratamiento adicional esté médicamente indicado, sin darles aviso suficiente y asistencia razonable para hacer arreglos alternativos para el cuidado.

Los principios de ética médica de AMA, se fundamentan en los Objetivos Internacionales de Seguridad del Paciente (IPSG)¹⁵, los cuales ayudan a las organizaciones acreditadas a abordar áreas específicas de preocupación en algunas de las áreas más problemáticas de la seguridad del paciente.

Objetivo 1: identificar correctamente a los pacientes.

Objetivo 2: mejorar la comunicación efectiva.

Objetivo 3: mejorar la seguridad de los medicamentos de alerta alta.

Objetivo 4: garantizar una cirugía segura.

Objetivo 5: reducir el riesgo de infecciones asociadas a la atención médica.

Objetivo 6: reducir el riesgo de daño al paciente resultado de caídas.



En la Reunión Anual de AMA de 2018, se aprobó la nueva guía ética sobre el turismo médico¹⁶ para ayudar a los médicos a comprender sus responsabilidades fundamentales cuando interactúan con pacientes que buscan o han recibido atención médica fuera de los EE.UU, debido al incremento de estadounidenses que cruzan las fronteras para recibir tratamientos y procedimientos fuera de los Estados Unidos.

No obstante, a pesar de esta tendencia creciente, muchos aspectos del turismo médico confunden las expectativas éticas fundamentales con respecto a los derechos de los pacientes, incluido el consentimiento informado, la continuidad de la atención y el acceso a los registros médicos. Los problemas de seguridad y calidad pueden ser importantes, especialmente cuando se viaja para recibir atención que no está aprobada o está legal o éticamente prohibida en el sistema de su hogar.

Muchos turistas médicos que regresan, no tienen registros de los procedimientos o medicamentos que obtuvieron mientras estaban en el extranjero, o información de contacto para los profesionales de atención de salud extranjeros que brindaron servicios. Los turistas médicos a menudo necesitan asegurar el seguimiento cuando regresan, aunque solo sea para monitorear el curso de una recuperación sin complicaciones. Los pacientes que desarrollan complicaciones pueden necesitar atención de seguimiento extensa cuando retornan a casa.

“Cuando se les pide que corrijan lo que salió mal como resultado de un viaje médico, los médicos pueden enfrentar una posición problemática, cuando carecen de información vital para guiar la atención de seguimiento”¹⁷.

Entre los puntos clave de la nueva guía, los médicos individuales deben:

- Familiarizarse con los problemas del turismo médico para ayudar a respaldar el consentimiento informado.
- Ayudar a los pacientes a comprender la naturaleza de los riesgos y la probabilidad de beneficios, especialmente cuando los pacientes desean una terapia no aprobada.
- Avisar a los pacientes que los consulten con anticipación si el médico está dispuesto a brindar atención de seguimiento.
- Ofrecer su mejor orientación profesional, como lo harían para cualquier decisión de atención.
- Responder con compasión a las solicitudes de atención de seguimiento de pacientes que regresan, y que no habían consultado al médico antes de buscar atención en el extranjero, y considere cuidadosamente las implicaciones, antes de negarse a proporcionar atención de seguimiento no emergente.



La nueva política ética proporciona orientación complementaria a los principios de AMA adoptados en 2008 sobre el turismo médico, que exigen que toda la atención médica fuera de los EE. UU., sea voluntaria. Los principios de la AMA abordan los incentivos financieros, la cobertura de seguro para la atención en el extranjero y el uso de instituciones acreditadas internacionalmente. Los principios también exigen una atención de seguimiento coordinada, una transferencia de registros médicos que se adhieran a los requisitos de HIPAA y el seguimiento de los datos de seguridad y calidad de los procedimientos realizados fuera de los EE. UU.

¹⁶ American Medical Association, “AMA adopts ethical guidance on medical tourism”, AMA, (junio 2018), parte del texto traducido de <https://www.ama-assn.org/ama-adopts-ethical-guidance-medical-tourism>.

¹⁷ Patrice A. Harris, MD, anterior Presidente de AMA.



1.5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

Considerando su importancia, se han tomado y adaptado los derechos y deberes de los pacientes del Hospital Metropolitano de Nicaragua, como referencia a tomar en cuenta para este estudio.

1.5.1. DERECHOS DEL PACIENTE

- Tener acceso imparcial a tratamiento hospitalario y médico sin importar edad, raza, religión, filiación política, nacionalidad, color, estado marital, sexo, orientación sexual.
- Ser tratado con cortesía, respeto, dignidad y confidencialidad.
- Ser respetado en su privacidad, valores y creencias religiosas.
- Conocer los servicios de apoyo al paciente que dispone el centro de salud.
- El centro de salud salvaguarda las posesiones del paciente cuando éste no puede asumir o cuando la institución las recibe, al ingreso del paciente.
- Ser protegido de asalto físico moral o emocional, con especial énfasis, niños, ancianos y otros pacientes vulnerables.
- A que la información del estado del paciente sea confidencial.
- A participar en las decisiones relacionadas a su cuidado y tratamiento médico, incluyendo consideraciones éticas.
- A recibir toda la información de parte de su médico antes de cualquier tratamiento y/o intervención; sobre el diagnóstico, plan de tratamiento, alternativas, riesgos, pronósticos, y posteriormente ser informado sobre los resultados del tratamiento médico y hospitalario.
- A discontinuar y/o rechazar un determinado tratamiento, conociendo las consecuencias y responsabilidad de su decisión, salvo los casos que existan disposiciones legales.
- A recibir servicios de resucitación y renunciar o recibir tratamientos de mantenimiento de vida.
- A recibir evaluaciones y manejo de dolor.
- A recibir un cuidado respetuoso y compasivo al final de la vida.
- A expresar reclamos y diferencias respecto al cuidado del paciente.
- A dar consentimientos informados ante procedimientos quirúrgicos, anestésicos, uso de sangre, invasivos o de alto riesgo.
- Recibir una respuesta a sus preguntas e inquietudes o requerimientos.
- Recibir información sobre los costos financieros de su tratamiento médico y hospitalario.
- Recibir visitas, llamadas telefónicas, flores, de acuerdo a las regulaciones del centro de salud, respetando horarios y personas en la habitación.
- Tener y usar ropa propia y objetos personales siempre que no interfiera con otros pacientes o con los cuidados médicos y que esté de acuerdo a las regulaciones del centro de salud.
- Solicitar una segunda opinión sin el temor de comprometer su atención dentro o fuera del centro de salud.



1.5.2. DEBERES DEL PACIENTE

- Velar por la promoción, prevención, atención, protección y rehabilitación de su salud, cumpliendo con las instrucciones y normas que el personal médico o técnico y el centro de salud le dicten.
- Proporcionar de forma oportuna, la información que el personal de salud competente le solicite, en beneficio a su salud o de la comunidad, con excepción de lo establecido en la legislación correspondiente.
- Hacer preguntas al personal que lo atiende cuando no comprenda la información o las indicaciones.
- Guardar el debido respeto al personal de salud.
- Guardar el orden y disciplina en el centro de salud, cuidando del buen estado y conservación de las instalaciones y equipos.
- Es obligación de todo paciente y sus familiares cumplir con las normas de seguridad del centro de salud.
- Seguir la reglamentación interna respecto de normas de fumado, ruido y visitas.
- Cumplir con las obligaciones financieras de depósitos previos a su alta médica.
- Portar cédula, licencia o pasaporte que lo identifique.

DECLARACIÓN SOBRE EL TURISMO DE SALUD

Adoptada en la 69ª Asamblea General de la Asociación Médica Mundial (AMM) en Reykjavik, Islandia, en octubre 2018, hace referencia a que el turismo de salud es un fenómeno en expansión y que, si no se regula apropiadamente, puede tener repercusiones médico-legales y éticas, al igual que consecuencias negativas, tales como: fuga interna de cerebros, creación de un sistema de salud de dos categorías y la propagación de resistencia antimicrobiana. De igual manera, manifiesta que los actores clave dentro de esta gama de la industria son: los consumidores, corredores, gobiernos, proveedores de salud, aseguradoras y agencias de viajes. La proliferación de sitios de turismo de salud en Internet y contenido relacionado plantean preocupación por la información de salud en línea no regulada e inexacta.

Plantea además que, un turista de salud está en una situación más frágil y vulnerable que un paciente en su país de origen. Por lo tanto, es necesaria una sensibilidad adicional por parte del personal en cada etapa del tratamiento y durante la atención del paciente, incluida la estada lingüística y cultural cuando sea posible.

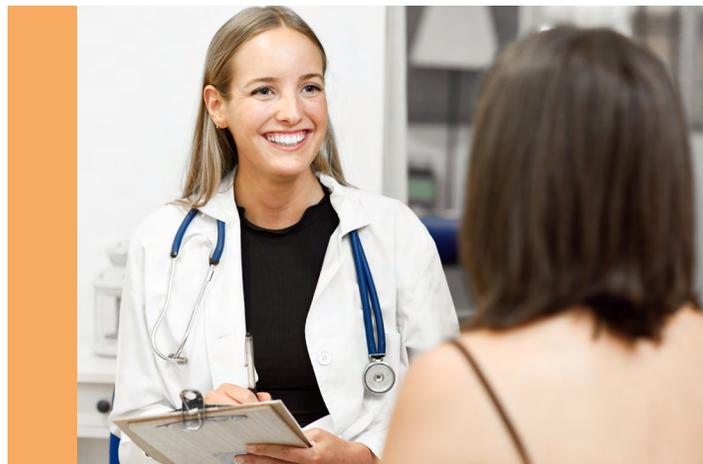
La Declaración sobre el turismo de salud presenta una serie de recomendaciones, las cuales se presentan a continuación:

Generales

1 La AMM enfatiza la importancia de crear sistemas de salud en cada país, a fin de evitar un turismo de salud excesivo, como resultado de limitadas opciones de tratamiento en el país del paciente. Los incentivos financieros para viajar fuera del país del paciente por atención médica no deben limitar inapropiadamente el diagnóstico y las alternativas terapéuticas en el país del paciente o restringir el tratamiento o las opciones de derivación.



2 La AMM llama a los gobiernos a considerar cuidadosamente todas las consecuencias del turismo de salud para el sistema de salud de un país, a través de la elaboración de protocolos nacionales completo y coordinado y legislación para el turismo de salud, en consulta y cooperación con todos los interesados pertinentes. Estos protocolos deben evaluar las posibilidades de cada país para recibir turistas de salud, acordar los procedimientos necesarios y evitar impactos negativos para el sistema de salud del país.



3 La AMM llama a los gobiernos y proveedores de servicios a asegurar que el turismo de salud no afecte de manera negativa el uso adecuado de los recursos limitados de salud o la disponibilidad de atención apropiada para la población local del país que los acoge. Se debe prestar especial atención a los tratamientos con largas esperas o con escasos recursos médicos. El turismo médico no debe promover prácticas contrarias a la ética o ilegales, como el tráfico de órganos. Las autoridades, incluido el Gobierno, deben poder detener el turismo de salud electivo cuando ponga en peligro la capacidad para atender a la población local.

4 La admisión de turistas de salud nunca debe permitir que distorsione la evaluación normal de la necesidad clínica y cuando corresponda, la creación de listas de espera o listas de prioridad para tratamientos. Una vez que el proveedor de salud acepta para tratamiento, el turista de salud debe ser tratado según la urgencia de su condición médica. Cuando sea posible, los pacientes deben ser derivados a instituciones aprobadas por las autoridades nacionales o acreditadas por organismos de acreditación reconocidos adecuadamente.



Antes de viajar

1. Se debe informar a los pacientes que las prácticas de tratamiento y la legislación de salud pueden ser diferentes que las de su país y que el tratamiento es proporcionado según las leyes y prácticas del país donde lo recibe. El médico/proveedor de servicios debe informar a los pacientes de sus derechos y recurso legal antes de viajar fuera de su país por atención médica, incluida información sobre recurso legal en caso de lesión del paciente y los posibles mecanismos de compensación.

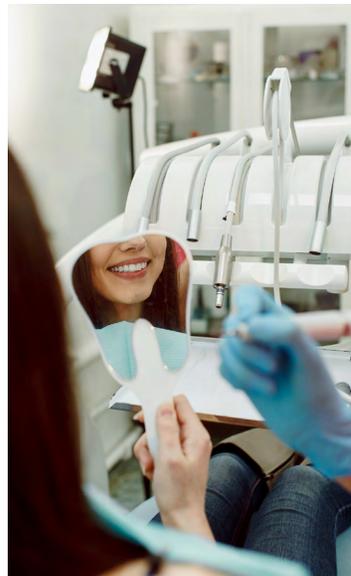
2. El médico en el país de destino debe establecer un plan de tratamiento que incluya una estimación del costo y un plan de pago, antes de que el turista de salud viaje a dicho país. Además, el médico y la compañía de turismo de salud (si la hay) deben colaborar para asegurarse de que se tomen todas las medidas en conformidad con las necesidades médicas del paciente. Se debe entregar información al paciente sobre los riesgos potenciales de combinar procedimientos quirúrgicos con vuelos largos y actividades de vacaciones.



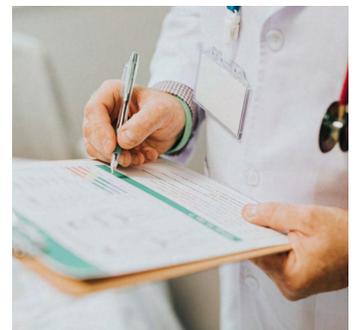
3. Se debe informar al turista de salud que la legislación sobre privacidad no es la misma en todos los países y en el contexto de los servicios suplementarios que recibirá, es posible que su información médica sea comunicada a personas que no son profesionales médicos (como los intérpretes). No obstante, si el turista de salud decide recurrir a estos servicios, se le debe entregar documentación que especifique los servicios prestados por el personal no médico (incluidos los intérpretes) y una explicación sobre quién tendrá acceso a su información médica, se le debe pedir dar su consentimiento para la divulgación necesaria.
4. Todos los interesados (clínicos y administrativos) involucrados en la atención de los turistas de salud deben conocer sus obligaciones éticas de proteger la confidencialidad. Los intérpretes y otro personal administrativo que tengan acceso a la información de salud del turista de salud deben firmar un acuerdo de confidencialidad.
5. Se debe informar al turista de salud que un cambio en su condición clínica podría implicar un cambio en el costo estimado y en los planes de viaje y requisitos de visa.
6. Si el plan de tratamiento es alterado por necesidad médica que queda clara después que se ha establecido el plan inicial, el turista de salud debe ser informado sobre este cambio y su razón. Se debe obtener el consentimiento del paciente para cualquier modificación en el plan de tratamiento.
7. Cuando un paciente tenga una enfermedad incurable, el médico en el país de destino debe entregarle información precisa sobre sus opciones de tratamiento médico, incluidas las limitaciones del tratamiento, la capacidad del tratamiento de alterar el curso de la enfermedad de manera importante, para aumentar la esperanza de vida y mejorar su calidad de vida. Si después de examinar toda la información, el médico llega a la conclusión de que no es posible mejorar su estado de salud, el médico debe informarlo al paciente, para que no realice el viaje.

Tratamiento

1 Los médicos están obligados a atender a toda persona aceptada para tratamiento, local o extranjera, sin discriminación. Todas las obligaciones detalladas en la legislación y los códigos internacionales de ética médica se aplican por igual a los médicos, en sus contactos con los turistas de salud.



2 Las decisiones médicas sobre el turista de salud las deben tomar los médicos, en cooperación con el paciente, y no el personal acompañante que no es médico.



3 A discreción de los médicos tratantes y cuando se disponga de información de buena calidad, al paciente no se le debe pedir pruebas que ya haya realizado previamente, salvo cuando sea preciso repetir los exámenes por necesidad clínica.

4 El paciente debe recibir información sobre su tratamiento en un idioma que comprenda, incluido el derecho a recibir un resumen del progreso y término del mismo, por parte del médico tratante y la traducción de los documentos, si es necesario.

5 Se debe lograr un acuerdo, antes de iniciar el tratamiento, sobre la transferencia de los resultados de las pruebas y las imágenes de diagnóstico al país del paciente.

6 Cuando sea posible, se debe establecer comunicación entre los médicos en el país de origen y de destino, a fin de asegurar un seguimiento clínico apropiado post atención de los problemas médicos por los que el paciente fue tratado.

7 El médico que prepara el plan de tratamiento para el paciente debe confirmar el diagnóstico, el pronóstico y los tratamientos que el turista de salud ha recibido.

8 El paciente debe recibir una copia de sus documentos médicos, para la continuidad de la atención y seguimiento en su país. Cuando sea necesario, se le debe dar una lista detallada de instrucciones y recomendaciones médicas para el período después de su partida. Esta información debe incluir una descripción del tiempo de la recuperación esperada y el tiempo necesario antes de viajar a su país, si es posible.



Publicidad

1. La publicidad de los servicios de turismo médico, por Internet o de cualquier otra forma, debe cumplir con los principios de ética médica aceptados e incluir información detallada sobre los servicios, incluida información sobre las áreas de especialidad del proveedor de servicios y los médicos a los que entrega los beneficios de sus servicios, como también los riesgos del turismo de salud. El acceso al estado de licencia/acreditación de los médicos y las instalaciones, como la información de los resultados debe estar disponible fácilmente. El material publicitario debe incluir que todo tratamiento médico conlleva un riesgo y que pueden existir riesgos adicionales específicos, en el contexto del turismo de salud.
2. Las asociaciones médicas nacionales deben hacer todo lo posible para evitar la publicidad indebida o que atente contra los principios de ética médica, incluida la publicidad que contenga información incorrecta o parcial o que pueda inducir a engaño a los pacientes, como una exageración de los posibles beneficios.
3. Una publicidad que resalta los atributos positivos de un tratamiento médico específico también debe presentar los riesgos de dicho tratamiento y no debe garantizar los resultados del tratamiento o promover expectativas de beneficios o resultados de tratamiento poco realistas.



Transparencia y prevención de conflictos de intereses

1. Los posibles conflictos de intereses pueden ser inevitables para los médicos que tratan a turistas de la salud, incluso a instancias de su institución empleadora. Es esencial que todas las circunstancias clínicas y las relaciones sean tratadas de manera abierta y transparente.
2. El médico debe ser transparente e informar al turista de la salud todo conflicto de intereses personal, financiero, profesional u otro, real o aparente, que pueda estar relacionado con su tratamiento.
3. El médico no debe aceptar ningún beneficio, otro que la remuneración por sus servicios, en el contexto del tratamiento médico y no debe ofrecer al turista de la salud ni aceptar de él ninguna oferta comercial o personal mientras exista la relación médico-paciente. Cuando el médico trata al turista de la salud como otro paciente que paga su consulta, se deben aplicar las mismas reglas que con los otros.
4. El médico debe asegurarse de que todo contrato con una compañía de turismo de salud o un turista de salud no constituya un conflicto de intereses con su empleador actual o con sus obligaciones éticas y profesionales hacia sus pacientes.



Transparencia en el pago y en los honorarios del médico

1. El plan de tratamiento y la estimación deben incluir un informe detallado de todos los costos, incluido un desglose de los honorarios del médico, como el pago por consulta, por cirugía y honorarios adicionales que pueda tener el paciente: costos de hospital, asistencia quirúrgica, prótesis (si es aparte) y gastos de atención postoperatoria.
2. El presupuesto puede ser cambiado después que se ha entregado el plan de tratamiento, sólo si la condición clínica del paciente ha evolucionado o si las circunstancias han cambiado, de manera que sea imposible anticipar o prevenir. Si el precio fue cambiado, se debe informar al paciente la razón de dicho cambio en el costo de la manera más oportuna posible.



CAPÍTULO II

GENERALIDADES DEL TURISMO DE SALUD DE REPÚBLICA DOMINICANA





2.1. EL TURISMO EN LA REPÚBLICA DOMINICANA

Viajes y turismo es un motor dinámico del desarrollo económico y de la creación de empleo alrededor del mundo. La contribución directa del sector de Viajes y Turismo al PIB fue de 127,4 miles de millones USD (3,1 % del PIB total) en 2017 y se pronosticó que aumentaría un 3,4 % en 2018. No obstante, todavía no se tiene un dato oficial del año 2018. De igual manera, se prevé un aumento de un 3,2 % anual, en 2018-2028, hasta los 179,7 miles de millones USD (3,3 % del PIB total) en 2028. (Consejo Mundial de Viajes y Turismo Marzo 2018). En 2017, viajes y turismo contribuyó directamente con \$2.6 billones de dólares y cerca de 119 millones de empleos en el mundo. Tomando en cuenta sus impactos más amplios, indirectos e inducidos, el sector contribuyó con \$8.3 billones de dólares a la economía global y fue fundamental para 313 millones de empleos en 2017. Esto equivale al 10.4% del PIB mundial, y cerca de 1 entre 10 puestos de trabajo¹⁸.

El PIB directo del sector de viajes y turismo a nivel mundial creció en 4.6 % en 2017; el sector vio un crecimiento más alto que este por última vez en 2011. Fueron las condiciones económicas muy favorables las que apoyaron este crecimiento. Las tasas de interés permanecieron muy bajas en las economías avanzadas clave, el gasto de los consumidores fue valioso, las tasas

de desempleo siguieron bajando, los precios del crudo comparativamente bajos (aunque se están recuperando) mantuvieron las tarifas aéreas bajas, y algunos destinos se recuperaron de los efectos de los ataques terroristas de 2015 y 2016. Con la economía global creciendo en su conjunto en 3.0 %, el sector de viajes y turismo ha superado a la economía global por el séptimo año consecutivo.

Se espera un crecimiento sólido sostenido a nivel global en los principales indicadores económicos de la contribución del PIB: creación de puestos de trabajo, inversión y exportación de visitantes. Se predice que, las exportaciones de visitantes, por ejemplo, crecerán en 3.9 % y la inversión en 4.8 %. Se estima que la tasa de crecimiento del sector viajes y turismo para el 2018, en la subregión del Caribe sea del 3.6 % por encima de la tasa de América Latina considerada en 3.2 %.

Parece que el fuerte crecimiento seguirá en toda la economía global en 2018. Se espera que el poder adquisitivo global de los consumidores se acelere más en 2018, coadyuvado por un mercado laboral positivo, que sustentará el gasto de los viajes domésticos e internacionales en el año siguiente.

2.1.1. ECONOMÍA DOMINICANA

La República Dominicana es un país de la región de América Latina y del Caribe (ALC), que ha experimentado un fuerte crecimiento económico en las últimas décadas, así como, una reducción

significativa de la pobreza, aun cuando sigue siendo vulnerable ante los efectos del cambio climático y a desastres naturales como huracanes y terremotos.

El crecimiento económico de República Dominicana ha sido uno de los más fuertes de ALC en los últimos 25 años. Sin embargo, creció solo 4.6 % en 2017, menos que el crecimiento anual

promedio de 7,1 % entre 2014 y 2016. Sobre la base de una demanda interna robusta se espera que el PIB crezca cerca de un 5% en 2018 y se mantenga así en el futuro cercano¹⁹.

¹⁸ World Travel & Tourism Council, "Travel & Tourism: Global Economic Impact & Issues 2018", WTTC, (London. 2018), <http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/documents-2018/global-economic-impact-and-issues-2018-esp.pdf?la=en>.

¹⁹ Banco Mundial, "El Banco Mundial en República Dominicana", Boletín, (septiembre 2018), <http://www.bancomundial.org/es/country/dominicanrepublic/overview>.



El ritmo de crecimiento económico del país se ha mantenido de forma sostenida durante los últimos años, con una inflación controlada y estabilidad de la moneda. Se ha evidenciado una inflación acumulada que pasó de 1.7% (2016) a 4.20% (2017).

La inversión extranjera, para septiembre del 2017, estuvo orientada mayormente en los sectores de turismo (29 %), inmobiliario (24 %), comercio e industria (19 %) y zonas francas (11 %), con un monto que superaba para la fecha US\$ 1.79 billones.

La expansión vista en la tendencia de la economía dominicana se ve reflejada a su vez en el comportamiento del mercado laboral. Según el Banco Central de la República Dominicana, respecto al mercado laboral, la tasa de desocupación era de 7.1 % al cierre del año 2016, mientras que, en el 2017, bajó a 5.5 %.

Las cifras preliminares indican que la economía dominicana mantiene su ritmo de expansión, mostrando un crecimiento económico promedio de 6.7 % en enero-julio 2018, sustentado en un comportamiento positivo de casi todas las actividades en términos de valor agregado real²⁰.

Las actividades económicas de mayor incidencia en el desempeño del primer semestre 2018 fueron: Construcción (10.6 %), Zonas Francas (10.1 %), Comercio (8.4 %), Salud (8.3 %), Comunicaciones (7.0 %), Transporte y Almacenamiento (6.9 %), Manufactura Local (6.5 %), Servicios Financieros (6.4 %), Energía y Agua (6.4 %), Agropecuario (6.2 %), Hoteles, Bares y Restaurantes (5.2 %), entre otras.

2.1.2. SECTOR TURISMO EN REPÚBLICA DOMINICANA

Hasta noviembre de 2018, los ingresos fiscales relacionados con el turismo habían generado más de Nueve mil millones de pesos dominicanos. Para el año 2017, los ingresos de divisas generados por el turismo fueron de US\$7,177.5 millones, lo que representa 38 % del total de las exportaciones de bienes y servicios del país y 25 % de la generación de divisas.

En cuanto al aporte de la actividad hotelera, bares y restaurantes, dijo que la misma ponderó 7.9% del total del Producto Interno Bruto (PIB) en el 2017, aportando más de 333.000 empleos directos e

indirectos, lo que representa el 7.2 % de la población ocupada del país, Precisó, además, que la capacidad hotelera ha superado consistentemente la cantidad de habitaciones disponibles en países de la región del Caribe insular y de Centroamérica²².

“El turismo se mantiene y seguirá como el sector económico más importante de República Dominicana”, afirma Enrique de Marchena Kaluche²¹.

Las actividades turísticas tienen, sin duda, un gran poder de arrastre sobre los otros sectores de la economía, tales como la agropecuaria, la industria, las finanzas y las inversiones públicas; así como, sus efectos indirectos en la inversión y en la creación de puestos de trabajo²³.

²⁰ Según Banco Central de la República Dominicana.

²¹ Enrique de Marchena Kaluche. Presidente de DMK Lawyers, entrevista telefónica, 1 de septiembre, 2018.

²² Olga Díaz Mora. Asesora Económica del Banco Central de la República Dominicana.

²³ Magdalena Rathe. Presidente Fundación Plenitud, entrevista personal, 23 de julio de 2018.

República Dominicana recibió 6,568,888 personas (no residentes) en el año 2018, según cifras oficiales del Banco Central de la República Dominicana, número que ha ido creciendo de manera sostenida. El 60 % de las personas llegaron por el Aeropuerto Internacional de Punta Cana, el 21 % por el Aeropuerto Internacional de Las Américas, el 10 % por el Aeropuerto Internacional de El Cibao y el 7 % por el Aeropuerto Internacional de Puerto Plata. Así como, 982,329 pasajeros arribaron a los puertos turísticos dominicanos en el 2018, que registraron un decrecimiento del 13% en comparación con el 2017²⁴.

Para el año 2018, República Dominicana presentó las siguientes características:

- La permanencia promedio fue de 8.37 noches.
- El principal motivo de viajes fue la recreación y el disfrute de las vacaciones, para el 92 % de todos los turistas.
- El origen o procedencia de estos fue 50 % de América del Norte, 20 % de Europa y 12 % de Suramérica.



- El gasto promedio por persona fue de US\$ 136.48 por noche.
- El 81 % de los pasajeros se alojaron en hoteles.
- La ocupación hotelera nacional fue de 77.9 %.

El Presidente de la República Dominicana, Danilo Medina Sánchez, se ha planteado alcanzar la meta de 10 millones de turistas para el año 2022, por lo que se han hecho esfuerzos para promover el país como destino turístico y como ambiente propicio a la inversión turística. Para ello, es necesario fortalecer

la oferta turística a través de la creación de nuevos productos y el incremento del número de habitaciones hoteleras.

República Dominicana es un país de la región del Caribe con una ubicación estratégica, con innumerables atractivos turísticos naturales y culturales,

conectividad aérea y marítima de primera categoría, estabilidad macroeconómica, clima de negocios favorables para la inversión extranjera y seguridad jurídica, que le han permitido consolidarse como un destino turístico reconocido internacionalmente.

La inversión extranjera directa del turismo en RD supera los sectores de minería, telecomunicaciones y zonas francas juntos, según señaló Francisco Javier García, Ministro de Turismo de República Dominicana (MITUR)²⁵. El doctor García fue enfático al afirmar que:



El turismo es una de las actividades más importantes para la estabilidad macroeconómica de la República Dominicana. El sector se ha convertido en uno de los principales generadores de empleos directos e indirectos, el mayor generador de divisas e inversión extranjera directa y actualmente, la República Dominicana es el líder indiscutible de la región de Centroamérica y el Caribe.

En este sentido, el turismo de salud y bienestar se presenta como una excelente opción, al ser una modalidad del turismo, que se incorpora adecuadamente en la tendencia del mercado mundial, basada en la búsqueda del bienestar integral para una buena calidad de vida.

²⁴ Banco Central de la República Dominicana, "Sector Turismo", <https://www.bancentral.gov.do/a/d/2537-sector-turismo>.

²⁵ NEA: Noticias Entre Amigos, "Ministro de turismo asegura que inversión extranjera en turismo supera a tres sectores", *Turismo*, (octubre 2018), <https://noticiasentreamigos.com/ministro-de-turismo-asegura-que-inversion-extranjera-en-turismo-supera-a-tres-sectores/>.

El Foro Económico Mundial elabora el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo (TTCI). En el reporte del 2017, República Dominicana ocupa el puesto 76 de 136 países, con una puntuación global de 3.62 sobre 5.43 que ostenta España, ubicándose por debajo del promedio; aun cuando, subió cinco puestos con relación al 2015.

