



SEGUNDO ESTUDIO Y DIAGNÓSTICO DEL

TURISMO DE SALUD Y BIENESTAR

DE REPÚBLICA DOMINICANA

Lourdes Russa

www.russagarcia.com





Créditos

A la Asociación Dominicana de Turismo de la Salud y a AF Comunicación Estratégica por el logro en la realización de este estudio y su publicación.

Al Banco de Reservas de la República Dominicana como copatrocinador del mismo.

DIRECCIÓN

Asociación Dominicana de Turismo de la Salud

COORDINACIÓN

Russa García & Asociados, S.R.L.

AUTORA

MSc. Lourdes Russa

CORRECCIÓN DE TEXTOS

MSc. Beatriz García

Ph.D. Carmen Maracara

DISEÑO GRÁFICO

Paola Luzardo

Edición limitada

Santo Domingo, República Dominicana. 2023





La Asociación Dominicana de Turismo de la Salud es una entidad privada sin fines de lucro, que busca fortalecer la competitividad de la República Dominicana como destino de turismo de salud, fomentando sinergias público privadas, prácticas turísticas sostenibles, capacitaciones, inversiones, acreditaciones internacionales y el cumplimiento de normativas y regulaciones locales, para elevar la calidad y seguridad de los servicios de turismo de salud del país y la región.



Dr. Alejandro Cambiaso Rathe
Presidente



Lic. Amelia Reyes Mora
Vicepresidente

Avenida Winston Churchill #95. Torre Blue Mall. Piso 23, WeConnect.
Santo Domingo, Distrito Nacional.
Teléfono: + 1 809-518-8756
<https://adtusalud.org>



**EMPRESA CONSULTORA
RUSSA GARCIA & ASOCIADOS, S.R.L.**
www.russagarcia.com
Teléfono: +1 829 2964265



MSC. Lourdes Russa

Licenciada en Turismo y Hotelería
Magister Scientiarum en Ambiente y Ecoturismo
Miembro de Global Tourism Sustainable Council
Signataria de la Declaración de Glasgow sobre la
Acción Climática en el Turismo
Miembro de la Asociación Española de Expertos
Científicos en Turismo

Consultora Internacional de Estudios Técnicos y
Proyectos con 40 años de experiencia

EQUIPO DE TRABAJO

Adriana Sosa
Daisy Cabrera
Gabriel Afonso
Pamela Cruz-Castillo
Rafael Cabrera

CORRECTORA DE TEXTOS

Beatriz García
Carmen Maracara

DISEÑADORA GRÁFICA

Paola Luzardo



Índice



| | |
|--|------------|
| Acrónimos | 8 |
| Resumen Ejecutivo | 10 |
| Prólogo | 16 |
| Conceptos Básicos | 18 |
| Introducción | 21 |
| Capítulo I | 22 |
| Contexto Internacional del Turismo de Salud | |
| Capítulo II | 38 |
| Generalidades del Turismo de Salud en la República Dominicana | |
| Capítulo III | 52 |
| Características de la Oferta de Turismo de Salud en la República Dominicana | |
| Capítulo IV | 78 |
| Características de la Demanda de Turismo de Salud en la República Dominicana | |
| Capítulo V | 86 |
| Aspectos Institucionales del Turismo de Salud en el Ámbito Nacional | |
| Capítulo VI | 98 |
| Oportunidades y Desafíos del Turismo de Salud en el País | |
| Capítulo VII | 102 |
| Transformación Digital y la Sostenibilidad del Turismo de Salud | |
| Capítulo VIII | 110 |
| Turismo de Bienestar y Retiro en el País | |
| Capítulo IX | 116 |
| Conclusiones | |
| Capítulo X | 122 |
| Recomendaciones | |
| Anexos | 126 |
| Bibliografía | 154 |



Acrónimos

| | |
|------------|---|
| AAAHHC | Accreditation Association for Ambulatory Health Care |
| AAASF | American Association for Accreditation of Ambulatory Surgery Facilities |
| AC | Accreditation Canada |
| ACHC | Accreditation Commission for Health Care |
| 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 |
| CANABIOS | Consejo Nacional de Bioética en Salud |
| CDC | Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de EE.UU |
| CECANOT | Centro Cardio Neuro Oftalmológico y Trasplante |
| CECILIP | Centro de Cirugía Plástica y Lipoescultura |
| CECIP | Centro de Cirugía Plástica y Especialidades |
| CEDIMAT | Centro de Diagnóstico Medicina Avanzada y Telemedicina |
| CEI-RD | Centro de Exportaciones e Importaciones de la República Dominicana |
| CEMDOE | Centro Médico de Diabetes, Obesidad y Especialidades |
| CEO | Chief Executive Officer, término en inglés traducido Director Ejecutivo |
| CETRATE | Centro de Tratamientos Especializados |
| CHTA | Caribbean Hotel & Tourism Association |
| CDO | Colegio Dominicano de Odontólogos |
| CMD | Colegio Médico Dominicano |
| CMG | Centro Médico Guadalupe |
| CNC | Consejo Nacional de Competitividad |
| CNSME | Consejo Nacional de Sociedades Médicas Especializadas |
| CNZFE | Consejo Nacional de Zonas Francas de Exportación |
| CODOCA | Consejo Dominicano para la Calidad |
| CONADIS | Consejo Nacional de Discapacidad |
| CONAREM | Consejo Nacional de Recertificación Médica |
| CONFOTUR | Consejo de Fomento Turístico |
| DIGENOR | Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad. |
| 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 |
| FITUR | Feria Internacional de Turismo |
| FP | Fundación Plenitud |
| GHA | Global Healthcare Accreditation |
| GR | Grupo Rescue |



| | |
|----------------|--|
| HGPS | Hospital General de la Plaza de la Salud |
| HOMS | Hospital Metropolitano de Santiago |
| HSO | Health Standards Organization |
| IDAC | Instituto Dominicano de Aviación Civil |
| IA | Inteligencia Artificial |
| IMG | International Medical Group |
| IMTJ | International Medical Travel Journal |
| INDOCAL | Instituto Dominicano para la Calidad |
| 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 |
| MICM | Ministerio de Industria, Comercio y Mipymes |
| MIMARENA | Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales |
| 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/UNWTO | 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 |
| SIDOCAL | Sistema Dominicano para la Calidad |
| SMI | Seguros Médicos Internacionales |
| SNS | Servicio Nacional de Salud |
| SODOCARDIO | Sociedad Dominicana de Cardiología |
| SODOCIPRE | Sociedad Dominicana de Cirugía Plástica Reconstructiva y Estética |
| SODONUCLIM | Sociedad Dominicana de Nutrición Clínica y Metabolismo |
| SODOMFI | Sociedad Dominicana de Fisiatría |
| SOMED | Sociedad de Medicina Estética Dominicana |
| VMGC | Viceministerio de Garantía de la Calidad del Ministerio de Salud Pública |
| UCE | Universidad Central del Este |
| UNIBE | Universidad Iberoamericana |

Resumen ejecutivo

El Segundo Estudio de Turismo de Salud y Bienestar de República Dominicana, tiene como objetivo general actualizar las estadísticas del sector e identificar las oportunidades, retos y ventajas competitivas que ofrece el país para desarrollar acciones coordinadas que permitan potenciar su desarrollo sostenible y nivel de competitividad.

El primer Estudio y Diagnóstico de Turismo de Salud y Bienestar de República Dominicana fue un gran aporte e importante punto de partida para dimensionar el sector, establecer una propuesta de sello de calidad local y pautas para su planificación estratégica.

Sin embargo, presentó niveles considerables de subregistro de pacientes internacionales, ya que mucho de los centros que prestan servicios de turismo de salud no contaban con estadísticas uniformes y actualizadas. Igualmente, en ese periodo, algunas sociedades médicas especializadas no contaban con data consolidada que les permitiera compartirla.

En esta nueva aproximación se ha percibido un ambiente con mayores niveles de transparencia y voluntad de compartir información, impulsada por el decreto 787-21 promulgado por el presidente Luis Abinader en diciembre del año 2021 donde instruye a los ministerios de Salud Pública y de Turismo y a otras entidades, elaborar políticas y estrategias a corto, mediano y largo plazo que promuevan el desarrollo sostenible del turismo de salud y bienestar en el país.

Este segundo estudio se ha fundamentado en una investigación primaria y consultas con expertos locales e internacionales, 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, exponiendo las generalidades actuales del turismo de salud en el país, las características de la oferta y la demanda y los aspectos legales e institucionales.

Para ello también se plantean los desafíos en cuanto a infraestructura, tecnología y sostenibilidad, que se requieren para continuar con el desarrollo y crecimiento del turismo de salud.

En este análisis resultó evidente la importancia de impulsar el turismo de bienestar y el turismo de retiro. Por ello, es imperativo continuar trabajando para proyectar el país como un destino de salud atractivo y diverso, que capte mayores inversiones, divisas y genere empleos mejor remunerados.

República Dominicana en momentos retadores ha sido un ejemplo de resiliencia, innovación y sinergias multi-sectoriales públicas y privadas, que le hizo merecedora durante el año 2022 del reconocimiento de la Organización Mundial del Turismo (OMT) como el país con mejor recuperación del sector durante la pandemia.

El sector turismo es parte fundamental de la economía y desarrollo nacional. Debido a esto es primordial diversificar su oferta y fortalecer sus



vínculos con el sector salud para robustecer el posicionamiento del país como un destino seguro.

El turismo de salud es una actividad que se ha ido consolidando en el mundo, especialmente por la globalización de los servicios de salud, el envejecimiento poblacional y la tendencia de los pacientes de recibir tratamientos médicos asequibles y costo efectivos.

Los turistas de salud a nivel mundial procuran servicios médicos, tales como los odontológicos, la cirugía estética, cirugía general, bariátrica, robótica, cardiovascular, ortopédica, dermatológica; así como los tratamientos oftalmológicos, de infertilidad y el cáncer. También las consultas médicas, estudios diagnósticos y evaluaciones generales y preventivas.

En el ámbito del bienestar, los servicios más demandados son los relacionados con la vida y alimentación saludable, yoga, meditación, hidroterapia y cosmeatría, masajes y tratamientos de spa, talleres de cocina ayurvédica, cata de productos orgánicos locales, senderismo, entre otras alternativas.

Los altos costos en los países desarrollados de procedimientos médicos, las largas listas de espera para algunos tratamientos, la gran cantidad de personas no aseguradas o la brecha tecnológica de algunos destinos, abren nuevas oportunidades para países como República Dominicana, que dispone de una oferta de salud privada privilegiada en la región del Caribe, con

nuevos proyectos y centros que comienzan a acreditarse internacionalmente.

La industria del turismo médico fue azotada durante la pandemia, mermando su crecimiento y cambiando el perfil de los turistas de salud. Esta situación se ha logrado revertir y el sector se ha recuperado, comenzando nuevamente su ritmo habitual de crecimiento.

Las personas están más conscientes de la importancia de contar con seguros médicos locales, internacionales y de viajeros y los países han entendido el valor estratégico de contar con un fuerte sector salud, asegurador, agrícola y farmacéutico, para estar mejor preparados ante situaciones de desastres o emergencias sanitarias.

La salud se ha globalizado, interconectado y digitalizado, haciéndose cada vez más comunes la telemedicina, aplicaciones móviles, récord médico portable e interoperable y los viajes por motivos de salud.

El turismo de salud tiene implicaciones logísticas, culturales, bioéticas y legales que hay que tomar en consideración. De igual manera, deben tenerse presentes a la hora de brindar servicios de turismo médico los derechos y deberes de los turistas de salud y la calidad de los servicios ofertados. En tal sentido, resulta de suma importancia que haya normativas claras junto con recursos humanos especializados y bilingües.



El efecto transversal del turismo médico en un país permite fortalecer la medicina local, mediante la transferencia y acceso a tecnologías de punta para su población, impulsando la calidad de los servicios por los estándares requeridos y cumplimiento de normativas, certificaciones y acreditaciones internacionales, promoviendo la innovación y resultados de clase mundial.

Adicionalmente se fomenta la construcción de nuevos centros ambulatorios, hospitales con alta tecnología y hoteles *wellness*; captando divisas e inversión local y extranjera; generando nuevos empleos y encadenamientos productivos.

Los destinos de turismo médico a nivel mundial más preponderantes de acuerdo con Patients Beyond Borders son la India que ocupa el primer lugar, le sigue México, Estados Unidos, Singapur, Tailandia, Brasil, Turquía, Corea del Sur, Malasia y Taiwán.

Las principales cualidades de dichos destinos se fundamentan en el establecimiento de políticas y programas de fomento de sellos de calidad locales, 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.

Resultan clave también la inversión pública y privada en el sector, políticas públicas que las fomenten y protejan, el ahorro de costos y la excelencia clínica e innovación, así como el acceso a reputados profesionales entrenados internacionalmente.

República Dominicana se ha convertido en el principal destino de turismo médico del Caribe, el número 2 de América Latina y el número 19 del mundo, según el Medical Tourism Index (MTI), elaborado por The International Healthcare Research Center (IHRC), con la colaboración de la Medical Tourism Association (MTA), principal ranking bienal del sector. En esta métrica se señala como oportunidad de mejora que se debe reforzar la calidad y seguridad de la oferta,

resultando crucial que más centros tomen el camino de acreditarse internacionalmente.

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, algunos de ellos con acreditaciones internacionales, tales como Joint Commission International (JCI), Accreditation Canada y Accreditation Commission for Health Care (ACHC).

En el estudio de capacidad instalada se identificaron 19 establecimientos en las cinco subregiones y se obtuvo una data de trece (13) de ellos, equivalente a una muestra representativa del 68%. Los centros que prestan servicios de turismo de salud y que fueron entrevistados son 77 % privados y 23 % bajo patronato u otros esquemas de administración.

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: Santiago y Puerto Plata.

La calificación del personal médico en República Dominicana se considera positiva, según los entrevistados. No obstante, es importante fomentar la innovación y un sistema efectivo de recertificaciones médicas, a los fines de garantizar su actualización. Sin embargo, la calificación del personal técnico y de enfermería se evaluó con un nivel medio-bajo, aunque se denota la hospitalidad y calidez dominicana, hay debilidades en temas vinculados al dominio de idiomas, presencia de pluriempleo y evidente necesidad de robustecer sus capacidades resolutorias, tecnológicas y actualizaciones verificables.

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

Las nuevas inversiones en proyectos de turismo de salud y bienestar son superiores a los 20 mil

millones de pesos dominicanos, siendo notorio el rol que juegan la banca tradicional y el mercado de valores a través de los Fondos de Inversión.

La mayor demanda de servicios médicos y asistencia de turismo de salud de República Dominicana se basa, principalmente, en: tratamientos odontológicos, cirugía plástica, otras cirugías y medicina ambulatoria y preventiva. Los servicios médicos en general tienen un costo promedio a razón de US\$ 5,000.00, considerando que un paciente internacional se realiza varios procedimientos en un mismo viaje. Por lo que, puede estimarse que el gasto promedio de viaje de un turista de salud en RD (sin acompañante) es de aproximadamente US\$ 7,500.00 incluyendo alojamiento, traslados internos, comidas, entre otros y excluyendo el pasaje aéreo. Este gasto promedio de un turista de salud equivale a 6 veces más que el gasto promedio de un turista regular.

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 de las islas del Caribe y Estados Unidos y principalmente dominicanos no residentes en el país.

Según informaciones suministradas por las Sociedades Médicas Especializadas y los resultados de este estudio, se denota que en el año 2022 se recibieron 262,902 pacientes internacionales en República Dominicana, de los cuales 179,085 vinieron por tratamientos odontológicos; 40,000 por cirugía plástica; 26,290 otras cirugías y 17,527 por medicina ambulatoria y preventiva. Lo cual representa en sentido general que, el 3.7% de los pasajeros que llegaron al país vinieron por concepto de turismo de salud y bienestar. En el año 2022, se recibieron 7,163,394 pasajeros no residentes en el país por vía aérea. Adicionalmente, se atendieron aproximadamente 75,845 turistas por concepto de medicina turística. Para un total de 338,747 pacientes internacionales, mostrándose una proyección al concluir el año 2023, de al menos un 15% más que el año anterior.

En 2022 en la República Dominicana, se generó un promedio de ingresos por la cantidad de un mil trescientos veintiún millones veintitrés mil cuatrocientos dólares estadounidenses (US\$ 1,321,023,400.00), es decir una derrama económica de setenta y dos mil setecientos setenta y cinco millones ciento setenta y nueve mil ciento seis pesos dominicanos (RD\$ 72,775,179,106.00), considerando la tasa de cambio promedio del mercado spot para la venta del dólar estadounidense durante el 2022 de RD\$55.09.

En medicina turística el gasto promedio es de US\$1,200. Cabe resaltar que, estos turistas cuentan con seguro de viajero en más del 80% de los casos, según centros entrevistados. Muchas de las tarjetas de crédito cuentan con el beneficio de un seguro de viajero, pero en gran medida los turistas lo desconocen, por lo que los departamentos internacionales sirven para concientizar en este sentido y favorecer a que se minimicen gastos de bolsillo.

Por concepto de medicina turística en el año 2022, los ingresos fueron por la cantidad de noventa y un millones catorce mil dólares estadounidenses (US\$ 91,014,000.00).

Mientras que Medical Tourism Association (MTA) reporta que anualmente el sector genera aproximadamente 100 billones de dólares a nivel mundial.

En lo referente al nivel de satisfacción de los turistas de salud según las encuestas realizadas en este estudio, la calificación de su experiencia fue en un 75% excelente, 10% muy buena, 9% buena, 5% regular y un 1% no fue satisfactoria.

República Dominicana tiene las condiciones para consolidarse como un verdadero destino de turismo de salud. Sin embargo, es preciso que el Ejecutivo Nacional y los actores clave del sector tomen en consideración las recomendaciones emanadas de este estudio e integren las buenas prácticas de los otros países de la región que han sido exitosos.



Asimismo, es de suma importancia que se mantengan los incentivos fiscales para proyectos del sector de turismo de salud, porque ello implica contar con centros de excelencia y acreditados internacionalmente, con equipos médicos de última tecnología, y con recursos humanos altamente capacitados, elevando la calidad de la medicina y tecnología en beneficio también de la población local.

Se vislumbra que de ser fortalecido el sector turismo de salud en la República Dominicana se podrían tener proyecciones favorables, pudiendo estimar que para el año 2028 se recibirían cerca de 500,000 pacientes internacionales con un incremento del 47% respecto al 2022 y posteriormente, cada 5 años se pudiera alcanzar un 30% de incremento para posicionarse como un destino competitivo.

Con esta proyección para el 2043, se podrían atender más de 1 millón de pacientes internacionales. Cabe resaltar que si, un 70% de los pacientes internacionales viajan acompañados, el impacto en la visitación equivaldría a 1.7 millones de turistas por este concepto.

El futuro es prometedor, pero depende de las acciones que se tomen en el presente para capturar este mercado potencial.

El turismo de salud en la República Dominicana ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, y la IA puede cubrir un papel importante en este desarrollo. La transformación digital sigue impactando todos los aspectos de nuestras vidas y se debe continuar impulsando esta tendencia.

El desarrollo del turismo de salud en República Dominicana requiere la atención de los trece (13) grandes retos o desafíos identificados y relacionados con el marco regulatorio y de incentivos, los recursos humanos mejor capacitados, los idiomas extranjeros, la competencia desleal, los centros de salud y bienestar acreditados internacionalmente, el control de infecciones, los servicios en relación calidad-precio, la campaña de descrédito, el

intrusismo, la gestión de riesgo de desastres naturales y la adaptación al cambio climático, la competitividad con otros países de la región, la transformación digital del sector salud y la promoción del sector en el exterior.

Para lograr el desarrollo sostenible del turismo de salud y bienestar en República Dominicana, se hace necesario tener una ruta crítica basada en una adecuada inversión pública y privada en infraestructura sanitaria, efectuar un compromiso demostrable con la acreditación internacional, brindar garantía de calidad y la transparencia de los resultados, así como garantizar un ahorro de costos en procedimientos médicos para quienes visitan al país, mantener una adecuada planta turística, avanzar en innovación y tecnología, formar y capacitar a personal médico, técnico y de enfermería altamente competentes y con calidad internacional, para mantener un flujo importante de pacientes, que coadyuve en general a desarrollar ingresos al país, mediante prácticas turísticas sostenibles.







Prólogo

Para elaborar el *Segundo Estudio y Diagnóstico de Turismo de Salud y Bienestar de República Dominicana* y lograr el objetivo general y los objetivos específicos de la consultoría, la metodología utilizada se basó en el desarrollo de investigaciones cualitativas y cuantitativas, con el fin de obtener principalmente información primaria y de presentar un documento con un enfoque teórico, epistemológico y crítico.

El objetivo general consiste en actualizar las estadísticas e identificar oportunidades, retos y ventajas competitivas que ofrece la República Dominicana para el desarrollo sostenible y la inversión en Turismo de Salud, especialmente en el entorno pospandemia.

Enfoque metodológico del estudio

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 el establecimiento de una línea base actualizada.

Además, se utilizaron métodos mixtos, cuali-cuantitativos. Entre ellos cabe resaltar, la aplicación de cuestionarios diseñados especialmente para este estudio, a través de entrevistas y encuestas a actores y organizaciones claves del sector.

Ambas técnicas investigativas alcanzaron una muestra representativa de veinte entrevistas de profundidad, ciento cincuenta entrevistas a turistas de salud y veinticinco encuestas que fueron dirigidas a entidades reguladoras, asociaciones, gremios, sociedades médicas especializadas, promotores de nuevos proyectos y prestadores de servicios de turismo de salud y acreditadores relacionados con el turismo médico y dental.

