

Capítulo 10

Turismo de salud: un estudio descriptivo desde el punto de vista del médico

Health Tourism: A Descriptive Study from the Physician's Perspective

*Sandra Julieta Saldivar González
Mayda González Espinoza
Claudia Viviana Álvarez Vega
Nilza Edith Gómez Lugo*

<https://doi.org/10.61728/AE24002172>



Resumen

El presente estudio tiene como objetivo principal analizar las consultas médicas brindadas a pacientes extranjeros en la ciudad de Mexicali, enfocándose en la perspectiva de los profesionales de la salud. Esta investigación forma parte de un proyecto más amplio, que incluye el análisis de variables como la capacitación de los médicos, la percepción de los pacientes sobre la atención recibida y la calidad del servicio proporcionado. En este capítulo, se detalla únicamente la información relacionada con las consultas médicas, con el fin de caracterizarlas y proponer estrategias para optimizar la experiencia de los turistas. Mexicali, con su envidiable situación geográfica, ha experimentado un aumento significativo en el turismo médico, donde pacientes extranjeros acuden en busca de tratamientos y servicios de salud a precios más accesibles o con menor tiempo de espera en comparación con sus países de origen. Para este estudio se encuestó a los médicos de la localidad, en él se revelan aspectos clave como la frecuencia con la que los pacientes extranjeros visitan la ciudad, el monto de inversión que realizan, los métodos de pago que utilizan y los principales factores que los atraen a Mexicali. Entre los factores más relevantes se encuentran la calidad del servicio y la cercanía geográfica de Mexicali, que ya contribuyen significativamente a su atractivo como destino de turismo médico. Además, también recoge las propuestas de los médicos sobre las mejoras necesarias para consolidar aún más la ciudad como un referente en este ámbito. Estas sugerencias permiten no solo identificar áreas clave que requieren optimización, sino también plantear estrategias concretas que pueden mejorar la calidad de las atenciones médicas brindadas y, en consecuencia, elevar la satisfacción de los pacientes extranjeros que eligen Mexicali para sus tratamientos.

Introducción

El turismo médico en la frontera norte de nuestro país, es una de las actividades económicas más importantes, tan solo en 2019, se recibió el 10 % del total de visitantes al Estado, lo que equivale a 2.8 millones de pacientes y generó una derrama económica cercana a los mil 700 millones de dólares

(Programa sectorial de turismo de Baja California 2022-2027, 2022) La ciudad de Mexicali por su envidiable ubicación geográfica, miles de turistas que vienen de diferentes ciudades de nuestro vecino país y también de otros países, debido principalmente a los bajos costos y a la calidad de los servicios proporcionados. De acuerdo con el observatorio de salud de Baja California los turistas médicos se ahorran hasta un 70% en los costos de la atención médica comparados con los de su país de origen (Secretaría de turismo de Baja California, 2013).

A pesar del notable crecimiento en este sector, existe una escasa cantidad de estudios que analicen las características de las consultas médicas, lo cual sería útil para desarrollar estrategias que mejoren la atención, incrementen la lealtad de los pacientes, atraigan a nuevos pacientes y proporcionen datos clave para la toma de decisiones que fortalezcan este ámbito. Es por ello que este trabajo de investigación se centra en los médicos locales que atienden a pacientes extranjeros, los factores que se describen en este capítulo la frecuencia de las consultas, los tipos de especialidades más demandadas, los costos de las visitas, los métodos de pago y las áreas que necesitan mejoras para optimizar la experiencia del turista. Los resultados muestran que la odontología es la especialidad más solicitada, y que la cercanía con los Estados Unidos, los costos competitivos y la calidad del servicio son los principales atractivos para los pacientes extranjeros. Además, se identifican barreras como la percepción de inseguridad, la falta de infraestructura adecuada y la barrera del idioma, que limitan el potencial de crecimiento de este sector.

Marco referencial

El turismo médico es una forma de turismo en la que el propósito del viaje es recibir tratamientos para mejorar la salud o la estética de las personas, ya sea mediante procedimientos preventivos o correctivos. Las principales motivaciones para este tipo de viaje son los costos reducidos, la posibilidad de evitar largas listas de espera y, siempre que los servicios de salud estén acreditados, la garantía de que la calidad sea comparable o superior a la de los países de origen de los pacientes. Este tipo de turismo es utilizado por pacientes internacionales, Martínez enfatiza que la razón de ser del turismo

médico es la necesidad de salud, siendo los pacientes quienes requieren de los diversos productos y condiciones de salud privados que se comercializan, de manera que deben desplazarse hacia un destino ajeno a su lugar de residencia, y al movilizarse incurren en el turismo (Martínez, 2016).