Esta puntuación global se conforma de varios indicadores, de los cuales uno hace referencia a la salud e higiene, por lo que se expresa claramente la relación entre turismo-salud y su incidencia, en el sector turismo. A continuación, se presenta la tabla de los países de América²⁶, según el mencionado documento:

Índice de Competitividad de Viajes y Turismo 2017: América						
Ambiente Apto						
País/Economía	Ranking Global	Ambiente de Negocios	Seguridad y Protección	Salud e Higiene	Recursos Humanos y Mercado Laboral	Preparación para el ICT
AMERICA DEL NORTE Y CENTRAL						
ESTADOS UNIDOS	6	5.4	5.2	5.7	5.5	6.0
CANADÁ	9	5.3	6.1	5.6	5.5	5.6
MÉXICO	22	4.2	4.2	5.3	4.6	4.3
PANAMÁ	35	4.9	5.3	5.1	4.4	4.5
COSTA RICA	38	4.5	5.4	5.0	4.9	5.2
BARBADOS	58	4.4	5.6	6.0	4.7	5.2
JAMAICA	69	4.8	4.0	4.7	4.7	4.2
TRINIDAD Y TOBAGO	73	4.4	4.1	5.1	4.5	4.8
REPÚBLICA DOMINICANA	76	4.2	4.5	4.9	4.1	3.7
GUATEMALA	86	4.4	3.7	4.6	4.1	3.8
HONDURAS	90	4.2	3.5	4.6	4.3	3.4
NICARAGUA	92	3.5	5.4	4.6	4.2	3.3
EL SALVADOR	105	4.0	3.0	4.9	4.2	3.7
PROMEDIO		4.5	4.6	5.1	4.6	4.4

Fuente: RGA según datos World Economic Forum



Según el Consejo Nacional de Competitividad²⁷, la República Dominicana obtuvo un desempeño positivo en 8 de los 15 pilares que estudia el Índice citado, mejorando su postura relativa y logrando la posición número 76 en el mundo, con una puntuación de 3.62/7. Por lo que, RD pasó del puesto 81 en 2015 (de 141 economías), al número 76, en el 2017 (de 136 economías evaluadas).

²⁶ World Economic Forum, "The travel & tourism competitiveness report 2017", WEF. (abril 2017), <https://es.weforum.org/reports/the-travel-tourism-competitiveness-report-2017>.

²⁷ Consejo Nacional de Competitividad, División de Información Estratégica, "Índice de competitividad de viajes y turismo 2017: Allanao el camino para un futuro más sostenible e inclusivo", *Foro Económico Mundial*, (2017), <http://www.competitividad.org.do/wp-content/uploads/2017/05/Informe-de-Competitividad-de-Viajes-y-Turismo-2017.pdf>.

Dicho progreso en cuanto a competitividad turística puede observarse en el cuadro siguiente:



Desempeño de República Dominicana en el Índice de Competitividad Turística y Viajes

INDICADOR	RANK 2015 (DE 141)	PUNTUACIÓN 2015 (1-7)	RANK 2017 (DE 136)	PUNTUACIÓN 2017	VARIACIÓN RANK	VARIACIÓN PUNTUACIÓN
ÍNDICE DE COMPETITIVIDAD TURÍSTICA Y VIAJES	81	3.5	76	3.62	▲ -5	● 3.4%
SUBÍNDICE: AMBIENTE PROPICIO	95	4.21	99	4.3	▼ 4	● 2.1%
AMBIENTE DE NEGOCIOS	88	4.19	100	4.2	▼ 12	● 0.0%
PROTECCIÓN Y SEGURIDAD	120	4.3	107	4.5	▲ -13	● 4.7%
SALUD E HIGIENE	87	4.89	88	4.9	▼ 1	● 0.2%
RECURSOS HUMANOS Y MERCADO LABORAL	97	4.21	107	4.1	▼ 10	● -2.6%
PREPARACIÓN TECNOLÓGICA	93	3.46	97	3.7	▼ 4	● 6.9%
SUBÍNDICE: POLÍTICAS Y FACTORES QUE PERMITEN LOS VIAJES Y EL TURISMO	79	4.07	65	4.3	▲ -14	● 5.7%
PRIORIDAD DE VIAJES Y TURISMO	7	5.79	7	5.79	— 0	● 0.0%
APERTURA INTERNACIONAL	63	3.24	62	3.3	▲ -1	● 1.9%
COMPETITIVIDAD DE PRECIOS	110	4.02	102	4.4	▲ -8	● 9.5%
SOSTENIBILIDAD DEL MEDIO AMBIENTE	131	3.23	114	3.7	▲ -17	● 14.6%
SUBÍNDICE: INFRAESTRUCTURA	65	3.68	62	3.6	▲ -3	● -2.2%
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE AÉREO	65	2.82	62	2.82	▲ -3	● 0.0%
INFRAESTRUCTURA DE TRANSPORTE TERRESTRE Y PUERTOS	64	3.58	58	3.5	▲ -6	● -2.2%
INFRAESTRUCTURA L SERVICIO TURÍSTICO	56	4.63	51	4.63	▲ -5	● 0.0%
SUBÍNDICE: RECURSOS NATURALES Y CULTURALES	89	2.05	80	2.3	▲ -9	● 12.2%
RECURSOS NATURALES	91	2.59	63	3.2	▲ -28	● 23.6%
RECURSOS CULTURALES Y VIAJES DE NGOCIOS	78	1.51	94	1.4	▼ 16	● -7.3%

Fuente: RGA según CNC con datos del WEF

El presidente Danilo Medina declaró mediante el Decreto No.453-18, el año 2019 como el Año de la Innovación y la Competitividad, el cual procura facilitar el comercio, simplificar las regulaciones, optimizar y transformar los procesos productivos, aumentar las exportaciones y profundizar las alianzas público-privadas. Este instrumento marca una pauta favorable para el desarrollo de un turismo de salud innovador y competitivo.

2.1.3. SECTOR SALUD EN LA REPÚBLICA DOMINICANA

A partir de la última década, República Dominicana ha dado un salto impresionante tanto cualitativo como cuantitativo en la oferta de los prestadores de salud del sector público y privado. No obstante, el sistema de salud se caracteriza por ser reactivo, basándose en el tratamiento de las enfermedades, sin una adecuada promoción de la salud y la medicina preventiva²⁸.

Desde el año 2007 en que comenzó a expandirse la cobertura del nuevo sistema, la afiliación de la población ha venido creciendo de forma extraordinaria, hasta alcanzar al 76% de la población en el 2018. El gobierno tiene en sus planes seguir dando prioridad a este proceso, con la finalidad de alcanzar el 90% de la población al finalizar la presente gestión gubernamental y la cobertura universal para el año 2030²⁹.

²⁸ M. Rathe, entrevista personal, 2018.

²⁹ Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, (Santo Domingo: el Ministerio, 2012).

El gasto corriente en salud para el año 2017 ascendió a 5.8 % del PIB, mientras que el gasto del gobierno general con respecto al PIB ha ido aumentando en el período, desde 1 % en el 2004 hasta 2.8 % en el 2017. El gasto del gobierno general incluye lo que gasta el gobierno central y lo correspondiente al gasto en salud de la seguridad social, tanto en el régimen contributivo como subsidiado³⁰. Aunque es relativamente bajo en el contexto latinoamericano, existe una política expresa del gobierno para incrementarlo mediante la extensión de la cobertura del Seguro Familiar de Salud, aportando los fondos para cubrir a toda la población que tiene derecho al régimen subsidiado, iniciando la implementación del contributivo-subsidiado y favoreciendo el proceso de formalización de la economía dominicana, con lo cual se extiende al mismo tiempo la cobertura del régimen de contribución obligatoria.

En términos de recursos destinados a la salud, existen más de 1.300 establecimientos públicos de varios niveles de atención, con más de 12.000 camas, incluyendo 14 hospitales nacionales de referencia. También existe en el país un importante sector privado proveedor de servicios de salud, con más de 7.000 establecimientos, dentro de los cuales se estima que más de 400 son hospitales privados, unos 500 centros de diagnóstico y cerca de 4.000 consultorios médicos. El resto son farmacias, centros oftalmológicos, ópticas, etc.³¹

En este momento, el gobierno dominicano se encuentra en proceso de su plan de remodelación de 56 hospitales públicos para mejorar la infraestructura y capacidad instalada del sector prestador de servicio de salud público.

En conjunto, se estima que, en el 2013, el país contaba con 2.1 médicos por 1,000 habitantes³², siendo el cuarto país en Latinoamérica con este número de profesionales, por lo que tal indicador es adecuado para países con un grado similar de desarrollo. Aunque el número de enfermeras se encuentra por debajo de los requerimientos, recientemente se han introducido



medidas para mejorar las condiciones de remuneración e incentivos, así como la profesionalización y la calidad del recurso humano en este nivel, mediante capacitaciones virtuales centradas en las guías y protocolos de atención.

En la República Dominicana hay 180 médicos cirujanos plásticos, inscritos en la Sociedad Dominicana de Cirugía Plástica, Reconstructiva y Estética (SODOCIPRE); 575 cardiólogos, registrados en la Sociedad Dominicana de Cardiología (SODOCARDIO); 541 ortopedas, matriculados en la Sociedad Dominicana de Ortopedia y Traumatología (SDOT); y, según datos del presidente de la Asociación Odontológica Dominicana (AOD), en este momento existen aproximadamente entre 8,000 a 9,000 odontólogos en el país.

El sector privado ha sido estimulado por el incremento de los pacientes o ciudadanos locales que tienen un paquete de seguro básico o seguridad social con un régimen contributivo, que les facilita el acceso al prestador de servicios médicos a través de las Administradoras de Riesgo de Salud (ARS).

Motivo por el cual, en estos últimos años algunos de los más prestigiosos centros de salud de la República Dominicana han colocado en un sitio que inclusive, ha sobrepasado la mayoría de los países del Caribe y Centro América, en cuanto a cantidad y calidad de servicios médicos, que envuelve desde los servicios básicos hasta aquellos de niveles de alta complejidad; lo que ha permitido que los servicios ofrecidos en el país tengan un nivel de calidad comparativa con otros similares en América Latina y Centroamérica.

Sin embargo, aunque el progreso dado en el sistema de salud del país puede beneficiar al desarrollo del turismo de salud, existen algunos desafíos del propio sistema y de las facilidades disponibles que se perciben a nivel internacional.



³⁰ Fundación Plenitud, Financiamiento a la salud en la República Dominicana, (Santo Domingo: Fundación Plenitud, 2018).

³¹ Tristao, Iñez, Magdalena Rathe y Úrsula Geidion, *Notas de políticas sobre el sector salud*, (Santo Domingo: BID, 2013).

³² Organización Panamericana de la Salud, "Salud y turismo: servicios de salud para el turista". OPS, (Panamá, 2013), www.paho.org.



2.2. EL TURISMO DE SALUD EN LA REPÚBLICA DOMINICANA

El turismo de salud o turismo médico se practica en la República Dominicana desde hace más de dos décadas, especialmente en lo relacionado con cirugías plásticas y otros procedimientos; aun cuando se venía desarrollando de manera espontánea e informal, sin una estructura de soporte formal.

No obstante, en los últimos años se han dado avances significativos para definir un producto turístico de salud y consolidar a la República Dominicana como un destino de turismo médico reconocido.

En opinión de la doctora Margarita Cedeño, el turismo de salud representa:



Una gran oportunidad para la República Dominicana, para su clase profesional y, en especial, para sus ciudadanos. Por un lado, por su aporte a la economía nacional, ya que se trata de una actividad que genera miles de millones de dólares a nivel mundial, por lo que pudiera contribuir a los objetivos económicos del país. Por otro lado, impulsa la mejora constante, la competitividad y competencias de los actores del sector salud, lo que redundaría en beneficios directos e indirectos para la población dominicana.³³

El estudio realizado por el International HealthCare Research Center y el Medical Tourism Index: Índice de Turismo Médico de 2016, es un sistema de métricas y ranking que clasifica 41 países del mundo en diferentes dimensiones y 34 indicadores del turismo médico, basado en encuestas a más de 5

mil individuos. Allí, se observa que República Dominicana ocupó el puesto general número 15 y el 5to. lugar dentro del top 5 de la industria de turismo médico con mayor potencial. Estas puntuaciones, posicionaron al país en el primer lugar de las naciones caribeñas.³⁴

La clasificación del Índice de Turismo Médico MTA que se presenta a continuación, se rige por criterios explicados en el punto 1.2 del capítulo I de este documento y corresponde a la presencia de República Dominicana en relación con los países del mundo:



Top 5 Destinos de Turismo de Salud



Fuente: RGA según datos MTA

³³ Margarita Cedeño. Vicepresidente Constitucional de la República Dominicana, cuestionario vía e-mail, 27 de agosto 2018.

³⁴ DiarioSalud, "RD ocupa el 1er. lugar como destino de turismo médico en el Caribe", Boletín, (octubre, 2016), <http://diariosalud.do/do/categoria-turismo-de-salud/15031-rd-ocupa-el-1er-lugar-como-destino-de-turismo-medico-en-el-caribe.html>.

2.2.1. CANTIDAD ESTIMADA DE TURISTAS DE SALUD Y TURISTAS CONVENCIONALES ASISTIDOS

En el país se cuenta con centros con gran experiencia en medicina turística y turismo de salud, con una asistencia aproximada de 35 mil pacientes internacionales para el 2016.

Según los resultados del presente estudio, en el 2017 se recibieron por este tipo de turismo alrededor de 41,500 pacientes internacionales en República Dominicana. De manera adicional, en el país se asistieron cerca de 65,000 pacientes internacionales por concepto de medicina turística, que comprende a todos aquellos turistas convencionales, que durante su estadía se le presentó una situación de urgencia o emergencia o consulta médica. Por lo cual se deduce que, por estos conceptos en su conjunto, en el 2017 se atendieron 106,500 pacientes internacionales. Esta estadística no incluye los viajeros que llegaron al país por bienestar.

Se estima que, para el 2018 hubo un incremento del 15% en cuanto a los turistas de salud, cifra que asciende alrededor de los 47,725 pacientes internacionales. En tanto que, aquellos asistidos por medicina turística, representan un aumento del 7% similar al crecimiento de la actividad turística en el país, destacándose una

cantidad de 69,550 pacientes internacionales. Lo cual indica, una estimación de 117,275 pacientes internacionales para el 2018.

Desde el punto de vista de capacidad instalada y experiencia, el país está preparado para ser un prestador importante de servicio médico a la comunidad internacional. La medicina turística tiene un gran potencial al recibir casi 7 millones de turistas convencionales al año, que generan un gran volumen de demanda de asistencia a urgencias, consultas y emergencia médicas.³⁵

En el país, se ha comenzado con un proceso de incorporación de hoteles con redes de centros de salud y alianzas estratégicas entre médicos dominicanos y de los Estados Unidos, para la captación de pacientes y recursos.

Los turistas de salud eligen a los proveedores que les representen una opción costo-efectiva de calidad y seguridad, por lo que toman en consideración las certificaciones y acreditaciones internacionales y el factor conveniencia que viene dado por:



 La disponibilidad.	 La comunicación efectiva.
 La rapidez de la atención.	 La ubicación favorable.
 Los paquetes de viajes atractivos, opciones de pagos e itinerarios definidos.	 La logística de transporte.
	 Los departamentos internacionales.

En el ámbito del bienestar los servicios demandados son los relacionados con estilo de vida y alimentación saludable, meditación, yoga, spa, hidroterapia y cosmeatría, entre otros.

³⁵ José Natalio Redondo. Presidente Grupo Rescue, entrevista personal, 2 de julio 2018.

El gobierno central, los inversionistas locales e internacionales están realizando ya estudios de factibilidad que brindan resultados prometedores, por lo que el sector financiero también apoya muchas de estas iniciativas. Se han iniciado importantes proyectos en Santo Domingo y Punta Cana, así como ampliaciones y nuevos proyectos en Santiago y Puerto Plata, lo que viene a fortalecer la capacidad instalada en salud y la modernización del parque tecnológico, hecho que resulta en un gran beneficio para toda la comunidad dominicana.

2.2.2. SEGUROS MÉDICOS INTERNACIONALES Y DE VIAJEROS

ESZV Social & Health Insurance
 Frontier Medex
 National Health Insurance Board
 Henner-GMC
 CMN Global
 Inter Mutuelles Assistance
 AETNA International

MetLife
 Assist-Card
 QHM
 Redbridge
 SAVITAR Group
 AXA Insurance Seguros
 Worldwide
 Asistencia Europ

Seven Corners
 Mondial Assistance
 BUPA Medical Services
 Vumi Group
 Claria Life
 Banreservas
 Blue Line
 Delaware Life Insurance



2.2.3. ALIANZAS INTERNACIONALES

De igual manera, los centros de salud han constituido alianzas con importantes instituciones internacionales, entre otras se mencionan:

- Baptist Health International.
- Brigham and Women´s Hospital.
- International Medical Corps (IMC).
- Jackson Memorial Hospital of Miami.
- Us Department Of Defense: Department of the Navy.
- Puerto Rico – Poison Control Center.
- Oslo University College, Faculty of Nursing.
- Banco Social de Curazao.
- International Surgical Foundation.
- American Academy of Ophthalmology (AAO).
- Instituto Barraquer, Colombia.
- Acuerdos de colaboración con New York Presbyterian, World Care, Cleveland Clinic, entre otros



2.2.4. DISCAPACIDAD

Es importante hacer notar que, según la OMS entre el 10 y el 15% de la población mundial tiene algún tipo de discapacidad y presenta necesidades especiales, las cuales implican la previsión de espacios e instalaciones con accesibilidad.

Los principales retos que debe desafiar República Dominicana en materia de turismo son: mejorar las condiciones de accesibilidad y crear conciencia en los principales actores de este sector sobre la importancia de tener un producto adecuado para discapacitados

y envejecientes³⁶. Cabe señalar que, se cuenta con la Ley No. 42-00 General sobre la Discapacidad en RD, pero las instalaciones y la infraestructura de ciudad no están acopladas a los requerimientos de personas discapacitadas.

Por otra parte, el turismo de salud tiene una estrecha relación con el turismo de retirados, pues el tema de garantía de los servicios de salud es uno de los condicionantes para su desarrollo.



2.2. MARCO REGULATORIO

El turismo de salud requiere desarrollarse bajo reglas claras y concatenadas, considerando que implica un conjunto de acciones de dos sectores diferentes, pero que perfectamente se conjugan; siempre y cuando se cuente con una estrategia mancomunada.

Por tanto, para que se desarrolle adecuadamente el turismo de salud en la República Dominicana, se requiere de un fundamento legal acorde con las normativas jurídicas vigentes y que dicten las pautas de ordenamiento y organización de la actividad.

³⁶ Sergio Cid Solano, "Reto del turismo es que sea más inclusivo", *Listín Diario*, (junio 2017), Sección Economía, <https://listindiario.com/economia/2017/06/20/470834/reto-del-turismo-es-que-sea-mas-inclusivo>.

En tal sentido, es de suma importancia establecer un marco regulatorio eficiente y competitivo, que permita fortalecer la transparencia, competitividad, calidad y seguridad de los servicios que oferta la cadena de valor del turismo médico dominicano³⁷.

La regulación de todos los establecimientos y servicios de salud es competencia del Ministerio de Salud Pública, por lo que se deben cumplir con los criterios de calidad establecidos, para ser habilitado, incluyendo el servicio de recuperación y atención clínica que va dirigido a ese sector.



En este sentido, dicha institución ha desarrollado estrategias para elevar la calidad y seguridad de los servicios de salud en la República Dominicana, a partir de la promulgación de la Ley General de Salud 42-01 y la Ley que crea el Sistema de Seguridad Social 87-01³⁸.

Asimismo cabe mencionar la puesta en funcionamiento de la Dirección General de Habilitación y Acreditación en el 2003, que tiene como misión velar porque todos los establecimientos y servicios de salud cumplan con los requisitos establecidos en el Reglamento 1138-03, para garantizar la calidad en la atención en salud a toda la población³⁹.

De igual modo, se encuentra también la Resolución 00001-17, que pone en vigencia el Reglamento Técnico para la Habilitación de Establecimientos y Servicios Clínicos y Quirúrgicos y la Resolución 0000019-15 sobre la Guía de Diseño Construcción y Acabados Arquitectónicos de Establecimientos de Salud; los cuales establecen lineamientos fundamentales.

Desde la creación del Viceministerio de Garantía de la Calidad, en el año 2008, se desarrollan y fortalecen las funciones de salud colectiva en el Sistema Nacional de Salud. Por otra parte, la Resolución 0000040 del 23 de octubre de 2013, pone en vigencia la Política Nacional de Calidad en Salud, documento estratégico para las acciones relativas al Sistema de Garantía de la Calidad en el Sistema Nacional de Salud, aunado con el Plan Nacional de Calidad en Salud 2016-2020, cuya misión y objetivo están vinculados al fomento de la participación social y el cuidado del ambiente, en beneficio de la salud individual y colectiva. Sin dejar de mencionar, la Resolución No. 0000010 que pone en vigencia 46 protocolos de atención para diversos eventos clínicos⁴⁰.

Cabe resaltar, la vigencia de la Resolución No. 000008-15, que regula el ejercicio de los médicos cirujanos plásticos, estéticos y reconstructivos en el territorio de la República Dominicana.

Se cuenta además con, la Ley de Colegiación Médica y su reglamento No. 68-03. Por otra parte, vale resaltar la existencia de un convenio marco de cooperación internacional entre el Ministerio de Salud de Panamá y el Ministerio de Salud Pública de República Dominicana, firmado el 08 de febrero de 2011, cuyos acuerdos consisten en el intercambio de experiencias y especialistas, la capacitación y el desarrollo de investigaciones científicas conjuntas.



³⁷ Maite del Toral. Directora Ejecutiva de la Asociación Dominicana del Turismo de Salud, cuestionario vía email, agosto 2018.

³⁸ Rafael Sánchez. Ministro de Salud Pública, cuestionario vía e-mail, agosto 2018.

³⁹ Francisco Neftalí Vásquez. Viceministro de Garantía de la Calidad, Ministerio de Salud Pública.

⁴⁰ Alberto Díaz. Director General de Habilitación y Acreditación, Ministerio de Salud Pública.

La base legal del sector turismo se fundamenta en la Ley No.541, Orgánica de Turismo, promulgada en 1969, la cual creó la Dirección Nacional de Turismo, dependiente directa del Poder Ejecutivo, dándole la calidad de ser el máximo organismo regulador del sector, eliminando así la anterior Dirección General de Turismo. Con la Ley No. 542, del mismo año, se creó la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo, para coordinar la promoción turística y financiamiento, mejoramiento y conservación de empresas hoteleras y turísticas, en general.



En 1979, la Ley No. 84 dispuso que la Dirección Nacional de Turismo e Información fuera elevada a Secretaría de Estado, con el objetivo de tener un organismo rector del sector turístico del más alto nivel, dotado de todos los recursos necesarios para implementar coherente y armónicamente la estrategia oficial para el desarrollo y promoción del turismo, disponiendo también que la Corporación de Fomento de la Industria Hotelera y Desarrollo del Turismo pasara a ser un organismo adscrito a dicha Secretaría.

La legislación actual para el desarrollo del turismo de salud presenta debilidades⁴¹, tales como: la desactualización de la Ley de Salud, la ausencia de exigencia de la responsabilidad civil específicamente para los médicos especialistas, el Sistema de Cobertura de Riesgos, la duración de los procesos judiciales, la exigencia de llevar el expediente médico digital, no hay una ley que

proteja a los consumidores en el tema de salud, la gestión del riesgo, la inexistencia de salvaguardas, entre otros.

Aun cuando se tienen diversos instrumentos jurídicos relativos a la salud y al turismo, no hay nada específico para el turismo de salud; por lo que sería conveniente establecer unas pautas mínimas de una política pública para el turismo médico⁴². La seguridad jurídica tiene tres elementos esenciales: la confianza, la transparencia y la predictibilidad.

Otros aspectos legales importantes que deben ser considerados para el desarrollo del turismo de salud, son: la recertificación de los especialistas, la obtención de exequátur provisionales para médicos extranjeros; así como, el sector asegurador debe contemplar los avances tecnológicos en los equipos, para incrementar el valor asegurable de los mismos.

Así, el turismo de salud debe formar parte de una visión de Estado⁴³, para que las políticas públicas coadyuven al establecimiento de un plan nacional.

El abogado Enrique de Marchena Kaluche, pasado presidente de ASONAHORES y de la Asociación de Hoteles del Caribe, afirma que: “Es de gran importancia establecer un marco regulatorio que permita fortalecer la competitividad y calidad de la oferta, así como atraer mayor inversión extranjera directa para dotar a la República Dominicana de más centros de salud con tecnología de primer mundo, en beneficio de la población local y extranjeros que nos visitan”. Al mismo tiempo, reconoce el gran aporte de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud para fomentar alianzas público-privadas y acreditaciones internacionales, lo que a su entender favorece a trazar objetivos comunes para la diversificación de la oferta turística y generación de empleos.

⁴¹ Gilberto Objio. Presidente de Medical Law, entrevista personal, 10 de julio 2014.

⁴² Jorge Subero Isa. Ex presidente Suprema Corte de Justicia de República Dominicana, entrevista personal, 11 de julio 2018.

⁴³ J. N. Redondo, entrevista personal, 2018.

Por iniciativa de la Asociación Dominicana de Turismo de la Salud con el apoyo y asesoría de varios especialistas, se trabaja en un anteproyecto de Ley para el Turismo de Salud.

En tal sentido, se presenta a continuación una tabla referencial y comparativa de los países que cuentan con algún instrumento legal para el desarrollo del turismo médico.

Derecho Comparado de la Legislación en materia de Turismo Médico

 Ranking	 País	 Ley	 Plan o Política	 Programa	 Acuerdo
	 PUERTO RICO	✓			
1°	 TAILANDIA		✓		
4°	 SINGAPUR		✓		
	 MALASIA		✓		
	 CHINA		✓		
	 JAPÓN		✓		
	 ALEMANIA		✓		
	 POLONIA		✓		
	 CUBA		✓		
	 PANAMÁ		✓		
	 URUGUAY		✓		
6°	 BRASIL		✓		
5°	 INDIA			✓	
	 JORDANIA			✓	
	 COREA DEL SUR			✓	
7°	 TURQUÍA			✓	
	 COSTA RICA			✓	
2°	 MÉXICO	Anteproyecto			✓
8°	 REPÚBLICA DOMINICANA	Anteproyecto			

Fuente: RGA según investigación online

No obstante, cuando una actividad turística especializada como el turismo de salud es relativamente de reciente data en su contexto formal, es recomendable basar su desarrollo sobre la elaboración de una Estrategia Nacional de Turismo de Salud⁴⁴ alineada a la Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), adoptados por la Asamblea General de las Naciones Unidas, la cual contenga programas en las áreas prioritarias necesarias a implementar iniciativas tendentes a concebir un producto turístico y consolidar a República Dominicana como destino turístico de salud.

⁴⁴ Lourdes Russa. Consultora Internacional de Proyectos, Directora de Russa García & Asociados.

El Ministerio de Turismo viene ejecutando un plan de acción que propicia el desarrollo del turismo de salud, basado en la elaboración de un acuerdo interinstitucional entre los sectores involucrados para la creación del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar con el fin de establecer el marco legal y normativo que regule la actividad. El mismo, se prevé que estará suscrito por el Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Turismo, Asociación Dominicana de Turismo de Salud, Asociación de Hoteles y Turismo de la República Dominicana y el Colegio Médico Dominicano⁴⁵.

Sin embargo, para poder continuar el crecimiento de este sector y fortalecer su competitividad es necesario diversificar la oferta y ser innovadores. Por esto el Consejo de Fomento Turístico (CONFOTUR) como órgano del Estado Dominicano encargado de velar por el cumplimiento de la ley 158-01, modificada por las leyes 184-02, 318-04 y 195-13, emitió la resolución número 49 del 2014, para fomentar proyectos de turismo de salud. El espíritu de esta resolución es promover inversión con los más altos estándares de calidad, transferencia de tecnologías en este nicho de mercado; acciones que fortalecerán la seguridad del destino y a su vez permitirán el desarrollo futuro del establecimiento de comunidades para retirados.

También es importante el desarrollo de un sello de calidad local, la conformación de clústeres especializados, asegurar la seguridad de inversiones extranjeras y promover los encadenamientos productivos.



Fuente: Foto tomada de internet a los fines de ilustración.

Las entidades de regulación de los servicios de salud juegan un papel preponderante para establecer un marco regulatorio y de incentivos, que propicie las mejores prácticas, calidad y seguridad de la oferta, velando por el fiel cumplimiento de la habilitación de los centros de salud, por el Ministerio de Salud Pública, recertificación de los especialistas, combatiendo el intrusismo y motivando a cumplir estándares internacionales que fortalezcan la competitividad e internacionalización de la medicina dominicana. Resulta primordial incentivar las certificaciones y acreditaciones internacionales y fomentar una cultura dentro de las organizaciones de mejora continua e innovación⁴⁶.



⁴⁵ Francisco Javier García. Ministro de Turismo, cuestionario vía email, 27 de agosto 2018.

⁴⁶ Alejandro Cambiaso Rathe. Presidente ADTS, entrevista personal, 22 de junio 2018.

La Asociación Dominicana de Turismo de Salud⁴⁷ firmó un Acuerdo Interinstitucional con el Centro de Resolución Alternativa de Controversias de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo, para brindar asesoramiento y asistencia acerca de los procedimientos de arbitraje, conciliación y mediación en casos de conflictos en el sector de turismo de salud.

República Dominicana ha establecido tratados de libre comercio que tienen incidencia en el turismo de salud⁴⁸, entre ellos:

Tratado de Libre Comercio entre la República Dominicana, Centroamérica y Estados Unidos (DR-CAFTA)

El DR-DAFTA tiene por objetivo fundamental fortalecer los lazos especiales de amistad y cooperación entre las naciones que lo forman y promover la integración económica regional, a través de la creación de un mercado más amplio y seguro para las mercancías y los servicios producidos en sus respectivos territorios, mientras se reconocen las diferencias en sus niveles de desarrollo y en el tamaño de sus economías.

El DR-CAFTA está integrado en una parte por los países que conforman Centroamérica: Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Nicaragua y Honduras; por otra parte Estados Unidos y así mismo por la República Dominicana.

Este acuerdo busca facilitar el acceso comercial en áreas de bienes, servicios, inversiones, propiedad intelectual y compras gubernamentales. En materia arancelaria, el acuerdo establece que cada parte elimine progresiva

mente sus aranceles aduaneros, de igual forma, ninguna parte podrá incrementar ningún arancel aduanero existente, o adoptar ningún arancel aduanero nuevo, sobre una mercancía originaria. Por consiguiente, se establece que algunas mercancías comprenderán categorías y períodos de desgravación arancelaria de 5, 10, 15 y 20 años hasta llegar al arancel cero.

Tratado de Libre Comercio entre la República Dominicana y la Comunidad del Caribe (CARICOM-RD)

Este tratado tiene por objetivo común el establecimiento de un área de libre comercio entre las partes, de conformidad con los Acuerdos de Marrakech que establecen la OMC a través de la promoción y expansión de la venta de bienes originarios de los territorios de las partes.