En tal sentido, se hicieron consultas y entrevistas, así como el análisis y revisión crítica de cientos de documentos de dominio público. A continuación,

se presenta una muestra de los actores clave entrevistados y encuestados durante el levantamiento de la información:

Actores clave

- Arq. Alejandro Marranzini, CEO Wellmed: Centro Internacional de Salud, Bienestar y Negocios, Santo Domingo.
- Dra. Aguié Lendor, vicepresidente ejecutiva de Asonahores.
- Dr. Alejandro Cambiaso, presidente de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud.
- Dr. Erick Grullón, directivo del Centro Urológico del Cibao.
- Dr. Enrique Rojas, director de Dental Cibao.
- Dr. Gerardo Mesa, director de Habilitación y Acreditación del Ministerio de Salud Pública.
- Dr. Gastón Gabin, CEO Centro Médico de Diabetes, Obesidad y Especialidades CEMDOE.
- Dr. Héctor López, vicepresidente de la Sociedad Dominicana de Ortopedia SDOT.
- Dr. Húascar Jiménez, director ejecutivo del Centro de Estudios Turísticos y Desarrollo Local (CETDEL).
- Dr. José Natalio Redondo, presidente del Grupo Rescue.
- Dr. Julio Gonell, Fundador de la Unión Médica del Norte.
- Dr. José Esmurdoc Salomón, CEO de Punta Cana Doctors.
- Dr. José López, vicepresidente y director del Centro Médico Central Romana.
- Dr. Miguel Sánchez Caba, presidente de la Sociedad Dominicana de Urología.
- Dr. Pablo García, presidente de la Sociedad Dominicana de Cirugía Metabólica y Bariátrica.
- Dr. Pedro Estrella, CEO de Microhospital Pontezuela by EMG, Santiago.
- Dr. Ricardo Rojas, gerente de servicios médicos del Centro Médico Guadalupe, Moca.
- Dr. Sergio Guzmán, presidente de la Sociedad Dominicana de Cirugía Plástica y Reconstructiva SODOCIPRE.
- Dra. Lidia Acosta, gerente comercial y de negocios internacionales del Hospital General de la Plaza de la Salud .
- Dra. Virginia Laureano, presidente del Colegio Dominicano de Odontólogos.

- Ing. Carlos Prato, CEO de International Medical Group-IMG.
- Ing. Indhira De Jesús, viceministra de Gestión Ambiental de MIMARENA.
- Ing. Lorenzo Ramírez, director general del Instituto Dominicano de Calidad INDOCAL.
- Ing. Sergio Madinabeitia, director ejecutivo de Caribbean Health TPA- CTPA.
- Lic. Andrés Marranzini Grullón, ex vicepresidente ejecutivo de ASONAHORES.
- Lic. Amelia Reyes Mora, presidente de AF Comunicación.
- Lic. Carlos Andrés Peguero, viceministro de Cooperación Internacional de MITUR.
- Lic. Crismairy Jiménez, directora de Normativas y Metodologías de ONE.
- Lic. Fedor Vidal, CEO de Arium Salud Digital.
- Lic. Francesco Fino, vicepresidente comercial de Médico Express San Isidro, Santo Domingo.
- Lic. Jefree Espinal, gerente administrativa de CETRATE, La Vega.
- Lic. Gabriela Gómez, asistente administrativa de CETRATE, La Vega.
- Lic. Isalia Martínez, gerente de servicios del Hospital Especializado de Medicina Avanzada HEMA, Santiago.
- Lic. Jacqueline Monegro, directora de la Dirección de Turismo de Salud de MITUR.
- Lic. Jesús Rafael Fernandes, presidente ejecutivo de la Clínica Abreu.
- Lic. Juan José De Arrue, presidente de Strategy Solutions Latin América.
- Lic. Magdalena Rathe, directora ejecutiva de la Fundación Plenitud.
- Lic. Marcial Smester, director de Inversiones de ProDominicana (CEIRD)
- Lic. Michelle Saint Amand, gerente de la Unidad Internacional del Centro de Diagnóstico Medicina Avanzada y Telemedicina, CEDIMAT.
- Lic. Sergio Blasco, gerente general del Hospital Metropolitano de Santiago HOMS y HOMS Health & Wellness Center.
- Lic. Vanessa Arvelo, ejecutiva del Instituto Espaillat Cabral.
- Sra. Rocío Ortega, presidente de la Asociación Casas de Recuperación.
- Sr. Javier Potes, presidente de Latam Salud y director general del Consorcio Mexicano de Hospitales.

- Sr. Jonathan Edelheit, Chairman & Co-founder de Medical Tourism Association (MTA).

Marco legal

- Dra. Maite del Toro, directora ejecutiva de Asociación Dominicana de Turismo de Salud.
- Lic. Gilberto Objio, presidente de Medical Law RD.

Centros de salud

Se recolectó información en las siguientes instituciones:

- Centro de Diagnóstico Medicina Avanzada y Telemedicina, CEDIMAT.
- Centro Médico Bournigal, Puerto Plata.
- Centro Médico Punta Cana.
- Clínica Abreu, Santo Domingo.
- Centro Médico de Diabetes, Obesidad y Especialidades, CEMDOE, Santo Domingo.
- Centro Urológico del Cibao, Santiago.
- Centro Médico Central Romana, La Romana.
- Dental Cibao, Santiago.
- Hospital General Plaza de la Salud, Santo Domingo.
- Hospital Metropolitano de Santiago HOMS.
- International Medical Group, Punta Cana.
- Instituto Espaillat Cabral, Santo Domingo.
- Punta Cana Doctors, Bávaro.
- Unión Médica del Norte, Santiago.

Se obtuvo información de los proyectos de turismo de salud y bienestar en proceso:

- Centro Internacional de Urología CIDU, Santiago.
- Centro de Tratamientos Especializados, CETRATE, La Vega.
- Clínica Abreu CDD, Santo Domingo.
- Estancia Guadalupe Care Center del Centro Médico Guadalupe CMG, Moca.
- HOMS Health & Wellness Center, Santiago.
- Hospital Especializado de Medicina Avanzada, HEMA, Santiago.
- Médico Express San Isidro, Santo Domingo Este.
- Microhospital Pontezuela, Santiago.
- Wellmed: Centro Internacional de Salud, Bienestar y Negocios, Santo Domingo.

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: son 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. Estas alianzas están sujetas a un régimen jurídico especial que establece los procedimientos para su constitución, operación y control, con el objetivo de garantizar la protección del interés público.

Bienestar (*Inspired wellness*): es campo que busca la satisfacción emocional de los pacientes a través del énfasis social, espiritual y físico/ ambiental, así como puede abordar el 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.

Bioética: es la rama de la ética dedicada a promover los principios para la conducta más apropiada del ser humano con respecto a la vida, tanto de la humana como la del resto de seres vivos, así como al ambiente en el que pueden darse condiciones aceptables para la misma.

Centro de salud: se refiere a la instalación sanitaria que brinda atenciones para el cuidado de la salud en los diferentes niveles de asistencia, que incluye hospitales, clínicas, centros de cuidados ambulatorios, maternidades y centros psiquiátricos. El personal y actividad asistencial del mismo puede variar de un país a otro y de un centro a otro.

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.



Consentimiento informado (CI): es un proceso legal y ético que asegura que un paciente comprenda completamente los riesgos y beneficios de un procedimiento o tratamiento médico antes de aceptarlo. Este proceso protege el derecho del paciente a la autonomía y a tomar decisiones informadas sobre su atención médica. Aunque el consentimiento informado puede contener limitaciones, no exime al médico de su responsabilidad en caso de negligencia o mala praxis. En la República Dominicana, este proceso se rige por la *Ley General de Salud, No. 42-01*, y el *Código Civil*.

Desarrollo sostenible: es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el cuidado del medio ambiente y el bienestar social.

Habilitación: es el procedimiento ejecutado por la autoridad sanitaria jurisdiccional que autoriza el funcionamiento de un establecimiento, bajo condiciones establecidas en la *Ley General de Salud No. 42-01* y el *Reglamento No. 1138-03 de Habilitación de Servicios y Establecimientos de Salud*, que permiten asegurar que los establecimientos y servicios de salud cumplen con condiciones mínimas y particulares en cuanto a sus recursos físicos, humanos, estructurales y de funcionamiento y disposiciones técnico-administrativas y registrales, para proteger y asegurar que la población recibirá servicios de salud de calidad.

Inteligencia artificial: es una disciplina y un conjunto de capacidades cognoscitivas e intelectuales expresadas por sistemas informáticos o combinaciones de algoritmos cuyo propósito es la creación de máquinas que imiten la inteligencia humana para realizar tareas, y que pueden mejorar conforme recopilen información.

Intrusismo médico: se refiere a la práctica ilegal de la medicina por parte de individuos que no están calificados o autorizados para hacerlo. Esto puede incluir a personas que no tienen la formación médica adecuada, que no están

licenciadas para practicar medicina, o que están practicando fuera de su ámbito de especialización sin la debida supervisión. El intrusismo médico es un delito en muchos países, incluyendo la República Dominicana, y puede resultar en sanciones penales y civiles.

Medicina curativa: se refiere a la atención médica que 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: se refiere a la atención médica que 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, bótox).

Medicina preventiva: se refiere a la atención médica que 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.

Seguro de responsabilidad civil médica: es una póliza de seguro que protege a los profesionales de la salud en caso de que sean demandados por negligencia o mala praxis. Este tipo de seguro cubre los costos legales y cualquier indemnización que pueda ser otorgada al paciente. Si un paciente sufre daños o lesiones como resultado de la atención médica y decide demandar, el seguro de responsabilidad civil médica puede cubrir los costos asociados con la defensa del profesional de la salud y el pago de cualquier indemnización.



Aunque no es obligatorio en la República Dominicana, es altamente recomendable para proteger tanto a los profesionales de la salud como a los pacientes

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.

Servicios ambulatorios: son pruebas o procedimientos médicos que pueden realizarse en un centro médico sin pasar la noche allí. Muchos procedimientos y pruebas pueden realizarse en pocas horas. Los servicios ambulatorios incluyen: Bienestar y prevención, así como programas de asesoría psicológica y para adelgazar.

Sistema inmunológico: es una compleja red de células, tejidos y órganos. Juntos ayudan a su cuerpo a combatir infecciones y otras enfermedades.

Telemedicina: significa medicina a distancia y se centra en la atención médica (diagnóstico, tratamiento, etc.), mediante recursos tecnológicos que optimizan la atención, ahorrando tiempo y costes y aumentando la accesibilidad.

Telesalud: es un servicio que utiliza videollamadas y otras tecnologías para poder consultar con el médico u otro proveedor de atención médica desde el hogar en lugar de hacerlo en un centro médico.¹

Turismo de bienestar: se refiere a los viajes que se centran en mantener o mejorar el bienestar de alguien. Puede ser físico o mental: hay diferentes tipos de bienestar. Las actividades pueden ser espirituales, físicas o psicológicas, pero todas promueven la salud de alguna manera.

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 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.²

Turismo de retiro: se refiere a los viajes que se centran en mantener o mejorar el bienestar físico o mental. Las actividades pueden ser espirituales, físicas o psicológicas, pero todas promueven la salud de alguna manera. También se le llama al viaje que realizan las personas que han dejado de trabajar y se alojan por temporadas para disfrutar de su retiro.

Turista de salud: se refiere a la persona que viaja fuera de su país de residencia para fines médicos. Puede referirse igualmente a turistas médicos, pacientes internacionales o pacientes extranjeros.



¹ Instituto Nacional sobre el Envejecimiento (NIH, en sus siglas en inglés).

² Organización Mundial de Turismo.

Introducción

El turismo de salud o turismo médico es una modalidad de la actividad turística que consiste en viajar a otro país o región motivado por el cuidado de la salud. Es el resultado directo de la globalización de los servicios de salud.

Mientras que la medicina turística, se refiere a los servicios médicos que se prestan a los turistas convencionales ante eventualidades médicas.

A raíz de la pandemia del COVID-19, tanto el turismo de salud, como la medicina turística, se vieron altamente afectadas. Sin embargo, las experiencias y aprendizajes de este período generaron un cambio de actitud de la población mundial generando una mayor conciencia de la necesidad de cuidar la salud y promover actividades de bienestar.

República Dominicana cuenta con una larga trayectoria como destino turístico, su estratégica ubicación geográfica, estabilidad política y social, hermosas playas, atractivos naturales y culturales la convierten en un verdadero paraíso tropical.

Sin embargo, para continuar su crecimiento y desarrollo turístico, el país requiere diversificar su oferta y fortalecer su posicionamiento como destino seguro.

En este proceso robustecer las sinergias entre los sectores salud y turístico resulta impostergable. Muestra de los beneficios de la alianza entre estos sectores fue el ejemplo de liderazgo, resiliencia e innovación que nos hizo merecedores el año 2022 del reconocimiento de la Organización Mundial del Turismo (OMT) como el país con mejor recuperación del sector turístico durante la pandemia.

En el año 2019, se elaboró el primer *Estudio y Diagnóstico sobre el Turismo de Salud en la República Dominicana*, liderado por el Consejo Nacional de Competitividad y la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, con el objetivo de identificar las ventajas competitivas para el desarrollo y la inversión en esta modalidad de turismo, así como las limitantes y amenazas del sector, para proponer soluciones integrales que motiven mejoras en la calidad y seguridad de los servicios de salud, para pacientes locales y extranjeros.

La Asociación Dominicana de Turismo de Salud considerando el entorno pospandemia y la necesidad de contar con información actualizada e identificar oportunidades, retos y ventajas que ofrece el país para el desarrollo sostenible y la inversión en Turismo de Salud, ha promovido este segundo estudio en la materia. Asimismo, considerando que es crucial contar con data actualizada y confiable para estar en capacidad de realizar una mejor planificación estratégica del sector y poder continuar transitando este camino de éxitos y aprendizajes.

El turismo de salud y bienestar en República Dominicana podrá consolidar su competitividad al trabajar en equipo el sector público y privado, priorizándolo como actividad de interés nacional, reforzando su planificación estratégica, transformación digital, calidad y seguridad de su oferta.

Igualmente, resulta fundamental el involucramiento decidido del estado en su impulso, promoción y regulación, salvaguardando los incentivos del sector y fomentando una cultura de calidad, priorizando su sostenibilidad y visión del sector como parte de su marca país y estrategia exportadora.





CAPÍTULO I

Contexto internacional
del turismo de salud

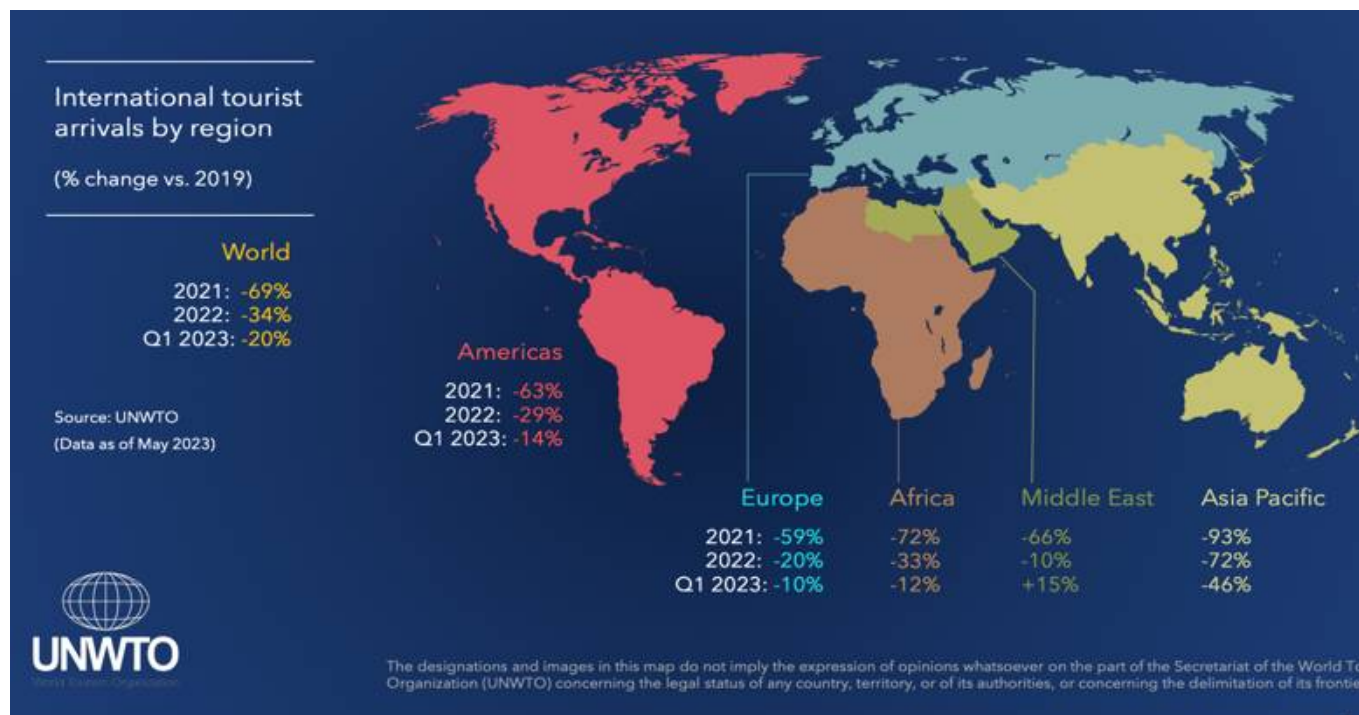
Contexto internacional del turismo de salud

El sector turismo luego de la pandemia del COVID 19 ha presentado una recuperación firme pese a los diversos retos económicos y geopolíticos del entorno mundial, esperando alcanzar entre el 80% y el 95% de los niveles prepandémicos para finales del 2023, según pronósticos de la Organización Mundial de Turismo.

En el primer trimestre del año 2023, el turismo internacional creció un 86% en comparación con el mismo periodo del año pasado, se estima que 235 millones de turistas viajaron alrededor del mundo. De igual manera, los ingresos por turismo internacional recuperaron la marca de un billón de dólares americanos en 2022, creciendo un 50% en términos reales en comparación con el 2021, lo que representa un 64% de los niveles anteriores a la pandemia. No obstante, el Grupo de Expertos de la OMT considera que el turismo internacional no volverá a los niveles del año 2019 sino hasta el 2024 o más tarde.

La flexibilización de las restricciones ha contribuido de manera decisiva a esta recuperación. Para marzo de 2023, un total de 124 destinos habían levantado todas las restricciones de viaje relacionadas con la COVID-19, frente a los 31 que lo habían hecho el año anterior, según UNWTO/IATA Destination Travel – Easy Travel.³

En la gráfica siguiente puede observarse las llegadas de turistas internacionales por región durante el 2021, 2022 y el primer trimestre del 2023.



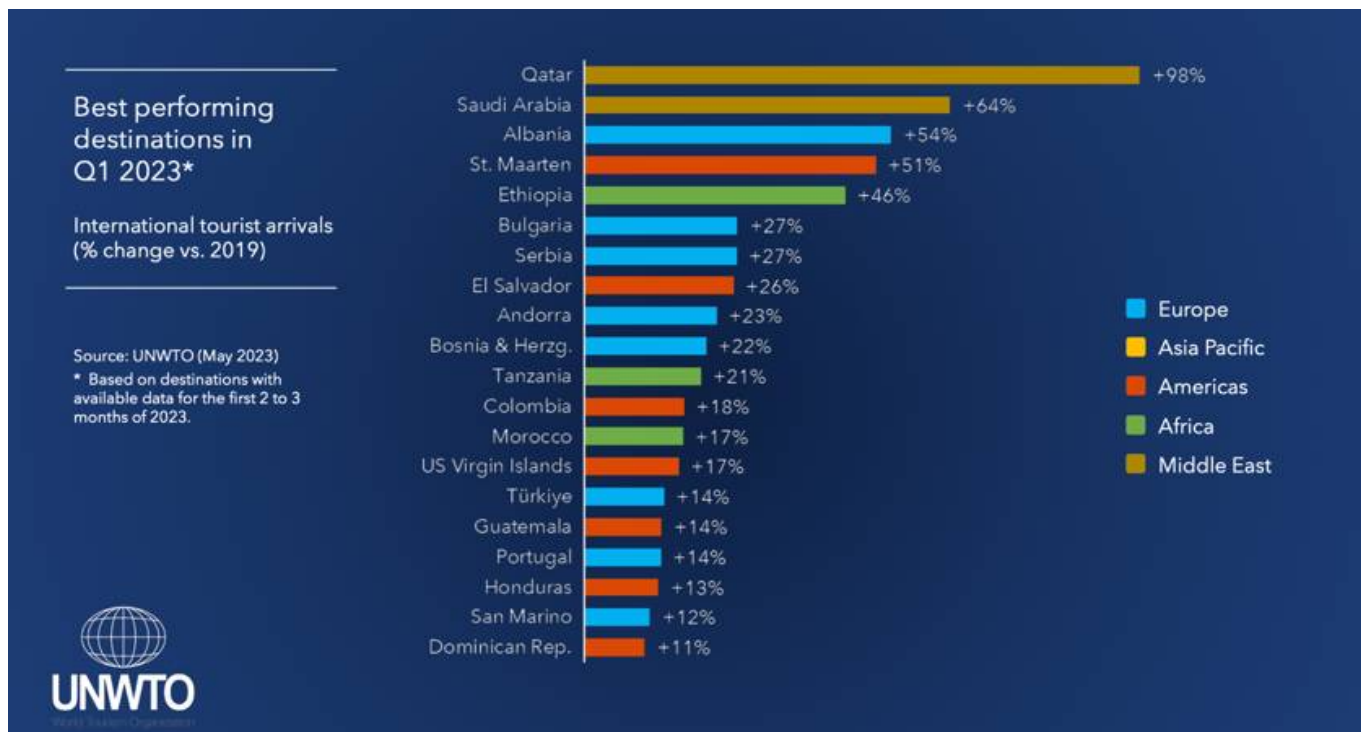
Fuente: UNWTO.