Un estudio del consumo del turismo médico de (Jagyasi, 2010) indica que las razones por las cuales los pacientes, realizan los tratamientos médicos fuera de su lugar de residencia son:

Precio: Los costos de los procedimientos, el viaje y turismo son mucho menor fuera de su lugar de residencia.

Calidad de los servicios: Los servicios que se les ofrecen cuentan con acreditaciones y certificaciones que los regulan.

Estructura social y de seguridad: Estructura política del país, similitud cultural (seguridad, estabilidad).

Evaluación del destino: Percepción del destino como confortable y con una oferta de opciones turísticas interesantes.

El MTI evalúa y compara las percepciones de los consumidores de turismo médico en relación con los principales destinos, tomando en cuenta tres factores clave: el entorno del destino, el sector del turismo médico y la calidad de las instalaciones y servicios ofrecidos (MIT, 2023).

Anualmente, miles de personas de Estados Unidos, Canadá y países europeos viajan al extranjero en busca de tratamientos médicos especializados, cuyos costos suelen ser elevados en sus lugares de origen. Además del ahorro en gastos médicos, buscan recibir atención en entornos que faciliten su recuperación, como un clima cálido o templado, un ambiente saludable, y una hospitalidad destacada en la ciudad de destino, así como la amabilidad de quienes participan en su tratamiento (Arceo, Maximillan, Cabral, & Laura, 2012).

Según diversos estudios, los factores principales que motivan a los turistas médicos a viajar fuera de su lugar de residencia para recibir tratamientos médicos son:

Tabla No. 1 Estudios sobre los factores que propician el turismo médico

Investigaciones/Factores	Costo	Calidad de los servicios	Ubicación	Seguridad	Características de los centros médicos (infraestructura)
México: Primer destino para El Turismo (Arceo, Andrew, Cabral, & Biurcos, 2012)	X	X	X		X
(MIT, 2023)		X	X	X	X
Turismo Médico: Generalidades para su comprensión integral. (Martínez-Chaves, 2015)	X	X	X	X	
(Jagyasi, 2010)	X	X	X	X	

Elaboración propia en base Martínez-Chaves

Como se puede observar los principales factores que influyen en el turismo médico según diversas investigaciones son los costos y la calidad de los servicios son aspectos clave. Asimismo, se resalta la importancia de la ubicación y la seguridad en la decisión de los pacientes.

Metodología

La presente investigación es una investigación descriptiva y exploratoria que se realizó en la ciudad de Mexicali de mayo a septiembre de 2024. El objetivo de esta investigación es describir las características de las consultas médicas de los pacientes desde la perspectiva del médico que los atiende. Los sujetos de investigación fueron médicos con consultorio propio, que ofrecen sus servicios principalmente en el distrito médico. El tipo de muestreo fue no probabilístico debido a que los médicos elegibles para esta investigación tienen horarios complicados. Se encuestaron 284 médicos de los cuales el 95% (271) reviven y atienden pacientes extranjeros y sólo el 5% (13) indicaron que no atienden pacientes extranjeros. Por lo cual, los

análisis de este capítulo están basados en los 271 médicos que atienden pacientes extranjeros. Se les aplicó una encuesta de 45 reactivos, 40 de ellos cerrados y 5 abiertos. En este capítulo sólo se describen las preguntas relacionadas con las visitas médicas. La ubicación de los consultorios de la mayoría de los médicos que participaron en el estudio se encuentra en el distrito médico de la ciudad de Mexicali, Ubicado inmediato a la garita de Calexico. El Distrito Médico concentra parte importante de la oferta de instalaciones médicas en Mexicali (FONATUR, 2022). Las calles más importantes son Francisco y Madero, Reforma y Álvaro Obregón, por mencionar algunas. Se analizaron los resultados con el programa SPSS y la encuesta se aplicó tanto en papel, como de forma digital con la aplicación de SurveyMonkey directamente en los consultorios, esto dependiendo de las habilidades tecnológicas de los propios médicos.