Los objetivos fundamentales del acuerdo son:

- Eliminación de barreras no arancelarias al comercio y del establecimiento de un sistema de reglas de origen, cooperación aduanera y la armonización de los procedimientos técnicos, sanitarios y fitosanitarios.
- La liberalización progresiva del comercio de servicios.
- La liberalización del movimiento de capitales entre las partes, y la promoción y protección de inversiones dirigidas al aprovechamiento de las oportunidades que ofrecen los mercados de las partes, y el fortalecimiento de su competitividad.
- La promoción de la participación de los agentes

económicos privados con miras a profundizar y ampliar las relaciones económicas entre las partes, incluyendo la promoción y establecimiento de inversiones conjuntas.

- La promoción y el desarrollo de actividades de cooperación en las áreas de: agricultura, minería, industria, construcción, turismo, transportación, telecomunicaciones, banca, seguro, mercado de capitales, servicios profesionales, ciencia y tecnología y otra área que pueda ser acordada por los firmantes.
- Desalentar prácticas comerciales anticompetitivas entre y dentro de las partes.

El acuerdo está integrado, por una parte, por la Comunidad del Caribe (CARICOM): Antigua y Barbuda, Barbados, Belice, Dominica, Grenada, Guyana, Jamaica, Montserrat, St. Kitts y Nevis, Santa Lucía, San Vicente y las Granadinas, Suriname y Trinidad y Tobago; por la otra, la República Dominicana.

⁴⁷ Del Toro Toral, cuestionario vía email, 2018

⁴⁸ Asociación Dominicana de Exportadores (ADOEXPO). Boletín informativo. Santo Domingo: Adoexpo, s.f.



2.4. MODELO CONCEPTUAL PARA CONVERTIR A REPÚBLICA DOMINICANA EN UN DESTINO DE TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR DE CLASE MUNDIAL

El turismo de salud es una modalidad dentro de la clasificación de turismo especializado, por lo que el producto a desarrollar debe ser integral por su complejidad, en el cual tanto el sector privado como el público tienen competencia directa.

La creación de un destino de atención médica de clase mundial es compleja⁴⁹ por lo que se deben considerar una variedad de factores, incluyendo:

- Inversión del gobierno y del sector privado en infraestructura de salud.
- Compromiso demostrable con la acreditación internacional, el aseguramiento de la calidad y la transparencia de los resultados.
- Flujo internacional de pacientes.
- Potencial de ahorro de costos en procedimientos médicos.
- Transparencia política y estabilidad social.
- Excelente infraestructura turística.
- Reputación sostenida para la excelencia clínica.
- Historia de la innovación y el logro sanitario.
- Adopción exitosa de mejores prácticas y tecnología médica de vanguardia.
- Disponibilidad de personal médico capacitado y con experiencia internacional.



Un producto de turismo de salud y bienestar bien definido y alcanzable, sirve de meta para posicionar estratégicamente a República Dominicana dentro del mercado internacional, como destino de turismo médico consolidado.

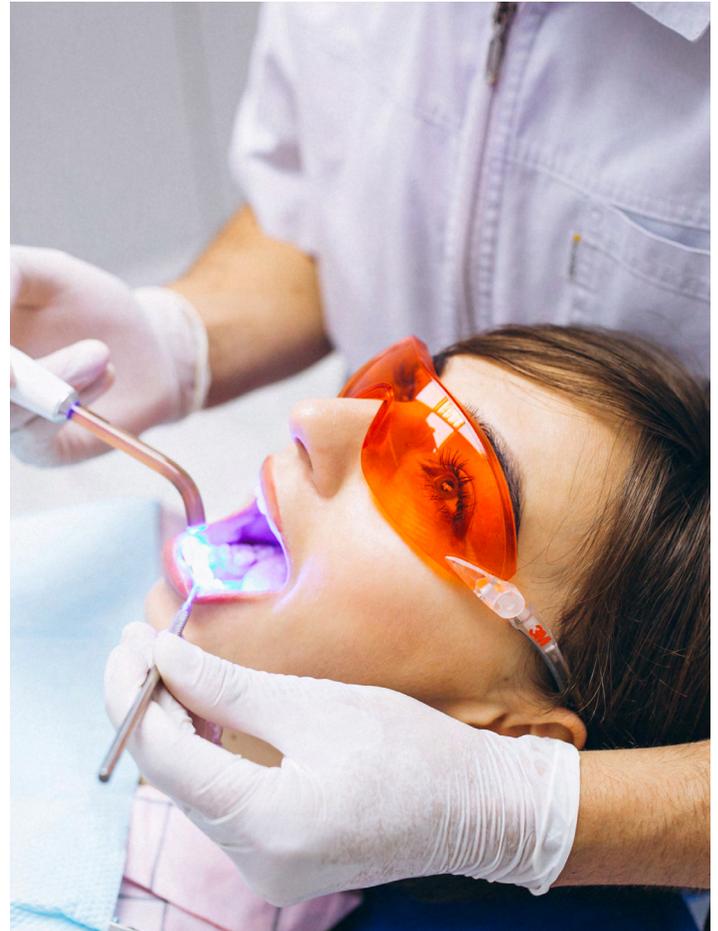
Este producto debería estar conformado bajo el concepto de ciudades saludables o Health City, en el cual cada uno de los polos identificados trabaje mancomunadamente con sectores locales públicos y privados desde el clúster local con un programa estratégico definido, siguiendo las pautas nacionales y cumpliendo con el marco regulatorio debidamente establecido.

⁴⁹ Patients Beyond Borders, "Medical tourism statistics & facts", PBB, (agosto 2018), <https://patientsbeyondborders.com/medical-tou->

Según la OMS, una ciudad saludable es aquella que continuamente crea y mejora los entornos físicos y sociales, y expande los recursos de la comunidad que permiten que las personas se apoyen mutuamente en el desempeño de todas las funciones de la vida y desarrollen su máximo potencial.

En este sentido, República Dominicana tendría cuatro ciudades saludables: Santo Domingo, Punta Cana, Puerto Plata y Santiago. Dichas ciudades se caracterizarán por tener y ofrecer:

- Centros de salud de alto nivel, habilitados, con el sello de calidad local y acreditados internacionalmente (diseñados y construidos bajo criterios de sostenibilidad y accesibilidad).
- Médicos especialistas certificados y altamente calificados, bilingües.
- Personal técnico certificado y calificado, bilingües.
- Equipos de alta tecnología.
- Servicios médicos de calidad, precios competitivos y tiempos cortos de espera.
- Departamentos internacionales en cada uno de los centros debidamente creados.
- Facilitadores médicos éticos y comprometidos.
- Zonas hospitalarias con accesibilidad y seguridad en el entorno de los centros de salud.
- Hoteles wellness center, habilitados y de calidad.
- Casas de Recuperación, habilitadas y de calidad.
- Spas de marca mundial.
- Empresas especializadas de transporte y turismo, habilitados y de calidad.
- Accesibilidad en todas las instalaciones.
- Acuerdos con seguros internacionales, seguros de viajeros y empresas autofinanciadas.
- Acuerdos con otros países como potenciales referidores.
- Acuerdos con asociaciones que agrupan a los dominicanos ausentes del país.
- Fortalecer la Guía de Turismo de Salud y Bienestar.
- Aplicación móvil especialmente diseñada para el turismo de salud.
- Website país sobre “Turismo de Salud y Bienestar en República Dominicana”
- Seguro médico para todo tipo de turistas que visite el país.
- Telemedicina.
- Visados fáciles para los turista de salud.
- Planes de atención para cruceristas y tripulación de cruceros.
- Desarrollo de los centros ambulatorios, para medicina turística y turistas de salud.
- Programas de capacitación y educación continua especializados, tanto para personal médico, técnico y prestadores de servicios complementarios.



- Centros de salud e instalaciones complementarias de servicio beneficiadas con los incentivos fiscales de ley.
- Marco legal específicamente fortalecido para el desarrollo del turismo de salud.
- Garantías cubiertas para los pacientes internacionales en la prestación de los servicios médicos, en cuanto a responsabilidades civiles y penales.
- Derechos y deberes definidos, del paciente internacional.
- Principios bioéticos definidos, para los pacientes internacionales.
- Centros de Atención Primaria y Centros de Atención de Urgencias de primer orden.
- Cultura de promoción de la salud, estilos de vida saludables y prevención de enfermedades.

2.4.1. TIPOS DE NEGOCIOS RELACIONADOS CON EL TURISMO DE SALUD

La inversión en el sector de turismo de salud es rentable, pero la definición de un modelo de negocios junto con un adecuado estudio de factibilidad hace la diferencia al momento de analizar la rentabilidad. Se pueden identificar al menos seis tipos de emprendimientos susceptibles a desarrollar para el turismo de salud, los cuales se describen a continuación:

1 Facilitador y tour operador especializado: existen emprendedores del mercado del turismo médico conocidos como "intermediarios" que se encargan de captar a pacientes internacionales y atender sus requerimientos logísticos y necesidades, así como compilar toda la información que sea demandada, garantizando así un viaje médico seguro, lo más económico posible y confiable.



4 Hospedaje: Alojamiento especializado desde wellness hotels y hoteles hasta casas de recuperación, con servicio personalizado, limpias y acogedoras a buen precio.



5 Spa: establecimiento equipado para ofrecer terapias, tratamientos y actividades relajantes, por parte de especialistas. Su nombre se origina del latín "Salutem Per Aquam", término que significa "salud a través del agua". Entre las terapias están: aromaterapia, acuaterapia, masoterapia y faciales; otros alternativos como: acomodamiento de chacras, reiki, yoga, meditación, tratamientos de belleza, exfoliantes, envolventes y reafirmantes, terapias de oxígeno y cromoterapia, y Spa Médico.

2 Centros de atención/Centros de salud: el turismo médico hace factible la creación de nuevas instituciones proveedoras de salud que van desde clínicas odontológicas pequeñas, pero bien equipadas hasta hospitales, salas de operaciones para procedimientos ambulatorios, centros de urgencias y atención domiciliaria, entre otros.

3 Transporte: el transporte de pacientes internacionales es un nicho de mercado interesante, pero es necesario contar con unidades especializadas, vehículos con la capacidad de ayuda a discapacitados o recién operados; mientras más creativo y especializado, mejor serán las opciones para posicionarse en el mercado.



6 Bienes raíces: el turismo de salud abre posibilidades para la comercialización de viviendas para retirados, lo cual induce el desarrollo de propiedades especialmente creadas para este segmento de mercado; así como el perfeccionamiento de las capacidades de los profesionales de bienes raíces.

7 Zonas francas de salud: régimen de zonas francas, según la Ley 8-90 es una plataforma central para el crecimiento y desarrollo de la industria, como principal exportadora del país; teniendo incidencia el subsector de la manufactura de dispositivos médicos, productos farmacéuticos y de cuidado personal⁵⁰.



8 Seguros Médicos Internacionales y de Viajeros: los seguros médicos internacionales están diseñados para ofrecer protección en el exterior, a través de la red de proveedores afiliados en todo el mundo; mientras que, los seguros de viajeros son aquellos que dan cobertura de asistencia médica durante un viaje.



9 Servicios de traducción: corresponde a empresas que brindan servicios de traducción profesional en diferentes idiomas y que cuentan con áreas de especialización, como la medicina.

10 Marketing y publicidad: el turismo médico necesita perfilar distintas estrategias de marketing con su debido plan estratégico, el cual debe contemplar tanto el ámbito offline como el online.

11 Certificaciones y Acreditaciones: cada vez más los centros de salud requieren concentrar esfuerzos para capacitar su capital humano, estandarizar sus procesos, automatizar procedimientos administrativos, y, con eso profesionalizar la gestión, reducir costos y alcanzar la excelencia en la prestación de servicios. Por lo tanto, las certificaciones y acreditaciones son instrumentos esenciales en la consolidación de esas perspectivas, ya que son capaces de brindar una mayor credibilidad, garantía de eficacia en sus métodos de gestión, ser referencial seguro para la mejora continua, además sirve de diagnóstico objetivo sobre el rendimiento de sus procesos.



12 Consultorías especializadas: las consultorías son un servicio profesional prestado por empresas, o por profesionales en forma individual con experiencia o conocimiento específico en un área, asesorando personas, asesorando a otras empresas, a grupos de empresas, a países o a organizaciones en general.

13 Universidades e institutos técnicos profesionales: instituciones educativas públicas y privadas con programas académicos en Ciencias de la Salud y Turismo, acordes con la diversificación de la cartera turística del país, las cuales incluyen dentro de su oferta curricular el turismo de salud, como: materia de grado, talleres, diplomados y/o maestrías.

⁵⁰ Luisa Fernández. Directora Ejecutiva del Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación, cuestionario vía email, agosto 2018.



CAPÍTULO III

CARACTERÍSTICAS DE LA OFERTA DE TURISMO DE SALUD EN REPÚBLICA DOMINICANA





La oferta turística es el conjunto de bienes, productos y servicios, de recursos e infraestructuras de un destino, que se estructura mediante un producto turístico disponible en el mercado, con el fin de que sea usado o consumido por turistas o visitantes.

La oferta de turismo de salud se compone por los centros de salud, los intermediarios (tour operadoras, facilitadores médicos), la asistencia pre y post-médica (personal técnico, enfermeras, fisiatras), las empresas de transporte, las diferentes opciones de alojamiento (hoteles, casas de recuperación), los servicios de restauración (alimentos y bebidas), las actividades recreativas (tours o excursiones, servicios complementarios), además de todo lo que puede brindar el destino turístico.

Esta combinación de elementos estructura la cadena de valor del turismo de salud, por lo que además de incluir los diversos subsectores de las empresas de servicios médicos y turísticos, de forma transversal, incorpora a otros actores de sectores relacionados y de apoyo; estableciendo relaciones entre sí para crear productos turísticos completos que el visitante percibe como un todo, a pesar de que ningún actor del sector tenga control sobre la totalidad del proceso de producción y consumo.





3.1. PRINCIPALES CENTROS DE SALUD QUE BRINDAN SERVICIOS DE TURISMO MÉDICO EN LA REPÚBLICA DOMINICANA

En el país, los principales centros hospitalarios que brindan servicios de turismo médico identificados para este estudio, se localizan en las regiones siguientes:

Región Sureste

Santo Domingo, subregión de Santo Domingo:

- Hospital General de la Plaza de la Salud, HGPS.
- Centro de Diagnóstico Medicina Avanzada y Telemedicina, CEDIMAT.
- Centro Cardiovascular CEDIMAT.
- Instituto Espailat Cabral.
- HOSPITEN Santo Domingo.
- Salud Bucal.
- Centro de Cirugía Plástica y Especialidades, CECIP.
- Centro Internacional de Cirugía Plástica Avanzada, CIPLA.
- Centro de Cirugía Plástica y Lipoescultura, CECILIP.

- Clínica Abreu.
- Clínica Abel González.
- Medicalnet.

Punta Cana, sub-región La Altagracia:

- Centro Médico Punta Cana.
- International Medical Group.
- HOSPITEN Punta Cana.

La Romana, subregión La Romana:

- Centro Médico Central Romana.

Región Norte o Cibao

Puerto Plata, subregión Puerto Plata:

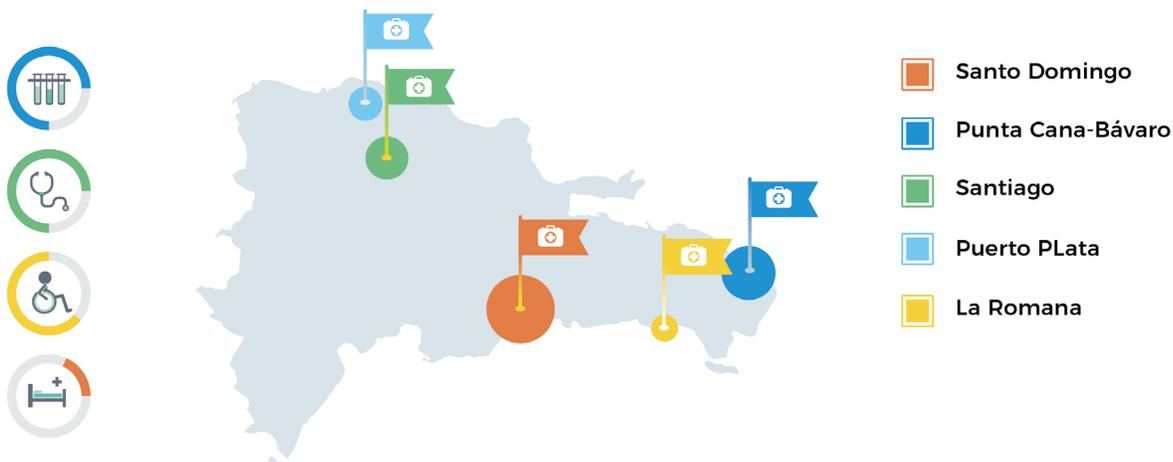
- Centro Médico Bournigal.

Santiago, subregión Santiago:

- Hospital Metropolitano de Santiago, HOMS.
- Dental Cibao.



Localización de los principales centros de salud que brindan servicios de Turismo médico en República Dominicana



Fuente: RGA según información resultante de este Estudio

3.1.1. CAPACIDAD INSTALADA DE LOS CENTROS DE SALUD

Para los fines de este estudio, se realizaron entrevistas a directores de centros de salud que ofrecen servicios de turismo médico en la República Dominicana, con el propósito de tener una muestra significativa de la capacidad instalada en el país. Se hicieron visitas en las cinco (5) subregiones antes mencionadas, de los diecinueve (19) establecimientos identificados, se obtuvo una data de siete (7) de ellos, equivalente a una muestra representativa del 37 %.



Capacidad instalada de los Centros médicos de salud en República Dominicana

Aspectos 	Santo Domingo			Puerto Plata	Santiago	Punta Cana-Bávaro	
	Centro 1	Centro 2	Centro 3	Centro 4	Centro 5	Centro 6	Centro 7
TIPO DE ESTABLECIMIENTO (NIVEL) ¹	4TO	4TO	2DO	3ER	4TO	3ER	3ER
CENTRO HABILITADO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SERVICIOS MÉDICOS PARA TURISMO DE SALUD (*1)	1,2,3,4,6,7,8,9,10	3,4,6,7,8	6,10	1,2,6,7,8	1,2,3,4,5,6,7,8,10,11,12	1,2,6,7,8	1,2,4,7,8,10
DISPONIBILIDAD CAMAS HOSPITALARIAS	289	250	NO	118	236	42	40
PORCENTAJE DE OCUPACIÓN CAMAS HOSPITALARIAS	100%	-	-	90%	86%	70%	-
CANTIDAD DE QUIRÓFANOS	13	6	4	6	21	3	5
EQUIPOS DE ALTA TECNOLOGÍA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SERVICIOS MÁS DEMANDADOS POR TURISTAS DE SALUD POR IMPORTANCIA (*2)	8,9,10,6,7,18,17,24	1,5,6,7,8,10,24	20,24	2,3,4,24	5,21,19,22,23,24	2,3,4,24	24,4,25,10
CERTIFICACIÓN O ACREDITACIÓN INTERNACIONAL	EN PROCESO JCI	EN PROCESO AC Y JCI	EN PROCESO HFAP	EN PROCESO AC	EN PROCESO AC	EN PROCESO AC	CONSTRUIDO CON ESTÁNDARES JCI, EN PROCESO
DEPARTAMENTO INTERNACIONAL	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
MERCADOS MAYORMENTE ATENDIDOS (*3)	1,2,4	-	3,4	1,4,2	4,2,1	1,4,2	-
MANEJO DE LA HISTORIA CLÍNICA DEL PACIENTE INTERNACIONAL	CONFIDENCIAL, SISTEMA LOLCLI	-	CERRADA, SEGÚN LA NORMA	PROTOCOLOS ESPECIALES, SERVIDORES INTERNOS	CONFIDENCIAL, SERVIDORES INTERNOS ALTA TECNOLOGÍA	PROTOCOLOS ESPECIALES, SERVIDORES INTERNOS	CONFIDENCIAL

¹ Según clasificación Ministerio de Salud Pública

Fuente: RGA en base a información suministrada por los proveedores de servicios médicos

Notas explicativas de la tabla anterior:

(*1) Servicios médicos ofrecidos por el centro para turismo de salud:

1. Cirugía estética.
2. Tratamientos odontológicos.
3. Cirugía cardiovascular.
4. Cirugía bariátrica.
5. Tratamientos de reproducción asistida.
6. Cirugía oftalmológica.
7. Cirugía ortopédica.
8. Chequeo Ejecutivo.
9. Fisiatría.
10. Consultas diagnósticas.
11. Cirugía robótica.
12. Oncología.

(*2) Servicios más demandados por turistas de salud:

1. Angioplastia.
2. Implante mamario.
3. Reducción mamaria.
4. Implante dental.
5. Bypass gástrico/cirugía metabólica/cirugía de obesidad.
6. Bypass coronario.
7. Reemplazo válvula corazón.
8. Reemplazo cadera.

9. Rejuvenecimiento cadera.
10. Reemplazo rodilla.
11. Mastectomía.
12. Rinoplastia.
13. Fusión espinal.
14. Tummy tuck (mini abdominoplastía).
15. Liposucción.
16. Blanqueamiento dental.
17. Salud Familiar.
18. Rehabilitación/terapia.
19. Urología.
20. Cirugía oftalmológica: retina, glaucoma, cataratas.
21. Cirugía de columna.
22. Cirugía robótica.
23. Oncología.
24. Diagnósticos y consultas médicas.
25. Cirugía bariátrica.

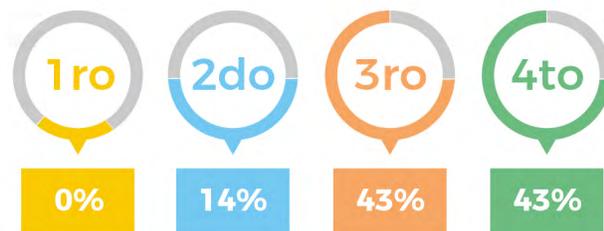
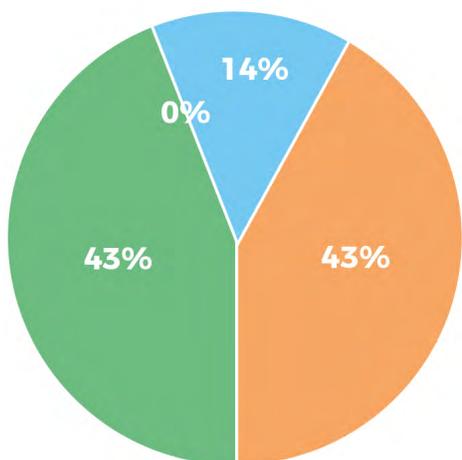
(*3) Mercados mayormente atendidos en el centro:

1. Caribeños.
2. Canadienses.
3. Estadounidenses.
4. Dominicanos ausentes.
5. Europeos.

3.1.2. TIPOS DE CENTROS DE SALUD

Según la clasificación del nivel de atención y servicios, los centros de salud visitados son de la más alta categoría; de los cuales 67 % son privados y 33 % bajo un patronato. No hay ninguno del sistema público de salud.

Nivel de atención y servicios



Fuente: RGA según información resultante de este Estudio.

3.1.3. DISPONIBILIDAD HOSPITALARIA PROMEDIO DE LOS PRINCIPALES CENTROS DE SALUD

La disponibilidad hospitalaria se refiere al número de camas operativas o en funcionamiento en áreas destinadas para el alojamiento y cuidado permanente de pacientes hospitalizados.

Los principales centros estudiados que ofrecen servicios de turismo médico presentan las siguientes estadísticas promedio:

- Camas hospitalarias: 230 con 85 % de ocupación.
- Camas de las Unidades de Cuidado Intensivo (UCI): 16 para adultos y 9 para neonatales con 74 % de ocupación.
- Camas de convalecencia y rehabilitación: se ofrecen en los centros más grandes y oscilan entre 7 a 24, con una alta rotación.
- Quirófanos: 4 centros tienen entre 3 y 6; mientras que 2 de ellos, entre 13 y 21.
- Intervenciones por día: varían dependiendo de la cantidad de quirófanos, oscilan desde 8 a 62 cirugías/día.
- Servicio ambulatorio: es ofrecido de forma diferente entre los centros, uno de ellos lleva la asistencia al hogar o prestan atención primaria en todas las especialidades.
- Estaciones de hemodiálisis: tienen una alta demanda, con una capacidad que va de 9 a 17 puestos.



3.1.3.1. EQUIPAMIENTO DE LOS CENTROS DE SALUD

El equipamiento de los centros de salud en República Dominicana cada vez es más vanguardista. Hoy día, se cuenta con equipos de última tecnología o alta tecnología, tales como:

IRM 3 Tesla y 1.5 Tesla:

Equipos para resonancia magnética, los cuales a mayores teslas mejor precisión en la imagen, en un tiempo menor de exploración; utilizados para pruebas diagnósticas.

Robot Da Vinci:

Sistema quirúrgico Da Vinci es un equipo de cirugía robótica, controlado por un cirujano que opera desde una consola y diseñado para facilitar la cirugía compleja, empleando un enfoque mínimamente invasivo.



Nota: imagen Robot Da Vinci, tomada del Internet para fines de ilustración.

☛ **Acelerador lineal (LINAC):**

Dispositivo que se usa más comúnmente para dar radioterapia de haz externo a enfermos con cáncer. El LINAC se usa para tratar todas las partes del cuerpo usando terapias convencionales, radioterapia de intensidad modulada (IMRT), arcoterapia volumétrica modulada (VMAT, por sus siglas en inglés), radioterapia con guía por imágenes (IGRT), radiocirugía estereotáctica (SRS) y radioterapia estereotáctica del cuerpo (SBRT).

☛ **Gamma Knife:**

Método único de radiocirugía, por el cual se administran 201 haces de radiación provenientes de semillas de cobalto 60, para tratar los padecimientos que afectan el cerebro, otras estructuras de la cabeza y de la parte alta del cuello. No utiliza un bisturí, pero es un tratamiento muy eficaz, nada invasivo, que no requiere ninguna incisión quirúrgica.

☛ **Tomosíntesis:**

Método para realizar una tomografía de ángulo limitado de alta resolución, a niveles de dosis de radiación comparables con la radiografía de proyección, especialmente utilizado para las mamografías.

☛ **Ecocardiógrafo 3 dimensiones:**

Doppler color tridimensional en tiempo real, que realiza ecografías 3D para corazón.

☛ **Angiotomógrafo computarizado:**

Explorador de tomografía computarizada, para producir imágenes detalladas de los vasos sanguíneos y tejidos de varias partes del cuerpo.

☛ **Láser de femtosegundo LenSx®:**

Láser para la cirugía refractiva de la catarata, que utiliza la plataforma tecnológica LenSx Láser, la cual aporta más precisión, seguridad y rapidez.

☛ **Tomógrafos 128, 64 y 16 cortes:**

Escáner para tomografías computarizadas de cuerpo completo, que a mayores cortes se obtienen imágenes con claridad y precisión.

☛ **Sistema Trilogy:**

Equipo de radioterapia preparado para una amplia gama de modalidades de tratamiento y diseñado para tratar grandes volúmenes de pacientes, utilizando diferentes técnicas de tratamiento. Trilogy es capaz de administrar dosis altas, lo que reduce la duración de las sesiones y los tiempos de tratamiento.



Nota: imagen Gamma Knife, tomada del Internet para fines de ilustración.

☛ **HIFU Tratamiento cáncer de próstata:**

HIFU son las siglas inglesas de Ultrasonidos Focalizados de Alta Intensidad. Hasta el momento existen dos aparatos para realizar HIFU, el Ablatherm®, fabricado en Francia por EDAP y el Sonoblate®, fabricado en USA por Focus Surgery.

☛ **Quirófano inteligente:**

Sistema de integración de imágenes, que permite al equipo quirúrgico que opera amplificar sus capacidades para la realización de las diferentes cirugías de alta complejidad o de acceso mínimamente invasivo, mejor conocidas como cirugías laparoscópicas, y así, disponer de las imágenes diagnósticas en tiempo real.

☛ **Láser excímer WaveLight® EX500:**

Dispositivo médico para realizar la cirugía de LASIK (laser assisted in situ keratomileusis) para corregir ciertos tipos de miopía, hipermetropía y astigmatismo. La tecnología WaveLight le brinda al cirujano la posibilidad de crear un “mapa” de los ojos y captar sus características únicas.

3.1.4. PERSONAL MÉDICO

El personal médico que presta servicios para turismo de salud está ampliamente facultado; muchos de ellos han realizado estudios tanto de pregrado como postgrado en universidades internacionales de renombre, e inclusive, han realizado sus prácticas médicas en clínicas y hospitales reconocidos. De allí, la importancia de la colegiatura en las sociedades médicas especializadas, que contribuyen con la educación médica continua y la investigación

científica, mediante sus programas y actividades.

Más de 1,000 médicos especialistas en los diferentes servicios están habilitados para brindar su atención al turismo de salud, como parte de la oferta médica; según datos de los centros encuestados.

Según Observatorio Político Dominicano de FUNGLODE (OPD) en su Informe sobre Turismo y

Salud: contexto dominicano (Osorio, 2015), denota la necesidad de "una adecuada capacitación a los médicos que atienden a los viajeros en las fronteras de entrada al país y en los centros donde acuden los turistas en busca de atención médica, para evitar situaciones adversas de malas prácticas médicas y manejo inescrupuloso de pacientes extranjeros en centros clandestinos de medicina estética".

3.1.4.1. CERTIFICACIÓN Y RECERTIFICACIÓN DE LOS ESPECIALISTAS MÉDICOS

La certificación es el proceso de otorgamiento de matrícula de especialista, cuando el médico cumple con los requisitos definidos para tal fin, según normativas establecidas.

La recertificación es el proceso donde se declara y documenta el mantenimiento de la competencia en una especialidad básica, especialidad dependiente y/o habilitación especial. Se recomienda sea renovada cada 5 años, a los fines de estar a la vanguardia de los avances tecnológicos y médicos.

La falta de la recertificación puede generar la caducidad de la especialidad, por lo que es de suma importancia que los especialistas de la salud realicen este proceso.

Para ello, se ha conformado el Consejo Nacional de Recertificación Médica (CONAREM) integrado por el Ministerio de Salud Pública, el Colegio Médico Dominicano, el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT), la Asociación Dominicana de Facultades de Escuelas de Medicina (ADOFEM), el Instituto Dominicano de Seguridad Social y la Academia de las Ciencias; basado en las leyes Nos. 68-05, 42-01, 87-01, 6097-62 y 139-01, así como el Decreto No. 642-05.

No obstante, aunque hay un proceso de recertificación llevado por CONAREM, no alcanza las expectativas de su misma razón de ser; ya que solo se limita a una presentación de documentos, más no una exigencia de la renovación académica de la especialización.

3.1.5. PERSONAL TÉCNICO

El personal técnico prestador de servicios para el turismo de salud está conformado por las enfermeras, paramédicos, técnicos de rayos X, sonografistas, terapistas, entre otros.