El ranking de los 10 países más visitados en el mundo es, en orden de importancia, el siguiente: Francia, España, Estados Unidos, China, Italia, Turquía, México (la única nación latinoamericana), Tailandia, Alemania y Reino Unido.⁴

³ Tendencias actuales del Turismo Internacional. www.e-unwto.org

⁴ <https://www.nationalgeographic.com/viajes/2023/06/los-10-paises-mas-visitados-del-mundo>

República Dominicana se encuentra entre los destinos turísticos con mejores resultados en el primer trimestre del 2023, compitiendo con países de la región, tales como St Maarten, El Salvador, Colombia, Islas Vírgenes, Guatemala y Honduras, según el gráfico que se muestra a continuación:



Fuente: UNWTO.

Los principales factores que influyen en la recuperación del turismo internacional son el entorno económico, mayores costos de transporte y alojamiento, incertidumbre por la ofensiva rusa en Ucrania, poca confianza de los turistas, escasez de personal, restricciones de viaje, congestión, retrasos y cancelaciones en los aeropuertos, pandemia en curso y vacunación desigual en el mundo, aun cuando la OMS decretó el fin de la emergencia internacional, entre otros.

Las tendencias para el turismo pospandemia se enfocan en dos grandes aspectos: el valor por la vida y la sostenibilidad. Sin embargo, no han cambiado los motivos de viaje tradicionales como las vacaciones y el ocio, las visitas familiares, los negocios y eventos, la salud y el bienestar, las actividades deportivas.

En el escenario pospandemia, los turistas han adquirido mayor conciencia sobre el valor de la salud y lo que implica llevar un estilo de vida agotador. No obstante, debido al difícil entorno económico, los turistas buscan cada vez más la relación calidad-precio y visitar destinos más amigables con el ambiente.

A pesar de los riesgos impuestos por la pandemia, el turismo médico ha experimentado un enorme auge debido a la globalización del mercado sanitario. El fácil flujo de pacientes, profesionales sanitarios, tecnologías médicas y capital a través de las fronteras ha impulsado el crecimiento del mercado del turismo médico en todo el mundo. Además, el aumento de la asequibilidad de los tratamientos médicos avanzados, es decir la posibilidad de conseguir fácilmente servicios médicos a precios moderados, es uno de los



principales factores que explican la floreciente demanda de este tipo de turismo.

Como parte de un estilo de vida, hacer turismo de salud es la mejor oportunidad para aquellos viajeros que desean recobrar energía, darse un respiro y sentirse a gusto consigo mismos. Por lo que, el objetivo del sector debe focalizarse en recuperar la confianza del paciente internacional y generar estrategias que satisfagan las necesidades y expectativas de este.

El tamaño del mercado de turismo médico se estima crezca de USD 69.02 mil millones en 2023 a USD 194.56 mil millones para 2028, a una tasa compuesta anual de 23.03% durante el período de pronóstico (2023-2028), según Mordor Intelligence.

El crecimiento del mercado dependerá de que los factores como los menores costos de tratamiento en los países en desarrollo, la disponibilidad de las últimas tecnologías médicas, el creciente cumplimiento de los estándares internacionales de calidad y servicio, y la publicidad y comercialización del turismo médico sean impulsados de manera coherente.

Las restricciones del mercado se enfocan en los problemas con el seguimiento del paciente internacional y las complicaciones posteriores al procedimiento, además de los inconvenientes de transferencia de los registros médicos. El manejo inadecuado de la información del paciente puede afectarlo negativamente, si es divulgada de manera incorrecta por terceros, por ello es importante garantizar la información oficial y confiable a los fines de la toma de decisiones médicas.

El aumento de las inversiones gubernamentales para construir instalaciones sanitarias sólidas y avanzadas está impulsando el mercado del turismo médico. Las políticas gubernamentales favorables, el aumento de las inversiones en el desarrollo de la conectividad aérea y otros medios de transporte, y las iniciativas gubernamentales para promover el turismo médico son los principales factores que contribuyen al desarrollo

del mercado. Además, la información fácilmente disponible sobre tratamientos de diversas enfermedades, costes y mejores destinos para el tratamiento desempeña un papel importante en la difusión de la concienciación sobre el turismo médico. La cantidad de profesionales sanitarios especializados provoca el aumento del turismo médico, lo cual provoca que profesionales de la salud emprendan actividades turísticas para complementar y realizar determinadas intervenciones quirúrgicas que requieren conocimientos especiales. Por ello, los profesionales médicos deben también comprender las técnicas y procedimientos operativos regulares de la cadena de valor del turismo.

La gente viaja a distintos lugares para someterse a tratamientos contra el cáncer, enfermedades cardiovasculares, tratamientos dentales, tratamientos ortopédicos y tratamientos neurológicos. El negocio del turismo médico en todo el mundo está creciendo debido a la sencilla disponibilidad de fondos y recursos financieros. Las personas pueden contratar seguros médicos y de enfermedad con diversas compañías financieras y aseguradoras. Los viajes y el turismo médico están cubiertos por varias pólizas de seguros. Por consiguiente, los seguros médicos y de salud son también impulsores de los segmentos de mercado del turismo médico, durante el periodo de preparación del viaje. Entre los países con infraestructuras sanitarias de alta calidad figuran China, Reino Unido y Estados Unidos. Todos estos factores contribuyen al crecimiento del mercado mundial del turismo médico.

Las estadísticas del turismo médico tienen gran variabilidad dependiendo de la fuente de información. Según publicaciones de Patient Beyond Borders, Tailandia es el principal destino de turismo médico, recibiendo más de un millón doscientos mil turistas de salud, seguido de México que recibe aproximadamente un millón de turistas médicos y Estados Unidos que recibe más de ochocientos mil pacientes internacionales. Después de estas tres naciones, otro millón trescientos ochenta mil turistas se distribuyen entre Singapur, India, Brasil, Turquía y Taiwán. ⁵

Debido a los crecientes costos de la atención médica en Estados Unidos, tanto el sector asegurador como pacientes buscan con mayor frecuencia alternativas de destinos que les resulten más costo efectivos.

Estados Unidos es, sin duda, uno de los destinos tradicionales de Turismo Médico. Las tres ciudades norteamericanas con mayor visitación de pacientes internacionales son: Houston, Baltimore y Los Ángeles.

La región de Asia y el Pacífico presenta buenas condiciones para lograr un crecimiento adecuado en turismo médico, debido a que ha implementado una serie de estrategias que favorecen su posicionamiento. Estas naciones son China, India, Dubái, Singapur y Tailandia. Cada año, Singapur recibe 500.000 turistas médicos, la mitad de ellos procedentes de Indonesia.

Es importante resaltar algunas iniciativas que han implementado otros países para estimular el



⁵ <https://www.patientsbeyondborders.com/>

turismo médico desde el 2021, tales como:

- El Ministerio de Salud y Bienestar Social del Gobierno de la India que proporciona visas médicas “AYUSH” (cabe señalar que, AYUSH significa Ayurveda, yoga y naturopatía, Unani, Siddha y homeopatía) para turistas que viajan a la India con fines de atención médica en 165 países, estableció un mecanismo de retroalimentación para obtener testimonios de turistas médicos y promueve la iniciativa “Curar en India” (“Heal in India”) para posicionar al país como un centro global para el turismo médico.
- El Gobierno de la India establece servicios especiales en diez aeropuertos, a saber, Delhi, Mumbai, Chennai, Bangalore, Calcutta, Visakhapatnam, Kochi, Ahmedabad, Hyderabad y Guwahati, como disponer de escritorios especiales, un portal multilingüe y normas de visa simplificadas para pasajeros internacionales entrantes que visitan la India con fines médicos.
- El establecimiento de la Zona Piloto Internacional de Turismo Médico de Hainan Boao Lecheng en China, en conjunto con sus esfuerzos para promover el progreso de la investigación sobre células madre, células inmunes y terapia génica, además de otras nuevas técnicas en el sector biomédico. La zona piloto médica alentó a personas de 15 países, como Australia, Brunei, Camboya, China, Indonesia, Japón, Laos, Malasia, Myanmar, Nueva Zelanda, Filipinas, Singapur, Corea del Sur, Tailandia y Vietnam, a unirse a la Asociación Económica Integral Regional (RCEP, por su sigla en inglés) para recibir tratamiento.
- El Instituto de Desarrollo de la Industria de la Salud de Corea (KHIDI) renovó el sitio web oficial de Medical Korea, con información relacionada con los servicios médicos coreanos, especialidades médicas, como oncología, cardiología y trasplante de órganos, así como una lista de clínicas y hospitales designados para tratar a pacientes extranjeros.
- Turkish Airlines lanzó un programa para ofrecer recorridos médicos semanales desde los Estados Unidos que costará USD 5,000.



El turismo médico en Latinoamérica es bastante frecuente, debido a la cantidad de opciones médicas de calidad a precios razonables.

Según los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de EE. UU (CDC por sus siglas en inglés), los procedimientos más comunes en otros países incluyen: atención dental, cirugía, cirugía estética, tratamientos de fertilidad, trasplantes de órganos y tejidos y tratamiento del cáncer. Se estima que anualmente, son millones de residentes estadounidenses que suelen viajar a México y Canadá, así como a países de Centroamérica, Sudamérica y el Caribe en búsqueda de atención sanitaria.

No obstante, denotar la posibilidad de la ocurrencia de complicaciones con pacientes fuera de su territorio, que pueden darse por diferentes razones, entre ellas la calidad de la atención, el control de infecciones y los problemas de comunicación con el personal médico.

Costa Rica se ha ido consolidando como un destino de turismo médico de bajo costo y alta calidad. Los pacientes internacionales de los Estados Unidos pueden ahorrar 50-70% en gastos médicos cuando viajan a Costa Rica. Además, cuenta con hospitales privados de alta calidad con profesionales médicos formados en el extranjero. Como muchos países de la región, Costa Rica es más popular entre los turistas de salud que buscan tratamientos cosméticos o servicios dentales más baratos. Sin embargo, también pueden considerar otros procedimientos como cirugía cardíaca o histerectomías, que pueden ser alrededor de un 80% más barato.

La Asamblea Legislativa aprobó en primer debate un proyecto de ley que busca facilitar y promover el turismo de salud en Costa Rica. La propuesta pretende fortalecer la cooperación interinstitucional para el desarrollo de programas, planes o proyectos de esa actividad por medio de la creación de la Comisión Interinstitucional para los Servicios del Turismo de Salud en Costa Rica. Ese organismo tendrá la participación de entidades y organizaciones del sector público y privado, y estará adscrito al Ministerio de Salud.

México es otro destino atractivo para el turismo médico a considerar, principalmente para aquellos interesados en el cuidado dental. Algunas compañías, como North American Speciality Hospital, incluso hacen arreglos para que los pacientes viajen a ese país para cirugías porque los costos son mucho más bajos. México también es una excelente opción para estadounidenses y canadienses debido a su proximidad, ya que puede tener sentido financiero volar allí para procedimientos de menor costo. Los costos en México pueden ser 50-75% más bajos que los gastos en los hospitales de los Estados Unidos.

Los turistas médicos estadounidenses y canadienses que buscan opciones más cercanas a casa suelen comenzar con Panamá, que está bien equilibrado en términos de costo y calidad. Países como Panamá son excelentes para procedimientos que cuestan US\$10,000 o menos, ya que puede que no valga la pena viajar a otros continentes para un procedimiento menor. Además, los trámites específicos en Panamá pueden ser mejores que en otros países como México o Costa Rica. Los salarios relativamente más bajos en Panamá que en los países antes mencionados, permiten que los hospitales ofrezcan cirugías a un precio mucho más bajo mientras mantienen altos estándares de calidad. Algunas opciones consideradas en Panamá son la cirugía ocular, la atención dental y la cirugía estética.

La ciudad colombiana de Manizales, capital del departamento de Caldas (oeste) y reconocida por su identidad cafetalera, ha implementado diversas estrategias para reactivar su sector turístico basadas en la salud y bienestar, luego de la afectación del confinamiento y las cuarentenas por la enfermedad del nuevo coronavirus (COVID-19).

Sobresale en este contexto el caso del Parque de la Salud localizado a las afueras de esta ciudad de alrededor de medio millón de habitantes. Si bien el Parque de la Salud funciona desde hace siete años, durante la pandemia ha cobrado mayor relevancia, debido al creciente interés de las personas por tener hábitos más saludables mientras se han superado los encierros ordenados



y el distanciamiento social. En el espacio se han conjugado diferentes disciplinas alternativas en favor de la salud como la medicina ayurveda de India, la medicina tradicional china o la medicina occidental.

El Parque de la Salud cuenta con 17 especialistas en diferentes áreas de la salud que ofrecen terapias para distintos padecimientos físicos, además de tener una granja para cultivos orgánicos y cabañas acondicionadas para el descanso.

Colombia ha sido catalogada de manera tradicional como un destino turístico de interés en materia de tratamientos estéticos, así que en las instalaciones del parque se pretende aprovechar la experiencia a través de una agencia creada para ese fin. Colombia tiene potencial para atraer al menos 2,8 millones de turistas de salud y generar cerca de 6,3 millones de dólares anuales por este rubro para 2032, en caso de implementar las estrategias e inversiones adecuadas, de acuerdo con Colombia Productiva, entidad encargada de promover la competitividad y la productividad industrial.

Dada su moneda, a menudo se menciona a Colombia como un lugar para que los expatriados se jubilen y vivan. Medellín es el mejor destino para el turismo médico de Colombia, según los expertos, con nueve centros de trauma. Sus

médicos están capacitados en muchos lugares de Europa y EE. UU., y la mayoría habla inglés. Se ocupan de muchos tipos de procedimientos, desde cosméticos hasta lesiones y procedimientos con células madre.

Europa también lidera con la mayor cuota de mercado. Factores como el creciente desarrollo de instalaciones e infraestructuras médicas en países como Francia, Reino Unido y España y la creciente tendencia del turismo médico están estimulando el incremento del mercado del turismo médico en Europa. Sin embargo, debido al brote de coronavirus, estos países sufrieron pérdidas sustanciales en el mercado.

Las corporaciones enfrentan desafíos significativos de preocupaciones legales y éticas y la continuidad de la atención y el seguimiento. El turismo médico implica cruzar fronteras internacionales, lo que introduce complejidades legales y éticas.

Cada país opera bajo distintos marcos legales, regulaciones médicas y estándares éticos. Garantizar la protección de los derechos de los pacientes, obtener el consentimiento informado y adherirse a prácticas éticas puede ser un desafío cuando se trata de personas de diversos orígenes culturales y sistemas legales.



Los turistas médicos a menudo enfrentan desafíos para recibir atención y seguimiento posteriores al tratamiento cuando regresan a sus países de origen. Coordinar y garantizar la continuidad de la atención, entre los proveedores de atención médica en diferentes lugares puede ser particularmente difícil, especialmente cuando entran en juego las barreras del idioma, las variaciones en los registros médicos o la comunicación inadecuada entre los proveedores de atención médica.

Según la Asociación de Turismo Médico, las razones por las que las personas eligen otros países como destinos de turismo de salud en lugar de sus países de origen son las siguientes: el 56% de los pacientes quiere obtener una mayor calidad de tratamiento, 22% busca precios más baratos, 18% busca una opción de tratamiento que no está disponible en casa, mientras que el 10% quiere recibir tratamiento lo antes posible y sin colas.

Dentro de los 10 países considerados como mejores destinos para el turismo médico⁶ se encuentran:

1. Tailandia.
2. Turquía.
3. India.
4. Corea del Sur.
5. Alemania.
6. Suiza.
7. España.
8. Italia.
9. Israel.
10. Ucrania.

A continuación, se presenta un resumen de las principales características y cualidades de algunos de los países top del turismo médico, las cuales los hacen más atractivos y seguros a la hora de que una persona pueda seleccionarlo como destino:

En Tailandia brindan servicios médicos avanzados en ortopedia, oncología, cirugía plástica, odontología, oftalmología, tratamiento de VIH/SIDA, partos, etc. Recibe más de 2 millones de turistas médicos anualmente.

- Precios asequibles para los servicios médicos. Las tarifas son un 50-80% más bajas que en EE. UU., Canadá o Europa. El nivel avanzado de la medicina. Muchos centros médicos tailandeses están certificados internacionalmente.
- Corto tiempo de espera para obtener tratamiento. Los hospitales de Tailandia aceptan pacientes extranjeros con poca antelación. Solo necesita programar la hora de su llegada.
- La posibilidad de combinar procedimientos médicos con vacaciones en el extranjero. El excelente clima y las asombrosas atracciones turísticas también son las razones por las que Tailandia se considera un destino de turismo médico y de salud del año.

En Turquía, recibieron aproximadamente 700,000 pacientes extranjeros antes del 2020. Más de 300 hospitales turcos han desarrollado relaciones y afiliaciones con instalaciones médicas líderes en el mundo, como Johns Hopkins, Mayo Clinic, Memorial Sloan Kettering, etc. Los pacientes de Oriente Medio, África del Norte, América del Norte, Europa y Rusia consideran a Turquía uno de los mejores países para el turismo médico debido a:

- Los médicos turcos estudian y practican en las principales clínicas estadounidenses y europeas, para recibir nuevos conocimientos y experiencia.
- El equipamiento de última generación es similar al disponible en los principales hospitales estadounidenses.
- Las tarifas de tratamiento en Turquía son de 2 a 4 veces más bajas que en EE. UU. o Europa, y de 1,5 a 2 veces más bajas que en Tailandia.
- Servicio todo incluido: Turquía también es uno de los mejores destinos de turismo médico porque la mayoría de los hospitales enfocados en pacientes internacionales brindan traslado, alojamiento y asistencia con el idioma gratuitos. Lo que hace que un extranjero se sienta más cómodo y seguro.
- Ausencia de larga espera. La mayoría de los hospitales turcos se centran en los extranjeros y, en casos urgentes, están listos para aceptar a un paciente en 1 o 2 días.

⁶ <https://es.bookimed.com/article/top-10-medical-tourism-destinations-best-countries-for-treatment/>

Por otro lado, India es uno de los países más prometedores para el turismo médico: anualmente la cantidad de pacientes extranjeros crece un 25% cada año. Las principales características que lo hacen atractivo como destino médico son:

- Alto nivel de atención médica: hay 2 tipos de hospitales en India, estatales y privados. Los turistas médicos van a recibir tratamiento solo a las instalaciones médicas privadas. 22 de los hospitales privados indios están acreditados por Joint Commission International (JCI) bajo estrictos estándares internacionales.
- Relación precio-calidad de su sector sanitario. Los costos del tratamiento son algunos de los más bajos del mundo: el procedimiento médico de la misma calidad en los EE. UU.
- Genéricos de alta calidad. India produce los análogos autorizados de los medicamentos estadounidenses (genéricos). Su manufactura en la India es 10-17 veces más barata que en los EE. UU., por eso el tratamiento en ese país es tan asequible.
- Médicos reconocidos mundialmente: actualmente, más de 41,000 médicos indios ejercen en los principales hospitales estadounidenses y europeos, adoptan su experiencia y la aplican en sus hogares.
- Sin barrera del idioma: casi el 100 % de los médicos indios hablan inglés, por lo que los pacientes extranjeros no tienen problemas de comunicación.

India ofrece servicios médicos en tratamientos para: trasplantes, oncológicos, hematología oncológica, cirugía cardíaca y gastroenterología.

Corea del Sur es otro de los países dentro del ranking, el cual es tecnológicamente el más avanzado del mundo. Los desarrollos innovadores se implementan activamente en la medicina. Según los sitios web de turismo médico, Corea tiene un alto nivel de efectividad en el cuidado de la salud. El número de personas que consideran a este país como uno de los mejores lugares para el turismo médico es de unos 700.000 pacientes al año, por las siguientes razones:

- Médicos bien preparados: el sector de la salud de Corea del Sur aplica exigencias estrictas a los estudiantes de medicina. Solo el 1% de los becarios se convierten en doctores, después de una rigurosa selección.
- Hospitales acreditados internacionalmente: la condición requerida para los centros médicos líderes es recibir la acreditación de JCI. En la actualidad, hay 11 centros acreditados por la JCI que son atractivos para los pacientes y hacen de Corea del Sur uno de los destinos de turismo médico más populares.
- El equipamiento de última generación: empresas como Samsung, LG y Hyundai producen equipos médicos específicamente para hospitales de Corea del Sur. La maquinaria y los dispositivos electrónicos se renuevan cada 3-5 años. Debido a esto, el país ocupa el segundo lugar en cuanto al nivel de equipamiento técnico en el mundo.

Las especialidades más populares entre los turistas médicos son: oncología (Corea del Sur tiene uno de los índices de recuperación más altos del mundo: 99,7 % para el cáncer de tiroides, 90,6 % para el cáncer de mama, 65,6 % para el cáncer de estómago), ortopedia, dermatología, chequeos.

De igual manera, Suiza es otro destino de turismo médico y es preferida por turistas médicos de Brasil, China, India y países del Medio Oriente. Suiza tiene una alta demanda de turistas de salud por:

- Alto nivel de trato. Los hospitales suizos cumplen con los estándares de tratamiento europeos e internacionales más estrictos, por lo que un paciente recibe la ayuda médica más cualitativa.
- El gobierno suizo realiza enormes inversiones en el desarrollo de la atención médica local, por lo que solo se utilizan tecnologías innovadoras para pacientes con afecciones agudas o graves.
- A pesar del pequeño tamaño de Suiza, hay más de 300 hospitales en todo el país, lo que facilita que los pacientes no tengan tiempos de espera en un entorno de atención médica de alta calidad.