Resultados

Después recabar los datos, verificarlos se obtuvieron los siguientes resultados:

Del total de encuestados 284 el 4.58% no reciben pacientes médicos y el 95.5% si reciben pacientes extranjeros (271) como se muestra en la Tabla No. 2.

Tabla No.2 Recibe pacientes extranjeros

Si	95%	271
No	5%	13
Total	8.86%	284

De los 271 médicos que indicaron tener pacientes extranjeros el 56.09% vienen a la visita médica una vez por mes, el 27.68% 2 veces, el 8.86% 3 veces, 4 veces el 5.1% y un 2.2% más de 5 veces.

De acuerdo con este estudio, la especialidad con más demanda es odontología, seguida de los especialistas de la vista y cirugía plástica, y obstetricia de acuerdo a la tabla No.3.

Tabla No. 3 Tipo de especialidad que ofrece

Urología	2.21%	6
Cirugía General	2.95%	8
Otorrinolaringología	2.95%	8
Ortopedia y traumatología	4.06%	11
Oncología	5.17%	14
Obstetricia y ginecología	7.01%	19
Cirugía Plástica	7.75%	21
Oftalmología	8.86%	24
Odontología	59.04%	160
		271

De la pregunta abierta sobre cuántos pacientes en promedio recibían en consulta médica a la semana, las respuestas más significativas fueron:

Tabla No. 4 Pacientes recibidos por semana

3-5
5-10
10-15

Respecto a la cantidad de pacientes aproximada que atienden, los médicos expresaron que reciben de 10 a 15 pacientes extranjeros mensualmente

Tabla No. 5 En promedio los pacientes extranjeros, ¿cuántas veces vienen a lo largo de su tratamiento?: (anotar promedio por mes, ejemplo 3 veces por mes)

5 veces ó más por mes (5)	2.21%	6
4 veces por mes (4)	5.17%	14
3 veces por mes (3)	8.86%	24
2 veces por mes (2)	27.68%	75
1 vez por mes	56.09%	152
		271

Con relación a cuánto invierten en los honorarios médicos en cada visita, 56% menos de 100 dlls., el 26% de 101 hasta 500 dlls., el 8% hasta 1000,

7% hasta 5000 y solo el 3% indicó más 5000 dls., como se muestra en la siguiente gráfica tabla No.6.

Tabla No. 6 ¿Cuánto aproximadamente pagó el paciente extranjero por su consulta o tratamiento médico?

Menos de 100 dls.	56.46%	153
101 a 500 dls.	25.83%	70
501 a 1000 dls.	8.12%	22
1001 a 5000 dls.	7.01%	19
Más de 5000 dls.	2.58%	7
		271

En relación a la forma de pago de los 271, solo contestaron 198 y los 73 no respondieron. De los 198 que respondieron el 58.59% si recibe aseguranza médica y en 41.41% no reciben, tabla No. 7.

Tabla No.7 ¿Recibe pacientes con aseguranza médica?

Si	58.59%	116
No	41.41%	82
		271

A la pregunta: “¿El establecimiento (consultorio o clínica) cuenta con un departamento de atención a clientes internacionales con personal capacitado para ello?”, el 83.03% indicó que no cuentan con dicho departamento, mientras que solo el 16.97% señaló que sí lo tienen (tabla No. 8). No obstante, del 83.03% que no cuenta con un departamento, al menos el 40% de estos, tiene personal capacitado para atender a pacientes extranjeros.

Tabla No.8 El establecimiento cuenta con un departamento de atención para pacientes internacionales

Si	16.97%	46
No	83.03	225
		271

La percepción de los médicos sobre si requieren habilidades especiales para atender a pacientes extranjeros, es negativa: el 60.52% considera que no necesitan habilidades especiales. Sin embargo, el 39.48% opina que sí, y que la principal necesidad es el dominio del idioma inglés. Esta percepción podría estar relacionada con el hecho de que muchos de los pacientes extranjeros tienen raíces mexicanas, lo cual sería importante considerar en futuras investigaciones.

Tabla No. 9 Los especialistas o médicos necesitan capacitación

Si	39.48%	107
No	60.52%	164
		271

Se realizó una pregunta abierta Respecto a los factores que limitan el crecimiento del turismo médico expresaron que la falta de publicidad, orientación, estacionamientos, vialidades adecuadas y personal bilingüe.

