

# Infraestructuras y turismo de salud: desafíos de la industria hotelera

Agustin Arieu\*

Escuela de Negocios Universidad Tecnológica Nacional, Facultad Regional General Pacheco. Swiss Medical Group.  
Cámara Argentina de Turismo Médico

Recibido: 13/11/2015. Aprobado: 09/12/2015.

---

## RESUMEN

La consolidación del rubro salud como segmento turístico genera oportunidades para los actores de esta industria, en especial para la industria hotelera; la cual requerirá de ciertas adecuaciones particularmente en términos edilicios y de servicio.

**Palabras clave:** turismo médico, hotelería, seguridad del paciente, medicina internacional, salud.

---

## Infrastructure and health tourism: Challenges for the hotel industry

### ABSTRACT

The consolidation of healthcare as a tourism segment creates opportunities for this industry actors, especially for the hotel industry, which will require certain adjustments, especially in architectural and service terms.

**Key words:** medical tourism, hotel industry, patient safety, international medicine, health

---

## 1. Introducción

De acuerdo con la OIT (2010), el *turismo médico* es la práctica de cruzar la frontera de un país para obtener cuidado médico. Según la misma organización, este nuevo segmento es parte de una oferta central en países tales como Colombia, Costa Rica, Estonia, Hungría, India, Jordania, Kenia, Letonia, Lituania, Malasia, Polonia, Tailandia y Túnez. Se trata de un fenómeno social y económico que crece en forma acelerada. Se estima que para el año 2017 cerca de 16 millones de pacientes de Estados Unidos recibirán algún tipo de atención por fuera de su país; y que, en términos monetarios, estos servicios habrán significado unos 373 mil millones de dólares. Un cambio importante en el flujo de pacientes internacionales ha provocado que a diferencia de otras épocas en que los pacientes

viajaban desde países menos avanzados hacia los más avanzados, ahora el flujo se da en ambos sentidos; generando nuevas oportunidades en países de menor desarrollo relativo (Gill y Singh, 2011).

El turismo médico es uno de los segmentos de mayor crecimiento en la industria turística mundial (Heung *et al.*, 2011). De acuerdo con Bookman y Bookman (2007), un país puede adquirir una ventaja competitiva en el turismo médico potenciando factores no vinculados a los aspectos médicos tales como la proximidad o la facilidad del viaje. Se entiende que la facilidad del viaje tiene que ver con la infraestructura, rutas, frecuencias, pero también con el confort del destino. Gill y Singh (2011) subrayan la importancia de la calidad de los hoteles y de la gastronomía local como uno de los elementos a considerar por un eventual pasajero médico. La industria del turismo médico es una industria extensa y que involucra actores muy diversos, según se describe en la Figura 1 (Lunt *et al.*, 2011).

---

\* Autor de correspondencia.

\* E-mail: [aarieu@gmail.com](mailto:aarieu@gmail.com) (A. Arieu)