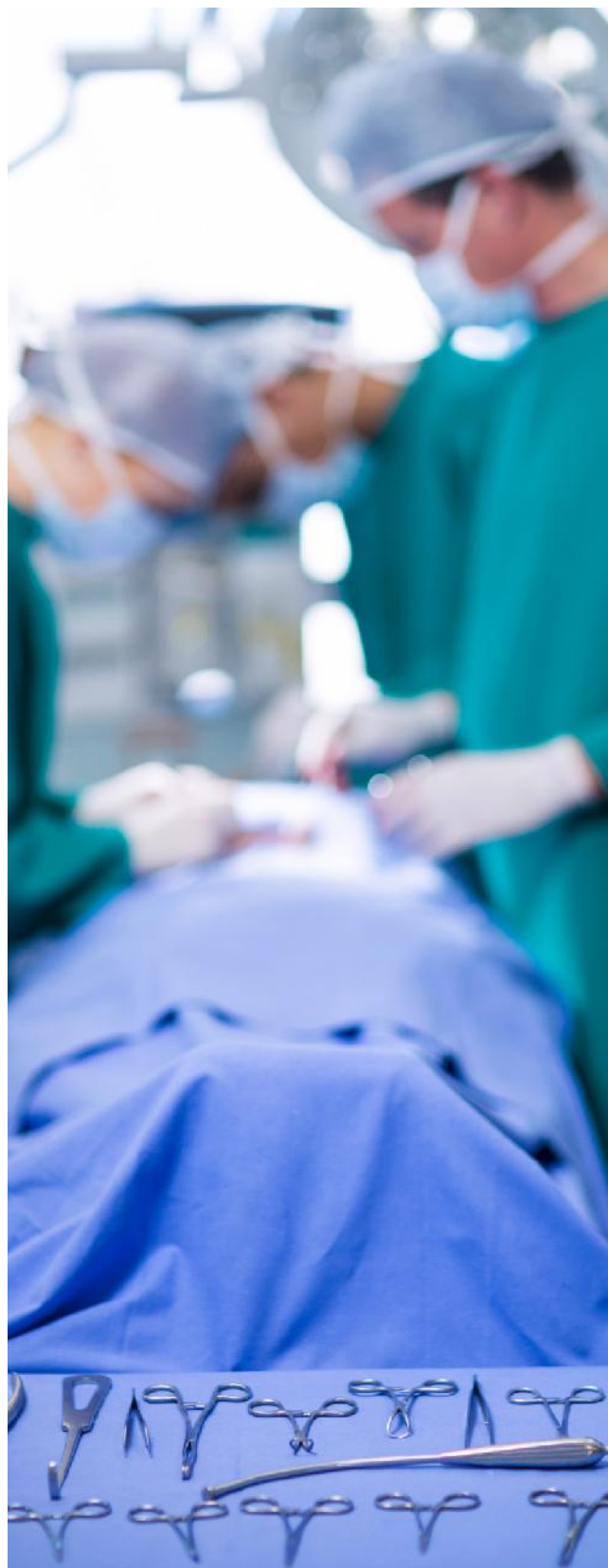


- Clima de altura que estimula la recuperación. Suiza está ubicada entre montañas, por lo que los pacientes pueden disfrutar del aire más fresco y vistas pintorescas.
- Servicios VIP. La mayoría de los hospitales suizos ofrecen lujosas condiciones de estadía: las salas son como hoteles de 5 estrellas con una vista increíble. Las instalaciones médicas brindan asistencia con el idioma, transferencia y el personal hace todo lo posible para la comodidad del paciente.

España, según las estadísticas de turismo médico, cada año recibe más turistas médicos de Gran Bretaña, Francia, Estados Unidos y Oriente cercano. Hay más de 750 hospitales, 22 de los cuales están certificados por JCI. Las clínicas españolas realizan 2,4 millones de cirugías cada año. El país ofrece tratamientos avanzados de oncología pediátrica. Por ejemplo, el Hospital Sant Joan De Deu es una de las mejores instalaciones médicas de Europa y del mundo que acepta niños para tratamientos oncológicos. Gracias a los ensayos y desarrollos clínicos, los especialistas han logrado una tasa de curación de pacientes con sarcoma de Ewing y leucemia linfoblástica del 84%: estos son los mejores índices de Europa. Entre las instalaciones más reconocidas en neurocirugía y neurología se encuentra el Centro Médico Teknon. Sus principales características en esta área son:

- Alto ranking: el sistema sanitario español ocupa el 7° lugar en el mundo, según la Organización Mundial de la Salud. Aquí trabajan algunos de los médicos de renombre mundial, por ejemplo, el pionero en la cirugía reconstructiva de mamas, el Dr. Federico Pérez de la Romana.
- Precios asequibles: el costo del tratamiento está aproximadamente al mismo nivel que en Alemania y otros países europeos, pero las tarifas son 2-3 veces más bajas que en los EE. UU. o Canadá.
- Posibilidad de tratamiento y vacaciones en el extranjero: España es el primer país entre los turistas por su excepcional naturaleza, cultura y clima templado. Los pacientes pueden combinar un tratamiento de alta calidad con unas vacaciones inolvidables.

Los pacientes consideran a España como uno de los mejores países en turismo médico en especialidades como: neurocirugía, oncología, ortopedia, hematología y cirugía plástica.



1.1. Principales servicios del mercado del turismo médico

El mercado de turismo médico se segmenta por tipo de tratamiento y por localización geográfica. Los servicios médicos más demandados por pacientes internacionales a nivel mundial son: tratamientos cosméticos, dentales, cardiovasculares, ortopédicos, oftalmológicos y de fertilidad, así como cirugías bariátricas.

Cada año, entre 21 y 26 millones de personas viajan a otros países para recibir tratamiento médico, más de 2.1 millones son norteamericanos que viajan fuera de su territorio en busca de salud.⁷

Debido a su proximidad, los norteamericanos prefieren trasladarse a México, Costa Rica o Panamá para recibir servicios cardiológicos, ortopédicos, cosméticos y bariátricos. El sudeste de Asia y la India son destinos de elección para casos de oncología, fertilidad y oftalmología.

Se denota un creciente número de turistas y viajeros que se someten a revisiones periódicas o chequeos ejecutivos, lo que está impulsando el crecimiento del mercado mundial del turismo médico.

Las especialidades más seleccionadas por los viajeros por motivos médicos son:

- Cirugía estética.
- Odontología (general, restauradora, cosmética).
- Cardiovascular (angioplastia, bypass coronario, trasplantes).
- Ortopedia (articulaciones y columna vertebral; medicina deportiva).
- Cáncer (a menudo experimental o de último recurso).
- Reproductiva (fertilidad, fecundación in vitro (FIV), salud de la mujer).
- Pérdida de peso (banda gástrica, bypass gástrico).
- Exploraciones, pruebas, exámenes médicos y segundas opiniones.

Se prevé en un futuro cercano, un incremento en el número de turistas médicos orientados a tratamientos cosméticos. Los costos de la cirugía estética en EE.UU. oscilan entre 4,500 y 12,500 dólares americanos. Como resultado, un gran número de personas que desean someterse a una operación de cirugía estética viajan al extranjero para recibir el mismo nivel de atención a un costo inferior al 50%. Así pues, todos estos factores mencionados están contribuyendo al crecimiento y desarrollo del mercado mundial del turismo médico.

La región de Norteamérica dominó el mercado mundial del turismo médico en 2022. El crecimiento del mercado se atribuye al creciente número de turistas en EE. UU. para el tratamiento de trastornos ortopédicos y cardiológicos. Estados Unidos gastó 3,930 millones de dólares en turismo médico receptivo en 2019, según el estudio del Consejo Mundial de Viajes y Turismo. Este factor está impulsando el crecimiento del mercado del turismo médico en la región de América del Norte.

Resalta la observación contradictoria de que residentes de los Estados Unidos salgan de su país a realizarse tratamientos médicos más económicos, mientras que residentes de otros



⁷ <https://www.patientsbeyondborders.com/media>

países seleccionan a ese país para efectuar tratamientos.

Algunos datos estadísticos importantes al respecto otorgados por Patients Beyond Borders son:

- Los servicios médicos en Panamá tienen un costo entre 40% o 70% menos que en Estados Unidos o Canadá.
- En Hungría se puede obtener un ahorro de 40% a 50% en odontología y cirugías estéticas.
- México es el destino favorito de los norteamericanos, ofreciendo de 25% a 35% de ahorro en servicios médicos y cuenta con nueve hospitales certificados por la Joint Commission International.
- India provee servicios de atención médica al 20% del costo de Estados Unidos. Mientras que en Tailandia, el costo es un 30% menos.
- Singapur cuenta con 13 hospitales acreditados por Joint Commission International y brinda servicios médicos un 35% menos que los precios de Norteamérica.

Se considera que pacientes internacionales satisfechos pueden obtener ahorros que van del 25% al 75% e incluso, puede llegar al 90%, dependiendo del tipo de servicio médico y país donde se realice el procedimiento.⁸

En los últimos años, el Turismo Médico ha ganado popularidad dentro de países altamente industrializados. Anualmente se incrementa el número de pacientes que viajan por elección propia a diversos países del extranjero para tratamientos y procedimientos médicos. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD), estima que la cifra mundial de turistas médicos ha llegado a 50 millones, y se espera un aumento del 25% año tras año, en la siguiente década.



⁸ <https://hospitalcmq.com/es/turismo-medico/estadisticas-de-turismo-medico/>

1.2. Benchmarking de destinos latinoamericanos de turismo de salud

| Atributos | República Dominicana | Colombia | Panamá | Costa Rica | Nicaragua | México |
|--|--|---|---|---|---|---|
| Mayor demanda de servicios médicos | Odontología, cirugía plástica, cirugía ortopédica, ortodoncia, cirugía estética, los procedimientos cardiovasculares y para perder peso. | Medicina curativa, estética y estética odontológica. | Ortopedia, odontología, neurología, estética y fertilidad. | Odontología general y odontología estética Cirugía estética Cirugía bariátrica y laparoscópica Cirugía ortopédica Tratamientos de la fertilidad Tratamiento de las adicciones. | Cirugías plásticas, ortodoncia, oftalmología, tratamientos contra el cáncer y medicina general. | Cirugía dental y estética, cardiología. |
| Principal procedencia turistas de salud | Islas Turcas y Caicos, Dominicanos en USA, Canadá, España. | USA, México, Aruba. | Brasil, Argentina, Colombia y Estados Unidos. | USA, Canadá. | Honduras, USA y comunidad de Nicaragua en USA. | USA, diáspora mexicana. |
| Tipos de centros de salud | Procesos innovadores, mejora continua en sus servicios, centros de salud privadas en constante fortalecimiento y formalización. | Excelentes clínicas certificadas, 4 de sus centros médicos están en el top 10 de los mejores hospitales de Latinoamérica, según América Economía. | Alta calidad médica, instalaciones con equipos de última tecnología y certificaciones a nivel mundial. | De los mejores de América latina. Alta calidad. | Muy buenos, avanzando constantemente para ir a la par con los estándares internacionales. | Buenos, atención médica de calidad. |
| Centros de salud con acreditaciones internacionales | Instituto Espallat Cabral, CEMDOE (JCI), Centro Médico Punta Cana, Hospital IMG, CEDIMAT. (Accreditation Canada). | Acreditados por la JCI: Complejo Médico de la FCV, Centro Médico Imbanaco, la Fundación Cardio infantil, el Hospital Pablo Tobón Uribe, y el Hospital Universitario Fundación Santa Fe de Bogotá. | Panamá Fertility: Sello Oro 2022 (REDLARA). El Hospital de Campaña: certificación internacional para atender emergencias. The Panama Clinica: TEMOS (Trust – Effective Medicine – Optimized Services). Hospital San Fernando y Pacífica Salud: JCI. | Hospital Clínica Bíblica: JCI, GPW. Hospital Cima San José: JCI. Clínica 20/20 de Oftalmología: ACHC. | Hospital Militar Dr. Alejandro Dávila Bolaños: Canadá. Hospital Vivian Pellas: JCI. | Médica Sur, Hospital Galenia de Cancún, Centro Médico de Cozumel, Hospital BC, Obesity Control Center, The American British Cowdray Medical Center IAP, JCI sello de oro. |
| Nivel y origen de las inversiones en turismo de salud | Se están haciendo importantes nuevas inversiones de hospitales, con hoteles incluidos, en Santo Domingo y nuevos ambulatorios. Este capital en su gran mayoría es local y en ocasiones con inversionistas extranjeros. | Mayormente local. | Mayormente local con miras a incrementar la inversión extranjera. | Mayormente local con miras a incrementar la inversión extranjera. | Mayormente local. | Mayormente local. |
| Gasto promedio de viaje sin acompañante. | US\$ 8,500-9,000 | US\$5,000-6,000 | US\$7,000-8,000 | US\$8,500-9,000 | US\$7,000-8,000 | US\$6,500-8,000 |
| Calificación del personal médico | Muy bueno-buena con mucho potencial de mejora en sus áreas. | Alto nivel profesional. | Alto nivel-Excelente, con profesionales capacitados en USA y Europa. | Alto nivel-Excelente, con profesionales capacitados en USA. | Muy bueno. | Excelente. |

| | | | | | | |
|---|--|--|---|---|--|---|
| Calificación del personal técnico | Bueno-regular deben continuar capacitándose para fortalecer el trato con los turistas y el manejo de sus áreas. | Muy bueno. | Bueno. | Bueno-alto. | Medio-Bueno. | Buena-regular. |
| Bilingüismo | Nivel medio del idioma: Inglés, Francés, Italiano y portugués. Se requiere más dominio de idiomas. | El país se ha mantenido entre los niveles bajos, pero se resaltan las políticas públicas y los esfuerzos para que esto mejore. | Buena. | Buena. | Baja. | Regular. |
| Institucionalidad | Asociación Dominicana de Turismo de Salud, Consejo Nacional de Turismo de Salud (en proceso). | Asociación Colombiana de Turismo de Salud, diversos Clúster Turísticos (Health City). | Asociación de Turismo médico de Panamá. | Cámara Costarricense de la Salud. | Clústeres Turísticos de Nicaragua. | Consejo Mexicano de la Industria de Turismo Médico. |
| Marco legal específico | No tiene un marco regulatorio específico para este sector. El Estado Dominicano ha reforzado las políticas y regulaciones sanitarias para preservar la salud de los dominicanos, más aún para brindar a los turistas seguridad y confianza. Objetivo principal: fomentar la inversión pública, privada y social de origen nacional e internacional. Ley de salud y Ley de turismo. | En proceso de definición de una normativa específica y clara para el sector. | En proceso de definición de una normativa específica para el sector. | Ley de Promoción y Fomento de Servicios de Turismo de Salud en Costa Rica y la Ley de salud. | No tienen un marco regulatorio específico para este sector. Ley de salud y Ley de turismo. | No tienen un marco regulatorio específico para este sector. Ley de salud y Ley de turismo. |
| Incentivos fiscales para el turismo de salud | Resolución CONFOTUR No. 49-2014, que establece los requisitos exigidos a los promotores de turismo médico. Ley No. 158-01 y sus modificaciones, que establece incentivos para el fomento del desarrollo turístico. | Régimen de zonas francas, exención del IVA en turistas y Plan Vallejo de Servicios. (Servicios de salud). | Ley incentivos turísticos 314-20 que modifica 80-2012 y decreto 319-20 exonerando el impuesto sobre la renta (ISR), el impuesto de importación, e impuesto sobre el capital en productos turísticos especiales. | Ley No. 6990 de Incentivos para el Desarrollo Turístico. | Ley No. 306: Ley de Incentivos para la Industria Turística de la República de Nicaragua. | Contemplados en la Ley de turismo. |
| Otros | Desarrollo del destino turístico en formación, Pedernales. Desarrollo de Pro-dominicana: Marca País. NORDOM ISO 22525 de Turismo Médico. | Marca país fortalecida, sello de calidad local INCOTEC. | Facilidad de conexión, altos estándares médicos que ofrecen los centros hospitalarios privados, facilidades de inversión. | Como lo exige la ley, los profesionales médicos tienen seguro de responsabilidad civil en todo momento, brindando a los pacientes protección y cobertura contra la negligencia. | Mejora en la calidad de atención, capacitación personal, mejora infraestructura y equipamiento de unidades de salud y el desarrollo de la estrategia de enfrentamiento contra la Covid-19. | Atractivos precios que pagan los consumidores del Turismo Médico, la abundancia de especialistas. La proporción de médicos especialistas entre médicos generales en México es de 63.4%, cifra superior al promedio de 57.7% de los países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). |







CAPÍTULO II

Generalidades del turismo
de salud en República
Dominicana

Generalidades del turismo de salud en República Dominicana

2.1. Turismo en República Dominicana

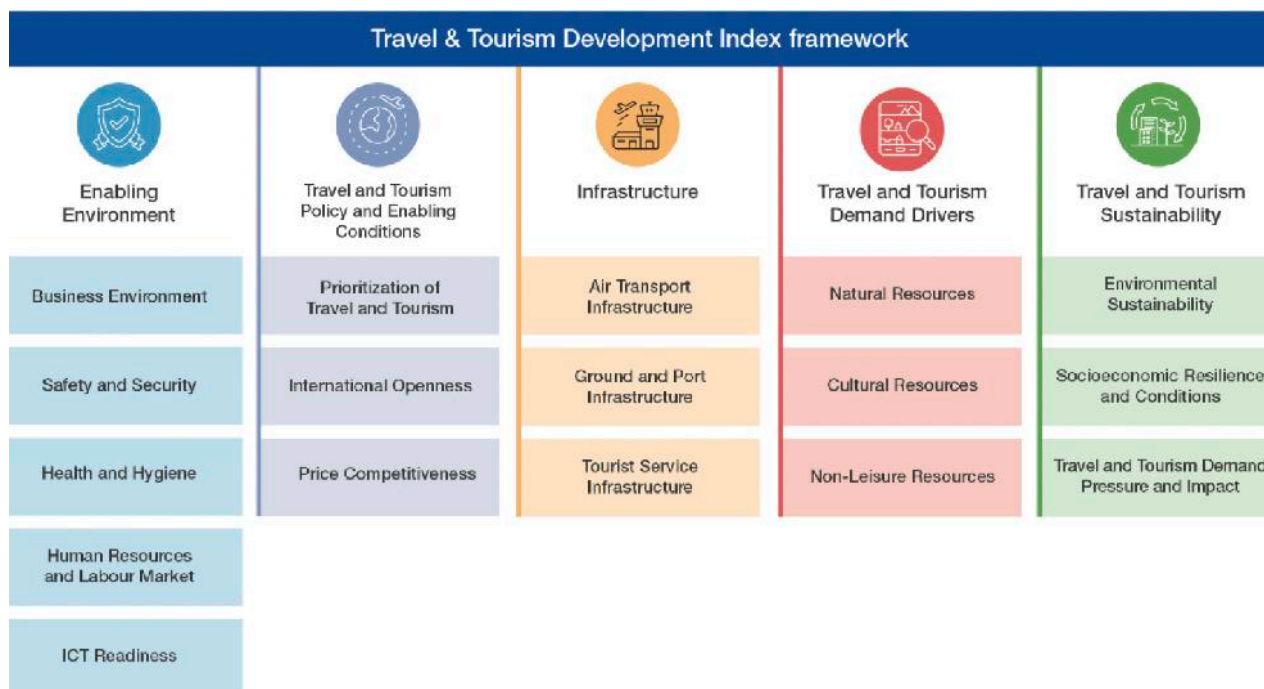
El sector turismo en la República Dominicana se vio muy afectado por la pandemia del COVID 19, gracias a una política estratégica del Ejecutivo Nacional pudo recuperarse. La pandemia disminuyó el ritmo de inversión, junto al impacto del sector por las cadenas de suministro.

El turismo como actividad promotora de la economía ha dado sus frutos, en el año 2022 contribuyó con el 7.6% al PIB de Latinoamérica, aportando US\$ 302,6 mil millones a la economía de la región, lo cual implicó un crecimiento del 34% en comparación con el año anterior, según el Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC, por sus siglas en inglés). De igual manera, el sector de viajes generó más de 22 millones de nuevos puestos de trabajo para 2022, según la WTTC.

República Dominicana creció un 26% en 2022, generando más de US\$16,7 mil millones, lo que representó el 15% de la economía dominicana, superando por 3.8% las cifras reportadas en 2019.

El Foro Económico Mundial elabora el Índice de Competitividad de Viajes y Turismo (TTCI en sus siglas en inglés). Sin embargo, a partir de la última edición 2021 se llama Índice de Desarrollo de Viajes y Turismo (TTDI en sus siglas en inglés) 2021 con el lema “Reconstruir un futuro sostenible y resiliente”. El índice se compone de cinco subíndices, 17 pilares y 112 indicadores individuales, distribuidos entre los distintos pilares. Sin embargo, los cinco subíndices no se tienen en cuenta en el cálculo del índice y se utilizan únicamente a efectos de presentación y categorización. Los nuevos pilares incluidos en TTDI 2021 son recursos no relacionados con el ocio, resiliencia y condiciones socioeconómicas y presión e impacto de la demanda de viajes y turismo.⁹

Figura: Marco del Índice de Desarrollo de Viajes y Turismo.



⁹ https://www3.weforum.org/docs/WEF_Travel_Tourism_Development_2021.pdf

En el *Índice de Competitividad de Viajes y Turismo (TTCI) 2017*, República Dominicana ocupaba 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. Comparación que se analizó en el *Primer Estudio y Diagnóstico de Turismo de Salud y Bienestar de República Dominicana*.

En la edición *Índice de Desarrollo de Viajes y Turismo (TTDI) 2021*, República Dominicana ocupa el puesto 69 de 117 países, con una puntuación global de 3.8/7. Es importante señalar que, en el *Índice de Competitividad de Viajes y Turismo (TTCI) 2019*, el país tuvo la misma puntuación 3.8/7 ocupando la posición 73 de 140 países, aumentando tanto el ranking como las posiciones.