Aun cuando, el personal técnico está capacitado y habilitado en la República Dominicana, se denota que para ofrecer un servicio de calidad es necesario fortalecer cualidades como: empatía, vocación de

⁵¹Amelia Reyes Mora. Presidente de la AF Comunicación Estratégica, cuestionario vía email, agosto 2018.

servicio, disposición, ética e integridad; así como es imprescindible que sea bilingüe, especialmente el inglés⁵¹.

La transferencia de conocimientos para el recurso humano, con principal énfasis en las nuevas áreas de especialidades, permiten fomentar la competitividad, el apoyo y la complementariedad.

Es necesario asumir una cultura de mejora continua en las capacidades y competencias del talento humano de

soporte, sobre todo técnicos y enfermeras, tanto en protocolos como el manejo del idioma inglés.

Una de las barreras para el mejoramiento de la competitividad del sector y un requisito para avanzar en la consolidación del sector es el bajo nivel en los índices de bilingüismo del nivel técnico y profesional del sector. Es importante que, se capacite en relación con el tecnicismo del idioma inglés, aplicado a las ciencias de la salud.



3.2. PRINCIPALES SERVICIOS DE TURISMO DE SALUD

Los servicios médicos que se procuran para el turismo de salud en la República Dominicana son variados y extensos, se tienen por orden de importancia y disponibilidad de la oferta los siguientes:



Principales servicios de turismo de salud en República Dominicana

	Áreas de Atención	Servicios Médicos
1	TRATAMIENTOS ODONTOLÓGICOS	BLANQUEAMIENTO DENTAL, IMPLANTE DENTAL
2	CIRUGÍA ESTÉTICA	IMPLANTE MAMARIO, REDUCCIÓN MAMARIA, RINOPLASTIA, LIPOSUCCIÓN, TUMMY TUCK (MINI ABDOMINOPLASTÍA)
3	CONSULTAS MÉDICAS, CHEQUEOS PREVENTIVOS Y DIAGNÓSTICOS.	CONSULTA Y ESTUDIO DE IMÁGENES
4	CIRUGÍA GENERAL Y ORTOPÉDICA	REEMPLAZO DE RODILLAS Y CADERAS, REJUVENECIMIENTO DE CADERAS, FUSIÓN ESPINAL
5	CIRUGÍA CARDIOVASCULAR	ANGIOPLASTÍA, BYPASS CORONARIO, REEMPLAZO VÁLVULA DEL CORAZÓN
6	CIRUGÍA BARIÁTRICA	BIPASS GÁSTRICO, CIRUGÍA METABÓLICA, CIRUGÍA DE OBESIDAD
7	ONCOLOGÍA	CONSULTAS Y PROCEDIMIENTOS
8	CONSULTA Y CIRUGÍA OFTALMOLÓGICA	INTERVENCIONES DE CATARATAS, GLAUCOMA, RETINA Y CÓRNEA
9	UROLOGÍA Y TRATAMIENTOS PARA LA INFERTILIDAD	PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
10	CIRUGÍA ROBÓTICA	TRATAMIENTOS UROLÓGICOS Y DE CIRUGÍA GENERAL

Fuente: RGA con base a la información obtenida por los prestadores de servicio de salud



3.3. TARIFAS PROMEDIO DE LOS SERVICIOS MÉDICOS PARA TURISMO DE SALUD

Las tarifas promedio de los servicios médicos en dólares americanos (US\$) para el turismo de salud en la República Dominicana son los siguientes, según información suministrada por la Asociación Dominicana de Turismo de la Salud:



Tarifas promedio de procedimientos médicos

Tipo de servicio	Tarifa promedio en US\$	Tipo de servicio	Tarifa promedio en US\$
Implante dental	850	Mastectomía con expansor	3,500 - 4,500
Blanqueamiento dental	350	Rinoplastia	4,300
Angioplastia	4,950 - 12,250	Mini Tummy tuck (mini abdominoplastia)	4,000
Bypass gástrico	7,400	Liposucción	3,500
Reemplazo válvula del corazón	9,050	Tummy Tuck (top procedure)	4,500
Reemplazo de cadera	3,300	Mommy Makeover	6,200
Reemplazo de rodilla	3,300	BBL (top procedure)	4,500
Fusión espinal	2,800	Implante mamario	3,200
Reducción mamaria	3,400		

Fuente: RGA con base a la información obtenida por los prestadores de servicio de salud.

A los fines de confrontar los precios de los servicios médicos para turismo de salud que se ofrecen en la República Dominicana con otros destinos, se presenta la siguiente tabla comparativa de precios del 2018:





Tarifas promedio de procedimientos médicos

Procedimiento Médico					
	República Dominicana	USA	Costa Rica	Colombia	México
IMPLANTE DENTAL	850	2,500 (+194%)	800 (-6%)	1,200 (+41%)	900 (+6%)
BLANQUEAMIENTO DENTAL	350	-	-	-	-
ANGIOPLASTIA	4,950-12,250 (8,600)	28,200 (+228%)	13,800 (+61%)	7,100 (-17%)	10,400 (+21%)
BYPASS GÁSTRICO	7,400	25,000 (+238%)	12,900 (+74%)	12,200 (+65%)	11,500 (+55%)
REEMPLAZO VÁLVULA DEL CORAZÓN	9,050	170,000 (+1,778%)	30,000 (+232%)	10,450 (+16%)	28,200 (+211%)
REEMPLAZO DE CADERA	3,300	40,364 (+1,123%)	13,600 (+312%)	8,400 (+154%)	13,500 (+309%)
REEMPLAZO DE RODILLA	3,300	28,200 (+228%)	13,800 (+61%)	7,100 (-17%)	10,400 (+21%)
FUSIÓN ESPINAL	2,800	110,000 (+3,828%)	15,700 (+461%)	14,500 (+418%)	15,400 (+450%)
REDUCCIÓN MAMARIA	3,400	-	-	-	-
MASTECTOMÍA CON EXPANSOR	3,500-4,500	-	-	-	-
RINOPLASTIA	4,300	6,500 (+51%)	3,800 (-13%)	4,500 (+5%)	3,800 (-13%)
MINI TUMMY TUCK (MINI ABDOMINOPLASTÍA)	4,000	-	-	-	-
LIPOSUCCIÓN	3,500	5,500 (+57%)	2,800 (-20%)	2,500 (-29%)	3,000 (-14%)
TUMMY TUCK (TOP PROCEDURE)	4,500	8,000 (+78%)	5,000 (+11%)	8,400 (+154%)	13,500 (+309%)
MOMMY MAKEOVER	6,200	-	-	-	-
BBL (TOP PROCEDURE)	3,800	-	-	-	-
IMPLANTE MAMARIO	3,200	6,400 (+100%)	3,500 (+9%)	2,500 (-22%)	3,800 (+19%)

Fuente: RGA con base a la información publicada online por <https://medicaltourism.com/Forms/price-comparison.aspx>

Es importante resaltar que, las mujeres que vienen a República Dominicana por cirugía plástica, en la mayoría de los casos se hacen más de un procedimiento. En cuanto a tratamientos odontológicos, llegan también por otras razones, además del servicio médico, tales como: confianza en odontólogos locales, visitas a familiares, entre otros; especialmente los dominicanos ausentes.

3.3.1. INGRESO PROMEDIO ESTIMADO DE TURISMO DE SALUD EN REPÚBLICA DOMINICANA

El turismo de salud en República Dominicana, en el 2018, generó ingresos promedio considerados por Doscientos sesenta y cinco millones ciento treinta y dos mil quinientos dólares americanos (US\$ 265,132,500.00), según estimaciones e inferencias realizadas con la información primaria, suministrada por los prestadores de servicios de salud. Esto indica que, se produjo una derrama económica anual en su conjunto de Trece mil trescientos cinco millones cuatrocientos ochenta y ocho mil setecientos novecientos diecinueve con 75/100 pesos dominicanos (RD\$ 13,305,488,919.75); monto que comprende la cuantificación total promedio de los gastos considerados como realizados por los pacientes internacionales, al recibir servicios médicos en el país.

Para el 2017, se generaron ingresos promedios en turismo de salud considerados en Doscientos treinta millones quinientos cincuenta mil dólares americanos (US\$ 230,550,000.00), lo cual produjo una derrama económica anual en su conjunto de Once mil ciento nueve millones novecientos setenta y tres mil novecientos cincuenta pesos dominicanos (RD\$ 11,109,973,950.00).

Según la opinión del presidente de la Sociedad Dominicana de Cirugía Plástica Reconstructiva y Estética, se hicieron cirugías plásticas en el país a más de 20 mil pacientes en 2017 y aproximadamente 23 mil en 2018, de los cuales 80 % fueron por concepto de turismo de salud. Esto implica que, dichos turistas de salud tuvieron un gasto promedio de US\$ 7,500 en su viaje. Además, 70 % de ellos vino con un acompañante cuyo gasto promedio adicional se estima a razón de US\$ 2,000 por viaje ; lo que representa un ingreso promedio por concepto de turismo de salud solo por

cirugías plásticas de US\$ 142,400,000.00 en el 2017 y US\$ 163,760,000.00 en 2018.

Por otra parte, los restantes 21,500 turistas de salud atendidos en República Dominicana en 2017 para asistencia y servicios odontológicos, consultas y procedimientos médicos generales tuvieron un gasto promedio de US\$ 3,000 en su viaje; y de igual manera, 55 % de ellos vino con un acompañante, quien gastó en promedio US\$ 2,000, representando un ingreso promedio por este concepto de US\$ 88,150,000.00. De igual manera, se estima que para el 2018, el ingreso promedio fue de US\$ 101,372,500.00, considerando la asistencia de 24,725.00 turistas de salud. Las valoraciones anteriores son inferencias derivadas de las informaciones primarias obtenidas, durante la elaboración de este estudio. Las cifras para el año 2018, denotan un incremento del 15%.

El turismo de salud ha motivado inversiones en nueva infraestructura y tecnología médica sobre los 500 millones de dólares, favoreciendo la creación de miles de empleos directos e indirectos, apalancando el desarrollo de comunidades para retirados, encadenamientos productivos y el desarrollo de nuevas líneas de negocios. El sector de exportaciones de dispositivos médicos y el farmacéutico ocupan el primer lugar de las exportaciones dominicanas y es un gran generador de inversión extranjera directa⁵³.

Sin embargo, para los efectos del impacto económico del turismo de salud es importante considerar el estándar colombiano, el cual establece que 20 % de los gastos médicos y hospitalarios corresponden a los gastos de transporte, alojamiento y otros relacionados⁵⁴.

⁵² Laura Rodríguez. CEO Surgi Coordinator & Health Tourism, entrevista personal, 10 de julio 2016.

⁵³ L. Fernández, cuestionario vía email, 2018.

⁵⁴ Adolfo León Moreno Gallego. Director Clúster. Medellín Health City, entrevista personal, 2 de julio 2018.



3.4. DEPARTAMENTO INTERNACIONAL EN EL CENTRO DE SALUD

El departamento internacional en un centro de salud brinda el soporte técnico, idiomático y logístico para la asistencia de pacientes internacionales. Son responsables de dar seguimiento al paciente y sus acompañantes durante todo el proceso previo, durante y posterior a su atención y recuperación.

Para que un programa internacional sea exitoso debe contar con el compromiso y apoyo de la alta gerencia. Muchos centros de salud, debido a los protagonismos y poca capacidad de trabajo en equipo de sus figuras clave, no logran orquestar las sinergias estratégicas requeridas para alcanzar el éxito de su programa internacional. En la unión está la fuerza.

Generalmente, el personal del departamento internacional está conformado por:

- Un coordinador de atención, que se encarga de todo el servicio concierge o atención adicional a los cuidados, porque a veces tienen requerimientos culturales especiales.
- Un coordinador de caso, que es quien trabaja directamente con los seguros,
- Una unidad que se encarga de la codificación de los seguros internacionales.
- Un gerente administrativo del departamento internacional y, dependiendo de la cantidad de casos que reciban, pueden tener personal adicional



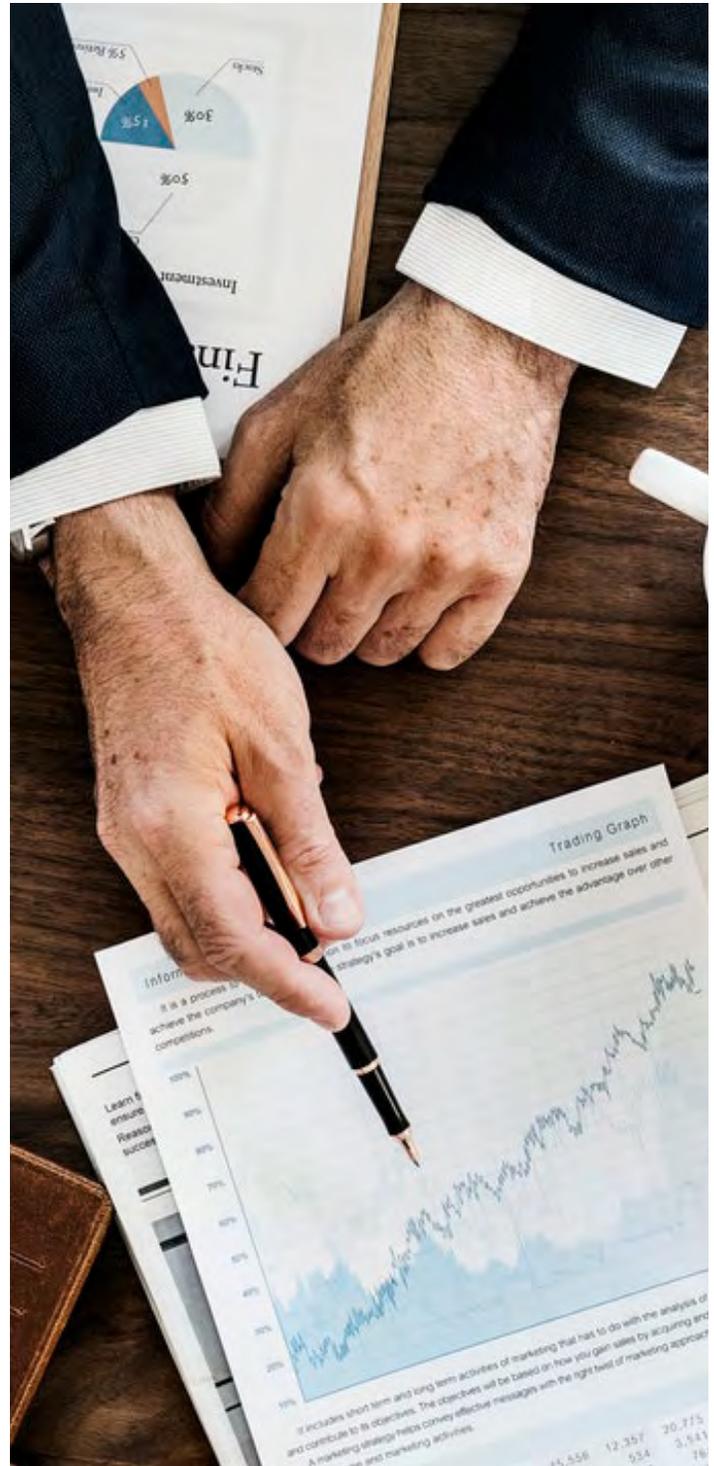
En dicho departamento internacional, el personal debe ser bilingüe español-inglés, aunque preferiblemente podrían tener empleados capaces de comunicarse en francés, portugués u otro idioma, según sea su demanda.

Las funciones específicas del coordinador de atención internacional son:

- Procurar el fiel cumplimiento de los protocolos institucionales.
- Favorecer la atención médica centrada en el paciente de alta calidad y seguridad, vigilando, el cumplimiento de los estándares para las acreditaciones internacionales.
- Verificar el llenado correcto de toda la documentación de pacientes internacionales.
- Servir de intérprete o traductor en la consulta y/o solicitud de información de pacientes internacionales.
- Realizar diariamente los informes de pacientes internacionales ambulatorios y hospitalizados.
- Agilizar el resultado de pruebas de laboratorios, estudios e informes de médicos especialistas, cerciorándose de que los pacientes cuenten con

- toda la documentación, consentimientos informados y resultados de estudios requeridos para su atención.
- Favorecer la integración de los miembros del departamento internacional y demás áreas del centro, en lo que respecta al proceso de atención de pacientes internacionales.
 - Al finalizar el proceso de atención de los pacientes internacionales asegurarse de que estos cuenten con los cuidados de continuidad de su atención tales como: indicaciones de medicamentos, próximas citas y un récord médico con todos los estudios y procedimientos realizados.
 - Visitar, los días de semana y fines de semana, a los pacientes internacionales que estén hospitalizados, para brindarle servicio de apoyo idiomático, verificar que los expedientes estén completos, que le estén brindando las atenciones debidas tanto el personal médico como el de enfermería, así como responder y canalizar sus inquietudes y requerimientos.
 - Procurar la satisfacción de los usuarios del departamento internacional y servir de intermediario para las quejas y sugerencias que surjan del proceso de atención.
 - Velar y cerciorarse de que cada paciente internacional ambulatorio e ingresado se realice lo requerido por su médico tratante. Esto incluye agilización de citas médicas, estudios y procedimientos.
 - Mantener actualizada la información y folders de pacientes internacionales, para que estén disponibles al momento que la coordinadora financiera y otros miembros del equipo lo requieran.
 - Disponibilidad para realizar las capacitaciones y asistencia a congresos dentro y fuera del país.
 - Gestionar medicamentos e insumos previa autorización y en coordinación con la coordinadora financiera.
 - Realizar los Fit to Fly requeridos por los seguros internacionales, para garantizar que el paciente pueda ser trasladado a su país de origen, sin riesgos previsible ni contratiempos.
 - Coordinar la agenda del Departamento Internacional con el coordinador de casos.
 - Presentar informes y comunicación efectiva con las aseguradoras internacionales.
 - Presentar un informe mensual al gerente de área con un resumen de los casos atendidos.
 - Solicitar CD que contenga los resultados de estudios de imágenes, para los pacientes con seguros que lo requieran.

- Cuando sea requerido y previa autorización, acompañar a pacientes para realizarse estudios, traslados al aeropuerto y procedimientos fuera de la institución.
- En ocasiones, será requerido para el cumplimiento de las funciones del coordinador de atención internacional que esté acuda a la institución fuera de su horario laboral.
- Enviar un informe mensual sobre los casos de transportación que se realicen, por parte del centro.





3.5. HABILITACIÓN

La habilitación es un procedimiento que desarrolla el Ministerio de Salud Pública, a través de la Dirección General de Habilidadación y Acreditación, que asegura que los establecimientos y servicios de salud cumplan con condiciones mínimas y particulares en cuanto a sus recursos físicos, humanos, estructurales y de funcionamiento para asegurar que la población reciba servicios de salud de calidad de modo tal que permitan proteger la salud y seguridad pública de la población.

La habilitación es un procedimiento que desarrolla el Ministerio de Salud Pública, a través de la Dirección General de Habilidadación y Acreditación, que asegura que los establecimientos y servicios de salud cumplan con condiciones mínimas y particulares en cuanto a sus recursos físicos, humanos, estructurales y de funcionamiento para asegurar que la población reciba servicios de salud de calidad de modo tal que permitan proteger la salud y seguridad pública de la población.

La habilitación implica la consecución de la licencia de operación del establecimiento y servicio de salud; el cual se fundamenta en el cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para la habilitación de establecimientos y servicios de salud No. 1138-03, la Resolución No. 00001-17, que pone en vigencia el Reglamento Técnico para la Habilidadación de Establecimientos y Servicios Clínicos y Quirúrgicos y la Resolución No. 0000019-15 que pone en vigencia la Guía de Diseño Construcción y Acabados Arquitectónicos de Establecimientos y Servicios de Salud.

Una de las fortalezas de la autoridad competente en el país es su esfuerzo por mejorar la calidad de la salud, fomentando la participación social y el cuidado del ambiente en beneficio de la salud individual y colectiva.

La Salud Pública ha tenido avances significativos, a nivel estructural, equipamiento, recursos humanos y gestión administrativa, sobre todo los recién inaugurados, así como también los centros de Diagnóstico y CPN, que después de alcanzar la habilitación, pueden facturar con las ARS, convirtiéndose en gestores de recursos.



Ahora bien, la salud privada siempre estará en ventaja frente a la pública ya que tiene autonomía propia, lo que constituye una fortaleza para la distribución de los recursos, la gestión administrativa, si damos una mirada al 43 por ciento de los establecimientos habilitados, el mayor número corresponde a los privados⁵⁵, según estimación de la Dirección General de Habilidadación y Acreditación del MSP.

Todos los establecimientos encuestados tienen vigentes sus Licencias de Habilidadación. No obstante, se conoce que todavía faltan más del 50% de los centros de salud por habilitarse en el país, como se hace referencia en el párrafo anterior.

⁵⁵ Ministerio de Salud Pública. Dirección General de Habilidadación y Acreditación.

Los requisitos generales para la habilitación de este tipo de establecimientos salud son los siguientes:

1. Copia de certificación de no objeción a la construcción de un establecimiento de salud, emitida por el Ministerio de salud, (ver requisitos de este proceso previo que responde a 30 días laborables).
 2. Plano arquitectónico (representación gráfica de los espacios, áreas o servicios que constituyen el establecimiento) y dimensionado (representación de las dimensiones de las áreas). Debe contener nombre, firma y número de CODIA del arquitecto que lo realice.
 3. Carta de solicitud, dirigida al director (a) de habilitación (según modelo web).
 4. Formulario de datos del establecimiento, director médico y del propietario, (según modelo web).
 5. Lista de servicios (todos los servicios ofertados), en papel timbrado, fechado, sellado y firmado por el propietario/presidente o director técnico/médico, indicando nombre del establecimiento, ubicación, teléfono, correo electrónico y número de Fax (en caso de tenerlo).
- NOTA:** Si el listado de servicios tiene incluido servicios de cirugía plástica, estética y reconstructiva el establecimiento deberá apegarse a la Resolución Ministerial de Salud Pública No. 000008-2015, de fecha 20 de marzo de 2015.
6. Copia de la resolución y de la certificación expedida por la Comisión Nacional de Energía, (sólo

- aplica para establecimientos que realicen estudios diagnósticos, tales como rayos X, radioterapia, tomografía, entre otros).
7. Copia de certificado de registro nacional de contribuyente (RNC) del establecimiento de salud (con igual nombre al certificado de ONAPI).
 8. Copia del certificado de registro de nombre comercial, emitido por la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial (ONAPI).
 9. Reporte impreso y en CD de equipos médicos (tipo, marca, serie y ubicación) y recursos humanos de salud y administrativos, ambos, según modelo web y que respondan a los servicios que ofrezca el establecimiento.
 10. Documentos de los RRHH de salud, colocados en el siguiente orden:
 - a. Copia de cédula.
 - b. Copia de título de grado (donde el número de registro y folio estén legibles).
 - c. Copia de exequátur.
 - d. Copia de título de especialidad cuando aplique (número de registro y folio legibles).
 4. Pago: cheque certificado a nombre del Ministerio de Salud Pública por valor de un salario mínimo (RD\$7,583.00). Este es un pago inicial, deducible del monto final según nivel (no excede de tres salarios mínimos).



Es también importante denotar las medidas de prevención y seguimiento epidemiológico de las enfermedades febriles tropicales e infecciones, asociadas a la atención médica, que se llevan a cabo en el país⁵⁶.

En este sentido, el Reglamento Técnico de Habilitación establece como requisitos las pruebas bacteriológicas a los quirófanos y zonas de alto riesgo, verificación del EPI-1.

⁵⁶ Ministerio de Salud Pública. Viceministerio de Garantía de la Calidad.

Desde el Viceministerio de Garantía de la Calidad, se trabaja para la conformación del Comité de Calidad de Atención y Seguridad de Pacientes, con los prestadores de servicios de salud PSS del nivel complementario de alta complejidad, del sector público y privado.

Dicho comité tiene como objetivo alcanzar:



1. Mejorar la calidad de la atención por reducción de IAAS.
2. Fortalecer la seguridad del paciente.
3. Mejorar la calidad del expediente clínico y el proceso de auditoría del expediente clínico.
4. Mejora de los procesos quirúrgicos.
5. Calidad de la atención a través de la habilitación de los servicios.
6. Atención a madres e hijos.

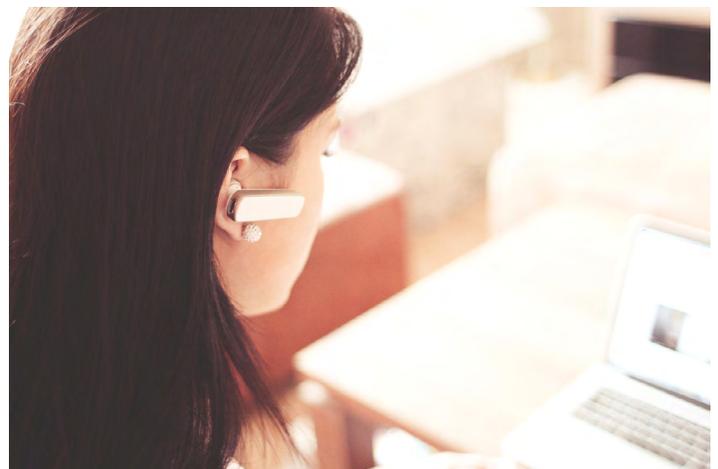


3.6. FACILITADOR DE TURISMO MÉDICO

Según Health Tourism, el facilitador de turismo médico es un individuo, organización y/o agencia, que provee servicios médicos y de apoyo a los pacientes internacionales.

Los facilitadores médicos y agentes de viajes de turismo médico pueden dividirse en 3 grupos⁵⁷.

- Planificadores de viajes médicos: estas organizaciones actúan como representantes del paciente en la búsqueda de un proveedor de servicios médicos en el extranjero.
- Agencias de viajes: ofrecen planes turísticos para los que viajan por razones médicas, basados en su experiencia en la organización de logística de viajes.
- Grupos de proveedores: médicos extranjeros que tienen alianzas con instalaciones médicas y médicos internacionales y estadounidenses; y están dedicados a los turistas médicos.



Los agentes de viajes de turismo médico pueden actuar como guías para este tipo de turistas. Muchos turistas médicos creen que es conveniente buscar la ayuda de facilitadores y agencias en lugar de aventurarse por sí mismos. Algunas de las ventajas obtenidas por el uso de los servicios de estos organismos se enumeran a continuación:

Información general: los facilitadores de turismo médico tienen suficiente experiencia en el proceso del turismo de salud y pueden resolver todas las inquietudes y preguntas que los "potenciales" turistas médicos puedan tener, incluyendo: seguridad, seguros, alojamiento, etc.

Familiaridad con los centros médicos: las agencias de turismo médico están familiarizadas con las instalaciones médicas y con los proveedores con los que están trabajando. Están bien informados sobre las certificaciones, tipo de instalaciones y otros factores críticos en la elección de un centro médico especializado. Estas empresas toman las precauciones necesarias para asegurar que los doctores que realizan los procedimientos quirúrgicos estén debidamente capacitados y certificados.

Logística: los intermediarios pueden proporcionar asistencia médica con logística, documentación, permisos y otros arreglos de viaje necesarios para el turismo médico. Estos incluyen arreglos para el hotel, el transporte y el alojamiento, y si es necesario también podrían incluir las instalaciones de cuidado.

Paquetes: algunos intermediarios médicos ofrecen paquetes de turismo médico donde los pacientes pueden beneficiarse de tasas más bajas en comparación a la obtención de los servicios en su propio país.

Finanzas: los médicos intermediarios también proporcionan asistencia médica a los turistas que viajan con ese propósito en la obtención de financiamiento para este tipo de turismo.

En la República Dominicana, se ofrecen servicios de facilitadores de turismo médico, como por ejemplo: Surgi Coordinator & Health Tourism y Medical Motion Corporate, aunque este último está más enfocado a las segundas opiniones médicas remotas.



3.7. ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO PARA EL TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR

Los servicios de alojamiento para el turismo de salud y bienestar deben ser en establecimientos acondicionados para tales fines, los cuales se clasifican en:

Hoteles Wellness

Se refiere a establecimientos hoteleros que tienen servicios especializados para turistas de salud y bienestar. En República Dominicana, se cuenta con el Wellness Center by Hodelpa⁵⁸, que ofrece habitaciones diseñadas y amuebladas para combinar las instalaciones clínicas y la comodidad de un hotel; además de:

- Servicios de alimentos que cumplen con los requisitos de su médico.
- Áreas sombreadas para descansar y jardines con atmósfera agradable y clima.
- Espacios adaptados a los requisitos de discapacidad y cuidado para los huéspedes con condiciones especiales.

⁵⁸ Hodelpa. Hotels & Resorts, "Wellness Center", Hodelpa. <https://www.hodelpa.com/en/wellness-center>.

- Acceso para pacientes discapacitados y en silla de ruedas.
- Controles remotos para aire acondicionado, televisores, radios y fácil acceso a tomacorrientes.
- Almohadas de relajación que se pueden usar en 7 posiciones, y cama ajustable si es necesario
- Sofá-cama o habitación adicional para un acompañante. Ducha manual y asiento en la ducha o bañera.
- Sistema de seguridad, ventanas insonorizadas y selladas al polvo.
- Conexiones de oxígeno, teléfonos de emergencia y botones de llamada de emergencia en los baños.
- Piscina poco profunda, lineal, gimnasio y otros servicios que ayudan en la recuperación del paciente.



Nota: Imagen tomada de página web Hodelpa.com

Hoteles Spa

Establecimientos que ofrecen alojamiento y la posibilidad de recibir en sus instalaciones tratamientos corporales en áreas adecuadas tipo Spa con garantía de higiene y profesionales calificados.

Casas de recuperación

Son centros de atención domiciliaria en viviendas que han sido adaptadas para ofrecer un servicio de alojamiento para pacientes internacionales, que se caracteriza por brindar una atención más familiar.

Deben cumplir con los requisitos del Ministerio de Salud Pública y los protocolos establecidos tanto de calidad, higiene y medicinas básicas. Por lo que, para operar deben estar habilitadas.