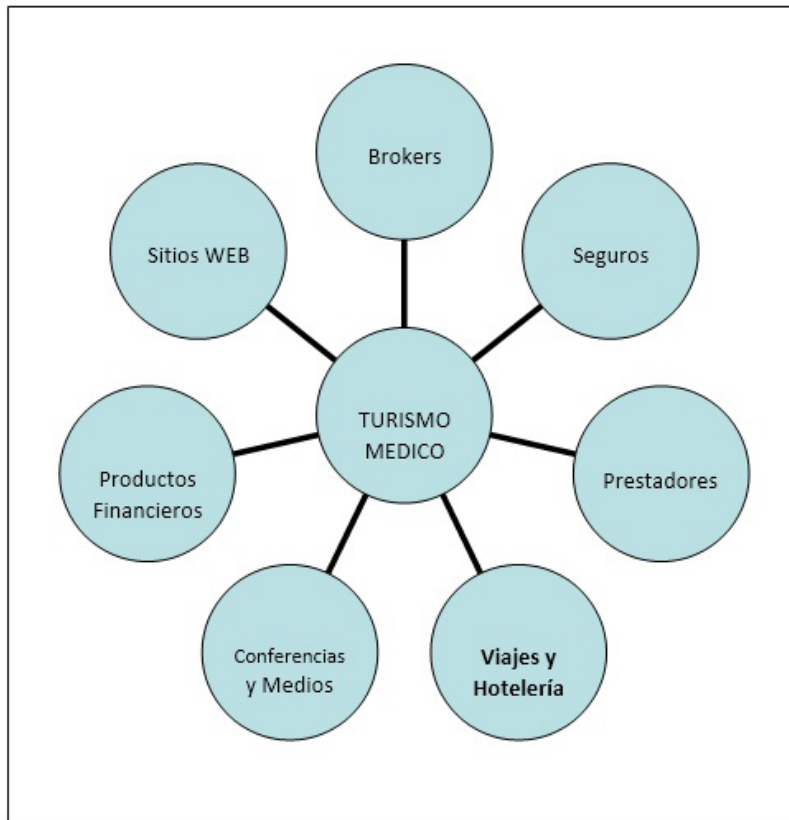


Figura 1. Diagrama del turismo médico.

De acuerdo con un estudio realizado por la Organización Internacional del Trabajo (2010), es posible identificar las siguientes tendencias (y desafíos) principales dentro del sector de la hotelería y el turismo: envejecimiento de la población y cambio demográfico; migración internacional de trabajadores; relevancia de los países emergentes; turismo médico y de bienestar; mayor uso de tecnologías de la información e Internet; cambio climático; diversificación de los productos turísticos.

Resulta importante señalar el destacado papel de la salud dentro de estas mayores tendencias; lo cual tiene que ver con las necesidades de una población más envejecida que requiere de un servicio distinto, el desarrollo del segmento del turismo médico en forma más explícita, pero también la creación de nuevos conceptos como *spas* y residencias médicas.

Han y Hwang (2013) señalan que la oferta de servicios médicos en establecimientos hoteleros incrementa su atractivo para un tipo de pasajero internacional que busca realizar un viaje por motivos de salud y en tal sentido cualquier región que busque ser competitiva en este segmento turístico debe prestar atención en ofrecer un servicio focalizado en las necesidades de los pacientes.

El propósito de esta publicación es explorar los efectos que el turismo médico pueda tener en la industria hotelera en general y la adecuación de los establecimientos a este nuevo tipo de demanda en particular.

## 2. La industria de la salud y su incidencia en el sector hotelero

Puede observarse la existencia de una mayor vinculación entre la industria hospitalaria y la hotelera. Los grandes hospitales atraen a pasajeros que pueden provenir de largas distancias, incluso desde el exterior; lo cual obliga al pernocte del propio paciente, familiares o acompañantes.

Toda la infraestructura de la industria turística (agencias, aerolíneas, hoteles y taxis) puede beneficiarse de este nuevo nicho. Especialmente debido a que una parte importante de los pacientes tienen períodos largos de recuperación, por lo que el beneficio para el turismo es importante; aunque en una mayor medida para la industria hotelera (Connel, 2006).

Estudios recientes muestran el impacto que importantes instituciones de salud poseen en sus ciudades respectivas, por ejemplo: la Mayo Clinic

en Rochester, Cleveland Clinic en Cleveland o Johns Hopkins Hospital en Baltimore. En el caso de Rochester, esta ciudad demuestra una importante especialización en el rubro salud con una tasa de empleo superior al 20 % para este sector, generando una muy significativa afluencia de pacientes de otras regiones, haciendo que el segmento de mayor ocupación hotelera en la ciudad sea justamente el de pasajeros por motivos de salud; lo que adicionalmente conlleva a una tasa de ocupación para dicha región superior a la media nacional y a la vez con tarifas más altas (Miszczuk, 2013).

A partir de esta nueva perspectiva que trae la salud al sector hotelero, muchos proyectos de inversión en este rubro presentan un marcado acento en los servicios vinculados a la salud. Por ejemplo: en Hungría, la Agencia de Inversiones y Comercio en un informe del año 2014 presenta algunos proyectos de este tipo entre ellos el Premium Health Park Kapuvar el cual consiste en la construcción de 2 hoteles de 5 y 4 estrellas, una villa médica de 50 departamentos y un complejo terapéutico y spa con una inversión de más de 60 millones de euros, en cercanías a Viena, Budapest y Austria. Aprovechando la ventaja local de sus aguas termales, este emprendimiento plantea orientarse a un target comercial de aproximadamente 400 mil personas que sufren algún tipo de enfermedad vascular en Hungría y más de 60 millones de personas en toda Europa. Desde el punto de vista de los tratamientos se plantea una colaboración con el hospital público de Kapuvar. Con una inversión superior a los 50 millones de euros Hungarian Mansion Hotel Chain se plantea como un desarrollo similar, orientado a turistas médicos en búsqueda de rehabilitación y *wellness* que valoran además el lujo y la exclusividad. En Miami, el grupo inversor Omega Grid planea construir un *hotel médico* con un foco casi exclusivo en pacientes, buscando lograr una alta ocupación a través de alianzas con los hospitales de la zona (Miami Dade College Medical Center Campus, Holtz Children's Hospital, Jackson