Aun cuando, República Dominicana haya mantenido la misma puntuación en el 2021 con respecto al 2019, se puede inferir que tuvo un desempeño positivo, pues nuevos pilares e indicadores fueron incluidos en esta última edición. Además, subió 4 posiciones en relación al 2019, aunque son menos los países evaluados.

| Rank | Economy | Score ² | Change since 2019 ¹ | | Diff. from TTDI Avg. (%) | Rank | Economy | Score ² | Change since 2019 ¹ | | Diff. from TTDI Avg. (%) | Rank | Economy | Score ² | Change since 2019 ¹ | | Diff. from TTDI Avg. (%) |
|------|----------------------|--------------------|--------------------------------|-------|--------------------------|------|--------------------|--------------------|--------------------------------|-------|--------------------------|------|------------------------|--------------------|--------------------------------|-------|--------------------------|
| | | | Rank | Score | | | | | Rank | Score | | | | | Rank | Score | |
| 1 | Japan | 5.2 | 1 | 0.7% | 31.8% | 40 | Mexico | 4.3 | -6 | -1.2% | 7.4% | 79 | Cambodia | 3.6 | 3 | 1.1% | -9.2% |
| 2 | United States | 5.2 | -1 | -1.0% | 30.7% | 41 | Bulgaria | 4.3 | -2 | -0.4% | 7.3% | 80 | Tunisia | 3.6 | -3 | -0.5% | -9.2% |
| 3 | Spain | 5.2 | 2 | 0.0% | 29.5% | 42 | Lithuania | 4.3 | 3 | 0.6% | 7.2% | 81 | Tanzania | 3.6 | 5 | 2.6% | -10.2% |
| 4 | France | 5.1 | 2 | -0.2% | 28.8% | 43 | Qatar | 4.3 | -2 | -0.2% | 7.0% | 82 | Cape Verde | 3.6 | 1 | 1.4% | -10.2% |
| 5 | Germany | 5.1 | -1 | -1.8% | 27.3% | 44 | Georgia | 4.3 | 3 | 1.4% | 6.8% | 83 | Pakistan | 3.6 | 6 | 2.9% | -10.2% |
| 6 | Switzerland | 5.0 | 1 | -2.1% | 26.0% | 45 | Turkey | 4.2 | 4 | 1.3% | 6.4% | 84 | Mongolia | 3.6 | -8 | -2.1% | -10.6% |
| 7 | Australia | 5.0 | 1 | -1.3% | 25.6% | 46 | Croatia | 4.2 | -4 | -0.6% | 6.4% | 85 | Trinidad and Tobago | 3.6 | 0 | 1.5% | -10.7% |
| 8 | United Kingdom | 5.0 | -5 | -4.5% | 24.8% | 47 | Israel | 4.2 | -7 | -1.0% | 6.2% | 86 | Kuwait | 3.5 | -7 | -1.8% | -11.0% |
| 9 | Singapore | 5.0 | 0 | -1.4% | 24.6% | 48 | Latvia | 4.2 | 0 | 0.6% | 5.9% | 87 | North Macedonia | 3.5 | -3 | -0.3% | -12.1% |
| 10 | Italy | 4.9 | 2 | 0.8% | 23.9% | 49 | Brazil | 4.2 | 3 | 2.3% | 5.2% | 88 | Namibia | 3.5 | 0 | 0.0% | -12.6% |
| 11 | Austria | 4.9 | 0 | 0.4% | 23.6% | 50 | Costa Rica | 4.2 | 1 | 1.2% | 4.5% | 89 | Rwanda | 3.5 | 1 | 0.7% | -12.7% |
| 12 | China | 4.9 | 3 | 2.3% | 23.5% | 51 | Egypt | 4.2 | 6 | 4.3% | 4.4% | 90 | Kyrgyz Republic | 3.4 | 3 | 1.9% | -13.9% |
| 13 | Canada | 4.9 | -3 | -2.1% | 22.9% | 52 | Vietnam | 4.1 | 8 | 4.7% | 4.1% | 91 | Bolivia | 3.4 | 5 | 1.6% | -14.5% |
| 14 | Netherlands | 4.9 | 0 | 0.2% | 22.3% | 53 | Romania | 4.1 | -3 | -0.7% | 3.6% | 92 | Tajikistan | 3.4 | -1 | -0.3% | -14.6% |
| 15 | Korea, Rep. | 4.8 | 4 | 1.9% | 21.4% | 54 | India | 4.1 | -8 | -2.6% | 3.6% | 93 | Lao PDR | 3.4 | 1 | 0.7% | -15.0% |
| 16 | Portugal | 4.8 | -3 | -2.1% | 19.8% | 55 | Uruguay | 4.1 | 6 | 3.6% | 3.0% | 94 | Lebanon | 3.4 | -7 | -3.1% | -15.1% |
| 17 | Denmark | 4.7 | -1 | -1.5% | 18.9% | 56 | Slovak Republic | 4.1 | -3 | 0.2% | 2.9% | 95 | Bosnia and Herzegovina | 3.4 | -3 | -0.7% | -15.2% |
| 18 | Finland | 4.7 | -1 | -2.2% | 17.3% | 57 | Bahrain | 4.1 | -2 | 1.0% | 2.1% | 96 | El Salvador | 3.3 | 2 | 1.7% | -16.1% |
| 19 | Hong Kong SAR | 4.6 | -1 | -3.0% | 16.3% | 58 | Colombia | 4.0 | 4 | 2.3% | 1.6% | 97 | Guatemala | 3.3 | -2 | -0.6% | -16.1% |
| 20 | Sweden | 4.6 | 1 | -1.9% | 16.0% | 59 | Argentina | 4.0 | -5 | -1.2% | 0.6% | 98 | Zambia | 3.3 | 1 | 1.7% | -16.3% |
| 21 | Luxembourg | 4.6 | 2 | -0.5% | 15.4% | 60 | Panama | 4.0 | -2 | 0.5% | 0.3% | 99 | Paraguay | 3.3 | 2 | 2.1% | -17.1% |
| 22 | Belgium | 4.6 | 3 | -0.6% | 14.4% | 61 | Armenia | 4.0 | 4 | 1.9% | -0.2% | 100 | Bangladesh | 3.3 | 3 | 2.0% | -17.6% |
| 23 | Iceland | 4.5 | -1 | -1.8% | 14.2% | 62 | Mauritius | 4.0 | -6 | -0.9% | -0.5% | 101 | Ghana | 3.3 | -1 | 0.9% | -17.6% |
| 24 | Ireland | 4.5 | -4 | -3.9% | 13.9% | 63 | Azerbaijan | 4.0 | -4 | -0.3% | -0.6% | 102 | Nepal | 3.3 | 0 | 1.8% | -17.8% |
| 25 | United Arab Emirates | 4.5 | 1 | 0.7% | 13.9% | 64 | Jordan | 3.9 | -1 | -0.6% | -1.8% | 103 | Benin | 3.2 | 3 | 4.0% | -18.7% |
| 26 | Czech Republic | 4.5 | 1 | 0.3% | 13.3% | 65 | Peru | 3.9 | 4 | 2.1% | -2.1% | 104 | Nicaragua | 3.2 | -7 | -2.0% | -19.1% |
| 27 | New Zealand | 4.5 | -3 | -2.5% | 12.6% | 66 | Kazakhstan | 3.9 | 0 | 0.3% | -2.3% | 105 | Senegal | 3.2 | 0 | 0.4% | -20.2% |
| 28 | Greece | 4.5 | 0 | 0.2% | 12.1% | 67 | Montenegro | 3.9 | -3 | -0.7% | -2.6% | 106 | Honduras | 3.1 | -2 | -2.1% | -21.5% |
| 29 | Estonia | 4.4 | 2 | -0.6% | 10.7% | 68 | South Africa | 3.8 | 0 | -0.3% | -3.8% | 107 | Côte d'Ivoire | 3.1 | 3 | 2.6% | -22.6% |
| 30 | Poland | 4.4 | 3 | 0.8% | 10.6% | 69 | Dominican Republic | 3.8 | 3 | 2.6% | -3.9% | 108 | Venezuela | 3.1 | -1 | -0.5% | -23.1% |
| 31 | Cyprus | 4.4 | -1 | -0.8% | 10.5% | 70 | Serbia | 3.8 | 0 | 1.3% | -3.9% | 109 | Malawi | 3.0 | -1 | 0.2% | -24.0% |
| 32 | Indonesia | 4.4 | 12 | 3.4% | 10.3% | 71 | Morocco | 3.8 | -4 | -2.1% | -4.8% | 110 | Nigeria | 3.0 | 1 | 0.6% | -24.1% |
| 33 | Saudi Arabia | 4.3 | 10 | 2.3% | 9.3% | 72 | Albania | 3.8 | -1 | 1.0% | -5.0% | 111 | Lesotho | 3.0 | -2 | -1.5% | -25.6% |
| 34 | Chile | 4.3 | 4 | 0.9% | 9.1% | 73 | Ecuador | 3.8 | 1 | 1.0% | -5.7% | 112 | Cameroon | 2.9 | 0 | 1.6% | -26.2% |
| 35 | Malta | 4.3 | -3 | -1.9% | 9.0% | 74 | Sri Lanka | 3.7 | 1 | 1.4% | -6.0% | 113 | Angola | 2.9 | 0 | 2.8% | -26.5% |
| 36 | Thailand | 4.3 | -1 | 0.2% | 8.8% | 75 | Philippines | 3.7 | -2 | 0.1% | -6.3% | 114 | Sierra Leone | 2.8 | 1 | 1.5% | -30.6% |
| 37 | Hungary | 4.3 | 0 | 0.3% | 8.7% | 76 | Botswana | 3.7 | 2 | 3.0% | -6.6% | 115 | Mali | 2.7 | -1 | -0.5% | -31.0% |
| 38 | Malaysia | 4.3 | -9 | -3.0% | 8.4% | 77 | Moldova | 3.6 | 4 | 1.2% | -8.6% | 116 | Yemen | 2.6 | 0 | 2.7% | -34.2% |
| 39 | Slovenia | 4.3 | -3 | -0.7% | 7.8% | 78 | Kenya | 3.6 | 2 | 0.5% | -9.1% | 117 | Chad | 2.5 | 0 | 1.3% | -37.5% |



El avance de República Dominicana para el 2021 se evidenció en indicadores clave, tales como: ambiente para los negocios, prioridad al turismo, salud, apertura internacional, competitividad y seguridad.

El producto turístico dominicano obtuvo buen posicionamiento en infraestructura para el transporte, infraestructura para el turismo, sostenibilidad ambiental.

La Organización Mundial del Turismo reconoció a la República Dominicana como líder en el proceso de recuperación del turismo en mayo de 2022, perteneciendo a un selecto grupo de 5 países con el mejor desempeño y con decrecimientos inferiores al 25%.

El fundamento de esta recuperación del sector turismo fue la puesta en marcha del *Plan de Recuperación Responsable del Turismo ante el COVID-19*, liderado por el Presidente de la República y los Gabinetes de Turismo y Salud, cuyo alcance se orientó a cuidar la salud, el bienestar y la seguridad de los turistas y promover además una recuperación sostenible del sector turismo, maximizando la reactivación del empleo.

La recuperación del sector se enfocó en tres elementos clave: garantizar la seguridad sanitaria, apoyar a los aliados de toda la cadena de valor y, comunicar de manera efectiva todos nuestros esfuerzos.

El plan contempló una serie de medidas como:

- Realización de pruebas aleatorias de rápida aplicación a la llegada al país, como la prueba de aliento para el diagnóstico del COVID-19. Una vez que entró en vigor esta medida se eliminó el requisito de la prueba de COVID-19 de resultado negativo realizada previa a la visita.
- Uso de mascarillas y el distanciamiento social obligatorios, elementos imprescindibles durante la estadía en el país, así como la presentación de la tarjeta de vacunación con por lo menos dos dosis.
- Implementación de una burbuja sanitaria laboral para asegurar que los empleados de los hoteles permanezcan el mayor tiempo posible dentro de sus instalaciones.
- Gestión sanitaria efectiva en la relación con suplidores, contratistas y empleados. En el caso de estos últimos, se llevó a cabo una dinámica robusta en el flujo hacia y desde los hoteles, junto a la realización constante de pruebas.
- Establecimiento de alianzas entre el sector privado y las autoridades estatales para acondicionar los hospitales que se encontraban en los polos turísticos, en cuanto a disponibilidad de camas y condiciones, asegurando una logística de manejo de contagiados con síntomas.
- Simplificación del proceso de entrada, en sintonía con la Organización Mundial de la Salud e instituciones como IATA.
- Implementación del Plan de Asistencia Turismo Seguro RD, mediante un acuerdo con Seguros Reservas, que consistió en otorgar temporalmente a todo turista que visitara el país sin ningún costo, un plan de asistencia con cobertura de emergencias médicas, incluyendo Covid-19, medicamentos en asistencias con hospitalización, transporte médico de emergencia, gastos de hotel por hospitalización, gastos por cambio de vuelo debido a emergencia médica y asistencia legal, entre otras coberturas.

Este protocolo siguió un proceso de certificación tanto por Safe Travels del Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) y Buró Veritas, ambos líderes mundiales en certificaciones del sector.

Este esfuerzo fue fortalecido con un plan de comunicación efectiva a nivel mundial, a través de todos los canales y puntos de contacto con turistas y aliados para promover que República Dominicana era un país seguro para viajar. El plan de comunicación incluía capacitación, material detallado, actualización constante y optimización de los mecanismos de búsqueda.

República Dominicana recibió 7,163,394 pasajeros (no residentes) por vía aérea en el 2022, un 11% por encima de las llegadas en el 2019 en prepandemia, en cuyo año arribaron 6,446,036 pasajeros (no residentes), según estadísticas turísticas del Banco Central de la República Dominicana.¹⁰ Desde enero a septiembre de 2023, la llegada de no residentes vía aérea ha sido de 6,023,575 de acuerdo con las cifras publicadas por el Ministerio de Turismo¹¹, lo cual representa un incremento del 13% en relación con el mismo periodo en el 2022 y un 21% con el 2019. Dicha institución estima que el 2023 cerrará con 7.9 millones de pasajeros no residentes por vía aérea.

De los cuales, el 58 % de las personas llegaron por el Aeropuerto Internacional de Punta Cana, el 24 % por el Aeropuerto Internacional de Las Américas, el 11 % por el Aeropuerto Internacional de El Cibao y el 4 % por el Aeropuerto Internacional de Puerto Plata.

Para el año 2022, República Dominicana presentó las siguientes características:

- La permanencia promedio fue de 8.57 noches.
- El principal motivo de viajes fue la recreación y el disfrute de las vacaciones, para el 81 % de todos los turistas. Se destaca que un 10% viajaron para visitar amigos y parientes, que también incluye el tema de salud de manera integral.
- El origen o procedencia de estos fue 47 % de América del Norte, 18 % de Europa y 12 % de Suramérica, así como un 19% dominicanos no residentes.
- El gasto promedio por persona fue de US\$ 139.19 por noche.
- El 60 % de los pasajeros se alojaron en hoteles.
- La ocupación hotelera nacional fue de 71.4 %.

Así como, 1,325,442 pasajeros arribaron a los puertos turísticos dominicanos en el 2022, de los cuales un 77% lo hicieron por los puertos Amber Cove y Taino Bay, en Puerto Plata. Este movimiento marítimo del 2022 registró un crecimiento del 26% en comparación con el 2018, del 17% con el 2019, del 74% con el 2020 y del 75% con el 2021.¹²



¹⁰ Banco Central de la República Dominicana. Estadísticas Turísticas 2022.

¹¹ Ministerio de Turismo de República Dominicana. Presentación resultados del turismo dominicano septiembre 2023.

¹² Banco Central de la República Dominicana. Estadísticas Turísticas. Llegada vía marítima 1994-2022.



2.2. Turismo de salud en República Dominicana

“La estabilidad social, económica y política de República Dominicana ha permitido que el país se consolide en el sector del turismo de salud y se convierta en el principal destino de turismo médico del Caribe, el número 2 de Latinoamérica y el número 19 del mundo”, de acuerdo con el Índice de Turismo Médico (MTI en sus siglas en inglés), comenta el Dr. Alejandro Cambiaso, presidente de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud (ADTS).

1. El *Índice de Turismo Médico* (ITM o MTI por sus siglas en inglés) considera tres factores principales como impulsores del turismo médico, y cada uno de ellos tiene un subconjunto de elementos que permite una comparación más detallada para medir el atractivo y la notoriedad de marca, como destino de turismo médico.

El ITM evalúa 41 indicadores a través de cinco categorías principales, entre las que se incluyen:

1. Industria del turismo médico: esta categoría evalúa el tamaño y la competitividad de la industria del turismo médico de un país, incluido el número de instalaciones médicas, la disponibilidad de equipos médicos y la calidad de los servicios médicos.
2. Entorno del país: esta categoría evalúa el atractivo general de un país como destino turístico, incluyendo la seguridad y protección del país, la calidad de las infraestructuras y la estabilidad política del país.
3. Costos del turismo médico: esta categoría evalúa el costo de los procedimientos médicos en el país, incluyendo el costo de los tratamientos médicos, el alojamiento y el transporte.
4. Instalaciones de turismo médico: esta categoría evalúa la calidad de las instalaciones médicas en el país, incluyendo la disponibilidad de tecnología médica y la experiencia de los profesionales médicos.
5. Potencial del turismo médico: esta categoría evalúa el potencial de crecimiento de la industria del turismo médico del país, incluidos los factores económicos y demográficos del país.

El MTI puntúa a cada país en una escala de 0 a 100, en la que las puntuaciones más altas indican un mayor atractivo como destino de turismo médico.

El *Índex 2020-2021*, elaborado por Medical Tourism Association (MTA), ubica a República Dominicana en el puesto 19 con 66.32 puntos en el ranking de 46 países, en comparación con el *Índex 2016-2017*, cuando el país ocupaba la posición número 15, con 67.58 puntos en el ranking de 41 países.



| #1 Canada | | 76.47 | |
|------------------------|-------|-------|--|
| 2. Singapore | 76.43 | | |
| 3. Japan | 74.23 | | |
| 4. Spain | 72.93 | | |
| 5. United Kingdom | 71.92 | | |
| 6. Dubai | 71.85 | | |
| 7. Costa Rica | 71.73 | | |
| 8. Israel | 70.78 | | |
| 9. Abu Dhabi | 70.26 | | |
| 10. India | 69.80 | | |
| 11. France | 69.61 | | |
| 12. Germany | 69.29 | | |
| 13. Oman | 69.03 | | |
| 14. South Korea | 68.81 | | |
| 15. Czech Republic | 68.32 | | |
| 16. Taiwan | 67.93 | | |
| 17. Thailand | 66.83 | | |
| 18. Italy | 66.75 | | |
| 19. Dominican Republic | 66.32 | | |
| 20. Argentina | 66.26 | | |
| 21. Portugal | 65.96 | | |
| 22. South Africa | 65.82 | | |
| 23. Hungary | 65.69 | | |
| 24. Philippines | 64.99 | | |
| 25. Colombia | 64.95 | | |
| 26. Egypt | 64.81 | | |
| 27. Malta | 64.75 | | |
| 28. Brazil | 64.35 | | |
| 29. Poland | 64.10 | | |
| 30. Turkey | 63.91 | | |
| 31. Morocco | 63.80 | | |
| 32. Bahrain | 63.65 | | |
| 33. China | 63.47 | | |
| 34. Greece | 63.45 | | |
| 35. Saudi Arabia | 63.32 | | |
| 36. Jordan | 63.26 | | |
| 37. Panama | 62.77 | | |
| 38. Tunisia | 61.78 | | |
| 39. Qatar | 61.13 | | |
| 40. Jamaica | 60.74 | | |
| 41. Russia | 60.17 | | |
| 42. Mexico | 59.47 | | |
| 43. Lebanon | 57.14 | | |
| 44. Guatemala | 55.04 | | |
| 45. Kuwait | 54.84 | | |
| 46. Iran | 44.38 | | |

Las posiciones de los países latinoamericanos 2020-2021, de acuerdo con los tres subíndices antes descritos, según Medical Travel Association (MTA) son las siguientes:

| | | |
|------------------------|-------|--|
| 7. Costa Rica | 71.73 | |
| 19. Dominican Republic | 66.32 | |
| 20. Argentina | 66.26 | |
| 25. Colombia | 64.95 | |
| 28. Brazil | 64.35 | |
| 40. Jamaica | 60.74 | |
| 42. Mexico | 59.47 | |

Puede observarse que, en relación con el *Índice 2016-2027*, Costa Rica sube de posición del puesto 14 al 7; República Dominicana baja de posición del puesto 15 al 19, pero se ubica de segundo lugar entre los países latinoamericanos; Argentina sube a la posición 20 antes en la 21; Colombia baja considerablemente de la posición 10 a la 25; Brasil también baja de la 22 a la 28; Jamaica decrece de la 17 a la 40 y; finalmente México decae de la 29 a la 42.

En el caso de República Dominicana, la diferencia radica en la puntuación de los subíndices evaluados: en el subíndice Entorno del destino la calificación fue de 14/46, en el subíndice Industria de Turismo Médico 9/46, pero en el subíndice Calidad de los servicios e infraestructura la valoración fue de 40/46, considerada por los riesgos potenciales de la barrera del idioma y de la existencia de diferentes estándares médicos, los cuales no están unificados.



2.3. Cantidad estimada de turistas de salud y turistas convencionales asistidos

El *Primer Estudio y Diagnóstico de Turismo de Salud y Bienestar de República Dominicana* marcó un hito estadístico sobre la cantidad de turistas de salud que llegaban al país a realizarse un tratamiento médico. Sin embargo, las cifras indicadas se trataron de una aproximación inicial, con un importante subregistro, que propiciaron los primeros pasos para comenzar a dimensionar el mercado de turismo de salud de manera más certera.