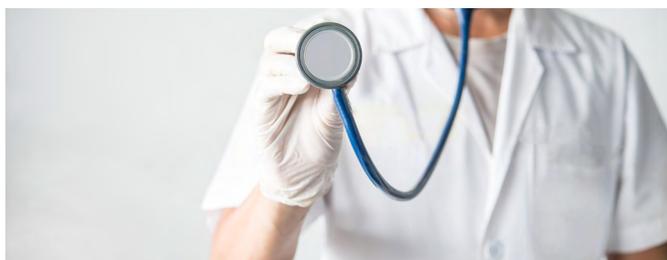
Los requerimientos básicos son los siguientes:

1 Cada habitación con baño con barras de soporte.

2 Debe tener camas de posición, así como los manuales de las mismas y los equipos médicos que hay en la casa.

3 Contar con un médico graduado con exequátur 24/7, en turnos de 8 horas cada uno.

4 Tener dos (2) enfermeras graduadas.



5 Debe tener silla de ruedas, andadores, porta inodoros, glucómetro, oxímetro, esfigmomanómetro y el carro de paro.

6 Contrato con servicios de ambulancia.

En República Dominicana, los servicios de acompañamiento a los pacientes de cirugías estéticas comenzaron de manera aislada, alrededor de los años de 1996, con las asistentes de los doctores que

brindaban este servicio; luego, en la década del 2000 se incrementó la cantidad de casas de recuperación y se fueron adaptando y modernizando con las nuevas técnicas y equipos. (ADOCARE s.f.)⁵⁹

En 2017, se crea la Asociación Dominicana de Casas de Recuperación de la República Dominicana ADOCARE, cuya visión es: “Ser la asociación de casas de recuperación post quirúrgica líder en el mercado en el cual servimos, con un equipo altamente calificado brindando un servicio de alta calidad y confort para nuestros clientes, exaltando nuestra marca país.”

Actualmente, ADOCARE tiene 22 casas de recuperación miembros, de las cuales solo están 6 habilitadas, las demás se encuentran en proceso de habilitación. Dichas casas se encuentran en Santo Domingo y son:

- Rocío Ortega Recovery House.
- My Home Caregivers & Recovery House.
- Carolina Núñez Recovery House.
- Kainess.
- DR Care Recovery House.

Las tarifas promedio por noche y por persona son: en habitación sencilla US\$ 120 y en habitación doble US\$ 85, incluye comidas y asistencia médica.



3.8. TERMALISMO EN REPÚBLICA DOMINICANA

El uso de las aguas termales por antiguas civilizaciones fue muy popular entre sus habitantes, hoy día, su utilización está resurgiendo como una alternativa de salud y bienestar, gracias a sus propiedades medicinales.

República Dominicana tiene un gran potencial para el desarrollo del turismo de salud y bienestar, por medio del aprovechamiento de las aguas termales, debido a que cuenta con: Aguas Calientes, en San José de Las

Matas; Canoa, en Barahona; La Tina, en Guayabal; las Aguas Calientes, en Constanza; las aguas sulfurosas de Galindo, en Azua y las de Bánica, entre otras.

Por ello, es propicio la creación de productos turísticos especializados, tales como complejos hoteleros con enfoque wellness asociados al termalismo, como una oportunidad de posicionarse en el mercado y diversificar la oferta turística del país.



3.9. NUEVAS INVERSIONES EN TURISMO DE SALUD

El turismo de salud ha motivado importantes nuevas inversiones de capital local y extranjero en centros de salud de gran envergadura, así como ampliaciones y modernización de infraestructuras ya existentes, con el fin de competir en el mercado internacional.

Resulta muy favorable para la población local que se aumente la capacidad instalada y tecnología del sector salud dominicano, hecho que también contribuye a la creación de empleos tanto para profesionales como técnicos y captación de divisas para el país.

Sin embargo, es importante verificar el origen de estas inversiones, a propósito de la Ley 155-17 contra el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, en miras de garantizar la transparencia, reputación y sostenibilidad del sector.

A continuación, se mencionan algunos de los proyectos en diferentes fases de ejecución, tales como:

● International Medical Group (IMG)

Es un centro de salud, de capital venezolano, concebido bajo la ley de incentivos turísticos (CONFOTUR), ubicado en el Boulevard de Bávaro, frente a los residenciales El Cocotal y Villas Bávaro.

Ofrece más de 20 especialidades médicas, con un departamento internacional y unidad de chequeos ejecutivos, emergencia, cuidados intensivos, laboratorio, imágenes médicas y especial énfasis en turismo de salud en las áreas de odontología, ortopedia, diálisis, cirugía plástica, oftalmología y cirugía de pérdida de peso.

- **Ubicación:** Bávaro-Punta Cana.
- **Área de construcción:** 7,000 mts2.
- **Cantidad de camas:** 40.
- **Salas de Cirugía:** 3.
- **Cantidad de consultorios:** 21.
- **Creación proyectada de empleos:** 120 empleos directos y 250 indirectos.
- **Fecha de apertura:** Mayo del 2017.
- **Inversión:** US\$28,000,000 (Primera fase).
- Se estima que las tres fases del proyecto en total, conllevarán una inversión cercana a 90 millones de dólares



Nota: International Medical Group (IMG)

● Ciudad Sanitaria Rescue

Es un completo proyecto hospitalario ubicado en el centro del desarrollo hotelero de Bávaro-Punta Cana, a menos de 15 minutos del Aeropuerto Internacional de Punta Cana. Se está desarrollando un hospital general e integrará también un hospital quirúrgico dedicado a cirugía ortopédica y de columna, y cirugía plástica y reconstructiva, además de un hotel modelo after care.

- **Ubicación:** Boulevard Turístico de Bávaro Esq. avenida España.
- **Área de construcción:** 28,000 mts2.
- **Cantidad de camas:** 140 de las cuales 46 están en operación en la actualidad.
- **Creación proyectada de empleos:** 750 generales y administrativos, 120 para médicos y 150 para enfermeras.
- **Fecha de apertura:** El hospital general está en operación. Las demás etapas se proyectan para finales de 2020.
- **Inversión:** US\$96,000,000.



Nota: Ciudad Sanitaria Rescue

En Punta Cana también está en fase de proyecto, Punta Cana Health Center, al lado de Blue Mall con la intención de brindar servicios de urgencia, ortopedia y otras especialidades a la población local e internacional. El capital proviene de inversionistas norteamericanos y locales.

De igual manera, otras inversiones de relevancia son:

- **El Centro Cardiovascular de CEDIMAT**, entidad regida por un patronato que conglomeraba distinguidos miembros de la sociedad dominicana. Dicho centro fue construido bajo estándares internacionales y oferta servicios de cardiología especializados a la población local e islas del Caribe, posicionándose como centro de referencia regional.
- **En proceso de construcción se encuentra el Centro Metropolitano de Medicina Avanzada**, ubicado en la avenida 27 de febrero con Caonabo en la ciudad de Santo Domingo. Su inversión proviene de capital venezolano y está siendo construido bajo estándares internacionales con la visión de ofertar alta tecnología y todas las especialidades médico quirúrgicas.
- **El Centro Médico de Diabetes, Obesidad y Especialidades CEMDOE**, que se encuentra en proceso de construcción y que contará con una estructura acorde con los estándares internacionales de Joint Commission International, con vocación para la asistencia de pacientes locales e internacionales. Se trata de un centro de atención ambulatorio y especializada, enfocado en tratar enfermedades crónicas no transmisibles con énfasis en la Diabetes y con la visión de manejo poblacional y prevención.
- **MedicalNet** está desarrollando su segunda torre de consultorios ubicada en el polígono central de la capital dominicana. La misma incluirá a médicos de distintas especialidades, así como estudios diagnósticos y cirugía ambulatoria, contando con una estructura que se presta para la atención de pacientes internacionales que no requieran hospitalización.
- **En Santiago de los Caballeros está en fase de terminación el Hospital General de Las Colinas**, centro de salud construido bajo estándares internacionales, que ofertará las principales especialidades médicas, emergencia, cuidados intensivos, imágenes y sala de hemodinamia. Su énfasis está en la población local, pero tendrá un departamento internacional para ofertar servicios de turismo de salud. Cuenta con la inversión del empresario Fulgencio Morel Ochoa (Don Yeyo Ochoa), diversos médicos, empresarios, deportistas y neo inversiones. Resulta un proyecto innovador e integrado a un centro comercial. Su Inversión es de más de 40 millones de dólares, generará más de 300 empleos directos y cuenta con 500 parqueos.
- **El instituto Espaillat Cabral especializado en oftalmología y acreditado internacionalmente por Healthcare Facilities Accreditation Program (HFAP)**, remodeló sus quirófanos acorde con las especificaciones de la Joint Commission International en miras de ampliar y eficientizar su estructura y con la visión de acceder al mercado del turismo médico oftalmológico.

Existen centros de salud que construirán hoteles dentro de su perímetro y nuevos hoteles con espacios accesibles diseñados con habitaciones para que los pacientes con discapacidades y turistas de salud se puedan alojar, como por ejemplo; el proyecto en construcción del Hotel Homewood Suites by Hilton, ubicado en la Avenida Winston Churchill de Santo Domingo. Otros proyectos en ejecución incluyen centros de urgencia, casas de recuperación y clínicas, que por razones de confidencialidad han decidido no divulgar todavía información.

En definitiva, resulta evidente que las grandes familias de poder dominicanas, inversionistas internacionales y grupos financieros se suman a la inversión en salud y turismo médico, diversificando su plataforma de inversiones y generando nuevas oportunidades.

⁶⁰ J. N. Redondo, entrevista personal, 2018.



3.10. MEDICINA TURÍSTICA EN REPÚBLICA DOMINICANA

La medicina turística se refiere a la asistencia médica a los visitantes que se encuentran en el país. Según datos internacionales, de 2 a 3 % de los turistas desarrollan algún tipo de alteración médica, surgida durante su viaje. No obstante, de ese porcentaje menos de 50% busca asistencia médica.

Estos servicios generalmente se prestan en centros de salud de primero y segundo nivel. Las alteraciones médicas tratadas van, desde una simple diarrea hasta una cirugía de corazón o cerebro.

En República Dominicana para el 2017, alrededor de 65,000 turistas⁶⁰ recibieron asistencia médica y en el 2018, 69,550 turistas. Sin embargo, este número es aproximado y no tiene una base objetiva, ya que proviene de data de los prestadores de servicios; pero no se trata de una cifra confirmada.

Se precisa, regular y validar la data estadística por este concepto, a través del Banco Central de la República Dominicana. Vale la pena destacar que, inclusive a nivel internacional, la separación entre medicina turística y turismo de salud es muy subjetiva y en muy pocos casos, diferenciada; lo que hace difícil una apreciación de los resultados de la actividad para cada uno de los nichos de mercado.





3.11. TELEMEDICINA EN REPÚBLICA DOMINICANA



Nota: Imagen tomada de internet a los fines de ilustración.

La telemedicina se refiere a la prestación de servicios médicos a distancia. Para su implantación se emplean tecnologías de la información y las comunicaciones. La telemedicina puede ser tan simple como dos profesionales de la salud discutiendo un caso por teléfono, hasta la utilización de avanzada tecnología en comunicaciones e informática para realizar consultas, diagnósticos o cirugías a distancia y en tiempo real. Y como servicio, puede beneficiar a todos los pacientes de un sistema sanitario, pero sobre todo a las personas mayores y los pacientes crónicos.

Recientemente, los expertos del tema han estado haciendo una revisión conceptual del término "telemedicina", porque se considera que el vocablo "eSalud" es mucho más apropiado, en vista de que abarca un campo de actuación más amplio y la telemedicina se visualiza como un pilar de éste.

En la actualidad, dentro del campo de la telemedicina, podemos encontrar que se usa básicamente en 2 áreas de trabajo: la práctica clínica y la educación sanitaria. Dentro de la primera hay las siguientes formas:

- Telediagnos.
- Teleconsulta.
- Monitorización remota.
- Reuniones médicas para obtener segundas opiniones (teleconferencia).
- Almacenamiento digital de datos o fichas médicas.

En cuanto al área educativa, se destacan las clases a distancia desde centros médicos (educación en línea por medio de videoconferencia). Básicamente, la educación médica hace uso de las técnicas de videoconferencia, ya que de esta manera se obtiene mayor provecho a los recursos educativos y las experiencias presentadas en la exposición.

Es una modalidad con una gran proyección para facilitar la accesibilidad, educación médica a distancia y segundas opiniones expertas remotas, así como la continuidad de la atención médica en pacientes que viven en localidades distantes y turistas de salud, por lo que debe considerarse su implementación, incentivo y regulación.



CAPÍTULO IV

CARACTERÍSTICAS DE LA DEMANDA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA



La demanda turística se entiende como el conjunto de consumidores o posibles consumidores de bienes y servicios turísticos que buscan satisfacer sus necesidades de viaje. Sean éstos turistas, viajeros y visitantes, independientemente de las motivaciones que les animan a viajar y del lugar que visitan o planean visitar.

Esta demanda comprende un grupo heterogéneo de personas con diferentes características socio-demográficas, motivaciones y experiencias, que, influenciadas por sus intereses y necesidades particulares, desean, pueden y están dispuestos a disfrutar de las facilidades, atractivos, actividades, bienes o servicios turísticos.

Para el caso, del turismo de salud se diferencia solo en que además de los servicios regulares de la actividad turística, se incorporan los servicios médicos y paramédicos, siendo esto una razón para prestar una mayor atención y cuidado.

Los editores de Patient Beyond Borders definen a un viajero médico como cualquier persona que viaja a través de las fronteras internacionales, con el fin de recibir atención médica. No se consideran los expatriados en el país, ni los turistas que necesiten atención médica de emergencia, acompañantes que acompañen a los viajeros médicos o episodios múltiples de pacientes que se producen en el transcurso de una visita médica.

Cada vez más personas tienen interés por el turismo de salud, aunque dependiendo de la edad las necesidades son distintas. El perfil senior busca tratamientos que le ayuden a mantenerse en forma y, al mismo tiempo, quiere acceder a una oferta complementaria, conformada por experiencias con un alto componente de actividad física y de aventura.

Los “millennials” por su parte, optan por terapias alternativas, tratamientos cosméticos y de bienestar físico y mental, así como por una oferta complementaria que incluya inmersión en la comunidad, la cultura, el idioma y las tradiciones locales⁶¹.



4.1. FACTORES DETERMINANTES DE LA DEMANDA DEL TURISTA DE SALUD

La demanda turística es compleja, por la diversidad de su conformación, por ello es importante considerar los distintos factores que condicionan la decisión de viajar y que influyen sobre la propia estructura de esta.

Estos factores pueden agruparse en cinco grandes grupos:



- Factores Económicos

- Poder adquisitivo: Este factor se refiere a la cantidad de dinero disponible por el consumidor para gastar en bienes de ocio, como el turismo, tras haber pagado sus necesidades básicas.
- Nivel de precios en el mercado de origen vs el destino turístico: Si los precios del servicio médico en el mercado de origen son superiores a los del destino turístico, favorece la toma de decisiones.
- Política fiscal.
- Financiación.
- Tipos de cambio.



- Factores relativos a las unidades demandantes

- Motivación.
- Condicionantes socioculturales.
- Formas y estilos de vida.
- Factores políticos.
- Factores demográficos.

⁶¹ Hosteltur, "Los 30 primeros destinos del turismo de salud en el mundo", *Hosteltur*, Noticias de Turismo y Economía / Actualidad Turística, (abril 2017), https://www.hosteltur.lat/110060_30-primeros-destinos-turismo-salud-mundo.html.



- Factores aleatorios

- Fenómenos naturales.
- Guerras, terrorismo.



- Factores relativos a los sistemas de comercialización

- Estrategias de promoción y comercialización.
- Intermediarios.

Aunque uno de los elementos básicos para seleccionar un destino es la calidad del servicio, existen otros elementos que determinan la toma de decisiones y la experiencia del paciente. La percepción de seguridad y la ubicación geográfica son factores críticos, así como la disponibilidad de procedimientos médicos innovadores que representen ahorros de costos para los pacientes. En adición, se requiere una adecuada planificación del turismo para asegurar una experiencia placentera y memorable⁶².

La disponibilidad de aeropuertos, transporte aéreo y terrestre para un turismo accesible, alojamiento en hoteles, casas de recuperación habilitadas por salud pública, respeto por las diferencias culturales, actividades turísticas, un marco regulatorio que fomente la transparencia, contar con un sello de calidad para servicios de salud y el aseguramiento de estándares de calidad de los servicios turísticos son eslabones importantes que impactarán el turismo médico.

Un elemento clave para asegurar una buena experiencia del paciente es maximizar esa experiencia, no solo antes y durante la entrega del servicio, sino en particular, después de la entrega del servicio, con el seguimiento. Los pacientes felices reproducen nuevos pacientes, haciendo crecer la consciencia de la marca y construyendo su reputación.



4.2. PERFIL DE LA DEMANDA DE TURISMO DE SALUD

Los pacientes internacionales que visitan República Dominicana provienen, principalmente, de las islas de El Caribe, Estados Unidos y Canadá; pero también llegan, en menor cuantía, casos provenientes de Europa, Latinoamérica, entre otros.

Los procedimientos más buscados son consultas, y servicios ambulatorios, odontología, cirugías generales y plásticas, cirugías ortopédicas, medicina preventiva, cardiología, tratamientos para perder peso, infertilidad y oncología.

De manera importante, también se asisten urgencias médicas y emergencias de turistas que visitan al país por vacaciones y que durante su viaje se les presenta una situación que amerita tratamientos médicos. De estos

casos los más frecuentes son traumas, intoxicaciones alimentarias y alcohólicas, enfermedades febriles tropicales y casos de pacientes con enfermedades preexistentes, que se descompensaron por abandono de su tratamiento (diabetes, hipertensión, asma) y/o complicaciones propias de su enfermedad lo que los llevó a asistir a centros de urgencia o emergencia. No obstante, este tipo de servicios se conoce como medicina turística que difiere al turismo médico o turismo de salud.

Resulta importante destacar que, en ciertos polos turísticos del país donde hay puertos marítimos, se atiende con mucha frecuencia a la tripulación de los cruceros turísticos.

⁶² A. R. Mora, cuestionario vía e-mail, 2018.

Como parte integrante de este estudio, se aplicó una encuesta online a una muestra representativa de turistas de salud que recibieron servicios médicos en República Dominicana, equivalente al 0.8 % de la estimación de 3,458 turistas de salud promedio que se reciben al mes; considerando la dificultad de contactar a los pacientes internacionales después de volver a sus países de residencia.

En tal sentido, los resultados de las encuestas para definir el perfil de la demanda de turismo de salud son los siguientes:

Procedencia:



80 % de Estados Unidos
(52 % americanos y 28 % dominicanos residentes)



16% de las Islas del Caribe, incluyendo Puerto Rico



4% de España.



Sexo:

20% masculino



80% femenino

Edades comprendidas:

Más de 60 años:	4%
Entre 59-45 años:	8%
Entre 44-30 años:	60%
Entre 29-15 años:	28%
Menos de 14 años:	0%

Centro de salud donde se atendió:

CIPLA, Santo Domingo:	24 %
CECILIP, Santo Domingo:	40 %
Centro Médico Bournigal, Puerto Plata:	12 %
Hospital General Plaza de la Salud, Santo Domingo:	8 %
Centro Médico Richardson Cruz, Santo Domingo:	4 %
Plastic Medic, Santo Domingo:	8 %
Clínica Plastic Center, Santo Domingo:	4 %

Fecha/Año de la asistencia:

2016:	12 %
2017:	36 %
2018:	52 %

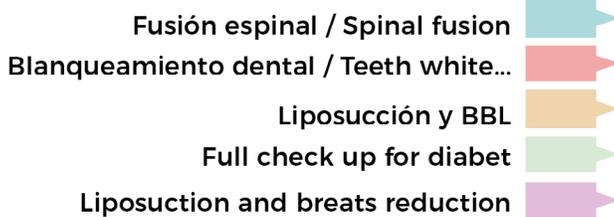
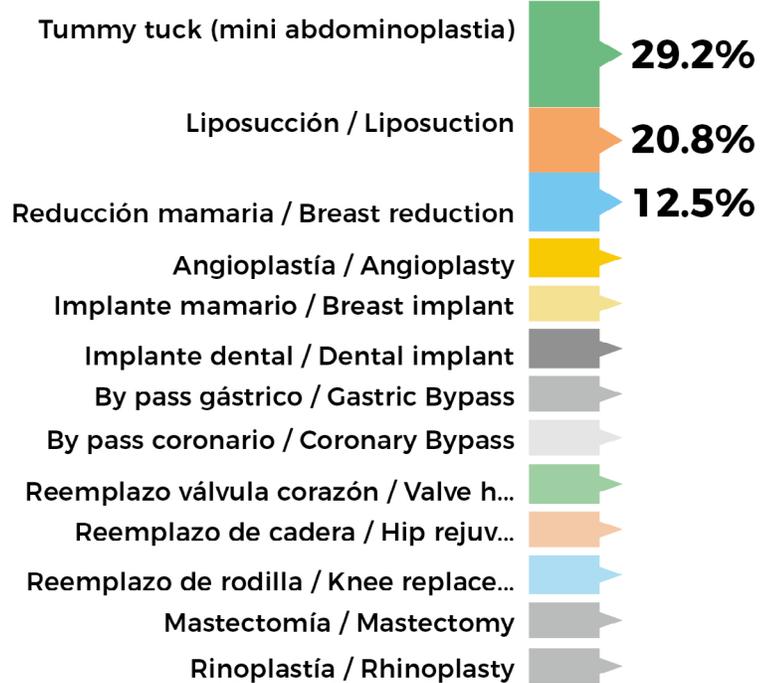
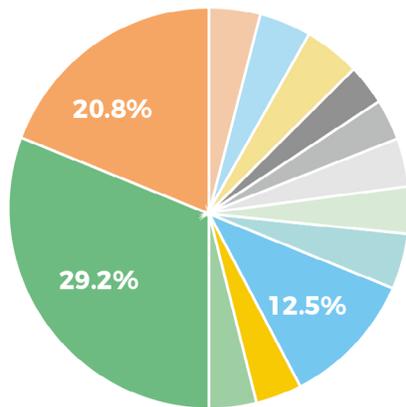
Tipo de servicio recibido:

Los servicios más demandados fueron: 29.2 % Tummy Tuck (mini abdominoplastia), 20.8 % liposucción y 12.5 % reducción mamaria; fundamentalmente cirugía plástica.





Tipo de servicio recibido / Type of service received:



Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.

Costo del servicio recibido:

El costo promedio de los servicios recibidos por concepto de asistencia de turismo de salud fue de US\$ 5,000, según el 48 % de los encuestados.

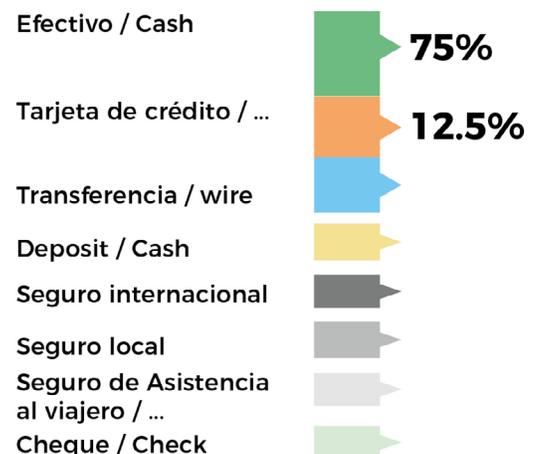
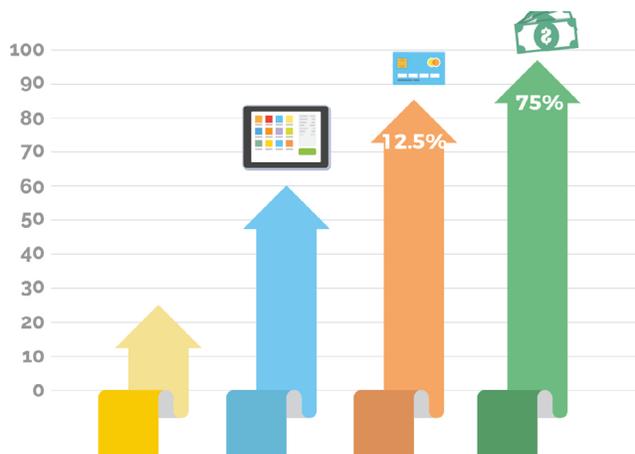
Entre US\$ 0- US\$ 2,000:	12 %
Entre US\$ 2,001- US\$ 4,000:	28 %
Entre US\$ 4,001- US\$ 6,000:	48 %
Entre US\$ 6,001- US\$ 8,000:	8 %
Más de US\$ 8,001:	4 %

Forma de pago de los servicios:

La modalidad de pago más común es: efectivo/cash 75 % y 12.5 % tarjeta de crédito, lo cual indica que fueron pagos directos.



¿Cómo pagó su servicio? / How did you pay for your service?



Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.

Gasto de viaje:

El gasto de viaje promedio incluyendo traslados, alojamiento, comidas y otros fue de US\$ 7,500, según cálculos realizados con la información suministrada por los encuestados. En detalle, se observan a continuación los rangos de gastos:

Entre US\$ 1,000- US\$ 3,999:	20 %
Entre US\$ 4,000- US\$ 7,999:	32 %
Entre US\$ 8,000- US\$ 11,999:	40 %
Entre US\$ 12,000- US\$ 19,999:	0 %
Más de US\$ 20,000:	8 %

Alojamiento durante su permanencia en República Dominicana:

El 50 % de los turistas de salud se alojaron en casas de familia, el 37.5 % en Casas de Recuperación y el 8.3 % en hoteles.



¿Dónde se alojó durante su permanencia en RD? /
Where did you stay during your visit in DR?



Casa de familia /
Relative's home

50%



Casa de recuperación /
Recovery house

37.5%



Hotel

8.3%



Casa de recuperación
y Casa de Familia

Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.

Tiempo de permanencia durante el viaje de turismo de salud en República Dominicana:

La permanencia promedio de los turistas de salud en la República Dominicana es de 19 días durante el viaje, según cálculos estimados con la información proporcionada por los encuestados.

De 0 a 7 días:	4 %
De 8 a 15 días:	40 %
De 16 a 21 días:	24 %
De 22 a 30 días:	20 %
De 31 a 45 días:	12 %

Días de estadía en el centro de salud:

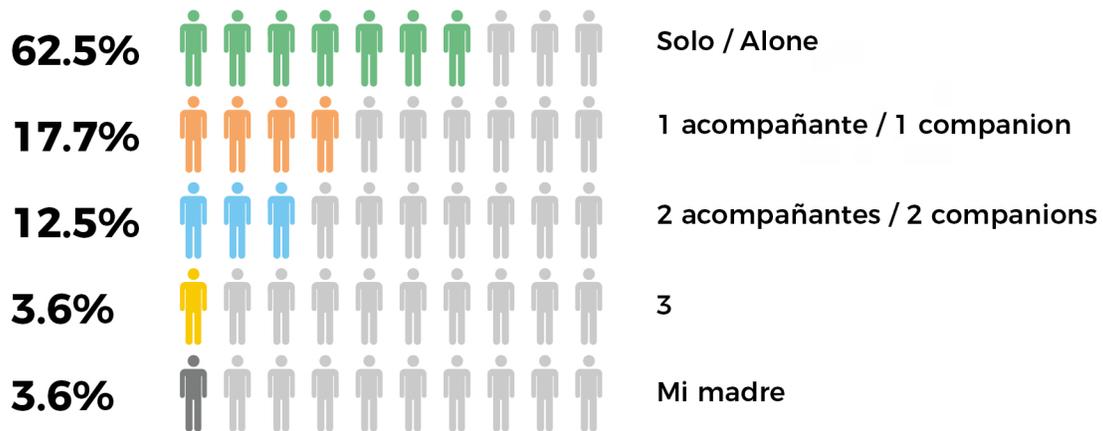
Mientras que, los días de estadía para recibir la asistencia médica es de 56 % - 1 día y 44 % - 2 días.

Acompañantes durante el viaje:

62.5 % de los turistas de salud encuestados viajaron solos, 16.7 % con un acompañante y 12.5 % con dos.



¿Con quién viajó a RD? / Who traveled with you to RD?



Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.



Utilización de los servicios de un facilitador:

Los servicios de un facilitador fueron prestados al 70.8 % de los encuestados.



¿Utilizó los servicios de un facilitador? / Did you use the services of a facilitator?



Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.



4.3. SATISFACCIÓN DE LOS TURISTAS DE SALUD

La satisfacción es el sentimiento resultante de la comparación de un desempeño obtenido con relación a las expectativas de una persona⁶³.

⁶³ Philip Kotler y Kevin Keller, *Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle*, (São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2006).

Las experiencias en compras anteriores, las recomendaciones de amigos y familiares, la información publicada en las redes sociales o el internet u otras fuentes de información, así como las promesas ofertadas por los prestadores de servicios influyen y forman las expectativas de los turistas. Por lo que, dichas expectativas deben ser debidamente gestionadas, para que sean alcanzables y capaces de atraer a los turistas.

La satisfacción del turista es fundamental para la consolidación del turismo de salud y la optimización de los recursos empleados en su desarrollo. Igualmente es esencial conocer los principales elementos que contribuyen a garantizar esa satisfacción.

La calidad de los servicios médicos, así como de los complementarios y de apoyo son factores claves a la hora de evaluar ese bienestar, en función del cumplimiento de

las expectativas; la cual se afianza aún más con la imagen del destino turístico, la seguridad y la relación costo-beneficio.

Para medir los indicadores de satisfacción en relación con el cumplimiento de las expectativas, el porcentaje del valor de excelencia debe ser superior al 85 %; si baja el grado de satisfacción, es necesario tomar medidas para mejorar el factor.



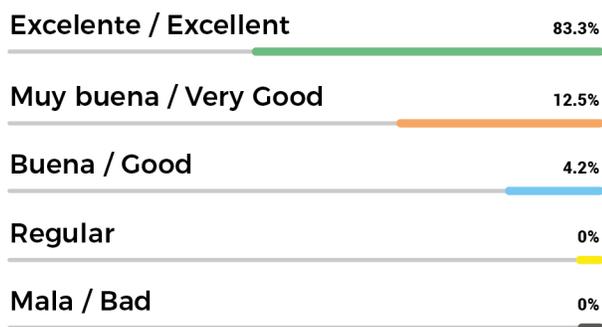
En tal sentido, para conocer sobre la satisfacción de los turistas de salud en la República Dominicana, en la segunda parte de la encuesta online aplicada, se obtuvieron los siguientes resultados:

• **Calificación del servicio recibido:**

Se entiende por servicio recibido a aquellos acogidos en el centro de salud específicamente, aparte de la atención médica. Para los encuestados, fue excelente en 83.3 % y muy buena en 12.5 %.



¿Cómo califica su experiencia del servicio recibido? /
How do you rate your experience of the service received?



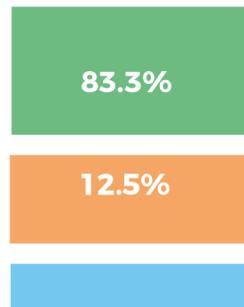
Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.