En relación a la pregunta abierta sobre ¿Qué aspectos considera usted, que puedan dinamizar el crecimiento del turismo médico en la ciudad? Las respuestas priorizadas fueron:

Tabla No. 10 ¿Qué aspectos considera usted, que puedan dinamizar el crecimiento del turismo médico en la ciudad?

1er. Lugar	Cercanía con EU.
2do. Lugar	Menores costos
3er. Lugar	Calidad de los servicios
4to. Lugar	Experiencia y trato del personal médico
5to. Lugar	Prestigio del médico
6to. Lugar	Certificación internacional
7mo. Lugar	Aceptación de aseguranzas médicas

Finalmente, en relación con la pregunta abierta: “¿Cuáles considera que son las dificultades que enfrenta el crecimiento del turismo médico en la ciudad?”, la nube de palabras destacó el término “Seguridad”. Lo cual indica que, desde la perspectiva de los médicos, la principal dificultad para

el crecimiento del turismo médico en Mexicali es la percepción de falta de seguridad que la ciudad ofrece a los visitantes.

Tabla No. 11 “¿Cuáles considera que son las dificultades que enfrenta el crecimiento del turismo médico en la ciudad? Aspectos más mencionados

Categoría	Aspectos mencionados
Inseguridad	- Inseguridad en la ciudad
	- Mala fama de México por violencia
	- Percepción negativa de la seguridad en Baja California
Barrera del Idioma	- Falta de personal bilingüe
	- Barrera del idioma (inglés)
	- Falta de información clara para extranjeros sobre servicios médicos
Infraestructura y Vialidades	- Mal estado de las calles
	- Falta de estacionamientos adecuados
	- Mala infraestructura urbana
	- Tráfico en la ciudad
Frontera y Cruce	- Largas filas en la frontera
	- Tiempo de espera para cruzar
	- Tráfico cerca de la garita
	- Logística en cruce fronterizo
Servicios Médicos	- Falta de especialistas
	- Falta de innovación en tratamientos
	- Pocos médicos para la alta demanda
	- Falta de tecnología avanzada
Competitividad	- Competencia con otras ciudades
	- Costos elevados para los extranjeros
	- Mejores servicios en otros lugares
Aseguranzas y Pago	- No aceptación de ciertos seguros médicos
	- Precios altos de los servicios médicos
	- Falta de métodos de pago adecuados
Promoción y Publicidad	- Falta de publicidad y promoción del turismo médico
	- Poca difusión de los servicios médicos locales

Otros aspectos menos mencionados pero importantes son:

- Temperaturas (Condiciones climáticas)
- Regulaciones y licencias (Regulación del sector)
- Mala praxis (Errores médicos o servicios de baja calidad)
- Depreciación del dólar (Impacto económico del tipo de cambio)
- Condiciones económicas de Mexicali (Dificultades económicas locales)
- Competencia dentro del país de origen de los pacientes extranjeros (Competencia desde el país de los pacientes)
- Migración de profesionales médicos por falta de apoyo (Fuga de talento por falta de incentivos)
- Innovación en tratamientos (Necesidad de tratamientos médicos especializados)
- Estándar de costos (Falta de estandarización en los precios de los tratamientos)
- Falta de lugares médicos para atender extranjeros (Poca disponibilidad de instalaciones médicas para turistas)
- Pacientes sin seguro médico en la ciudad (Turistas sin cobertura médica)
- Citas muy espaciadas (Largas esperas para citas médicas)
- Calidad y certificaciones médicas (Certificación insuficiente de los servicios médicos)
- Falta de cobertura de seguros en México (Problemas con la aceptación de seguros internacionales)
- Brokers (Intermediarios involucrados en el proceso)

Conclusiones

En relación a las características de las visitas por consultas de los turistas médicos desde el punto de vista de los profesionales de la salud, la especialidad con mayor demanda es odontología con 59%, Oftalmología con el 9% y Cirugía Plástica, obstetricia y ginecología con el 7% respectivamente. Los médicos reciben entre 3 a 10 pacientes extranjeros por semana. Y tienen visitas recurrentes al menos 1 vez por mes es del 56% y 2 veces el 28%. Los pacientes invierten en su mayoría menos de 100 dls. por su consulta aproximadamente 2,000 pesos mexicanos. Pero también

cabe mencionar que hay pacientes que invierten más de 5000 dls. en tratamientos con 2.58%. La mayoría de los médicos aceptan aseguranzas con el 58.59%, sin embargo, también hay un 41.41% que no recibe aseguranzas. ¿El establecimiento (consultorio o clínica) cuenta con un departamento de atención a clientes internacionales con personal capacitado para ello?, la mayoría el 83.03%. En este mismo sentido el 60.52% consideran que no necesitan habilidades especiales, probablemente puede ser que la mayoría tengan raíces mexicanas y por ello, la percepción de que no requieren un segundo idioma. De los aspectos que dinamizan el turismo, los que destacan son cercanía con EU., menores costos y calidad en los servicios.