Estos elementos, un ambiente con mayor transparencia y el apoyo del Colegio Dominicano de Odontólogos y las sociedades médicas especializadas sirvieron de punta de partida para profundizar en este *Segundo Estudio y Diagnóstico de Turismo de Salud y Bienestar de República Dominicana*.

Con el apoyo adicional de las principales autoridades, prestadores y actores del sector, se realizaron levantamientos de información por medio de encuestas y entrevistas, que incluyeron turistas de salud, fortaleciendo la data y cifras, que han permitido una mejor aproximación de las estadísticas y dimensión del sector.

Aunque los entrevistados hicieron referencia a la afectación en la cantidad de los pacientes internacionales por efecto de la pandemia del COVID-19, se observa que hubo un crecimiento importante del turismo de salud de República Dominicana en el 2022 en relación con el 2018.

Para el año 2018, se estimó una atención de 117,275 pacientes internacionales, de los cuales 47,725 fueron turistas de salud y 69,550 por concepto de medicina turística. Mientras que, para el 2017 se dedujo por informaciones primarias, la atención de 106,500 pacientes internacionales, 41,500 turistas de salud y 65,000 turistas por medicina turística. Estos dos años mostraron un incremento sustancial en relación con el año 2016, que se prevé hayan sido atendidos cerca de 35,000 pacientes internacionales.¹⁴

Según informaciones suministradas por las Sociedades Médicas Especializadas y los resultados de este estudio, se denota que en el año 2022, se recibieron 262,902 pacientes internacionales en República Dominicana, de los cuales 179,085 vinieron por tratamientos odontológicos (implantes dentales, blanqueamientos, tratamientos de estética dental, entre otros); 40,000 por cirugía plástica y estética (liposucción, abdominoplastía, cirugía de mama y otros procedimientos estéticos); 26,290 por otras cirugías (ortopedia, bariátrica, urología, oftalmología, cardiovascular, dermatología, general y oncología); y 17,527 por medicina ambulatoria y preventiva (consultas, estudios diagnósticos, chequeos preventivos). Lo cual representa en sentido general que, el 3.7% de los pasajeros que llegaron al país vinieron por concepto turismo de salud y bienestar.

Adicionalmente, se atendieron aproximadamente 75,845 turistas por concepto de medicina turística, evidenciando que el 1.06% de los turistas tradicionales requieren de algún servicio médico causado principalmente por accidentes, intoxicaciones alimentarias o alcohólicas, insolaciones, exacerbación de patologías crónicas, dolores de cabeza, espalda, urgencias médicas y odontológicas, entre otros.

En el año 2022, se recibieron 7,163,394 pasajeros no residentes en el país por vía aérea, según estadísticas turísticas del Banco Central de la República Dominicana.

La procedencia de los pacientes internacionales es en su mayoría dominicanos no residentes, sin embargo, se denota un aumento en pacientes provenientes de las islas del Caribe, Estados Unidos, Canadá y otros destinos, debido a inaccesibilidad de algunos servicios en su país de origen, altos costos médicos o largas listas de espera respectivamente.

Esta data permite indicar que, en el año 2022 se recibieron 338,747 pacientes internacionales, mostrándose una proyección al concluir el año 2023, de al menos un 15% más que el año anterior.

¹⁴ Consejo Nacional de Competitividad y Russa Lourdes, 2018. Primer Estudio y Diagnóstico de Turismo de Salud de República Dominicana.

Se recalca que, uno de los retos más importantes para definir políticas y estrategias de captación de mercados es poder contar con estadísticas diferenciadas en todos los centros de salud que atienden pacientes internacionales, no solo de los servicios realizados, sino por paciente,

a los fines de poder seguir segmentando y consolidando la transparencia de las estadísticas del sector y prever las acciones más coherentes que contribuyan al desarrollo sostenible y planificación estratégica del turismo de salud.



2.3.1. Cantidad estimada de pacientes internacionales atendidos para odontología

Para el 2019, el turismo de salud y bienestar de República Dominicana obtuvo aproximadamente el 3.7 % de la cantidad de turistas recibidos en el país, igual que para el año 2022. Sin embargo, se proyecta un crecimiento de un 10% anual.

Según estadísticas del Colegio Dominicano de Odontólogos CDO, la procedencia de los pacientes internacionales para tratamientos odontológicos es de Estados Unidos (un 52% norteamericanos y un 28% dominicanos residentes en el exterior), islas del Caribe, incluyendo Puerto Rico un 16% y de España alrededor de un 4%.

Para el año 2022, se atendieron un total de 179,085 pacientes internacionales por turismo dental y entre enero y julio del 2023 se han atendido aproximadamente 140,608 turistas.

Los procedimientos odontológicos con mayor frecuencia realizados son implantes dentales con una tarifa promedio de US\$ 850 cada implante,

blanqueamiento a US\$ 350 y tratamientos en estética dental, cuyas tarifas varían dependiendo el procedimiento.

Es importante resaltar que, los pacientes internacionales se realizan varios procedimientos en una misma visita, lo que hace que el gasto promedio de paciente por este concepto sea elevado.

El gasto promedio entre cirugía y estadía es de aproximadamente US\$ 7,500 por paciente, que se distribuye US\$ 5,000 promedio en gastos médicos y odontológicos y la suma restante por gastos de traslados internos, alojamiento, comidas y otros US\$ 2,500.

Generalmente estos turistas médicos dentales se hospedan en hoteles y hostales (42%), casas de recuperación (26%), Airbnb (18%) y casas de familia (14%), según los datos suministrados por el Colegio Dominicano de Odontólogos.



2.3.2. Cantidad de pacientes internacionales atendidos para cirugía plástica y estética

Según estadísticas de la Sociedad Dominicana de Cirugía Plástica Reconstructiva y Estética SODOCIPRE, la proporción de atención médica en este rubro es de un 80% entre dominicanos no residentes y extranjeros y un 20% de locales. La procedencia de los pacientes internacionales es de Estados Unidos, España e Italia, siendo mayormente del género femenino.

Para el año 2022, se atendieron un total de 50,000 pacientes, de los cuales 40,000 fueron pacientes internacionales y 10,000 pacientes locales. Se debe tomar en cuenta que muchos de ellos se realizan más de un procedimiento.

En el año 2023, se observa una disminución por temas mundiales, entre enero y agosto se han atendido 40,000 pacientes internacionales.

Los procedimientos médicos con mayor frecuencia son liposucción (25%), abdominoplastia (20%), cirugía de mama -implantes, mastopexia, mamoplastia de reducción- (15%) y otros -rinoplastia, blefaroplastia, lifting facial, braquioplastia, lifting de muslos, procedimientos estéticos no invasivos- (40%).

La tasa de complicaciones es de 20% y se presentan fundamentalmente en hematomas (13%), deshiscencia de herida y sufrimiento de piel (5%) e infecciones (2%).

El gasto promedio entre cirugía y estadía es de aproximadamente US\$ 8,500 por paciente. Generalmente se hospedan en casas de familias (55%), casas de recuperación (32%), Arbnb (8%) y hoteles y hostales (5%).

2.4. Servicios más demandados por los pacientes internacionales

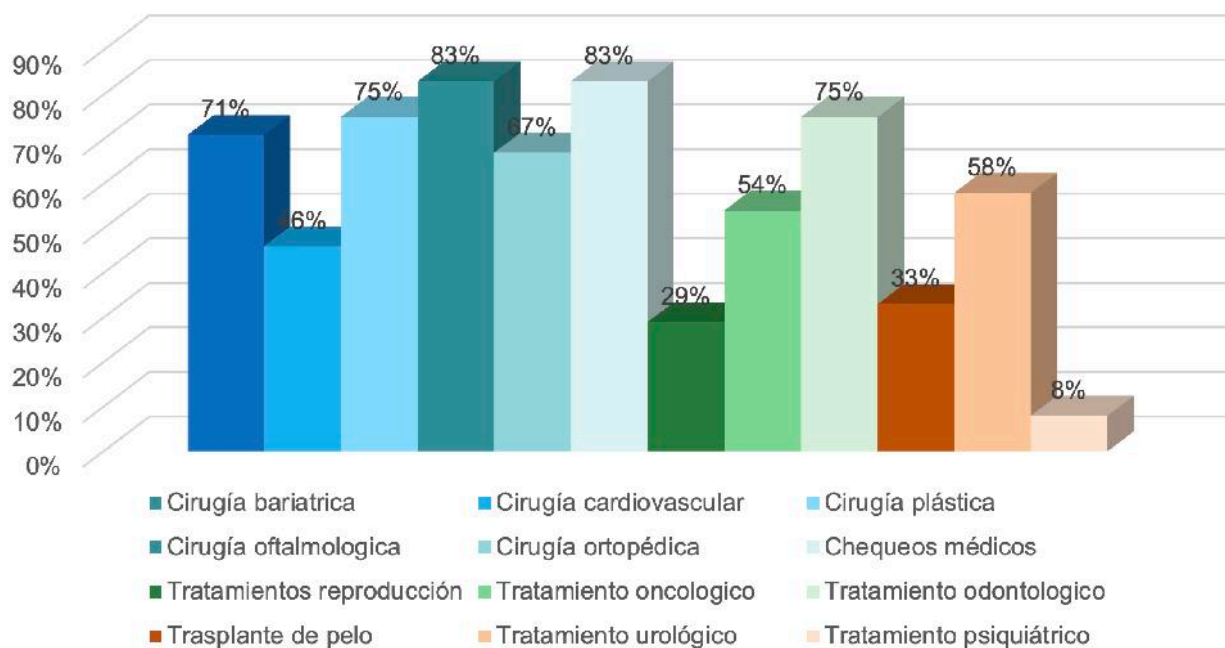
Los servicios más demandados por los pacientes internacionales en República Dominicana se detallan en este apartado como resultado de las entrevistas realizadas para este estudio.

Los tratamientos odontológicos son el servicio más demandado, especialmente los implantes dentales, aunque también los servicios relacionados con estética. La cirugía plástica y los procedimientos quirúrgicos que incluyen ortopedia, cardiovascular o fertilidad, forman parte de los solicitados por muchos turistas.

En lo relativo a la ortopedia, República Dominicana es un destino muy atractivo para los pacientes canadienses, debido a las largas listas de espera en su país de origen, que puede llegar hasta el año y medio. Por otro lado, se está comenzando a fortalecer el nicho de la oftalmología.

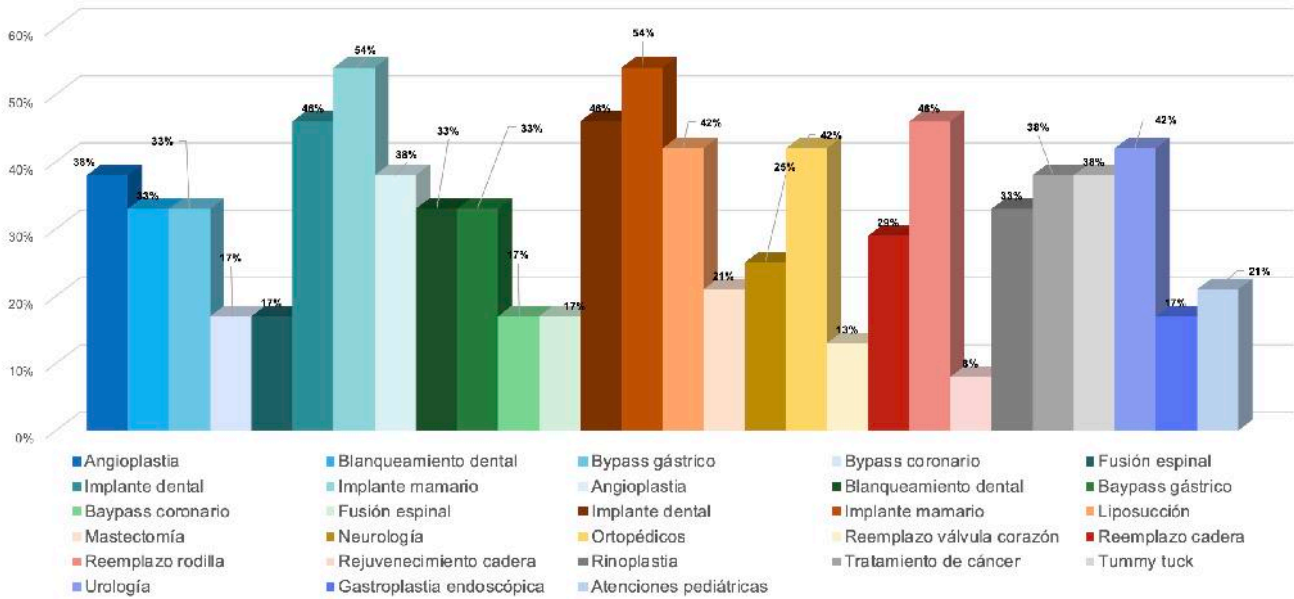
Santo Domingo es el principal lugar de destino de este tipo de visitante, por cuestiones de instalaciones e infraestructuras, seguido de Santiago. Otros lugares como Bávaro-Punta Cana, por su condición de destino turístico, el mayor segmento de mercado está orientado a la medicina turística.

Sin embargo, desde el punto de vista de los entrevistados en la investigación de mercado realizada para este estudio, República Dominicana tiene más capacidad de ofrecer los siguientes productos, servicios y procedimientos para el turismo de salud en orden de importancia: chequeos médicos (83%), cirugías oftalmológicas (83%), cirugías plásticas (75%), tratamientos odontológicos (75%) y cirugías bariátricas (71%).



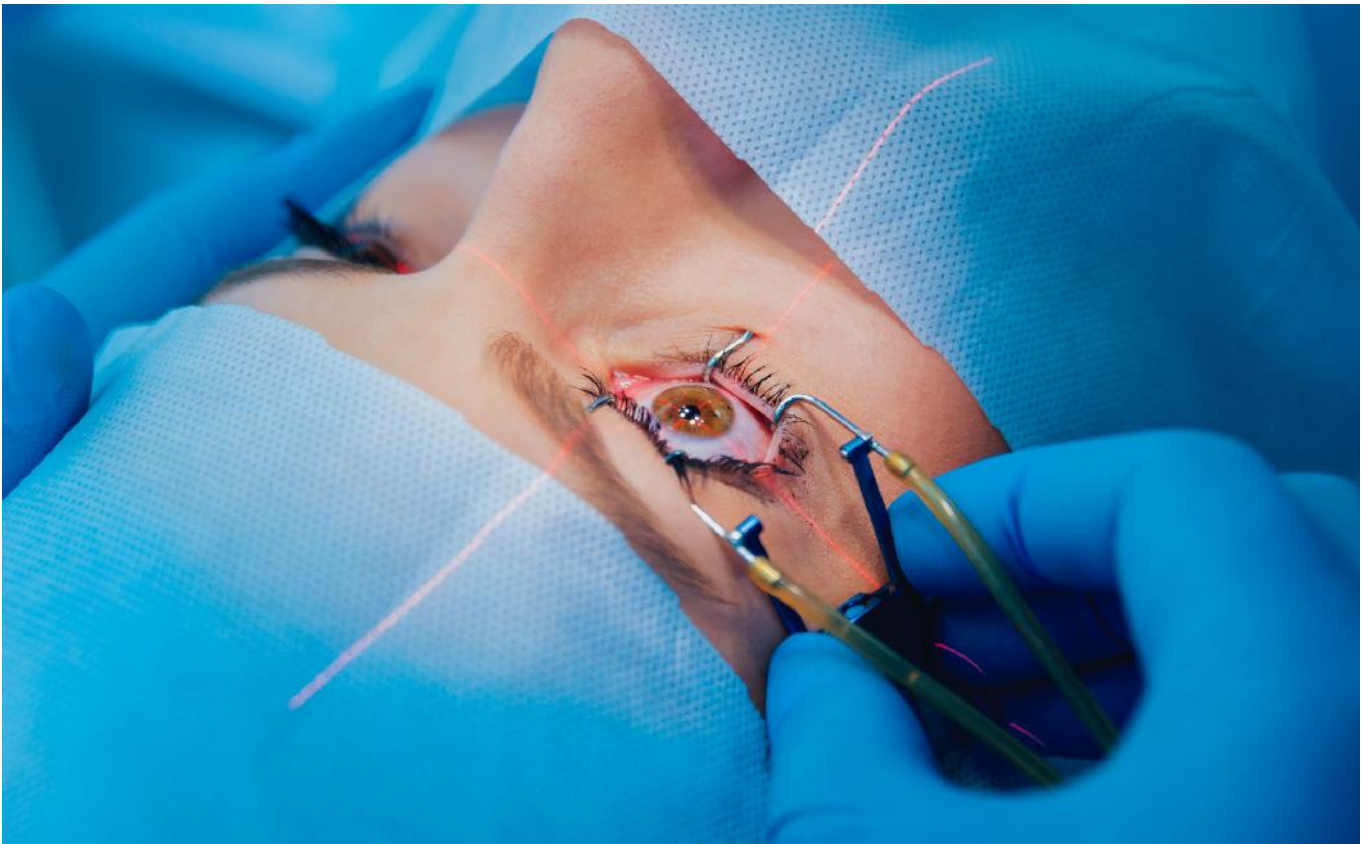
Fuente: RGA con base a los resultados de las investigaciones primarias.

Mientras que, los principales servicios médicos más demandados por los turistas de salud en el país son: implante mamario (54%), implante dental (46%), reemplazo de rodillas (46%), reducción mamaria (42%) y liposucción (42%); dejando en evidencia que las cirugías plásticas en sentido general son los tratamientos más solicitados.



Fuente: RGA con base a los resultados de las investigaciones primarias.

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 no residentes.



2.5. Seguros médicos internacionales, de viajeros y TPA

Los seguros médicos internacionales y de viajeros son instrumentos contractuales, regulados por la *Ley 146-02 de Seguros y Fianzas de la República Dominicana* y las normativas internacionales correspondientes, en los que una entidad aseguradora, en virtud de la prima pagada por el asegurado, se compromete a brindar algunas coberturas derivadas de la atención médica que el beneficiario pueda requerir en caso de enfermedad, emergencia o accidente.

Este compromiso puede abarcar desde las consultas médicas, procedimientos diagnósticos, hasta los medicamentos o tratamientos específicos prescritos por profesionales de la salud. El alcance de la cobertura y las condiciones de la prestación del servicio se encuentran detallados en el contrato de seguro, el cual debe ser redactado de manera clara y precisa para evitar ambigüedades interpretativas.

Los *Third Party Administrators (TPA)*, son intermediarios que conectan las compañías de seguros y los asegurados con su red de proveedores de servicios de salud. Su papel es esencial para facilitar la administración de los reclamos de seguros internacionales y servir de apoyo logístico.

Los TPA deben cumplir con las mejores prácticas internacionales, principios de transparencia y eficiencia, garantizando la asistencia oportuna de los asegurados, contribuyendo con la gestión de citas y relación con los departamentos internacionales de los centros de salud que incluye su red de prestadores.

En República Dominicana los centros de salud y el sector asegurador tienen una relación comercial con diversos TPA, para facilitar el turismo de salud emisivo y receptivo.

Estos son algunos de los seguros médicos internacionales y de viajeros aceptados en diversos centros de salud a nivel local:

- Allianz
- Assist-Card
- AETNA International
- AXA Insurance
- BUPA Global Insurance
- Claria
- ESZV Social & Health Insurance
- Europ Assistance
- Frontier Medex
- Generali
- Gold Med
- Global Health Premium
- Henner-GMC
- Inter Mutuelles Assistance
- Just International
- Mapfre
- MetLife
- Mondial Assistance
- National Health Insurance Board
- Redbridge
- SAVITAR Group
- Seven Corners
- Sura
- UnitedHealth Group







CAPÍTULO III

Características de la oferta
de turismo de salud en
República Dominicana



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. Cadena del valor del Turismo de Salud

La cadena de valor del turismo es una herramienta estratégica de los procesos vinculados con el desarrollo de la actividad turística, integrando todos los eslabones que intervienen desde el principio al fin, comprendidos por los bienes y servicios en el suministro de los productos turísticos y que permiten consolidar la competitividad de un destino turístico.

La cadena de valor del turismo permite construir un marco de análisis crítico desde una perspectiva holística e integradora, para formular modelos de negocios que favorezcan la sostenibilidad de la actividad turística, fundamentados en políticas coherentes, innovadoras y orientadas a generar valor en toda la cadena.

Evidentemente, la inclusión de esta herramienta de análisis favorece el crecimiento sostenible del turismo en la República Dominicana y de manera especial, del turismo de salud que es una actividad muy especializada, porque permite identificar los factores que impulsan o condicionan la generación de valor de un destino turístico y además, propicia la adopción de decisiones estratégicas.



3.2. Principales centros de salud que ofrecen servicios médicos para pacientes internacionales

El sistema de salud dominicano cuenta con un sector público y un sector privado. Los principales actores del sector público son el Ministerio de Salud Pública (MSP), el Consejo Nacional de la Seguridad Social (CNSS), la Tesorería de la Seguridad Social (TSS) y el Seguro Nacional de Salud (SENASA), como la principal aseguradora pública y los proveedores de servicios públicos de salud. Los establecimientos de salud pertenecientes al Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS) y Servicio Nacional de Salud (SNS), para diciembre de 2022 son 1,819 centros, de los cuales 189 representan a hospitales especializados y 1,630 a centros de primer nivel en todo el territorio nacional, según estadísticas del MISPAS y SNS.

El sector privado abarca los proveedores de servicios exclusivos de salud, las sociedades médicas especializadas y las organizaciones no gubernamentales que trabajan en el área. Hay Administradoras de Riesgos de Salud (ARS) públicas, privadas y autoadministradas.

Todos estos lugares brindan cuidados para la salud. Incluyen hospitales, clínicas, centros de cuidados ambulatorios y de cuidados especializados, tales como las maternidades y los centros psiquiátricos, según la Organización Mundial de la Salud.