Puede notarse que, aunque está muy cerca del valor del indicador mínimo de satisfacción 83.3 % / 85 %, se refleja que hay detalles que deben mejorar el servicio ofrecido en los centros de salud, especialmente en cuanto se refiere a la empatía y al manejo del idioma.

• **Calificación del departamento internacional del centro de salud:**

El índice de satisfacción en el departamento internacional del centro de salud fue calificado igual que el del servicio recibido: 83.3 % / 85 %. Sin embargo, es relevante tomar en cuenta, que la valoración regular excede la buena de la evaluación anterior; lo que revela que hay aspectos importantes a mejorar en el departamento internacional, tales como: prestancia en la atención, sentido de urgencia, responsabilidad, seriedad, compromiso y ética.

¿Cómo califica su experiencia del departamento internacional del centro de salud? / How do you rate you experience in the international departament of the health center?



- Excelente / Excellent
- Muy buena / Very Good
- Buena / Good
- Regular
- Mala / Bad

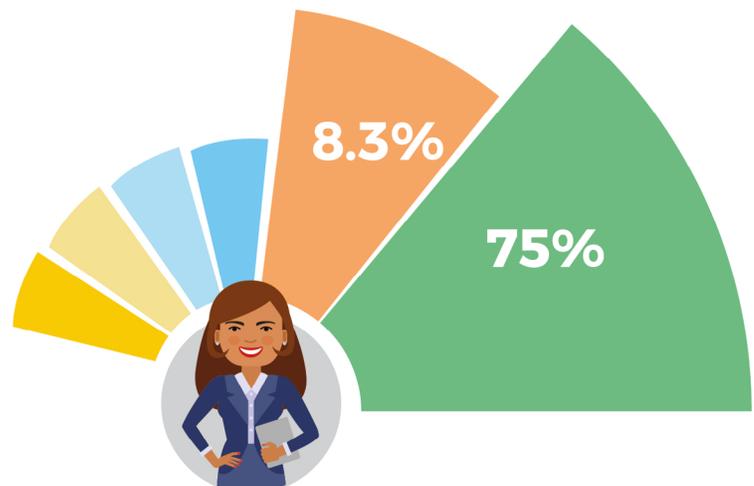
Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.

• **Calificación del facilitador:**

Para los encuestados, la experiencia del servicio recibido por el facilitador fue 75 % excelente.

¿Cómo califica su experiencia del servicio recibido por el facilitador? / How do you rate you experience of the service received by the facilitator?

- Excelente / Excellent
- Muy buena / Very Good
- Buena / Good
- Regular
- Mala / Bad
- N/A
- No utilice



Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.

• **Calificación de la atención médica:**

La atención médica correcta se limita a la práctica racional de la medicina, sustentada en las ciencias médicas⁶⁴. Los encuestados consideran 83.3% de excelencia en la atención médica y 8.3 % buena.

¿Cómo califica su experiencia de atención médica? / How do you rate you experience as patient receiving medical care?

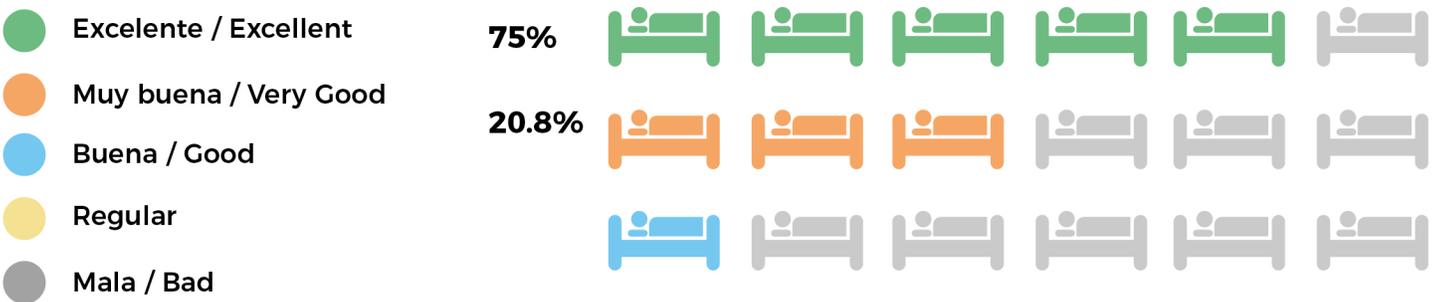


Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.

• **Calificación del alojamiento:**

El alojamiento post-asistencia es fundamental, porque una recuperación adecuada incide sustancialmente en el éxito de toda asistencia médica. Siendo las casas de recuperación, los alojamientos de mayor demanda por los turistas de salud, la valoración de excelencia de 75 % marca pauta; ya que se evidencia la relevancia del concepto “sentirse en casa”.

¿Cómo califica su experiencia de alojamiento? / How do you rate you experience at lodging?



Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.

• **Calificación del aeropuerto:**

El aeropuerto es la puerta de entrada a un país, de allí la importancia de la experiencia, tanto de llegada como de salida. La valoración de los encuestados refleja una debilidad en la estancia en el aeropuerto, solo 41.7 % la evaluó como excelente.

⁶⁴ Roger Irving Lee y Jones Lewis, The Fundamentals of good medical care, (Chicago: The University of Chicago Press, 1933). Tomado de la introducción.



¿Cómo califica su experiencia en el aeropuerto? /
How do you rate you experience regarding at the airport/in DR?



41,7%

25%

16.7%

12.5%



- Excelente / Excellent
- Muy buena / Very Good
- Buena / Good
- Regular
- Mala / Bad

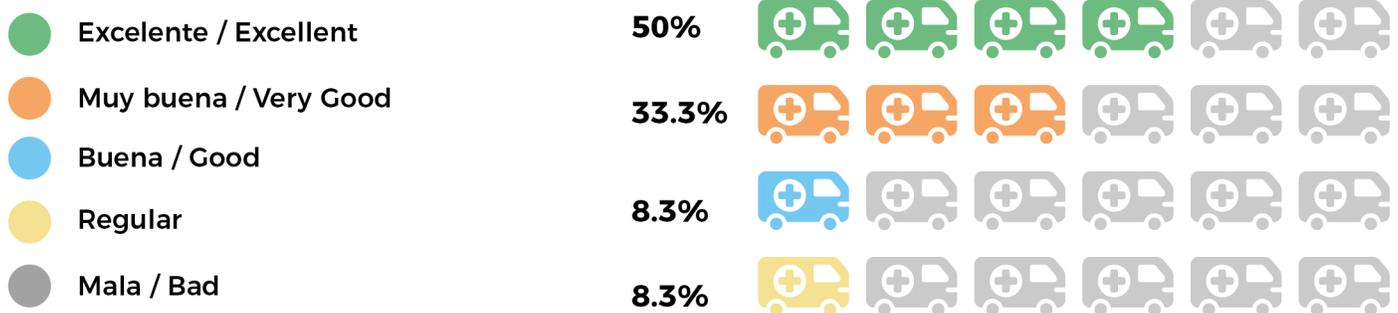
Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.

• **Calificación del transporte:**

Un servicio significativo es el transporte, especialmente porque pueden ser requeridas atenciones especiales. En tal sentido, prevalece la disponibilidad de unidades cómodas y provistas de ciertas características para discapacitados o recién operados. Resalta la puntuación de los encuestados con 50 % de excelencia, lo cual implica la necesidad de mejorar el parque automotor que preste servicios para el turismo de salud, incluyendo la capacidad de atención al turista.



¿Cómo califica su experiencia en el transporte? /
How do you rate your experience regarding transportation?



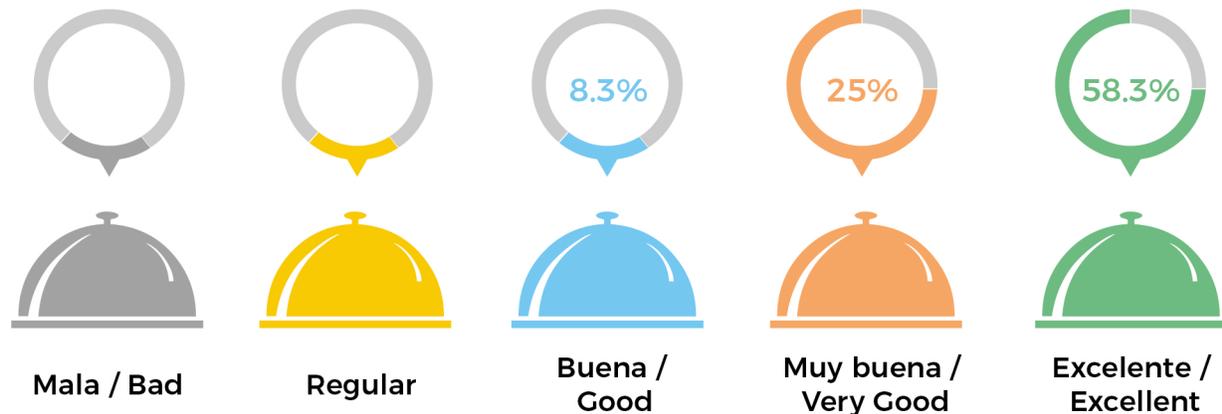
Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.

• **Calificación de la comida:**

La oferta gastronómica cada día cobra más fuerza en la actividad turística y la modalidad del turismo de salud no se escapa de esa realidad. La variedad y calidad de las comidas y la presentación de los platos son aspectos que complementan la experiencia. Los encuestados la valoraron en 58.3 % de excelencia, denotándose la importancia de mejorar este atributo del producto turístico.



¿Cómo califica su experiencia de comida? / How do you rate your meal experience?



Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.

A los fines de visualizar la calidad ofrecida y la satisfacción de los turistas de salud encuestados, de manera rápida y gráfica, se ha elaborado una matriz de actuación sobre la situación del servicio en general recibido, basándose en las valoraciones de excelencia sobre las expectativas de los turistas (importancia) y la percepción recibida del servicio (satisfacción). Para interpretar el gráfico se ha dividido en cuatro cuadrantes con diferentes indicadores:

1

- **Área de factores a vigilar a largo plazo.** Se sitúan los aspectos que se encuentran por debajo de la media de importancia y satisfacción. Son elementos que deben mejorarse, pero no son prioritarios para el turista de salud, por lo que su optimización no tiene que ser inmediata.

2

- **Área de factores a vigilar a corto plazo.** Este cuadrante engloba aquellos aspectos situados por encima de la media de importancia, pero se encuentran por debajo de la media en satisfacción. Son factores relevantes para el turista de salud, ya que es importante mantenerlo satisfecho.

3

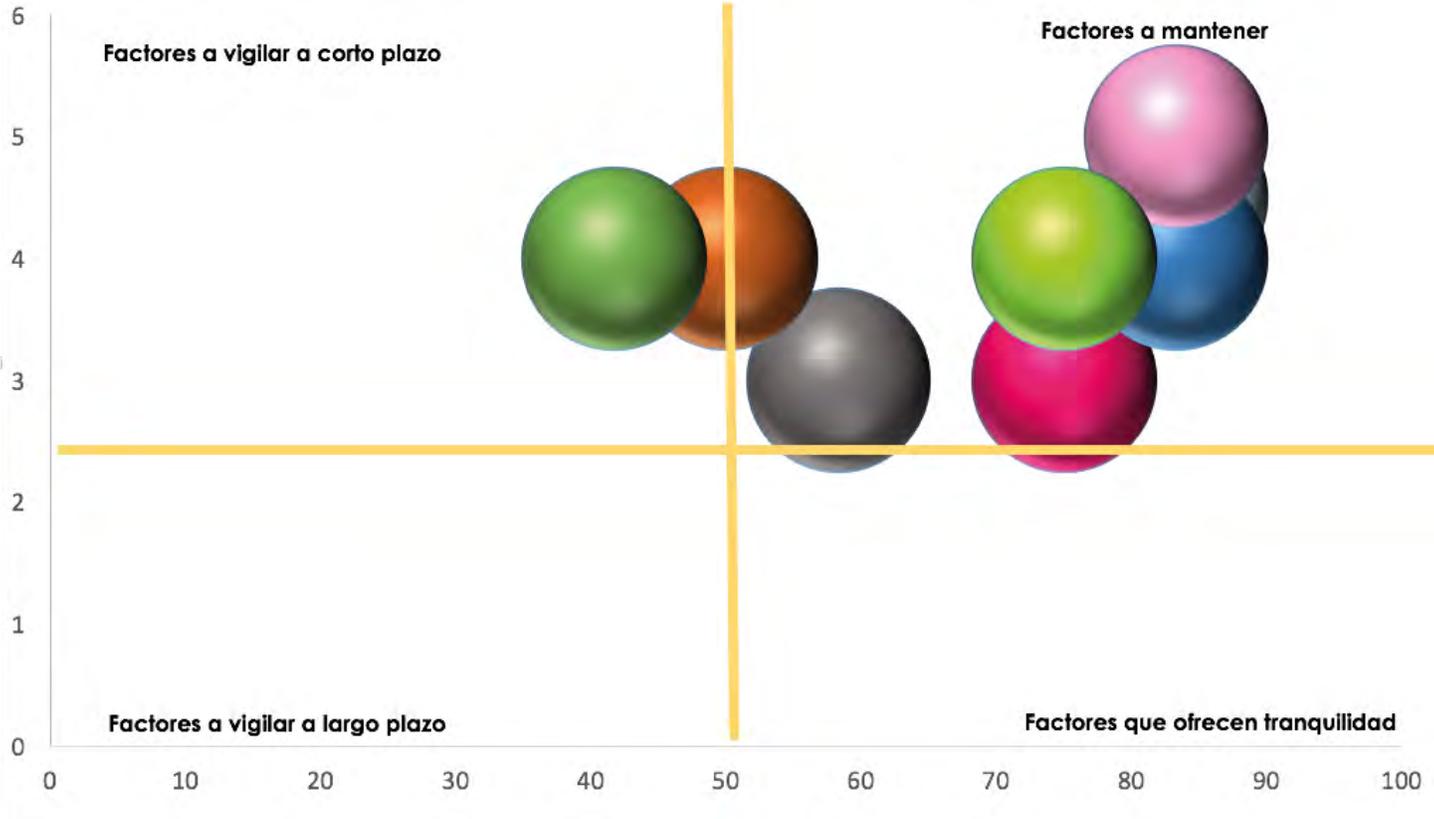
- **Área de factores que ofrecen tranquilidad.** Se agrupan aquellos aspectos que se sitúan por debajo de la media en importancia, pero por encima de la media en satisfacción. Son elementos en los que un mantenimiento sería suficiente.

4

- **Área de factores a mantener, área óptima.** Se encuentran los aspectos cuya importancia y satisfacción, superan la media. Son aspectos para los cuales se debe mantener su posición.

En el eje vertical, se representa la importancia que tiene cada variable analizada en la imagen global, que el turista de salud experimentó en su visita a República Dominicana; y, en el horizontal, el grado de satisfacción de cada una de ellas.

% Satisfacción turistas de salud en RD



Fuente: RGA con base a los resultados obtenidos en la tabulación de las encuestas online a los turistas de salud.

El círculo verde oscuro representa la satisfacción experimentada en el aeropuerto y el círculo marrón relativo al transporte, siendo factores de importancia que reportan satisfacción por debajo de la media, los cuales se encuentran en el cuadrante de vigilancia a corto plazo. Esto quiere decir que, son aspectos que influyen notablemente en la imagen del destino y deben ser reforzados.

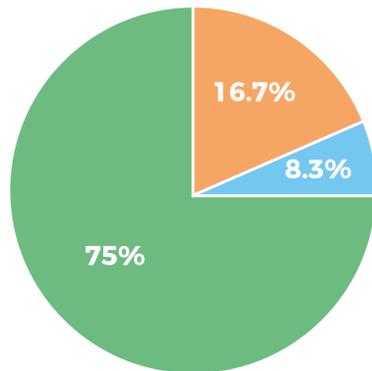
En cuanto al círculo gris, corresponde a la satisfacción del servicio de comida, que, aunque tiene menos importancia que la experiencia aeroportuaria y de transporte, debe dársele cierto esmero, para que contribuya a consolidar el destino.

Los demás círculos se relacionan con: alojamiento, atención médica, departamento internacional, facilitador y atención en el centro de salud; todos son de gran importancia porque su conjunto permite la satisfacer las expectativas del motivo de viaje específico, al presentar niveles de satisfacción por encima de la media se encuentran en el cuadrante superior derecho, que indica que dichos factores deben mantenerse y mejorarse progresivamente.

• **Calificación de la experiencia global:**

De manera integral, los encuestados califican la experiencia global en República Dominicana durante el viaje, en 75 % de excelencia.

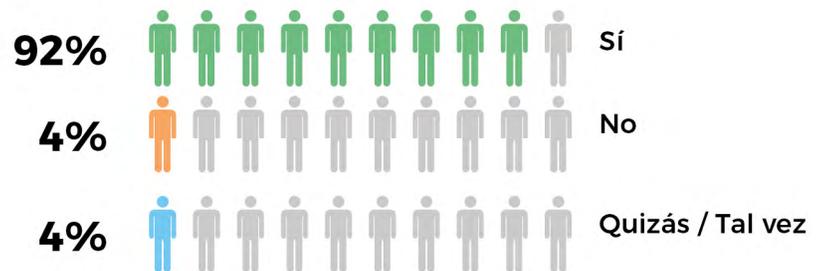
¿Cómo califica su experiencia global en RD durante su viaje de salud? / How do you rate your overall experience in DR during your health trip



Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.

Por lo que, recomendarían en 92 % los servicios de turismo de salud en la República Dominicana.

Recomendación RD



Fuente: RGA según datos resultantes de este Estudio.



4.4. PERFIL DEL TURISTA DE SALUD

Se puede determinar el siguiente perfil:

- **Motivación:**

- Prioriza la seguridad en destino, la accesibilidad (evitar listas de espera o acceso a tratamientos no disponibles en su país de origen).
- El precio debe ser competitivo, pero no es la principal motivación, excepto para los clientes colectivos (aseguradoras, empresas) y algunos tratamientos (odontología, estética, entre otros).
- La calidad de la oferta y confidencialidad de los resultados.

- **Poder adquisitivo medio-alto:**

- El gasto medio es superior a otros segmentos de turistas.
- El gasto medio diario de este cliente es entre 6 y 10 veces mayor que el de cualquier otro visitante.

- **Edad:**

- En gran medida, mayores de 40 años, que

buscan cirugías plásticas, diagnósticos y tratamientos, patologías cardíacas, traumatología, urología, prótesis de caderas y rodillas, entre otros.

- En menor medida, se observa un segmento de jóvenes, atraídos por los tratamientos estéticos y dental.

- **Estancia media:**

- Generan estancias más prolongadas que el turista con otros motivos vacacionales (se estima que un promedio de 10 a 20 días).

- **Hábitos de consumo:**

- En mayor grado, un dominicano ausente y residente, principalmente, en Estados Unidos.
- En menor grado, un turista consumidor de oferta complementaria, relacionada con atractivos naturales, cultura y gastronomía.

4.5. VÍAS DE CAPTACIÓN DE LOS PACIENTES INTERNACIONALES



La captación es la búsqueda de clientes potenciales que tenemos que convertir en turistas de salud. El proceso de captación ha de ser un trabajo constante, aunque se pueden realizar campañas específicas en momentos puntuales o cuando las necesidades del negocio así lo requieran.

No obstante, a la fecha, las vías de captación de los pacientes internacionales relativos al turismo de salud en República Dominicana se fundamentan en:

1 Individualmente, a través de las páginas web de los centros de salud y redes sociales.

2 Facilitadores médicos, tour operadores especializados en turismo de salud y bienestar.

3 Acuerdo con otras instituciones como empresas autofinanciadas y third party administrators (TPA).

4 Guía de Turismo de Salud y Bienestar de la República Dominicana.

5 Promoción boca a boca sobre todo en la población de dominicanos ausentes radicados en Estados Unidos.





CAPÍTULO V

ASPECTOS INSTITUCIONALES A NIVEL NACIONAL





5.1. ALIANZAS PÚBLICO-PRIVADAS

En líneas generales, una asociación público-privada⁶⁵, se refiere a un acuerdo entre el sector público y el sector privado, en el que parte de los servicios o labores que son responsabilidad del sector público, es suministrada por el sector privado, bajo un claro acuerdo de objetivos compartidos para el abastecimiento del servicio público o de la infraestructura pública. Actualmente, hay un proyecto de Ley de Alianzas Público-Privadas en elaboración.

Para que la República Dominicana sea destino de turismo de salud de clase mundial es esencial trabajar por alianzas público-privadas, que marquen una hoja de ruta hacia ese objetivo. El rol del Estado es fundamental para garantizar las condiciones necesarias de manera que prospere el turismo de salud, no solo desde el punto de vista de la medicina, sino también desde el urbanismo, las condiciones de seguridad, la salubridad e higiene en la población, la marca país y el clima de negocios⁶⁶.

Hay que invertir decididamente en una cadena de valor que propicie un turismo de salud de calidad. Esto solo es posible con el trabajo conjunto de las instituciones públicas, las privadas y las organizaciones no gubernamentales. Es una apuesta segura que nos coloca en la ruta del desarrollo.

Para el desarrollo del turismo de salud y bienestar en la RD, la Asociación Dominicana de Turismo de Salud

(ADTS) ha establecido varias alianzas público-privadas y acuerdos interinstitucionales, entre los más relevantes se encuentran:

- Consejo Nacional de Competitividad.
- Centro de Resolución Alternativa de Conflictos de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo.
- Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana.
- AF Comunicación Estratégica.
- Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Cuerpo Consular Acreditado en la República Dominicana.
- Centro de Exportación e Inversión de la República Dominicana (CEI-RD).
- Coalición de Servicios de la República Dominicana (CSRD).

De igual manera, la ADTS es entidad miembro del Consejo de Directores de la Asociación Nacional de Hoteles y Turismo de la República Dominicana (ASONAHORES).

Resulta clave que, el Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de Turismo apoyen y lideren esta iniciativa bajo alianzas público-privadas con el fin de que se fomenten sinergias, innovación y competitividad.



⁶⁵ World Bank Group, "¿Qué son las asociaciones público-privadas?", *World Bank Group*, (febrero 2017), <https://ppp.worldbank.org/public-private-partnership/es/asociaciones-publico-privadas/definicion>.

⁶⁶ Margarita Cedeño, Vicepresidenta Constitucional de la República Dominicana, cuestionario vía e-mail, agosto 2018.

5.2. ASOCIACIÓN DOMINICANA DE TURISMO DE SALUD



La Asociación Dominicana de Turismo de Salud (ADTS)⁶⁷ es una entidad privada sin fines de lucro que busca posicionar a República Dominicana como destino confiable y preferente para el desarrollo sostenible del turismo de salud y bienestar. Para esto aglutina la cadena de valor del sector, promoviendo las mejores prácticas, transparencia y cumplimiento de normativa local y obtención de certificaciones y acreditaciones internacionales.

La Asociación cuenta con una junta directiva y con un consejo asesor integrado por prominentes personalidades de los sectores salud y turismo. En adición, cuenta con miembros individuales y corporativos que deben cumplir con criterios para su afiliación.

La ADTS trabaja de la mano con asociaciones empresariales, sociedades especializadas, centros de salud y seguros locales e internacionales, entidades acreditadoras, empresas de servicios de bienestar, turísticos, financieros, tecnológicos, farmacéuticos, educativos, legales y gobierno; fomentando alianzas público-privadas, así como transferencia

de conocimientos que impulsen la innovación, modernización y mejora continua de los sectores de salud y turismo.

Su visión es posicionar a la República Dominicana como un país líder en turismo sostenible de salud y bienestar, dentro de la región de América Latina y el Caribe.

Su misión es informar, asesorar, brindar servicios de apoyo y conectar al público nacional y extranjero con servicios de salud y bienestar de calidad en la República Dominicana.

Esta institución viene realizando de forma bianual el Congreso Internacional de Turismo de Salud y Bienestar en el país; para este año 2018 se llevó a cabo su cuarta edición. Estos eventos, organizados por la ADTS, son una "importante herramienta de promoción del destino, captación de Inversión Extranjera Directa (IED) y relacionamiento con entidades acreditadoras, seguros internacionales y de viajeros, así como centros de salud de diferentes latitudes".

La ADTS considera que el principal reto que enfrenta la República Dominicana para colocarse como un destino de turismo de salud competitivo, es garantizar la calidad y seguridad de la oferta de servicios. Como país se debe hacer un esfuerzo mayor para fortalecer la calidad y regulación en todo el sistema de salud, por lo que es esencial que se combata el intrusismo y se cumplan de manera universal los criterios locales de habilitación, membresías a sociedades especializadas, protocolos de manejo y prevención de infecciones.

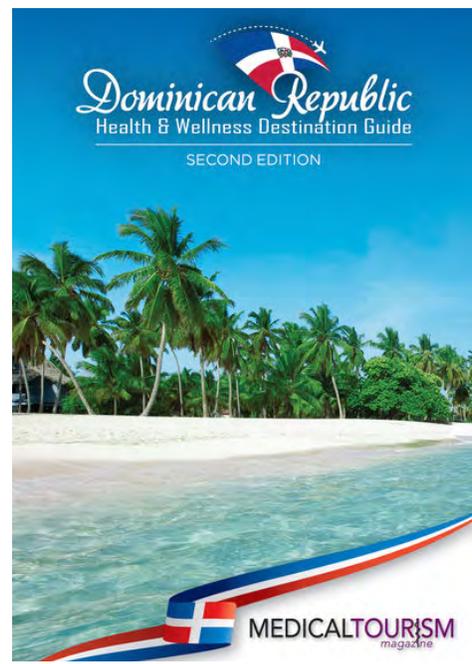
La Asociación ha publicado dos ediciones de la Guía de Turismo de Salud de República Dominicana, en conjunto con la Medical Tourism Association y AF Comunicación Estratégica, como agencia encargada de la coordinación de contenido local, en la cual figuran los centros de salud y profesionales de la industria, con los avales para prestar estos servicios.

⁶⁷ A. Cambiaso R, entrevista personal, 2018.

La publicación enseña, paso a paso, cómo y dónde recibir atención de salud en nuestro país, presupuesto estimado, procedimientos más populares, lugares ideales para recuperarse e inquietudes más frecuentes que pueda tener un viajero potencial (<http://dominicanrepublic.medicaltourism.com/>).

Por otra parte, la revista oficial de la ADTS Caribbean Health Travel Magazine, constituye una herramienta de promoción de los integrantes de la cadena de valor del turismo de salud dominicano y es un medio que debe fortalecerse por su importante misión.

De igual forma, han surgido medios especializados digitales en turismo de salud y bienestar en el país, como es el caso de DoHealthWell (<https://www.google.com.do/amp/s/dohealthwell.net/amp/>), que dirige sus esfuerzos comunicacionales en inglés a los mercados norteamericanos, canadiense y de las islas del Caribe.



Nota: Imagen tomada del internet a fines de ilustración.



5.3. DIRECCIÓN DE TURISMO DE SALUD DEL MINISTERIO DE TURISMO

El Ministerio de Turismo, como la entidad catalizadora del sector turístico de la República Dominicana cuenta con la Dirección de Turismo de Salud y Bienestar, que se encarga de promover este nicho de mercado, alineado con las metas presidenciales y de desarrollo nacional, fomentando mejoras en el sistema de salud y, a su vez, incentivando las acreditaciones internacionales, creación de empleos y captación de divisas e inversión extranjera.

La Dirección de Turismo de Salud y Bienestar fue concebida con la visión de trabajar en marco regulatorio, crear el Consejo Nacional de Turismo de Salud adscrito al Ministerio de Salud Pública junto a actores clave,

además de definir los criterios que deben cumplir los prestadores de servicios para el turismo de salud.

No obstante, se requiere: crear incentivos que estimulen la inversión y facilidades para asegurar los procesos de capacitación, promover la construcción de alianzas público-privadas, realizar una campaña de promoción nacional e internacional y definir de manera conjunta una estrategia de captación de usuarios extranjeros y nacionales residentes en el extranjero.

Actualmente la Dirección de Turismo de Salud y Bienestar no cuenta con presupuesto y la Dirección de Promoción no promociona el segmento turismo de salud.

Por otra parte, MITUR tiene Oficinas de Promoción Turística Internacionales (OPTs) distribuidas en diferentes países en Norteamérica, Suramérica, el Caribe, Europa, Asia y Oceanía; las cuales contribuyen en las labores de promoción de la oferta turística de la República Dominicana.

MITUR cuenta con gran liderazgo regional y muestra fortaleza de una actividad turística consolidada y experimentada. Turismo de Salud es clave para la diversificación de la oferta turística en consonancia con la meta presidencial.



CAPÍTULO VI

OPORTUNIDADES Y DESAFÍOS EN EL PAÍS





6.1. OPORTUNIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO DE SALUD

El turismo de salud y bienestar de alta calidad tiene un gran potencial y efecto transversal, por lo que motivar su desarrollo a gran escala de forma planificada y regulada pudiera incidir en:

- El fortalecimiento de la medicina local. Al contar los centros de salud con certificaciones y acreditaciones internacionales, estándares y protocolos, el servicio médico se mejoraría, a beneficio de la población local, principales usuarios de estos.
- El incremento de la competencia entre los centros de salud.
- La competencia sana y ética por calidad y resultados debería ser la que surja entre los centros de salud privados y públicos.
- El desarrollo de nuevos centros de salud y bienestar. Crear nuevos centros de salud e instalaciones de bienestar de excelencia, siguiendo los estándares internacionales, potenciaría la oferta de servicios médicos en el país e incrementaría la capacidad instalada del sector salud.
- La captación de divisas e inversión extranjera. La Inversión Extranjera Directa (IED) permite crear vínculos duraderos con fines económicos y empresariales de largo plazo en el sector, los cuales representan un efecto positivo en el ambiente productivo, en vista de que se materializa la generación de empleos, el incremento del ahorro, la captación de divisas; así como, el estímulo a la competencia, a la transferencia de nuevas tecnologías y el impulso de las exportaciones.
- La transferencia de tecnología y conocimientos. Como mecanismo imprescindible para adquirir nuevos conocimientos, hoy día es de suma importancia la transferencia de tecnología, que se vería afianzada en el perfeccionamiento de la calidad de los profesionales médicos y técnicos.

- Nuevos empleos para profesionales y técnicos. A mayor cantidad de centros de salud y bienestar de excelencia, serán requeridos médicos especialistas calificados y bien remunerados, que revertiría la fuga de cerebros a otros países.

- El fomento del turismo residencial de retiro y adquisición de segundas viviendas. Se trata de una modalidad de bienes raíces, orientada al turismo que promueve la adquisición de segundas viviendas en destinos turísticos seguros, especialmente dirigidos a segmentos de mercado de retirados o jubilados; lo cual, al tener centros de salud de excelencia, se cumple con uno de los requerimientos principales de este tipo de propiedad.
- Generar encadenamientos productivos y captar nuevos mercados.