Como conclusión de esta investigación destaca que el turismo médico en Mexicali es una actividad económica significativa, impulsada por la proximidad a Estados Unidos, los costos competitivos y la calidad de los servicios médicos. No obstante, persisten desafíos importantes que limitan su crecimiento, siendo los principales la inseguridad percibida en la ciudad, la barrera del idioma debido a la falta de personal bilingüe, y las deficiencias en la infraestructura urbana y los cruces fronterizos. A pesar de que los médicos de la región reconocen la necesidad de estrategias de mejora, el estudio evidencia que muchos no consideran esencial la capacitación especializada para atender a pacientes internacionales, aunque se resalta el dominio del inglés como una competencia valiosa. En suma, aunque Mexicali tiene potencial para consolidarse como un destino de turismo médico, es necesario abordar estos obstáculos mediante una mayor inversión en seguridad, infraestructura, y capacitación, así como la mejora en la promoción y publicidad para atraer un mayor número de pacientes extranjeros.

Referencias

- Arceo, C., Andrew, M., Cabral, J., & Biurcos, L. (2012). MÉXICO: PRIMER DESTINO PARA EL TURISMO MÉDICO. Obtenido de <https://www.congresodeturismomedico.com/es/wp-content/uploads/2018/08/Libro-Espa%C3%B1ol.pdf>
- FONATUR. (2022). PROGRAMA DE DESARROLLO TURÍSTICO PARA EL TURISMO MÉDICO DEL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA. MEXICALI: MEMORIA TÉCNICA. Obtenido de <https://www.bajacalifornia.gob.mx/Documentos/coplade/planeacion/programas/POE-76-CXXIX-Programa%20Sectorial%20de%20Turismo.pdf>
- Jagyasi, P. (2010). Health Tourism Destination. Recuperado de <http://www.slideshare.net/jagprem>.
- Martinez, D. (2016). Turismo médico: Generalidades para su comprensión integral. *Turismo y sociedad*, 138.
- Martinez-Chaves, D. (2015). TURISMO MÉDICO: GENERALIDADES PARA SU COMPRENSIÓN INTEGRAL. *Turismo y Sociedad*. doi:10.18601/01207555.n19.08
- MIT. (2023). Turismo Médico: Revisión sistematizada de la literatura y evidencia. *Revista Económica La Plata*, 63. Obtenido de <https://portal.amelica.org/ameli/journal/196/1964097005/html/>
- Programa sectorial de turismo de Baja California 2022-2027. (2022). *Periodico Oficial del Estado de Baja California*. Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/745146/FON-GDPD-PA_22-S-01_T_R.pdf
- Secretaría de turismo de Baja California. (2013). Turismo de Salud en Baja California. 3, 1. Obtenido de https://observaturbc.com/sites/default/files/2022-12/3_Turismo%20de%20salud%20en%20Baja%20California.pdf
- z. (2012).

Enfoques integrados para la toma de decisiones
Se terminó de editar en diciembre de 2024
en los talleres gráficos de Astra Ediciones
Av. Acueducto 829, Colonia Santa Margarita, C. P. 45140,
Zapopan, Jalisco, México
E-mail: edicion@astraeditorial.com.mx
www.astraeditorialshop.com

En esta obra se presenta un amplio panorama del ámbito de la Ciencia Administrativa actual, aplicada mediante la investigación en diversas áreas como la gestión operativa y administrativa basado en el desarrollo empresarial y social de Baja California, con el interés de buscar reflejar una variedad de enfoques, visiones y principios orientados a enfrentar los desafíos y oportunidades que enfrenta la región.

Esta importante compilación de estudios realizada por expertos proporciona un enfoque integral de temas contemporáneos en temas actuales relacionados con la gestión empresarial, tecnologías de la información y la innovación organizacional.

ISBN: 978-607-607-949-2