Los centros de salud se clasifican en 3 niveles de atención:



Primer nivel o atención primaria: se refiere a unidades médicas ambulatorias, tiene una mayor importancia para el sistema de salud, debido a que sus esfuerzos se orientan hacia la prevención, educación, protección y detección temprana de enfermedades.



Segundo nivel: representa a los hospitales generales e incluye hospitalización y atención de urgencias. Fundamentalmente brinda cuatro especialidades principales: cirugía general, medicina interna, pediatría y gineco-obstetricia, pudiendo derivarse subespecialidades. Los procedimientos son de mediana complejidad y ofrece tratamiento a los pacientes referidos desde el primer nivel de atención.



Tercer nivel: corresponde a los hospitales de alta especialidad, cuyas subespecialidades no existen en el segundo nivel de atención. Los procedimientos son más complejos y generalmente, se utiliza tecnología de punta.



Luego están los centros que ofrecen servicios médicos para pacientes internacionales y que son miembros de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, que son los que se mencionan a continuación y se localizan en las siguientes regiones:

Región Sureste

Santo Domingo, subregión de Santo Domingo:

- Centro de Diagnóstico Medicina Avanzada y Telemedicina, CEDIMAT.
- Hospital General Plaza de la Salud.
- Centro Médico de Diabetes, Obesidad y Especialidades, CEMDOE.
- Clínica Abreu.
- Instituto Espaillat Cabral.

Bávaro-Punta Cana, subregión La Altagracia:

- Centro Médico Punta Cana.
- Hospital IMG.
- Punta Cana Doctors.
- Hospiten.

La Romana, subregión La Romana:

- Centro Médico Central Romana.

Región Norte o Cibao

Puerto Plata, subregión Puerto Plata:

- Centro Médico Bournigal, Puerto Plata.

Santiago de Los Caballeros, subregión Santiago:

- Hospital Metropolitano de Santiago HOMS.
- Unión Médica del Norte.
- Centro Urológico del Cibao.
- Dental Cibao.

Cabe resaltar, el fortalecimiento continuo de la red de laboratorios clínicos y de centros de imágenes diagnósticas cada vez más avanzados, en conjunto con la industria farmacéutica en el país, todo lo cual contribuye, en gran medida, a la prestación de servicios médicos de calidad.

3.2.1. Capacidad instalada de los centros de salud en República Dominicana

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 identificaron diecinueve (19) establecimientos en las cinco subregiones antes mencionadas y se obtuvo una data de trece (13) de ellos, equivalente a una muestra representativa del 68%.

| Aspectos | Santo Domingo | | | | | Puerto Plata | Romana | Punta Cana | | | Santiago | | |
|---|---|--|--|---|--|----------------------------------|--|--|-------------|---------------------------------|---|--------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 |
| Tipo de establecimiento (nivel) | 1er. | 2do. | 3er. | 3er. | 1er. | 3er. | 2do. | 2do. | 2do. | 2do. | 2do. | 1er. | 2do. |
| Centro habilitado | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Servicios médicos para turismo de salud (*1) | 4 | 1,3,4,5,6,7,8,11 | 1,2,4,5,6,8,11,12 | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,11 | 4,6,8,9,12 | 3,4,5 | 4,5,6,11 | 6,7,9,11 | 5,6,9,10,11 | 1,2,4,5,6,8,9,11 | 1,2,3,4,5,6,7,9,10,11 | 9 | 1,2,3,4,5,6,7,8,10,11 |
| Disponibilidad camas hospitalarias | No | 35 | 248 | 14 | No | 128 | 100 | Si | 65 | 64 | 343 | - | 450 |
| Porcentaje de ocupación camas hospitalarias | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Cantidad de quirófanos | 4 | 4 | 13 | 12 | 1 | 6 | 4 | - | 4 | 3 | 21 | 1 | 25 |
| Equipos de alta tecnología | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si |
| Servicios más demandados por turistas de salud (*2) | 21 | 1,5,7,8,9,10,11,14,15,20,21 | 1,4,11,12,13,14,15,18,20 | 1,11,17,18,19,20,21 | 1 | 6,7,9,9,11,12,15,19 | 10,11,20,21 | - | - | 2,3,6,7,8,12,14,15,18,19 | 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,14,15,18,20 | 2,6,15,16,18,20,21 | - |
| Certificación o acreditación internacional | Si. ACHC | Si | Si. ISO-15189. En proceso JCI | Si. ISQUA, ISO, PATOLOGIA 9,000 1. En proceso GHA | Si. JCI. | En proceso Accreditation Canadá | Si. Comisión Energía Nuclear | No | Si. ACHC | Si. Accreditation Canada | Si. Accreditation Canada | No | Si |
| Departamento internacional | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | Si | - |
| Mercados mayormente atendidos (*3) | 1,3,5 | 1,4,5 | 1,3 | 1,2,6 | 1,4 | 1,2,3 | 1 | 2,3,5 | - | 1,2,3 | 2,3,5 | 1,2 | - |
| Manejo de la historia clínica del paciente internacional. | Se cuenta con un departamento internacional y una página de internet en español e inglés para turismo médico. | Directo entre el médico y personal especializado y el paciente en presencia. | Sistema Digital Integrado, privado sólo personal autorizado. | Administrado por los doctores en el hospital. | El paciente tiene todo su registro del portal. | Seguro y la ley de salud de R.D. | Reporte diario de la salud del paciente confidencial al seguro que lo garantiza. | Récord médico electrónico y reportes de evaluaciones y estudios. | - | A suma discreción del hospital. | Manejamos las normas europeas de confidencialidad en la información. Nuestro sistema informativo está validado por la UE. | - | - |

Fuente: RGA con base a los resultados de las investigaciones primarias.

Notas explicativas de la tabla anterior:

(*1) Servicios médicos que ofrecen servicios de turismo de salud:

1. Cirugía bariátrica.
2. Cirugía cardiovascular.
3. Cirugía plástica.
4. Cirugía oftalmológica.
5. Cirugía ortopédica.
6. Chequeos médicos ejecutivos.
7. Tratamientos de reproducción asistida.
8. Tratamientos de oncología.
9. Tratamientos odontológicos.
10. Trasplante de pelo.
11. Urología.
12. Otros (especifique).

(*2) Tipo de servicio más demandado por los turistas de salud:

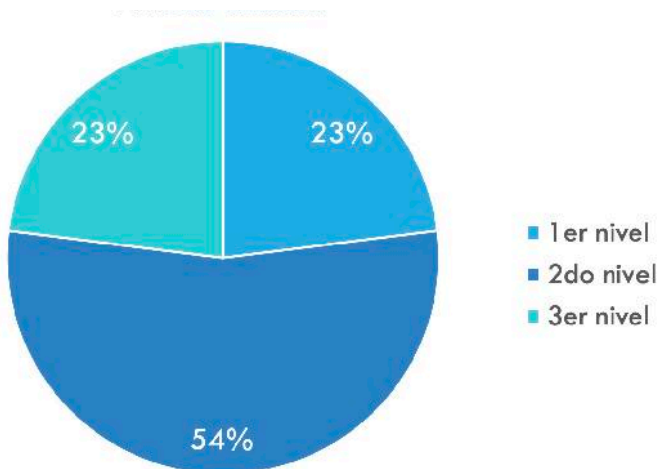
1. Angioplastia.
2. Blanqueamiento dental.
3. Bypass gástrico.
4. Bypass coronario.
5. Fusión espinal.
6. Implante dental.
7. Implante mamario.
8. Liposucción.
9. Mastectomía.
10. Neurología.
11. Ortopédicos.
12. Reducción mamaria.
13. Reemplazo válvula corazón.
14. Reemplazo cadera.
15. Reemplazo rodilla.
16. Rejuvenecimiento cadera.
17. Rinoplastia.
18. Tratamientos de cáncer.
19. Tummy tuck (mini abdominoplastia).
20. Urología.
21. Oftalmológicas.

(*3) Mercados mayormente atendidos en el centro:

1. Caribeños.
2. Canadienses.
3. Estadounidenses.
4. Dominicanos no residentes.
5. Europeos.
6. Latinoamericanos.

3.2.2. Tipo de centros de salud que prestan servicios de turismo de salud

En República Dominicana, los centros de salud que prestan servicios de turismo de salud, y que fueron entrevistados, son: 77 % privados y 23 % bajo patronato. En cuanto a la clasificación del nivel de atención y servicios, se observa que la gran mayoría son del segundo nivel de atención.



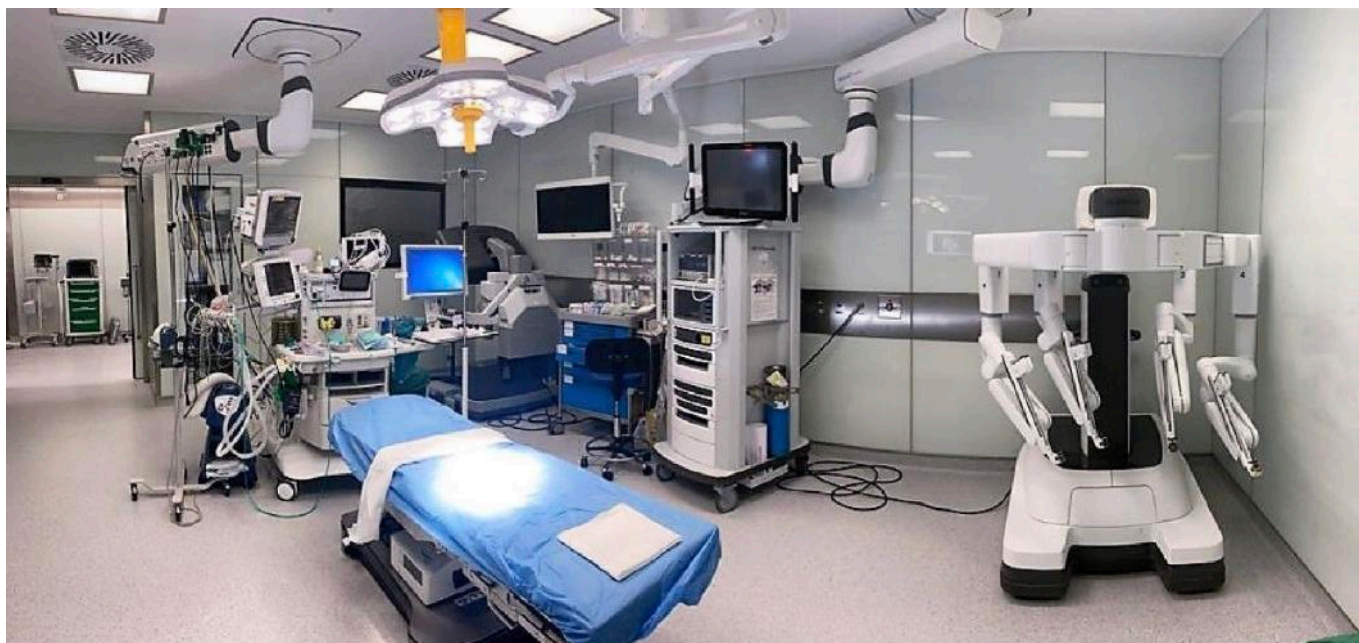
Fuente: RGA con base a los resultados de las investigaciones primarias.

3.2.3. Equipamiento de los centros de salud

El equipamiento de los centros de salud es un factor diferenciador para la selección de un establecimiento para la atención médica internacional. Los centros de salud de República Dominicana, a la vanguardia de las expectativas del paciente internacional, han incorporado en sus instalaciones 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 proveniente 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.



Nota: imagen tomada del Internet para fines de ilustración.



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.

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 de 512, 128 y de 64 cortes, entre otros: escáner para tomografías computarizadas de cuerpo completo, permiten realizar imágenes diagnósticas, tomando en consideración que a mayor número de cortes y detectores son más robustos, en adición al uso de la inteligencia artificial, que facilita obtener mayor precisión diagnóstica.

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.

Resonador abierto y vertical: dispositivo que permite obtener imágenes de pacientes en cualquier posición, sean sentados, de pies o acostados. El mismo evalúa el impacto del peso en las articulaciones y columnas, convirtiéndolo en una plataforma que amplía el diagnóstico de la resonancia magnética.

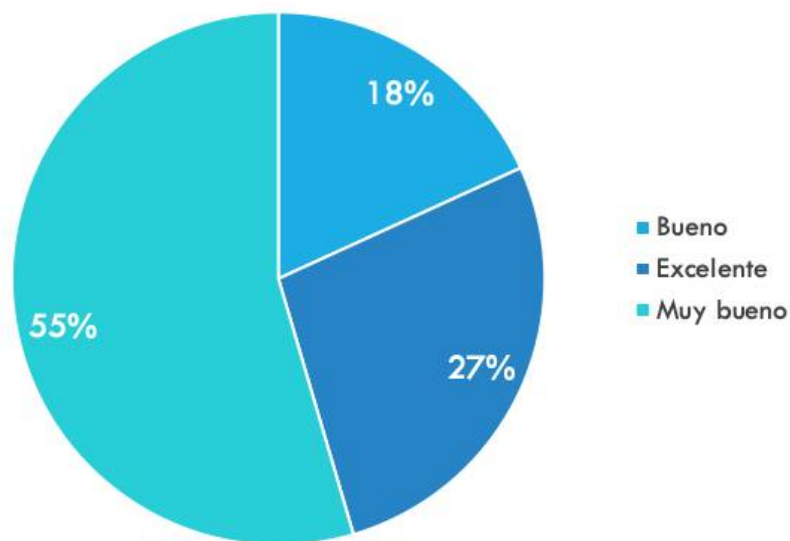


Nota: imagen tomada del Internet para fines de ilustración.

3.2.4. Personal médico

El personal médico que presta servicios para turismo de salud son especialistas altamente facultados; la gran mayoría de ellos hicieron 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.

Los 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. De acuerdo con la percepción de los entrevistados, el personal médico es muy bueno (54.55 %).



Fuente: RGA con base a los resultados de las investigaciones primarias.

3.2.5. Personal técnico

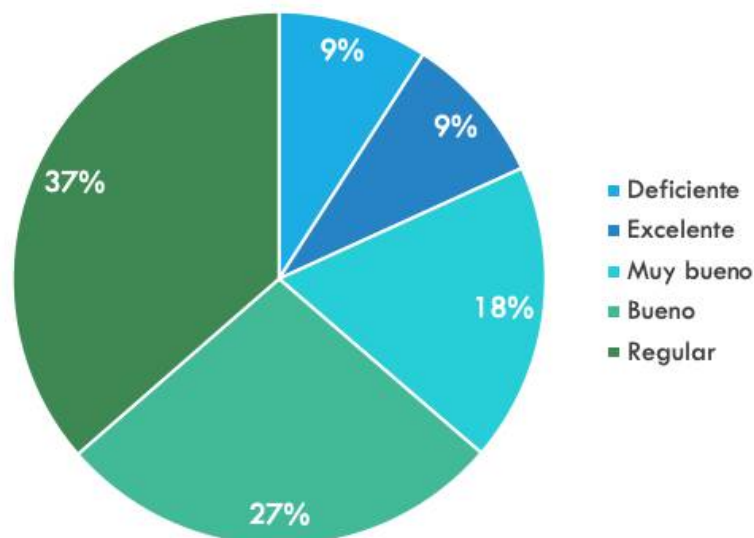
En el sector del turismo de salud, el personal técnico, que incluye enfermeras, paramédicos, terapeutas, técnicos de rayos X y otros, juega un papel crucial. Sin embargo, se ha identificado la necesidad de fortalecer sus capacidades técnicas para garantizar un servicio de calidad. Esto implica un enfoque en el seguimiento de procesos y protocolos estandarizados, la empatía, la vocación de servicio, la disposición, la ética, la integridad y las habilidades lingüísticas. La *Ley General de Salud (No. 42-01)* y la *Ley de Turismo (No. 541)* son fundamentales en este contexto, ya que establecen las bases para la prestación de servicios de salud y la regulación de la industria del turismo, respectivamente.

El dominio del idioma inglés es esencial para la atención de servicios internacionales, especialmente en las ciencias de la salud.

Según una encuesta, el 36.36% de los entrevistados considera que el nivel de inglés del personal técnico es regular. Esto puede llevar a malentendidos que pueden tener consecuencias perjudiciales para la salud del paciente y resultar en responsabilidad legal para el prestador de servicios de salud. Por lo tanto, es crucial que se implementen programas de capacitación en idiomas para el personal técnico.

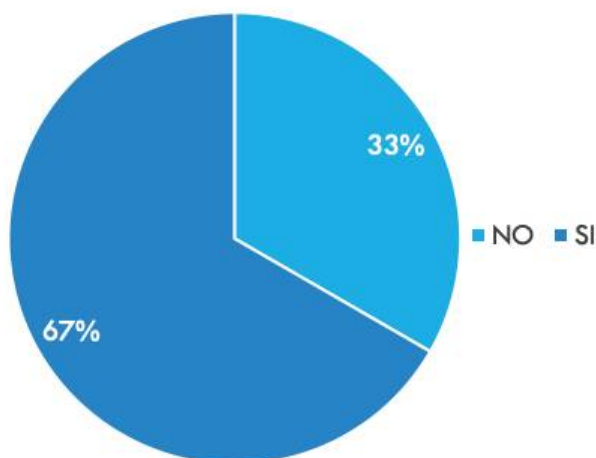


Además, es importante tener en cuenta la *Ley de Protección al Consumidor (No. 358-05)* que protege los derechos de los consumidores, incluyendo los pacientes que reciben servicios de salud. Cualquier violación de esta ley, como el abuso de la confianza del paciente o la falta de integridad, puede tener graves consecuencias legales. Por lo tanto, es esencial que el personal técnico esté bien informado sobre sus obligaciones legales y éticas hacia los pacientes.



Fuente: RGA con base a los resultados de las investigaciones primarias.

Se estima necesario la posibilidad de contratar personal calificado para un mayor desarrollo en el turismo de salud, en un 66.6%.



Fuente: RGA con base a los resultados de las investigaciones primarias.

De igual manera, los entrevistados hacen énfasis en contratar personal extranjero (71.43%), especialmente de aquellos países con mayor experiencia en salud.

Con relación a la capacitación de personal técnico, Médico Express San Isidro firmó un acuerdo con la Fundación Santa Fe de Bogotá para la formación de personal y transparencia de tecnología, mediante una sinergia colaborativa para la implementación de una gestión innovadora y sostenible, favoreciendo el equilibrio entre los servicios médicos, la capacidad instalada, las tecnologías de punta y las mejores prácticas clínicas y administrativas.

De igual manera, la Universidad Central del Este en San Pedro de Macorís inauguró el Centro de Simulación, Destrezas, Habilidades y Evaluación Clínico Objetiva Estructurada (CEDISEC MEDI-UCE), con el fin de brindar un espacio de aprendizaje activo, significativo, basado en experiencias que permitan proveer instrucción en el cuidado de calidad hacia el paciente en un ambiente hospitalario simulado y controlado, permitiendo retroalimentación inmediata, para así desarrollar en los futuros profesionales las habilidades y destrezas que garanticen la seguridad del paciente en el escenario real. La enseñanza-aprendizaje está a cargo de instituciones aliadas, como la Universidad del Estado de Michigan y la Universidad de Mercer y docentes con entrenamiento internacional.



Nota: imagen tomada del Internet para fines de ilustración.

CEDISEC MEDI-UCE está acreditado internacionalmente por parte de la Asociación Nacional de Técnicos Médicos en Emergencia (NAEMT) y el Instituto de Seguridad y Cuidados de Emergencia (ECS I), instituciones que están al servicio de las necesidades educativas de los profesionales del Sistema de Emergencias Médicas (SEM) en la atención prehospitalario y hospitalaria a nivel mundial.





3.3. Principales servicios de turismo de salud de República Dominicana

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:

| | Áreas de atención | Servicios médicos |
|---|---|--|
| 1 | Tratamientos odontológicos (68%). | Implantes dentales, blanqueamiento y tratamientos en estética dental. |
| 2 | Cirugía plástica y estética (15%). | Liposucción, abdominoplastia, cirugías de mama (implantes, mastopexia, mamoplastia de reducción), rinoplastia, lifting facial, braquioplastia, lifting de muslos, procedimientos estéticos no invasivos. |
| 3 | Otras cirugías (10%). | Ortopédicas (reemplazo de rodillas y caderas), bariátricas (bypass gástrico, balón intragástrico, manga gástrica), cardiovasculares (angioplastia, bypass coronario), oftalmológicas (inyecciones intravítreas, implante de válvula Ahmed, trabeculectomía y vitrectomía), urológicas (cirugía laparoscópica, litricia y penescopia), cirugías robóticas, oncológicas y otras generales. |
| 4 | Medicina preventiva y ambulatoria (7%). | Consultas, estudios, diagnósticos. |

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

3.4. Promedio de tarifas de los servicios médicos

El promedio de las tarifas 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:

| Categorías | Procedimiento | República Dominicana US\$ |
|------------------------|---|---------------------------|
| Odontología | Implante Dental | 545.03 |
| | Blanqueamiento Dental | 259.00 |
| | Carillas Estéticas (Veenirs) x diente | 299.00 |
| | Coronas | 295.00 |
| | Tratamiento de Canal | 400.00 |
| Cirugía Bariátrica | Manga Gástrica | 10,975.00 |
| | Bypass Gástrico | 12,000.00 |
| | Colocación de Balón Intragástrico | 4,500.00 |
| Cirugía Plástica | Mastectomía | 734.63 |
| | Implante Mamario | 2,169.98 |
| | Mommy Makeover (abdomino + lipo + mamas lyft) | 6,685.00 |
| | Reducción Mamaria | 1,518.99 |
| | Liposucción | 1,084.99 |
| | Tummy Tuck | 7,000.00 |
| | Mini Tummy Tuck | 4,200.00 |
| | Brazilian Butt Lift (BBL) | 4,500.00 |
| Rinoplastia | 2,712.48 | |
| Ortopedia | Reemplazo Cadera | 1,880.65 |
| | Reemplazo Rodilla | 1,985.97 |
| | Fusión Espinal | 2,938.52 |
| | Cirugía Artroscópica de Rodilla | 587.70 |
| | Cirugía Artroscópica de Hombro | 587.70 |
| | Plasma Rico en Plaquetas (PRP) | 895.12 |
| Cirugía Cardiovascular | Angioplastia - Cateterismo | 1,627.85 |
| | Colocación de Stents | 822.78 |
| | Ablación | 4,701.63 |
| | Bypass Coronario | 5,524.41 |
| | Reemplazo Válvula Corazón | 5,524.41 |
| Oncología | Quimioterapia | 282.10 |
| | Radioterapia | 868.54 |
| | PET SCAN | 1,631.28 |
| Cirugía Robótica | Colecistectomía | 1,265.82 |
| | Prostatectomía | 26,000.00 |
| Oftalmología | Cirugía Ocular LASIK | 1,989.15 |
| | Inyecciones Intravítreas | 206.15 |
| | Implante de Válvula Ahmed | 734.63 |
| | Trabeculectomía | 632.91 |
| | Vitrectomía | 1,446.65 |
| Reproducción Asistida | Fecundación in Vitro (FIV) | 8,500.00 |
| | Inseminación Artificial | 1,500.00 |
| Urología | Implante de Peneano | 3,164.56 |
| | Bomba Peneana | 4,746.84 |

Fuente: referencia de tarifas internacionales del Hospital General Plaza de la Salud.