Los encadenamientos productivos favorecen la creación de enlaces entre los distintos conjuntos de empresas que componen el sector de turismo de salud, según sus capacidades, con el fin de que las empresas ganen competitividad en los mercados.

Los vínculos comerciales entre los centros de salud, las empresas de servicios complementarios y las aseguradoras, entre otras, permiten promover, mejorar y estabilizar los servicios médicos, en busca de altos niveles de flexibilidad, adaptabilidad y garantía de calidad.

Los encadenamientos productivos, la competitividad, la productividad basada en la innovación, la calidad de los servicios médicos y la internacionalización de las empresas, son los cinco ejes principales de la política requerida para que se conquisten nuevos mercados, se desarrolle el turismo de salud y se consolide la República Dominicana como un destino de marca mundial.

El turismo de salud es un proyecto de nación, por lo que requiere cada vez más mayor apoyo gubernamental y privado e integración multisectorial y promoción.



6.2. DESAFÍOS O RETOS PARA EL DESARROLLO DEL TURISMO DE SALUD EN REPÚBLICA DOMINICANA

La competitividad turística de un Estado se refiere al conjunto de habilidades y capacidades que le permiten alcanzar sus objetivos en un marco de competencia, generando así desarrollo económico y social en su territorio.

Esto implica tres conceptos básicos:

- **Rentabilidad:** generar riqueza a través del uso eficiente y eficaz de los recursos.
- **Sostenibilidad:** asegurar que el desarrollo se logre en equilibrio con los recursos ecológicos, sociales y económicos del país.
- **Comparabilidad:** definir conceptos medibles y consistentes que sean comparables a través del tiempo y el espacio.

Por lo tanto, para lograr la mejora de la competitividad del turismo de salud en la RD hay que enfrentarse a ciertos desafíos o retos, tales como: consenso de todos los actores, excelencia en los prestadores de servicios de salud, ética y responsabilidad de los especialistas médicos, coordinación de acciones coherentes que permitan el desarrollo sostenible de la actividad.

En tal sentido, se han identificado diez (10) grandes retos o desafíos a enfrentar para el desarrollo sostenible del turismo de salud en República Dominicana y que se representan en el gráfico siguiente:

Retos o desafíos del turismo de salud en República Dominicana



- # 1 **Marco regulatorio y de incentivos:**
- Normativa legal específica, eficiente y competitiva.
 - Seguro de responsabilidad civil para centros médicos y profesionales del sector salud.
 - Desarrollo de un sello de calidad local para proveedores calificados.
 - Sistema de cobertura de riesgos.
 - Implementación del sello de calidad local para turismo de salud.
 - Implementación de una estrategia nacional de desarrollo para el turismo de salud y bienestar.

- # 2 **Centros de Salud y Bienestar:**
- Centros de salud de excelencia, equipados de alta tecnología con acreditaciones locales e internacionales.
 - Zonas y entornos hospitalarios acondicionadas y reglamentadas, seguros y señalizados, libres de humo y contaminación; de manera de brindar una imagen adecuada al área circundante de los centros de salud.
 - Accesibilidad en los centros de salud y los entornos.
 - Oferta de hospitales públicos de calidad.
 - Protocolos de atención y mayor vigilancia de enfermedades febriles tropicales e infecciosas.
 - Prevención de la salud en la población local.
 - Mejoramiento de los indicadores de salud nacional.
 - Data estadística confiable.
 - Departamentos internacionales de excelencia.

- # 3 **Portabilidad médica:**
- Tecnología y portabilidad de la información médica.
 - Manejo adecuado del expediente médico.
 - Seguridad y confidencialidad de la información.

- # 4 **Recursos Humanos:**
- Médicos especialistas certificados.
 - Personal técnico y enfermeras con capacidades mejoradas.
 - Personal de salud y turismo sensibilizado sobre la atención que amerita esta actividad turística especializada.
 - Brecha tecnológica reducida.
 - Médicos extranjeros de especialidades deficitarias con Exequatur provisional que sirvan de multiplicadores de conocimiento para favorecer el avance de la medicina local.

- # 5 **Promoción del destino:**
- Icono marca del turismo de salud en República Dominicana.
 - Página web Turismo de Salud República Dominicana con todos los servicios.
 - Promoción de los productos de turismo de salud y bienestar en eventos, ferias y otros.
 - Personal de las Oficinas de Promoción Turística Internacional capacitado sobre la información de los productos de turismo de salud.
 - Falta de presupuesto y estrategias de promoción de los servicios avalados a nivel internacional.
 - Guía de Turismo de Salud y Bienestar actualizada y con apoyo del sector gubernamental.



6

Potencial de inversión:

- Incentivos fiscales.
- Alianzas público privadas para nuevas inversiones.
- Promoción de inversión extranjera directa, dirigida al sector de turismo de salud.
- Participación en las ferias de inversionistas.
- Equipos médicos de alta tecnología, con valor asegurable por las empresas aseguradoras.

7

Atractivos turísticos y servicios complementarios:

- Atractivos turísticos integrados con los servicios médicos, para desarrollar productos diferenciadores.
- Productos de bienestar o wellness complementados con servicios médicos.
- Productos de bienestar o wellness asociados al termalismo.

8

Accesibilidad y seguridad:

- Accesibilidad arquitectónica en los centros de salud.
- Accesibilidad urbanística, principalmente en los entornos de los centros de salud.
- Accesibilidad en el transporte y en los alojamientos.

9

Idiomas extranjeros:

- Nivel de bilingüismo fortalecido en todo el personal médico, técnico y complementario.

10

Acción gubernamental:

- Declaratoria del turismo de salud y bienestar como prioridad nacional.
- Acuerdos interinstitucionales efectivas entre Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Turismo.
- Necesidad de la conformación del Consejo de Turismo de Salud de la República Dominicana.
- Alianzas público-privadas, locales e internacionales.
- Data estadística confiable, obtenida de los puntos de entrada al país y separación del motivo de viaje, especificando el turismo de salud como uno solo.
- Seguro básico de emergencia para todo turista que ingrese al país.
- Zonas francas de salud desarrolladas.
- Economías colaborativas desarrolladas a nivel regional.
- Ayuntamientos comprometidos con los entornos hospitalarios y la creación de áreas protegidas y parques públicos destinados para el ejercicio y bienestar.
- Manejo y ordenamiento territorial bajo el concepto de ciudad saludable.



CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES



Luego de analizar objetivamente las informaciones obtenidas por los actores claves, las investigaciones y las inferencias realizadas, se puede afirmar que la República Dominicana tiene un gran potencial para el desarrollo sostenible del turismo de salud y bienestar, del cual ha hecho avances importantes.

1 Con relación al contexto internacional del turismo de salud.

El turismo como actividad presenta una franca perspectiva de crecimiento a nivel mundial, al igual que el nicho especializado de turismo de salud; el cual está íntimamente relacionado con el envejecimiento poblacional y la tendencia de los pacientes de procurar tratamientos estéticos y médicos costo-efectivos.

Los principales mercados de turismo médico de América Latina son: México, Costa Rica, Colombia, Brasil, Cuba, Panamá y República Dominicana. Resaltando también países como: Tailandia, Singapur, Israel, India, entre otros.

Los servicios médicos mayormente buscados por los turistas de salud son: tratamientos odontológicos e implantes dentales; cirugía general, plástica, cardiovascular y ortopédica, oftalmología, infertilidad, tratamientos para el cáncer, cirugía de pérdida de peso; consultas y chequeos ejecutivos.

En el ámbito del bienestar, los servicios más demandados son los relacionados con vida y alimentación saludable, yoga, spa, meditación, hidroterapia y cosmeatría, entre otros.

Colombia, Panamá, Costa Rica, Nicaragua y México tienen hospitales con acreditaciones internacionales, especialmente con Joint Commision International, y han desarrollado políticas y alianzas públicas y privadas para impulsar el turismo de salud.

2 Respecto al turismo de salud en República Dominicana.

República Dominicana es un país de la región de América Latina y del Caribe (ALC), que ha experimentado un fuerte crecimiento económico en las últimas décadas, siendo el turismo el sector económico más importante. Según el “Medical Tourism Index” que es un ranking bianual que toma en consideración 41 países, en los cuales se desarrolla el turismo médico, en el 2016-2017 el país ocupó la posición general número 15.

De igual manera, República Dominicana ha dado un salto favorable tanto cualitativo como cuantitativo en la oferta de los prestadores de salud del sector público y privado. Los centros de salud que asisten a los turistas de salud en RD son: hospitales privados con tecnología de vanguardia y centros de cirugía plástica y odontología, teniendo poca uniformidad de los estándares establecidos. Y, actualmente, ninguno de ellos cuenta con acreditaciones internacionales. Sin embargo, algunos están en proceso con: Accreditation Canada y Joint Commision International. A excepción, del Instituto Espaillat Cabral (clínica oftalmológica) que cuenta con la primera acreditación internacional de calidad en salud en el país, denominada Healthcare Facilities Accreditation Program (HFAP).

En el 2018, según los resultados de este estudio, se recibieron por turismo de salud alrededor de 47,725 pacientes internacionales en República Dominicana. De manera adicional, en el país se asistieron cerca de 69,550 pacientes extranjeros por concepto de medicina turística, que comprende a los turistas convencionales, a quienes durante su estadía se les presentó una situación de urgencia o emergencia o consulta médica. Por lo que, se deduce que, por estos conceptos en su conjunto en el 2018, se atendieron 117,275 pacientes internacionales. Esta estadística no incluye los viajeros que vinieron al país por bienestar.

En el proceso de recolección de datos se pudo constatar que existe un índice importante de subregistro en lo que se refiere a procedimientos de cirugía plástica, donde predomina la economía informal y la promoción de los servicios por medio de redes sociales.

El crecimiento del turismo médico en República Dominicana la coloca en una posición de competidores con otros mercados de relevancia, lo que ha favorecido al advenimiento de prácticas desleales como campañas internacionales de descrédito.

El 911 Sistema Nacional de Atención a Emergencias y Seguridad dispone de asistencia permanente a emergencias en español, inglés y creole, lo que resulta un importante complemento para la seguridad del destino. Sin embargo, su portal web sobre la información general solo está en español, lo que dificulta el acceso oportuno y el conocimiento del servicio para los turistas que visitan a República Dominicana, si se les presenta una situación de emergencia.

Para que, el turismo de salud y bienestar se desarrolle adecuadamente en el país, se requiere fortalecer las alianzas público-privadas, mejorar los entornos hospitalarios, diseñar programas de capacitación para los prestadores de servicio de turismo de salud, establecer un marco regulatorio eficiente y competitivo, que permita fortalecer la transparencia, calidad y seguridad de los servicios que brinda la cadena de valor del turismo médico dominicano.

3 Sobre la oferta de turismo de salud en República Dominicana.

La oferta de turismo de salud en el país se localiza primordialmente en cinco ciudades: Santo Domingo, Bávaro-Punta Cana, Santiago, Puerto Plata y La Romana; conformada a partir de centros de salud privados, dotados con equipos de alta tecnología, que ofrecen servicios médicos para pacientes internacionales, apoyados por sus departamentos internacionales.

Los principales servicios ofrecidos en RD son: tratamientos odontológicos, cirugía estética, consultas y diagnósticos, cirugía ortopédica y cardiovascular, tratamientos oncológicos y consultas y cirugías oftalmológicas, entre otros.

Las tarifas de estos servicios dependen del tipo de asistencia y oscilan entre US\$ 350 hasta US\$ 12,250, según informaciones emanadas por los prestadores de servicios de salud.

Se destaca la calificación del personal médico en República Dominicana como alta, sin embargo, es de gran importancia contar con un sistema efectivo de recertificaciones médicas para especialistas que garantice su actualización. En cuanto a la calificación del personal técnico, se evaluó con un nivel medio-bajo; entre otros factores por su nivel bajo de actualizaciones y muy bajo nivel de bilingüismo.

Por otra parte, se denota un aumento paulatino del número de facilitadores de turismo médico y de establecimientos de alojamiento especializado, tales como: Hoteles Wellness y de Casas de Recuperación.

Se considera importante resaltar, la importancia de la transferencia de tecnología y adopción del expediente médico electrónico, así como disponer de herramientas que garanticen la privacidad y seguridad de la información médica.

Es de gran relevancia el involucramiento de universidades y otras instituciones de formación técnico profesional, para formar recursos humanos acordes con las necesidades actuales de los sectores salud

y turismo y de manera específica desarrollar diplomados, maestrías y talleres orientados a capacitar la cadena de valor del turismo de salud.

En el país no existe un mecanismo que facilite captar talento internacional técnico y profesional para áreas poco desarrolladas y nuevas especialidades que permitan contar con recursos humanos con gran capacidad de innovar y replicar estos conocimientos.

El turismo de salud en República Dominicana, en el 2018, generó ingresos promedio considerados por Doscientos sesenta y cinco millones ciento treinta y dos mil quinientos dólares americanos (US\$ 265,132,500.00), según estimaciones e inferencias realizadas con la información primaria suministrada por los prestadores de servicios de salud.

La potencialidad del turismo médico en República Dominicana ha motivado nuevas inversiones nacionales e internacionales, que han identificado oportunidades de negocio. Sin embargo, es requerido fortalecer la seguridad ciudadana y señalar adecuadamente los entornos de los centros de salud y que estén libres de contaminación visual, ruidos y desechos: ya que estas situaciones atentan contra el desarrollo sostenible del sector y los inversionistas, así como la satisfacción de los pacientes.

4 Sobre la demanda de turismo de salud en República Dominicana.

La demanda de servicios médicos de turismo de salud en República Dominicana se basa en pacientes internacionales procedentes de las Islas del Caribe, Estados Unidos y Canadá, con una gran incidencia por los dominicanos ausentes.

Según los resultados de la encuesta online, aplicada a turistas de salud que recibieron asistencia médica en el país, puede concluirse que el nivel de satisfacción es bastante alto, no tanto por la experiencia en el aeropuerto ni por los servicios de transporte.

5 En relación con los aspectos institucionales para el turismo de salud en República Dominicana.

El órgano rector del sector salud de la República Dominicana, tanto para pacientes nacionales como internacionales es el Ministerio de Salud Pública. Actualmente, está en curso la iniciativa de fortalecer la institucionalidad relacionada con el turismo de salud mediante la conformación del Consejo Nacional de Turismo de Salud, integrado por: Ministerio de Salud Pública, Ministerio de Turismo, Asociación Nacional de Hoteles y Turismo, Asociación Dominicana de Turismo de Salud, Colegio Médico Dominicano.

Existe un marco legal de salud y otro de turismo en RD; sin embargo, no hay uno específico para normar la actividad de este sector del turismo; actualmente se está en proceso de elaboración un anteproyecto de ley. Se cuenta con varias resoluciones para el sector salud, especialmente la concerniente a la habilitación de los prestadores de servicios de salud; siendo relevante el hecho de que más del 50% de los mismos no están habilitados en el país por el Ministerio de Salud Pública. Para fomentar proyectos de turismo de salud, el Consejo de Fomento Turístico (CONFOTUR), basado en la Ley No. 158-01 y sus modificaciones emitió la Resolución No. 49-2014.

Es prudente establecer y cumplir los plazos para los tiempos de permisología y habilitación de establecimientos de salud, con miras a crear un entorno competitivo y propicio para que se genere mayor inversión local y extranjera directa en el sector. Además, es preciso fortalecer la habilitación de otro tipo de proveedores, tales como: las casas de recuperación; combatir intrusismo; agilizar las inspecciones, la permisología, los registros sanitarios y modernizar su plataforma tecnológica.

Asimismo, es importante fortalecer los mecanismos de control de calidad e inspección del sector público con respecto a los centros de salud, industria farmacéutica, dispositivos médicos, prótesis y otros insumos propios del sector.

Resulta fundamental mejorar los mecanismos para el control de enfermedades febriles tropicales e infecciones, asociadas a la atención de la salud.

La Ley General de Salud requiere ser actualizada, acorde con las experiencias y debilidades que se han hecho evidentes desde su implementación. Dicha legislación tiene oportunidades de mejora en lo que respecta al fortalecimiento de la calidad y seguridad de la oferta de servicios de salud, no contempla el turismo de salud como actividad y no incluye las sociedades médicas especializadas, por lo que médicos generales dotados de un exequátur pueden legalmente realizar procedimientos especializados para lo que no están capacitados. De igual forma, ha quedado rezagada en cuanto al manejo de la responsabilidad civil médica.

También, se debe ponderar el requerimiento de un seguro de responsabilidad civil, o un sistema de cobertura de riesgos, protección y salvaguarda de los consumidores en el tema de salud y para de esta forma también descargar parte de la presión sobre los propietarios y médicos, y trasladar el riesgo a los sistemas de seguros y reaseguros.

De igual forma, se requiere regular e incentivar la telemedicina, por las ventajas que representa en cuanto a transferencia de conocimientos, segundas opiniones remotas y continuidad de la atención en lo que respecta al turismo de salud.

Se exhorta a valorar la realización de alianzas estratégicas entre los organismos reguladores y entidades de acreditación internacional para apalancar a República Dominicana con su experiencia de éxito en otros países y facilitar e incentivar los procesos de Certificación y Acreditación Internacional, en miras de favorecer la calidad y seguridad de los servicios de salud para locales y extranjeros.

6 Sobre la oportunidades y desafíos del turismo de salud en República Dominicana.

Las oportunidades que presenta el turismo de salud para el país son: fortalecimiento de la medicina local, incremento de la competencia sana e innovación entre los centros de salud e industria de la hospitalidad, potenciales nuevos mercados y el desarrollo de nuevos emprendimientos, captación de divisas e inversión extranjera, transferencia de tecnología y conocimientos, creación de empleos para profesionales y técnicos, fomento del turismo residencial de retiro, entre otros beneficios y encadenamientos productivos.

Para lograr el desarrollo de este turismo en República Dominicana se consideran diez (10) grandes retos o desafíos relacionados con: marco regulatorio y de incentivos, centros de salud y bienestar bajo estándares internacionales, tecnología, seguridad y portabilidad de la información médica, recursos humanos competitivos y actualizados, promoción sostenible del destino, maximizar el potencial de inversión, calidad de los atractivos turísticos y servicios complementarios, accesibilidad, bilingüismo y acción gubernamental.

Sin embargo, se hace necesario considerar ciertos aspectos imprescindibles para fortalecer la actividad y así, el país consolidarse como un destino de turismo de salud competitivo y de clase mundial. En tal sentido, se recomienda que el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar y las autoridades correspondientes revisen, adapten, aprueben e implementen las propuestas sobre la Estrategia Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, así como el sello de calidad que identifica a los proveedores calificados para el turismo de salud, en miras de crear un entorno competitivo y sostenible.



CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES



Considerando la necesidad de definir una ruta crítica para el desarrollo del turismo de salud y bienestar, se recomienda la aprobación e implementación de una Estrategia Nacional para el Turismo de Salud y Bienestar en la República Dominicana, para la puesta en marcha de un plan de trabajo conjunto. Dicha Estrategia es un marco de referencia en el que se establecen las prioridades para lograr el avance de la actividad en el país, y que puede servir, además, como un instrumento de planificación.

En dicho documento se encuentran las recomendaciones específicas, producto de este estudio, pero en forma de objetivos, metas y líneas de acción. En tal sentido, se presenta en el Anexo I, el borrador de dicha Estrategia, como un aporte de esta Consultoría.

Es imprescindible, para fortalecer el Turismo de Salud y Bienestar la conformación del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar con la participación activa del Ministerio de Salud Pública, el Ministerio de Turismo y la Asociación Dominicana de Turismo de Salud y Bienestar, la captación de talento técnico local e internacional en áreas deficitarias y así como la implementación del sello de calidad que identifica a los proveedores calificados para el turismo de salud y la necesidad imperante de mejorar los entornos hospitalarios.

Sin embargo, cabe resaltar que se hace necesario definir una metodología y un mecanismo de recopilación de datos estadísticos relativos al turismo de salud y bienestar que permita a los actores y reguladores del sector, tomar decisiones en tiempo real e impulsar mejoras basadas en información confiable.

En tal sentido, se propone que en los aeropuertos y hoteles se incluya dentro de las plantillas de información de viajeros si su viaje es por motivos de turismo de salud y bienestar.

De igual forma que el turismo de salud sea tomado en consideración dentro de las estadísticas del Banco Central, Ministerio de Turismo, Ministerio de Salud, entre otras entidades oficiales.

Resulta favorable que los centros de salud que oferten servicios de turismo de salud cuenten con un protocolo transparente e uniforme que les permita cuantificar, diferenciar y compartir data estadística actualizada, para lo que se sugiere:

1 El uso de un formato o planilla estadística estandarizada donde se separen los servicios médicos ofrecidos a los turistas de salud y a los turistas convencionales que le surgen eventualidades médicas, es decir clasificar los servicios según Turismo Médico y Medicina Turística, así como por tipo de servicio.

2 Actualizar la información de cada centro de salud, en cuanto: al estado de la habilitación de la institución y de los médicos especialistas facultados, número de quirófanos, número de camas disponibles, disponibilidad de camas UCI, porcentaje de utilización. Se recomienda utilizar el instrumento del perfil del centro de salud aplicado para este Estudio, que se adjunta (Anexo II) al presente en miras de conocer y monitorear la capacidad instalada del sector.

3 Este perfil puede estar colgado en la página Web de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, para que se vayan actualizando las informaciones y cada seis meses, la ADTS pueda publicar unas estadísticas de la situación del Turismo de Salud y algunos datos de la Medicina Turística de RD.

ANEXO I

PROPUESTA DE LA ESTRATEGIA NACIONAL PARA EL TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR DE LA REPÚBLICA DOMINICANA



ESTRATEGIA NACIONAL PARA EL TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR EN REPÚBLICA DOMINICANA 2019-2023

ANTECEDENTES

La República Dominicana tiene un gran potencial para el desarrollo del Turismo de Salud y Bienestar, por su ubicación estratégica, sus atractivos y sus avances en la materia. El turismo de salud es una actividad en pleno crecimiento a nivel internacional, íntimamente relacionado con la globalización de los servicios de salud, el envejecimiento poblacional y la tendencia de los pacientes de procurar tratamientos estéticos y médicos accesibles y costo-efectivos.

El Turismo de Salud requiere desarrollarse bajo reglas claras y concatenadas, considerando que implica un conjunto de acciones de dos sectores diferentes, pero que perfectamente se conjugan; siempre y cuando se cuente con una estrategia mancomunada.

En ese sentido, se hace imperiosa la necesidad de contar con un sector especializado del turismo y la salud, que sea sostenible en el tiempo y que asegure la calidad de sus servicios médicos, tanto para los dominicanos como para los turistas que le visitan.

En el entendido de la importancia que esto reviste, se han firmado varios acuerdos interinstitucionales para el desarrollo del turismo de salud y bienestar en la República Dominicana, tales como:

- a. Acuerdo de Cooperación Interinstitucional para el desarrollo del Turismo de Salud, entre el Ministerio de Turismo, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el Colegio Médico Dominicano y la Asociación de Hoteles y Turismo de la República Dominicana, en fecha 5 de mayo de 2015.
- b. Acuerdo Interinstitucional con el Centro de Resolución Alternativa de Controversias de la Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo y la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, en fecha octubre de 2015.

Por otra parte, República Dominicana ha establecido Tratados de Libre Comercio que tienen incidencia en el turismo de salud, entre ellos:

1. Tratado de Libre Comercio entre la República Dominicana, Centroamérica y Estados Unidos (DR-CAFTA)

2. Tratado de Libre Comercio entre la República Dominicana y la Comunidad del Caribe (CARICOM-RD)

Igualmente, el país cuenta con un marco regulatorio que incluye leyes y resoluciones que inciden en el tema, a saber:

1. Ley 1-12 que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030, especialmente los Ejes Transversales Tercero y Cuarto.

2. Ley General de Salud 42-01.

3. Ley que crea el Sistema de Seguridad Social 87-0.

4. Ley de Colegiación Médica y su reglamento No. 68-03.

5. Ley No. 541-69 Ley Orgánica de Turismo.

6. Ley 84-79 que modifica la Ley Orgánica de Turismo.

7. Ley 158-01 Ley de Fomento al Desarrollo Turístico (CONFOTUR), modificada por las leyes 184-02, 318-04 y 195-13.

8. Resolución CONFOTUR No. 49 -2014 para fomentar proyectos de turismo de salud.

9. Reglamento 1138-03 para la habilitación de establecimientos y servicios de salud.

10. Resolución 00001-17 que pone en vigencia el Reglamento Técnico para la Habilitación de Establecimientos y Servicios Clínicos y Quirúrgicos.

11. Resolución 0000019-15 sobre la Guía de Diseño Construcción y Acabados arquitectónicos de Establecimientos de Salud.

12. Resolución No. 0000010 sobre protocolos de atención para diversos eventos clínicos.

13. Resolución 000004-13, que pone en vigencia la Política Nacional de Calidad en Salud.

14. Plan Nacional de Calidad en Salud (PLANCAL 2016-2020).

La legislación actual para el desarrollo del Turismo de Salud presenta debilidades, tales como: la desactualización de la Ley de Salud, la ausencia de exigencia de la responsabilidad civil específicamente para los médicos especialistas, el Sistema de Cobertura de Riesgos, la duración de los procesos judiciales, la exigencia de llevar el expediente médico digital, no hay una ley que proteja a los consumidores en el tema de salud, la gestión del riesgo, la inexistencia de salvaguardas, entre otros.

Aun cuando se tienen diversos instrumentos jurídicos relativos a la salud y al turismo, no hay un marco regulatorio específico para el turismo de salud; por lo que sería conveniente establecer unas pautas mínimas de una política pública para el turismo médico.

Se hace necesario definir una ruta crítica para el desarrollo del turismo de salud y bienestar, por lo que una Estrategia Nacional para el Turismo de Salud y Bienestar en la República Dominicana es un marco de referencia en el que se establecen las prioridades para lograr el avance de la actividad en el país, y sirve además como un instrumento de planificación.

VISIÓN

Partiendo de la Visión de la Nación a largo plazo expresada en la Estrategia Nacional de Desarrollo 2030 y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se aspira que la visión del Turismo de Salud y Bienestar sea para el año 2022, la siguiente:

“República Dominicana, un destino de turismo de salud y bienestar de renombre internacional, reconocido como un país confiable y seguro, que promueve servicios médicos de alta calidad y competitivos en el marco del desarrollo sostenible”.

MISIÓN

“Lograr que el turismo de salud y bienestar sea una alternativa consolidada de la oferta turística sostenible de la República Dominicana”.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar el marco legal que fundamenta el desarrollo sostenible del turismo de salud y bienestar en la República Dominicana, a través una hoja de ruta consensuada por todos los actores involucrados.

PRINCIPIOS RECTORES

1. La calidad y la excelencia en la prestación de los servicios médicos, complementarios y de bienestar.
2. La ética profesional, el compromiso médico y altos niveles de empatía hacia el turista de salud, como aspectos fundamentales para brindar servicios diferenciadores.
3. La responsabilidad civil institucional y profesional para enfrentar las situaciones adversas.
4. La sostenibilidad como enfoque de desarrollo bajo su perspectiva multifacética: ambiental, sociocultural, económica y tecnológica.
5. La eficacia y la eficiencia como premisas indispensables para la competitividad.

RETOS

1 Marco regulatorio y de incentivos:

- a. Normativa legal específica, eficiente y competitiva.
- b. Seguro de responsabilidad civil para centros médicos y profesionales del sector salud.
- c. Desarrollo de un sello de calidad local para proveedores calificados.

- d. Sistema de cobertura de riesgos.
- e. Implementación del sello de calidad local para turismo de salud.
- f. Implementación de una estrategia nacional de desarrollo para el turismo de salud y bienestar.
- d. Sistema de cobertura de riesgos

2 Centros de Salud y Bienestar:

- a. Centros de salud de excelencia, equipados de alta tecnología con acreditaciones locales e internacionales.
- b. Zonas y entornos hospitalarios acondicionadas y reglamentadas, seguros y señalizados, libres de humo y contaminación; de manera de brindar una imagen adecuada al área circundante de los centros de salud.
- c. Accesibilidad en los centros de salud y los entornos.
- d. Oferta de hospitales públicos de calidad.
- e. Protocolos de atención y mayor vigilancia de enfermedades febriles tropicales e infecciosas.
- f. Prevención de la salud en la población local.
- g. Mejoramiento de los indicadores de salud nacional.
- h. Data estadística confiable.
- i. Departamentos internacionales de excelencia.

3 Portabilidad médica:

- a. Tecnología y portabilidad de la información médica
- b. Manejo adecuado del expediente médico.
- c. Seguridad y confidencialidad de la información.

4 Recursos humanos:

- a. Médicos especialistas certificados.
- b. Personal técnico y enfermeras con capacidades mejoradas.
- c. Personal de salud y turismo sensibilizado sobre la atención que amerita esta actividad turística especializada
- d. Brecha tecnológica reducida.
- e. Médicos extranjeros de especialidades deficitarias con Exequatur provisional que sirvan de multiplicadores de conocimiento para favorecer el avance de la medicina local.

5 Promoción del destino:

- a. Icono marca del turismo de salud en República Dominicana.
- b. Página web Turismo de Salud República Dominicana con todos los servicios.
- c. Promoción de los productos de turismo de salud y bienestar en eventos, ferias y otros.
- d. Personal de las Oficinas de Promoción Turística Internacional capacitado sobre la información de los productos de turismo de salud.
- e. Falta de presupuesto y estrategias de promoción de los servicios avalados a nivel internacional.
- f. Guía de Turismo de Salud y Bienestar actualizada y con apoyo del sector gubernamental.

6 Potencial de inversión:

- a. Incentivos fiscales.
- b. Alianzas público privadas para nuevas inversiones.
- c. Promoción de inversión extranjera directa, dirigida al sector de turismo de salud.
- d. Participación en las ferias de inversionistas.
- e. Equipos médicos de alta tecnología, con valor asegurable por las empresas aseguradoras.

7 Atractivos turísticos y servicios complementarios:

- a. Atractivos turísticos integrados con los servicios médicos, para desarrollar productos diferenciadores.
- b. Productos de bienestar o wellness complementados con servicios médicos.
- c. Productos de bienestar o wellness asociados al termalismo.

8 Accesibilidad:

- a. Accesibilidad arquitectónica en los centros de salud.
- b. Accesibilidad urbanística, principalmente en los entornos de los centros de salud.
- c. Accesibilidad en el transporte y en los alojamientos.

9 Idiomas extranjeros:

- a. Nivel de bilingüismo fortalecido en todo el personal médico, técnico y complementario.