Memorial Hospital y University of Miami Hospital). En Cancún, con 100 habitaciones y ubicado cerca de uno de los hospitales más destacados de la región —el hospital Galenia, que es el único de tercer nivel en el Estado de Quintana Roo, contando con certificación de Joint Commission—, el hotel Four Points by Sheraton es el reflejo de esta nueva tendencia dentro de una importante cadena multinacional como lo es Starwood; encontrándose apalancado por una inigualable ventaja competitiva natural y un excelente nivel de servicios médicos. En Argentina, varios hoteles integran ya la Cámara Argentina de Turismo Médico; manifestando un fuerte interés por desarrollar este segmento.

### 3. Perfil del pasajero médico e implicancias para su alojamiento

Los principales factores que impulsan a un paciente a trasladarse hacia otro país a fin de recibir atención médica están relacionados con el costo, las esperas, la calidad médica, la reputación de las instalaciones y la disponibilidad de opciones de tratamiento en el destino. Además el perfil esperado de un pasajero médico suele ser el de un hombre no muy mayor, de ingresos medios o bajos, con cobertura médica limitada en su país y con un compromiso en su salud moderado, sin riesgo de vida inminente (Guy *et al.*, 2015).

Desde un punto de vista ergonómico, las características físicas de un pasajero con fines médicos generan una serie de requisitos adicionales de alojamiento. Ya sea en instancias pre, posquirúrgicas o de rehabilitación, este tipo de pasajeros normalmente demandará infraestructuras y servicios usualmente no contemplados. A efectos de determinar cuáles y qué importancia relativa tiene cada uno, se consultó con médicos especialistas de la organización Swiss Medical Center y se realizó una ponderación siguiendo la metodología de Brown y Gibson de comparación por pares.

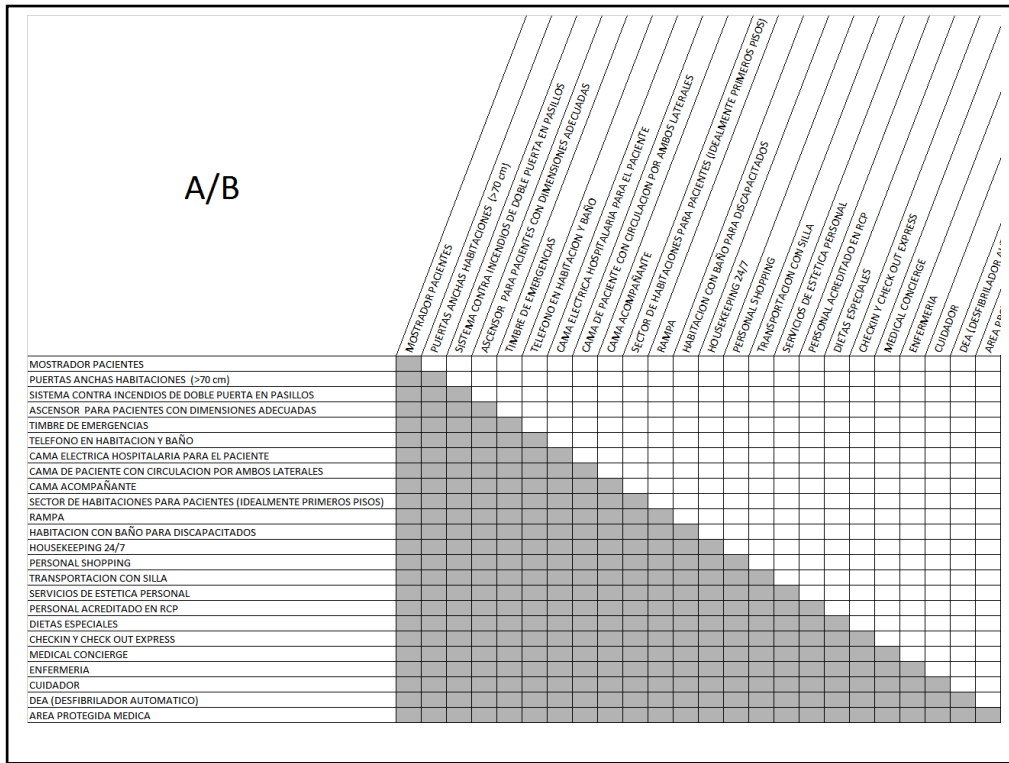


Figura 2. Ponderación metodológica Brown y Gibson.