10 Actitud gubernamental:

- a. Declaratoria del turismo de salud y bienestar como prioridad nacional.
- b. Acuerdos interinstitucionales efectivas entre Ministerio de Salud Pública y Ministerio de Turismo.
- c. Necesidad de la conformación del Consejo de Turismo de Salud de la República Dominicana.
- d. Alianzas público-privadas, locales e internacionales.
- e. Data estadística confiable, obtenida de los puntos de entrada al país y separación del motivo de viaje, especificando el turismo de salud como uno solo.
- f. Seguro básico de emergencia para todo turista que ingrese al país.
- g. Zonas francas de salud desarrolladas.
- h. Economías colaborativas desarrolladas a nivel regional.
- i. Ayuntamientos comprometidos con los entornos hospitalarios y la creación de áreas protegidas y parques públicos destinados para el ejercicio y bienestar.
- j. Manejo y ordenamiento territorial bajo el concepto de ciudad saludable.

OPORTUNIDADES

• El fortalecimiento de la medicina local

Al contar los centros de salud con certificaciones y acreditaciones internacionales, estándares y protocolos, el servicio médico se mejoraría a beneficio de la población local, principales usuarios de los mismos.

• El incremento de la competencia entre los centros de salud

La competencia sana y ética por calidad y resultados debería ser la que surja entre los centros de salud privados y públicos.

• El desarrollo de nuevos centros de salud y bienestar

Crear nuevos centros de salud e instalaciones de bienestar de excelencia, siguiendo los estándares internacionales, potenciaría la oferta de servicios

médicos en el país e incrementaría la capacidad instalada del sector salud.

• La captación de divisas e inversión extranjera

La Inversión Extranjera Directa (IED) permite crear vínculos duraderos con fines económicos y empresariales de largo plazo en el sector, los cuales representan un efecto positivo en el ambiente productivo, en vista de que se materializa la generación de empleos, el incremento del ahorro, la captación de divisas; así como, el estímulo a la competencia, a la transferencia de nuevas tecnologías y el impulso de las exportaciones.

• La transferencia de tecnología y conocimientos

Hoy día y de manera de adquirir nuevos conocimientos, es de gran importancia la transferencia de tecnología,

que se vería afianzada en el perfeccionamiento de la calidad de los profesionales médicos y técnicos.

- **Nuevos empleos para profesionales y técnicos**

A mayor cantidad de centros de salud y bienestar de excelencia, serán requeridos médicos especialistas calificados y bien remunerados, que revertiría la fuga de cerebros a otros países.

- **El fomento del turismo residencial de retiro y adquisición de segundas viviendas**

El turismo residencial de retiro es una modalidad de bienes raíces orientadas al turismo, que promueve la adquisición de segundas viviendas en destinos turísticos seguros, especialmente dirigidos a segmentos de mercado de retirados o jubilados; lo cual al tener centros de salud de excelencia, se cumple con uno de los requerimientos principales de este tipo de propiedad.

- **Generar encadenamientos productivos y captar nuevos mercados**

Los encadenamientos productivos favorecen la creación de enlaces entre los distintos conjuntos de empresas que componen el sector de turismo de salud, según sus capacidades, con el fin de que las empresas ganen competitividad en los mercados.

Los vínculos comerciales entre los centros de salud, las empresas de servicios complementarios y las aseguradoras, entre otras, permiten promover, mejorar y estabilizar los servicios médicos, en busca de altos niveles de flexibilidad, adaptabilidad y garantía de calidad.



Los encadenamientos productivos, la competitividad, la productividad basada en la innovación, la calidad de los servicios médicos y la internacionalización de las empresas, son los cinco ejes principales de la política requerida para que se conquisten nuevos mercados, se desarrolle el turismo de salud y se consolide la República Dominicana como un destino de marca mundial.

El turismo de salud es un proyecto de nación que requiere cada vez más mayor apoyo gubernamental y privado e integración multisectorial y promoción.

EJES ESTRATÉGICOS

EJE ESTRATÉGICO 1: MARCO LEGAL E INSTITUCIONAL ADECUADO

Área de enfoque 1.1: Marco legal de turismo de salud y bienestar

Objetivos, metas y líneas de acción:

1.1.2. Fortalecer las instituciones públicas y privadas en materia de turismo de salud y bienestar

1.1.2.1. Conformar el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, según Acuerdo Interinstitucional firmado.

- a. Firmar el acta de conformación del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
- b. Realizar el plan de trabajo conjunto, para la coordinación de acciones según competencias.
- c. Apoyar las iniciativas del sector de turismo de salud y bienestar, para avanzar en el tema de manera coherente y sostenible.
- d. Solicitar al Banco Central de la República Dominicana que incluya dentro de sus estadísticas, las cifras correspondientes a los ingresos expresos de pasajeros internacionales por concepto de turismo de salud, obtenidas de los puntos de entrada al país.
- e. Proponer a la Dirección General de Migración la consecución de visados fáciles para los turistas de salud.
- f. Proponer el establecimiento de un seguro básico de emergencia para todo visitante que ingrese al país, incluido en la tarifa de la tarjeta de turista.
- g. Gestionar con los aeropuertos internacionales la definición de protocolos para la atención de turistas de salud.
- h. Capacitar a las Oficinas de Promoción Turística de República Dominicana en el exterior, para que promuevan el turismo de salud y bienestar.
- i. Establecer acuerdos con asociaciones que agrupan a los dominicanos ausentes del país.

1.2.1.2. Promover la creación de clústeres de turismo de salud y bienestar en los cuatro polos turísticos identificados: Bávaro-Punta Cana, Santo Domingo, Santiago y Puerto Plata.

- a. Propiciar reuniones con los actores clave, para la conformación de los clústeres respectivos y que realicen planes estratégicos para fortalecer sus propios polos en materia de turismo de salud y bienestar.
- b. Crear un programa de capacitación sobre gestión de destinos turísticos para promover el desarrollo sostenible del turismo de salud y bienestar en cada uno de los polos antes identificados y los encadenamientos productivos.



1.2.1.3. Fortalecer la Asociación Dominicana de Turismo de Salud para el desarrollo adecuado de la actividad y fomento de alianza público-privada.

- a. Crear un manual guía sobre el desarrollo sostenible del turismo de salud y bienestar y buenas prácticas, dirigido a los diferentes prestadores de servicios relacionados con el tema; con el fin de estandarizar procesos y productos, mejorar la competitividad y facilitar las obtenciones del sello de calidad local y las acreditaciones o certificaciones internacionales.
- b. Promover el establecimiento de alianzas estratégicas o acuerdos entre instituciones públicas y privadas, nacionales e internacionales.
- c. Propiciar acuerdos con otros países como potenciales lugares de referencia de pacientes internacionales.
- d. Fortalecer la Guía de Turismo de Salud y Bienestar, para sus próximas ediciones.

1.2.1.4. Promover las zonas francas de salud como mecanismo, para consolidar la competitividad del país y generador de nuevos empleos e inversiones, que fomentan la investigación y la prestación de servicios médicos especializados.

- a. Desarrollar reuniones técnicas con el Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación.
- b. Definir estrategias de captación de inversiones para la creación de zonas francas de salud en los polos turísticos identificados.

1.2.1.5. Promover el concepto de ciudad saludable principalmente en los polos turísticos, donde se desarrolle el turismo de salud.

- a. Suscitar concertaciones sobre el concepto y los beneficios de ciudad saludable en los Ayuntamientos y en la sociedad en general.
- b. Propiciar la creación de áreas protegidas y parques públicos destinados al ejercicio y el bienestar de la población.
- c. Contribuir al manejo adecuado de los residuos sólidos y otras acciones que favorezcan la conservación ambiental.

EJE ESTRATÉGICO 2: CALIDAD, EXCELENCIA Y COMPETITIVIDAD DE LOS CENTROS DE SALUD

Área de enfoque 2.1: Centros de salud de alto nivel para el turismo de salud

Objetivos, metas y líneas de acción:

2.1.1. Lograr que los centros de salud ofrezcan servicios médicos de calidad, excelencia y competitivos, tanto para los pacientes internacionales como nacionales.

2.1.1.1. Definir el modelo de turismo de salud y bienestar para cada uno de los polos turísticos identificados.

- a. Realizar jornadas de consenso entre los actores clave, para definir el modelo de turismo de salud y bienestar que se desea alcanzar, según sus potencialidades.
- b. Implementar el Sello de Calidad para todos los prestadores de servicios de turismo de salud y bienestar.

2.1.1.2. Promover los estándares internacionales, a los fines de garantizar calidad y seguridad en la prestación de los servicios médicos, precios competitivos y tiempos cortos de espera y así contribuir a una mayor y mejor competitividad y proyección internacional.

- a. Desarrollar un programa de inducción de los estándares de calidad y seguridad para la

- prestación de los servicios médicos, mediante alianzas estratégicas con instituciones internacionales.
 - b. Asistir técnicamente para que los centros de salud obtengan certificaciones internacionales reconocidas.
 - c. Establecimiento de directrices para el diseño y la construcción de centros de salud bajo criterios de sostenibilidad y accesibilidad.
 - d. Fortalecer los departamentos internacionales hacia la excelencia, en cada uno de los centros de salud.
 - e. Propiciar acuerdos con seguros internacionales, seguros de viajeros y empresas autofinanciadas.
- 2.1.1.3. Facilitar la adquisición de alta tecnología a los centros de salud certificados.
- a. Desarrollar estrategias financieras para proveer facilidades para la adquisición de equipos de alta tecnología, mediante acuerdos con instituciones bancarias.
 - b. Promover programas especiales de transferencia de tecnologías.
- 2.1.1.4. Desarrollar centros ambulatorios de calidad.
- a. Promover la construcción de centros ambulatorios de calidad para medicina turística y turistas de salud.

Área de enfoque 2.2: Zonas y entornos hospitalarios en el entorno de los centros de salud

Objetivos, metas y líneas de acción:

- 2.2.1. Acondicionar y reglamentar las zonas hospitalarias del entorno de los centros de salud, que prestan servicios médicos para el turismo de salud.
- 2.2.1.1. Ordenar, definir y declarar las zonas hospitalarias del entorno de los centros de salud.
- a. Coordinar reuniones con los alcaldes y regidores de los municipios donde se encuentren los centros de salud, para comprometerlos a la definición, ordenación y declaración de las zonas hospitalarias del entorno de los centros de salud.
 - b. Elaborar las normas de uso y comportamiento de las zonas hospitalarias del entorno de los centros de salud.
 - c. Implementar las acciones correspondientes para el acondicionamiento de las zonas hospitalarias, incluyendo consideraciones de accesibilidad, señalización y seguridad.

Área de enfoque 2.3: Estadísticas confiables y específicas

Objetivos, metas y líneas de acción:

- 2.3.1.1. Promover el establecimiento de confiables y específicas sobre servicios médicos ofrecidos a pacientes internacionales en los centros de salud.
- a. Desarrollar un programa (software) específico para llevar las estadísticas de la cantidad de pacientes internacionales atendidos en cada centro de salud, tipo de servicios demandados y otros aspectos relacionados; a los fines de determinar la data de este segmento de mercado y hacer proyecciones.

Área de enfoque 2.4: Hospitales públicos de calidad

Objetivos, metas y líneas de acción:

- 2.4.1.1. Propiciar el mejoramiento de los hospitales públicos, para que ofrezcan servicios de calidad, con criterios y estándares internacionales.
- Promover en el Ejecutivo Nacional la consolidación de al menos un hospital público, con certificación internacional.
 - Contribuir con el mejoramiento de los indicadores de salud nacional, a través de programas de promoción y prevención de la salud dirigidos a la población local.

EJE ESTRATÉGICO 3: TALENTO HUMANO

Área de enfoque 3.1: Cultura de capacitación y mejoramiento continuo del talento humano

Objetivos, metas y líneas de acción:

- 3.1.1. Mejorar las capacidades y competencias del talento humano que presta servicios para el turismo de salud.
- 3.1.1.1. Promover y mejorar los mecanismos de transferencia de conocimientos y tecnologías para generar I+D+i, para los especialistas que prestan servicios de turismo de salud, orientadas a la investigación y la innovación.
- Desarrollar programas de recertificación de los especialistas con universidades nacionales e internacionales, mediante convenios.
 - Crear un Diplomado de Turismo de Salud y Bienestar para los médicos especialistas.
- 3.1.2. Propiciar la consecución de exequátur provisional para médicos especialistas extranjeros.
- 3.1.2.1. Acordar con el Ministerio de Salud Pública el procedimiento a seguir para la obtención de exequátur provisional a médicos especialistas extranjeros, en el caso específico de turismo de salud.
- Definir líneas de acción para la obtención de exequátur provisional a médicos especialistas extranjeros, en el caso específico de turismo de salud.
- 3.1.3. Propiciar la mejora de las capacidades y competencias del personal técnico que presta servicios de turismo de salud.
- 3.1.3.1. Realizar acuerdos con universidades nacionales.
- Incluir en los planes de estudios una asignatura específica sobre el turismo de salud en las carreras de enfermería, paramédica, técnicos, bioanálisis, entre otras.
 - Desarrollar un programa de inglés dirigido al personal técnico que presta servicios de turismo de salud, pudiendo establecerse un convenio con el Ministerio de Educación Superior Ciencia y Tecnología (MESCYT) y/o el INFOTEP; a los fines de incrementar los niveles de bilingüismo.
 - Desarrollar programas educativos especializados en Turismo de Salud, tales como: Diplomados y/o Maestrías.

EJE ESTRATEGICO 4: SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DEL TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR

Área de enfoque 4.1: Atractivos turísticos en los polos turísticos identificados

Objetivos, metas y líneas de acción:

4.1.1. Contar con una base de datos de los atractivos turísticos localizados en los polos turísticos identificados, que pueden ser susceptibles a ser integrados en los productos de turismo de salud.

4.1.1.1. Realizar un inventario de atractivos turísticos naturales y culturales que sean compatibles con los productos de turismo de salud, por sus características y por su accesibilidad.

4.1.2. Desarrollar productos turísticos diferenciadores y complementarios para incorporarlos en la oferta de turismo de salud.

4.1.3. Desarrollar productos turísticos asociados con el termalismo en el país.

4.1.4. Crear y promover planes de atención médica para cruceristas y tripulación de cruceros.

Área de enfoque 4.2: Servicios complementarios de Turismo de Salud y Bienestar de calidad

Objetivos, metas y líneas de acción:

4.2.1. Mejorar la calidad de la oferta complementaria de turismo de salud y bienestar en los polos turísticos identificados.

4.2.1.1. Elaborar un Manual de Normas de Calidad para prestadores de servicios de turismo de salud y bienestar, enfoque de sostenibilidad.

a. Proveer a los prestadores de servicios turísticos un Manual de Normas de Calidad Turística, basado en el Código Ético Mundial para el Turismo y los estándares internacionales para pacientes internacionales.

4.2.1.2. Promover la obtención de la licencia de habilitación ante el Ministerio de Salud Pública y la licencia de operación ante el Ministerio de Turismo de todos los prestadores de servicios complementarios para el turismo de salud.

a. Realizar un programa de visitas de inspección y adiestramiento para el cumplimiento de las normas correspondientes.

4.2.1.3. Desarrollar un programa de sensibilización y capacitación sobre la prestación de los servicios complementarios para un turista de salud.

a. Coordinar con el Ministerio de Turismo la realización de talleres de capacitación para el personal de los servicios complementarios del turismo de salud.

4.2.2. Promover la oferta de servicios complementarios de calidad.

4.2.2.1. Favorecer el establecimiento de facilitadores médicos éticos y comprometidos.

a. Realizar acuerdos con la Asociación de Tour Operadores Receptivos OPETUR y la Asociación

Dominicana de Agencias de Viajes y Turismo, para propiciar estrategias de consolidación de facilitadores médicos auspiciados por centros médicos internacionales.

4.2.2.2. Propiciar oportunidades para empresas especializadas de transporte con unidades accesibles y adaptadas para la prestación del servicio de turismo de salud.

a. Crear facilidades para la adecuación de las unidades de transporte especializadas.

4.2.2.3. Promover la oferta de establecimientos de alojamientos y otros similares habilitados, accesibles y de calidad.

a. Propiciar entre los hoteleros establecidos a través de ASONAHORES, la adecuación de áreas especializadas para la prestación del servicio de alojamiento para turistas de salud.

b. Promover la construcción de hoteles tipo wellness.

c. Coordinar con la Asociación Dominicana de Casas de Recuperación ADOCARE, la supervisión y promoción de la habilitación, la utilización de los protocolos de atención y requerimientos establecidos para la prestación de los servicios en las casas de recuperación.

d. Propiciar la oferta de Spas habilitados de marca mundial con productos diferenciadores.



EJE ESTRATEGICO 5: PROMOCION DE INVERSIONES Y MARKETING DEL DESTINO

Área de enfoque 5.1: Inversiones encauzadas hacia proyectos de turismo de salud y bienestar

Objetivos, metas y líneas de acción:

4.1.1. Promover las facilidades de inversión para proyectos de turismo de salud y bienestar en la República Dominicana.

4.1.1.1. Promocionar los beneficios de la Ley No. 158-01, sus modificaciones y reglamento (CONFOTUR), según resolución específica para proyectos de turismo de salud.

- b. Divulgar entre los promotores de proyectos los beneficios de la ley.
- c. Participar en las ferias internacionales de promoción de inversiones turísticas.

Área de enfoque 5.2: Promoción de República Dominicana como destino de turismo de salud y bienestar

Objetivos, metas y líneas de acción:

4.2.1. Mejorar la estrategia de promoción del país como destino de turismo de salud y bienestar.

4.2.1.1. Elaborar un Plan de Marketing Estratégico para el desarrollo sostenible del turismo de salud y bienestar.

- a. Crear y posicionar un website país sobre Turismo de Salud y Bienestar en República Dominicana.
- b. Promocionar República Dominicana como destino de turismo de salud y bienestar en las redes sociales.
- c. Realizar eventos de acercamiento con embajadas y consulados acreditados en el país y oficinas de promoción turística (OPT) fuera del país.
- d. Realizar video promocional de República Dominicana como destino de turismo de salud y bienestar.

4.2.1.2. Promover y fomentar el Sello de Calidad Local para prestadores de turismo de salud y bienestar

- a. Realizar talleres de inducción dirigidos a los prestadores de servicios de turismo de salud, con el fin de que conozcan el proceso para ser reconocidos con el Sello de Calidad Local.

4.2.1.3. Disponer de un Registro de Prestadores de Servicios de Turismo de Salud y Bienestar actualizado

- a. Elaborar un inventario actualizado de los prestadores de servicios de turismo de salud y bienestar en los polos turísticos identificados.

ANEXO II

INSTRUMENTO PERFIL DEL CENTRO DE SALUD



PERFIL DEL CENTRO DE SALUD
ESTUDIO Y DIAGNÓSTICO TURISMO DE SALUD EN REPÚBLICA DOMINICANA

Fecha:
Centro de Salud:
Dirección:
Ciudad:
Provincia:
Página Web:

Persona entrevistada:		
Cargo/Ocupación:		
Centro de Salud está habilitado por el Ministerio de Salud	SI:	NO:
¿Puede mostrarla? Fecha de emisión: Fecha de expiración:		
Breve descripción del centro:		
Servicios en general que ofrece:		
Tamaño:	Tiene una memoria institucional: SI____ NO____ (Puede darme una)	
Cuentan con expediente electrónico: SI____ NO____		

1. Servicios médicos que ofrecen para servicios de Turismo de Salud:		
Cirugía estética	SI:	NO:
Tratamientos odontológicos	SI:	NO:
Cirugía cardiovascular	SI:	NO:
Cirugía bariática	SI:	NO:
Tratamientos de reproducción asistida	SI:	NO:
Cirugía oftalmológica	SI:	NO:
Cirugía ortopédica	SI:	NO:
Chequeo Ejecutivo	SI:	NO:
Otros (especifique)	SI:	NO:

2. Personal médico facultado:		
Cantidad: _____ Tipo: _____		
Profesionales de salud para TS son miembros del Colegio Médico Dominicano:	SI:	NO:
Profesionales de salud para TS son miembros las Asociaciones de sus especialidades:	SI:	NO:

3. Disponibilidad Camas hospitalarias:	Porcentaje de utilización:	
4. Disponibilidad Camas UCI:	Porcentaje de utilización:	
¿Qué hacen cuando llega una emergencia y no tienen cama UCI?, ¿a dónde lo refieren?		
5. Disponibilidad Camas de convalecencia y rehabilitación:	Porcentaje de utilización:	
6. Cantidad de quirófanos:	Intervenciones/día:	
7. Capacidad del servicio ambulatorio:		
8. Puestos para hemodiálisis:	Porcentaje de utilización:	
9. No. asistencias al año relativa al turismo de salud:		
Consultas:_____ Estudios:_____ Cirugías:_____ Otras:_____		
10. Facturación al año por turismo de salud:	monto _____ % _____	
11. Días de estancia promedio en el centro de salud:	Para procedimiento: _____ Para Turismo de Salud:	
12. Tipo de servicio más demandado por los turistas de salud:	(indicar %)	
Angioplastia:		
Implante mamario:		
Reducción mamaria:		
Implante dental:		
Bypass gástrico:		
Bypass coronario:		
Reemplazo válvula corazón:		
Reemplazo cadera:		
Rejuvenecimiento cadera:		
Reemplazo rodilla:		
Mastectomía:		
Rinoplastia:		
Fusión espinal:		
Tummy tuck (mini abdominoplastía):		
Liposucción:		

Blanqueamiento dental:	
Otro (especifique):	

13. Equipos de última tecnología o alta tecnología (la tecnología más avanzada disponible en el momento):	SI:	NO:
¿Cuál o Cuáles? ¿Para qué son?		

14. Cuenta con alguna certificación o acreditación:	SI:	NO:
¿Cuál o Cuáles?		

15. Tiene contratos con seguros internacionales?	SI:	NO:
¿Con cuáles seguros?		
Sería bueno tener una lista de seguros con las facturaciones y autorizaciones realizadas para un año por ejemplo, el 2017.		

16. ¿Cuenta con un facilitador para Turismo de Salud?	SI:	NO:
¿Cuenta con un departamento internacional?	SI:	NO:
¿Cuál es su capacidad logística y técnica? "se entiende por logística al conjunto de conocimientos, acciones y medios destinados a prever y proveer los recursos necesarios que posibiliten realizar el servicio de turismo de salud en tiempo, forma y al costo más oportuno en un marco de productividad y calidad".		
Personal: _____ Tipo: _____		
Oficina: _____		
Personal bilingüe: (tanto médico como técnico)	SI:	NO:
Inglés: _____ Cantidad: _____		
Francés: _____ Cantidad: _____		
Otro idioma (especifique): _____ Cantidad: _____		

17. ¿Cuáles son las tarifas promedio de los servicios médicos que ofrecen para Turismo de Salud? (Suponiendo que no haya complicaciones)	
Angioplastia:	
Implante mamario:	
Reducción mamaria:	
Implante dental:	
Bypass gástrico:	
Bypass coronario:	

Reemplazo válvula corazón:	
Reemplazo cadera:	
Rejuvenecimiento cadera:	
Reemplazo rodilla:	
Mastectomía:	
Rinoplastia:	
Fusión espinal:	
Tummy tuck (mini abdominoplastía):	
Liposucción:	
Blanqueamiento dental:	
Otro (especifique):	

18. ¿Tiene alianza estratégica con alguna empresa turística: operadora de turismo de salud, hotel, empresa de transporte, entre otros?	SI:	NO:
¿Cuál o Cuáles?		

19. ¿Cuál es el perfil del turista de salud que viene a este centro de salud?

20. ¿Cómo es la satisfacción de los turistas de salud?

¿Realizan encuestas de satisfacción a los turistas de salud? SI ___ NO ___
¿Cuáles son sus índices de satisfacción en pacientes locales? _____
Y ¿en pacientes internacionales? _____

21. ¿Cuáles son los mercados potenciales identificados, incluyendo dominicanos residentes en el exterior?

22. ¿Cuáles son las estrategias de promoción y mercadeo que llevan a cabo en el exterior?

¿Reciben apoyo del gobierno? SI ___ NO ___
¿De algún Ministerio o Embajada para promocionar sus servicios en el exterior? SI ___ NO ___

23. ¿Cuáles son los pasos para captar un turista de salud hacia su centro?
Y ¿Cuáles son los pasos para asistir un turista de salud en su centro?

24. De dónde obtienen sus fuentes de financiamiento?		
Aseguradoras locales (ARS): %_____	SI:	NO:
Pacientes privados locales: (directo) %_____	SI:	NO:
Pacientes privados internacionales : (directo) %_____	SI:	NO:
Aseguradoras internacionales: %_____	SI:	NO:
Seguros de Asistencia al Viajero: %_____	SI:	NO:

25. Tiene su centro de salud seguro de responsabilidad civil?	SI:	NO:
¿Cuál?:		

26. ¿Cuál es su proceso para la resolución de conflictos?		
¿En sus contratos utilizan la cláusula arbitral para la resolución de conflictos?	SI:	NO:
¿Por qué?		

27. ¿Cómo es el manejo de la información del paciente/turista de salud en su centro de salud?

28. ¿Qué mecanismo de seguridad utiliza su centro de salud en cuanto a la información del paciente?

BIBLIOGRAFÍA

Accreditation Canada. «Decision Guidelines.» s.f.

ADOCARE. <http://adocare.org>. s.f. (último acceso: 2018).

America Economía. «<https://clustersalud.americaeconomia.com/gestion-hospitalaria/ranking-de-clinicas-y-hospitales-estos-son-los-mejores-de-america-latina>.» s.f. (último acceso: 2018).

Asociación Dominicana de Exportadores . «Boletín informativo .» s.f.

Asociación Médica Americana. «www.ama-assn.org/ama-adopts-ethical-guidance-medical-tourism.» s.f. (último acceso: 2018).

Banco Central de la República Dominicana. <https://www.bancentral.gov.do/a/d/2537-sector-turismo>. 2017. (último acceso: 2018).

Banco Mundial. «<http://www.bancomundial.org/es/country/dominicanrepublic/overview>.» s.f. (último acceso: 2018).

—. <https://ppp.worldbank.org/public-private-partnership/es/asociaciones-publico-privadas/definicion>. s.f. (último acceso: 2018).

Bergara, Sheila Sánchez. «Turismo Médico y de Bienestar: México.» España, s.f.

Calvet & Asociados. «Estudio de Mercado del Turismo Médico.» Nicaragua, 2011.

Caribe, RD ocupa el 1er. lugar como destino de turismo médico en el. «[https://www. http://diariosalud.do/do/categoria-turismo-de-salud/15031-rd-ocupa-el-1er-lugar-como-destino-de-turismo-medico-en-el-caribe.html](https://www.diariosalud.do/do/categoria-turismo-de-salud/15031-rd-ocupa-el-1er-lugar-como-destino-de-turismo-medico-en-el-caribe.html).» 2016.

Consejo Mundial de Viajes y Turismo. «Viajes y Turismo. Impacto Económico 2018 América Latina.» Londres, Reino Unido , Marzo 2018.

Consejo Nacional de Competitividad. «<http://www.competitividad.org.do/wp-content/uploads/2017/05/Informe-de-Competitividad-de-Viajes-y-Turismo-2017.pdf>.» Santo Domingo, RD, 2017.

- Deloitte. «Turismo médico: Actualización e implicaciones.» México, s.f.
- Escuela de Organización Industrial . «Turismo de Salud en España.» Madrid, 2013.
- Foro Económico Mundial . «The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017.» 2017.
- Foro Económico Mundial . «The Travel & Tourism Competitiveness Report 2017.» 2017.
- Francisco José Arias Aragonés, Alexander Mauricio Caraballo Payares y Rodolfo Enrique Matos Navas. El turismo de salud: Conceptualización,. Bogotá, Colombia: Universidad de Magdalena, 2011.
- Fundación Plenitud. «Financiamiento a la salud en la República Dominicana.» Santo Domingo, RD, 2018.
- Health Tourism.com. <https://es.health-tourism.com/medical-tourism/using-facilitators/>. s.f. (último acceso: 2018).
- Hodelpa. <https://www.hodelpa.com/en/wellness-center>. s.f. (último acceso: 2018).
- Hosteltur. <https://www.hosteltur.com/>. s.f. (último acceso: 2018).
- Kotler, P., y K. L. Keller. Administración de marketing: análise, planejamento, implementação e. Sao Paulo, 2006.
- Lee RI, Jones LW,. The Fundamentals of good medical care. Chicago: The University of Chicago Press, 1933.
- Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo. Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030. Santo Domingo, RD, 2012.
- Ministerio de Protección Social. «Manual de Acreditación en Salud.» Bogotá, Colombia, 2011.
- Observatorio Político Dominicano-FUNGLODE. «Turismo y Salud: contexto dominicano.» Investigación , Santo Domingo, 2015.
- Organización Panamericana de la Salud. «Manual Salud y Turismo para Centroamérica y República Dominicana.» El Salvador, 2011.
- Organización Panamericana de la Salud. «Salud y Turismo. Servicios de Salud para el turista.» Panamá, s.f. —. «www.paho.org.» 2013. (último acceso: 2018).
- Ostelea School of Tourism & Hospitality. «www.hosteltur.lat/110060_30-primeros-destinos-turismo-salud-mundo.html.» s.f. (último acceso: 2018).
- Patients Beyond Borders. <https://patientsbeyondborders.com/medical-tourism-statistics-facts>. s.f. (último acceso: 2018).
- Procomer. «www.procomer.com/es/alertas-comerciales/tendencias-del-turismo-medicp-para-2018.» 2018. (último acceso: 2018).
- PROMED. «Experiencia Costa Rica en el desarrollo de un modelo exitoso de Turismo Médico.» 2016.
- Rodríguez Pulgarín, Edwin. «Evolución histórica del turismo.» ,2011.
- Tristao, Ignez, Rathe, Magdalena y Geidion, Úrsula. «“Nota de políticas sobre el sector salud”, BID.» Santo Domingo, RD, 2013.

Turismo médico & Turismo de Bienestar, 2011. «<http://turismomedico.org>.» s.f. (último acceso: 2018).

Universidad Autónoma del Estado de México. «El Turismo de Salud.» México, 2016.

World Tourism Organization and European Travel Commission. DOI. 2018. <http://doi.org/10.18111/978928442030.8> (último acceso: Diciembre de 2018).

World Travel & Tourism Council . «<http://www.wttc.org/-/media/files/reports/economic-impact-research/documents-2018/global-economic-impact-and-issues-2018-esp.pdf?la=en>.» 2018. (último acceso: 2018).





ESTUDIO Y DIAGNÓSTICO
DEL TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR
EN REPÚBLICA DOMINICANA

Russa Garcia & Asociados, S.R.L.
MSc. Lourdes Russa
Santo Domingo, República Dominicana. 2019.