A partir de este estudio, desde el punto de vista de la infraestructura, se pueden mencionar los siguientes elementos ordenados de mayor a menor importancia relativa: cama de acompañante; desfibrilador automático (DEA); habitación con baño para discapacitados; cama del paciente que permita la circulación lateral por ambos lados e idealmente de tipo hospitalaria; teléfono en habitación y baño; rampa en todos los sectores de la habitación y espacios comunes; puertas de habitación y baño de dimensiones adecuadas para la circulación con silla de ruedas; timbre de emergencias; ascensor con dimensiones adecuadas; sistemas contra incendio con doble puerta en pasillos; sector del hotel para pacientes y mostrador exclusivo.

Respecto de los servicios, también en orden de importancia tenemos: área protegida médica; servicio de enfermería; servicio de cuidador; *housekeeping* 24 x 7; personal acreditado en RCP; servicio de dietas especiales; concierge médico; personal shopping; asistencia con silla; *checkin* y *checkout express* y estética personal.

#### 4. Conclusiones

El turismo médico es un segmento que seguirá creciendo a un ritmo importante. La industria hotelera, como parte de la cadena de valor de esta industria, buscará adaptarse a las necesidades particulares de este tipo de pasajeros. En el corto plazo es esperable que las cadenas de hoteles consideren al segmento como parte de un mix; mientras que en el mediano plazo se desarrollarán proyectos enfocados casi con exclusividad al mismo, en la mayoría de los casos asociados a una organización de salud que considere al hotel como una extensión de su propia infraestructura de servicios.

Desde el punto de vista de la gestión, la adaptación a este tipo de pasajeros se traduce en la incorporación de infraestructuras y servicios. Los primeros asociados fundamentalmente a cuestiones de movilidad, seguridad y acompañamiento. Los segundos enfocados fundamentalmente a cobertura de emergencias y una atención más personalizada.

Sería interesante, desde el punto de vista de la investigación, profundizar en aspectos vinculados con la capacitación del recurso humano y la adaptación edilicia tanto para desarrollos hoteleros nuevos como para la adaptación de instalaciones ya existentes. Asimismo, explorar los encadenamientos productivos y la incorporación de esta temática en la elaboración de planes estratégicos urbanos.

### Referencias

- Bookman, M., Bookman, K. (2007). *Medical Tourism in Development Countries*. Palgrave Macmillan: New York.
- Connel, J. (2006). Medical tourism: Sea, sun, sand and surgery. *Tourism Management*, 27 (6): 1093-1100.
- Gill, H., Singh, N. (2011). Exploring the Factors that Affect the Choice of Destination for Medical Tourism. *Journal of Service Science and Management*, 4: 315-324.
- Guy, B, Nevins, J., Dotson, M. (2015). Characteristics of consumers likely and unlikely to participate in medical tourism. *International Journal of Healthcare Management*, 8 (2): 68-76.
- Han, H., Hwang, J. (2013). Multi-dimensions of the perceived benefits in a medical hotel and their roles in international travelers' decision-making process. *International Journal of Hospitality Management*, 36: 100-108.
- Heung, V., Kucukusta, D., Song, H. (2011). Medical tourism development in Hong Kong: An assessment of the barriers. *Tourism Management*, 32: 995-1005.
- OIT. (2010). *Developments and Challenges in the hospitality and tourism sector*. Disponible en: [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed\\_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms\\_166938.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_norm/@relconf/documents/meetingdocument/wcms_166938.pdf). [Consulta: 1 de febrero de 2016]
- Lunt, N. et al. (2011). *Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review*. OECD. Directorate for Employment, Labour and Social Affairs. Disponible en: <http://www.oecd.org/els/health-systems/48723982.pdf>. [Consulta: 1 de febrero de 2016]
- Miszczyk, A. (2013). *Medical Metropolis: The impacts of the healthcare industry on Rochester, Minnesota*. Disponible en: [http://digitalcommons.macalester.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=geography\\_honors](http://digitalcommons.macalester.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1033&context=geography_honors). [Consulta: 1 de febrero de 2016]