Sin embargo, se realizó un levantamiento de información para comparar los servicios médicos para el turismo de salud en otros destinos que compiten con República Dominicana, como Colombia, Costa Rica, México y Estados Unidos.

Por lo que, en la tabla siguiente se observan las diferencias en los precios de los procedimientos más demandados en este sector.

| Categorías | Procedimiento | República Dominicana US\$ | Factor comparativo tarifa más baja | Colombia US\$ | Costa Rica US\$ | México US\$ | Factor comparativo tarifa USA | Estados Unidos US\$ |
|------------------------|--|---------------------------|------------------------------------|---------------|-----------------|-------------|-------------------------------|---------------------|
| Odontología | Implante Dental | 545,03 | 1,27 | 430,00 | 585,31 | 1.053,64 | 0,25 | 2.150,00 |
| | Blanqueamiento Dental | 259,00 | 3,65 | 71,00 | 179,67 | 146,34 | 1,00 | 260,00 |
| | Carillas Estéticas (Veenirs) x diente | 299,00 | 6,56 | 45,61 | 107,43 | 87,80 | 0,50 | 600,00 |
| | Coronas | 295,00 | 1,44 | 216,07 | 394,53 | 204,88 | 0,37 | 800,00 |
| | Tratamiento de Canal | 400,00 | 4,44 | 90,00 | 295,00 | 208,00 | 0,50 | 800,00 |
| Cirugía Bariátrica | Manga Gástrica | 10.975,00 | 2,89 | 4.900,00 | 6.616,94 | 3.800,00 | 0,93 | 11.800,00 |
| | Bypass Gástrico | 12.000,00 | 2,31 | 5.200,00 | 10.000,00 | 5.500,00 | 0,52 | 23.000,00 |
| | Colocación de Balón Intragástrico | 4.500,00 | 1,80 | 2.500,00 | 6.000,00 | 5.600,00 | 0,60 | 7.500,00 |
| Cirugía Plástica | Mastectomía | 734,63 | 1,11 | 660,00 | 3.138,87 | 3.000,00 | 0,15 | 5.006,00 |
| | Implante Mamarario | 2.169,98 | 2,51 | 864,00 | 3.100,00 | 4.550,00 | 0,48 | 4.500,00 |
| | Mommy Makeover (abdomino + lipo + mamas) | 6.685,00 | 1,76 | 3.796,89 | 7.000,00 | 12.000,00 | 0,49 | 13.750,00 |
| | Reducción Mamararia | 1.518,99 | 1,68 | 904,00 | 4.665,00 | 4.800,00 | 0,21 | 7.290,00 |
| | Liposucción | 1.084,99 | 3,46 | 314,00 | 2.025,08 | 4.250,00 | 0,15 | 7.300,00 |
| | Tummy Tuck | 7.000,00 | 2,52 | 2.782,00 | 5.350,00 | 3.310,68 | 0,74 | 9.500,00 |
| | Mini Tummy Tuck | 4.200,00 | 6,36 | 1.167,61 | 4.850,00 | 660,00 | 0,73 | 5.750,00 |
| | Brazilian Butt Lift (BBL) | 4.500,00 | 1,07 | 3.000,00 | 4.200,00 | 6.000,00 | 0,61 | 7.350,00 |
| | Rinoplastia | 2.712,48 | 0,68 | 4.000,00 | 4.100,00 | 4.000,00 | 0,45 | 6.000,00 |
| Ortopedia | Reemplazo Cadera | 1.880,65 | 0,37 | 5.429,00 | 5.062,69 | 16.300,00 | 0,06 | 30.000,00 |
| | Reemplazo Rodilla | 1.985,97 | 0,37 | 5.794,00 | 5.417,08 | 14.900,00 | 0,09 | 22.800,00 |
| | Fusión Espinal | 2.938,52 | 2,88 | 1.021,00 | 4.353,91 | 4.426,17 | 0,42 | 6.959,00 |
| | Cirugía Artroscopica de Rodilla | 587,70 | 2,20 | 267,00 | 2.400,00 | 6.500,00 | 0,12 | 5.000,00 |
| | Cirugía Artroscopica de Hombro | 587,70 | 3,00 | 196,00 | 7.700,00 | 3.830,00 | 0,09 | 6.855,00 |
| | Plasma Rico en Plaquetas (PRP) | 895,12 | 7,59 | 118,00 | 550,00 | 185,00 | 1,79 | 500,00 |
| Cirugía Cardiovascular | Angioplastia - Cateterismo | 1.627,85 | 1,99 | 819,00 | 1.536,59 | 2.962,00 | 0,59 | 2.739,00 |
| | Colocación de Stents | 822,78 | 0,82 | 998,00 | 1.808,34 | 1.180,00 | 0,26 | 3.120,00 |
| | Ablación | 4.701,63 | 3,74 | 1.257,00 | 4.758,93 | 3.554,40 | 1,46 | 3.217,00 |
| | Bypass Coronario | 5.524,41 | 3,08 | 4.500,00 | 1.796,18 | 2.090,00 | 0,62 | 8.973,00 |
| | Reemplazo Válvula Corazón | 5.524,41 | 1,14 | 11.375,00 | 4.860,18 | 70.000,00 | 0,40 | 13.773,00 |
| Oncología | Quimioterapia | 282,10 | 2,26 | 125,00 | 140,37 | 423,34 | 1,13 | 250,00 |
| | Radioterapia | 868,54 | 2,10 | 987,37 | 1.235,26 | 413,10 | 0,14 | 6.330,00 |
| Cirugía Robótica | PET SCAN | 1.631,28 | 1,48 | 1.102,00 | 2.000,00 | 1.700,00 | 0,29 | 5.587,00 |
| | Colecistectomía | 1.265,82 | 0,62 | 2.836,00 | 2.680,15 | 2.030,00 | 0,22 | 5.670,00 |
| | Prostatectomía | 26.000,00 | 3,09 | 8.404,00 | 10.000,00 | 11.160,00 | 2,50 | 10.400,00 |
| Oftalmología | Cirugía Ocular LASIK | 1.989,15 | 5,06 | 393,00 | 1.952,27 | 850,00 | 0,90 | 2.200,00 |
| | Inyecciones Intravítreas | 206,15 | 0,72 | 287,00 | 873,38 | 473,92 | 0,26 | 806,00 |
| | Implante de Válvula Ahmed | 734,63 | 0,36 | 2.300,00 | 3.450,00 | 2.019,74 | 0,10 | 7.000,00 |
| | Trabeculectomía | 632,91 | 1,07 | 629,00 | 3.137,58 | 591,92 | 0,11 | 5.686,00 |
| | Vitrectomía | 1.446,65 | 2,30 | 629,00 | 3.874,22 | 6.840,00 | 0,19 | 7.600,00 |
| Reproducción Asistida | Fecundación in Vitro (FIV) | 8.500,00 | 1,33 | 7.730,00 | 6.400,00 | 7.620,00 | 0,75 | 11.300,00 |
| | Inseminación Artificial | 1.500,00 | 4,23 | 1.073,00 | 354,39 | 1.154,13 | 0,33 | 4.500,00 |
| Urología | Implante de Peneano | 3.164,56 | 6,72 | 471,00 | 1.518,81 | 1.600,00 | 0,62 | 5.088,00 |
| | Bomba Peneana | 4.746,84 | 8,63 | 550,00 | 2.936,36 | 7.120,00 | 0,47 | 10.000,00 |

Fuente:

1. República Dominicana: referencia de tarifas internacionales del Hospital General Plaza de la Salud.
2. Colombia: referencia de tarifas de Fundación Santa Fe de Bogotá.
3. Costa Rica: referencia de tarifas del Colegio de Médicos y Cirujanos de Costa Rica.
4. México: referencia de tarifas de agencia especializada en Turismo Médico: MedicalMex.
5. Estados Unidos: referencia de tarifas del libro digital Medical Fees 2019, with a license agreement with the American Medical Association.

El análisis comparativo indica que, según la tarifa más baja, República Dominicana es más competitiva en precio en los siguientes procedimientos: rinoplastia, reemplazo de cadera, reemplazo de rodilla, colocación de stents (cirugía cardiovascular), colecistectomía (cirugía robótica) e inyecciones intravítreas e implante de válvula Ahmed (cirugía oftalmológica).

3.5. Promedio de tarifas de los servicios médicos

El turismo de salud a nivel mundial genera un valor aproximado de 100 billones de dólares, según la Medical Tourism Association (MTA).

En República Dominicana, el sector de turismo de salud en el 2022 generó un promedio de ingresos considerados por un mil trescientos veintiún millones veintitrés mil cuatrocientos dólares norte americanos (US\$ 1,321,023,400.00), lo cual representa un importante incremento con relación al estudio y estadísticas realizadas en 2018, que debido a la dificultad de la recolección de información y cierta resistencia de algunos sectores presentó una tasa importante de subregistro.

Esto indica que, se produjo una derrama económica anual en su conjunto de setenta y dos mil setecientos setenta y cinco millones ciento setenta y nueve mil ciento seis pesos dominicanos (RD\$ 72,775,179,106.00), tomando en cuenta la tasa de cambio promedio del mercado spot para la venta del dólar estadounidense durante el 2022 que fue de RD\$55.09; monto que comprende la cuantificación total promedio de los gastos considerados como realizados por los pacientes internacionales, al recibir servicios médicos en el país.

Los servicios médicos en general tienen un costo promedio a razón de US\$ 5,000.00, considerando que un paciente internacional se realiza varios procedimientos en un mismo viaje. A este costo promedio se debe considerar un adicional por concepto de alojamiento, comidas y traslados internos de US\$ 2,500 por turista médico, sin pasaje aéreo. Por lo que, puede estimarse que el gasto promedio de viaje de un turista de salud en RD (sin acompañante) es de aproximadamente US\$ 7,500.00. Este gasto promedio de un turista de salud equivale a 6 veces más que el gasto promedio de un turista regular.

Según la opinión del Colegio Dominicano de Odontólogos por concepto de turismo médico dental, los 179,085 pacientes se hicieron diferentes tratamientos odontológicos y tuvieron un gasto promedio global de US\$ 7,500.00 (incluyendo alojamiento, comidas, traslados internos). Mientras que, según la opinión de la Sociedad Dominicana de Cirugía Plástica, Reconstructiva y Estética (SODOCIPRE) los 40,000 pacientes internacionales por concepto de cirugía plástica, tuvieron un gasto promedio global de US\$ 8,500.00 (incluyendo alojamiento, comidas, traslados internos). En ambos casos, una proporción importante de los pacientes internacionales se realizan más de un procedimiento.

En cuanto a otras cirugías (oftalmológicas, bariátricas, ortopédicas, cardiovasculares, urológicas, entre otras) según cifras de sociedades médicas especializadas y centros entrevistados y encuestas se atendieron 26,290 pacientes internacionales con un gasto promedio de US\$ 3,550.00 y en relación con la medicina preventiva y ambulatoria (consultas, estudios, diagnósticos) se asistieron a 17,527 pacientes con un gasto promedio de US\$ 700.00.

3.6. Departamento Internacional

El departamento internacional de un centro de salud es el responsable de ofrecer asistencia a los pacientes internacionales, especialmente en lo relativo al soporte técnico y logístico, manejo de los seguros internacionales y del seguimiento en el proceso de atención médica, pero en el idioma del paciente. También, su personal es el encargado de dar continuidad al paciente y sus acompañantes durante todo el proceso previo, durante y posterior a su atención y recuperación.

La eficiencia del departamento internacional requiere del compromiso y apoyo de la alta gerencia del centro de salud, a los fines de conciliar sinergias estratégicas para que el programa internacional sea exitoso.

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,
- Un asistente encargado 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 previsibles 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.



3.7. Facilitador de turismo médico

El facilitador de turismo médico se encarga de ayudar en la coordinación de la entrega del servicio médico entre el proveedor y el paciente internacional.

Un conocimiento transdisciplinario es conveniente que sea desarrollado por parte de los facilitadores médicos para contribuir con los pacientes internacionales a que tomen la mejor decisión. El facilitador debe velar por los intereses de los pacientes internacionales identificar la mejor opción y coadyuvar en disminuir las dificultades en los procesos.

Las ventajas de contar con facilitadores médicos eficientes son:

- Ahorro en costos administrativos, debido a que realiza el mercadeo del servicio y el proveedor se encarga de brindar el servicio médico, acortando los tiempos de marketing.
- Manejo en la solución de dudas y problemas, se convierte en un apoyo adicional en las estrategias de servicio al paciente internacional.
- Aliado del proveedor del servicio médico, por lo que debe haber una estrecha comunicación.



El facilitador de turismo médico es uno de los comercializadores de la actualidad que canaliza la oferta de turismo de salud a escala internacional. En ocasiones, denominadas como “agencias de turismo médico”, ofrecen los siguientes servicios:

- Evaluar informes médicos en coordinación con servicios médicos para evaluar el grado de las patologías.
- Facilitar una lista de centros médicos de referencia en función de lo identificado en el informe médico, con los precios acordes a las necesidades.
- Elaborar presupuestos con los tratamientos necesarios y otros servicios complementarios durante la estancia.
- Asistencia a la hora de seleccionar el centro y/o especialistas acordes a las necesidades.
- Gestionar vuelos, estancias de acompañantes en hoteles o residencias, gestión de los visados.
- Recogida y traslados privados al aeropuerto, hospitales, etc.
- Vigilancia de la evolución y recuperación del paciente durante las 24 horas.
- Aportar información turística del país en el que se va a realizar el tratamiento, así como el traslado a puntos de interés y realización de rutas turísticas.



Los facilitadores médicos y agentes de viajes de turismo médico pueden dividirse en 3 grupos:¹⁵

- 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. Dentro de las ventajas obtenidas por el uso de los servicios de estos agentes se encuentra:

¹⁵ Health Tourism, “Utilizando un facilitador de turismo médico”, Guía de Turismo Médico, <https://es.health-tourism.com/medical-tourism/using-facilitators/>.



Información general: en este aspecto los facilitadores tienen mucha experiencia en el proceso del turismo de salud y pueden resolver en su gran mayoría las inquietudes 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. Estas tienen toda la información sobre las certificaciones, tipo de instalaciones y demás factores importantes y vitales para un turista médico al momento de 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 y cuenten con los debidos permisos que aseguren la calidad y seguridad del paciente.

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 o combos de turismo médico, donde los pacientes pueden beneficiarse de tasas más bajas en comparación a la obtención de los servicios en su propio país. Lo que les permite también poder acomodarse a su presupuesto.

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: Caribbean Health TPA, Surgi Coordinator & Health Tourism y Medical Motion Corporate, aunque este último está más enfocado a las segundas opiniones médicas remotas.

Global Healthcare Accreditation GHA otorga la Certificación de Facilitador de Viajes Médicos (Medical Travel Facilitator Certification)¹⁶ que se lleva a cabo en línea y se centra en validar la capacidad de las empresas facilitadoras para proporcionar servicios adecuados a los clientes, que mejoren la seguridad y la experiencia del paciente a lo largo del viaje médico, según corresponda al proveedor de atención sanitaria y al modelo empresarial de la empresa facilitadora. Las razones de contar con una certificación es ofrecer un mayor nivel de servicio a los clientes, aplicar las mejores prácticas para mejorar el rendimiento de la empresa, aumentar las oportunidades de negocio y generar confianza.

Los facilitadores de turismo médico en la República Dominicana, ya sean planificadores de viajes médicos, agencias de viajes o grupos de proveedores, tienen varias obligaciones legales y éticas hacia sus clientes. Estas obligaciones pueden incluir:

1. Obligación de diligencia y competencia: de acuerdo con la *Ley General de Salud de la República Dominicana, núm. 42-01*, cualquier persona física o jurídica autorizada para ejercer acciones en salud será responsable ética, penal y civilmente del cumplimiento de todos los medios requeridos conforme a los principios de la ética y de las obligaciones de prudencia y diligencia. Esto implica que el facilitador de turismo médico debe tener el conocimiento y la experiencia necesarios para proporcionar los servicios de manera eficiente y efectiva.
2. Obligación de información: el facilitador tiene el deber de proporcionar información precisa y completa a los pacientes sobre los servicios médicos disponibles, los costos, los riesgos y beneficios, y cualquier otra información relevante para la toma de decisiones del paciente.

¹⁶ <https://www.globalhealthcareaccreditation.com/medical-travel-facilitator-certification>

3. Obligación de confidencialidad: el facilitador debe respetar y proteger la privacidad y confidencialidad de la información del paciente. Esto incluye la información médica del paciente, así como cualquier otra información personal que el paciente pueda proporcionar en el curso de la prestación de los servicios.
4. Obligación de lealtad: el facilitador tiene el deber de actuar en el mejor interés del paciente. Esto significa que el facilitador debe evitar cualquier conflicto de intereses y debe actuar de manera imparcial y justa.
5. Obligación de cumplimiento legal: el facilitador debe cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables relacionadas con la prestación de servicios de turismo médico. Esto puede incluir leyes y regulaciones relacionadas con la licencia y certificación, la publicidad de servicios médicos, y la protección del consumidor.
6. Obligación de prevención de malas prácticas médicas: el facilitador debe tomar las medidas necesarias para prevenir poner en riesgo de cualquier forma de mala praxis médica a sus clientes. Esto puede incluir la verificación de las calificaciones y la experiencia de los proveedores de servicios médicos, la supervisión de la prestación de los servicios médicos, y la asistencia al cliente en caso de cualquier indicio de mala praxis médica.

3.8. Establecimientos de alojamiento para el turismo de salud y bienestar

Los establecimientos de alojamiento para el turismo de salud y bienestar se clasifican en tres tipologías: hoteles *wellness*, hoteles spa y casas de recuperación.

El Reglamento de Habilitación de los Prestadores de Servicios de Salud, No. 1138-03 establece los requisitos que deben cumplir los prestadores de servicios de salud, incluyendo las casas de recuperación, para obtener la habilitación por parte del Ministerio de Salud Pública.





Los **hoteles wellness** son establecimientos hoteleros que tienen servicios especializados para turistas de salud y bienestar con habitaciones diseñadas y amuebladas para combinar las instalaciones clínicas y la comodidad de un hotel; además de servicios de alimentación según requerimientos médicos, espacios adaptados a los requisitos de discapacidad y cuidado para huéspedes con condiciones especiales, accesibilidad, control remoto de los equipos electrónicos y aires acondicionados, camas de posición ajustable, almohadas especiales, sistemas de seguridad, ventanas insonorizadas y selladas, conexiones de oxígeno, teléfonos de emergencia y botones de llamada en baños, entre otros servicios especializados dependiendo de la categoría del hotel.

Los **hoteles spa** son establecimientos hoteleros enfocados más al bienestar como concepto, en cuyas instalaciones se proporcionan servicios y tratamientos individuales y brindan un programa integral que incluye servicios de spa, actividades físicas, educación sobre el bienestar, cocina saludable y programación de interés especial. Un Spa Hotel típicamente ofrece lujosas instalaciones de spa, exclusivos tratamientos spa (masajes, tratamientos faciales y corporales).

Las **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, entre los que se destacan: tener un médico graduado con exequatur 24/7, al menos dos enfermeras graduadas, habitaciones acondicionadas con camas de posición, barras de soporte en los baños, equipos médicos básicos y contar con un contrato de servicios de ambulancia, entre otros. Por lo que, las casas de recuperación deben para operar con la habilitación otorgada por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social.



Nota: imagen tomada del Internet para fines de ilustración.

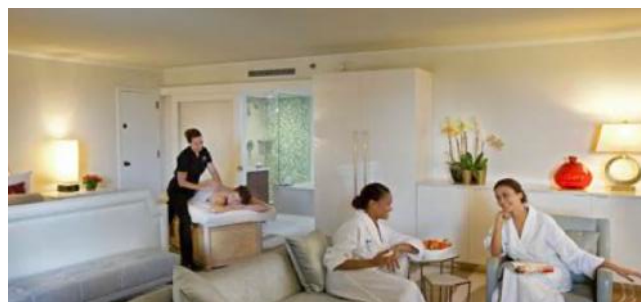


Nota: imagen tomada del Internet para fines de ilustración.

La Asociación Dominicana de Casas de Recuperación de la República Dominicana ADOCARE, creada en 2017, tiene registradas como miembros 22 casas de recuperación, de las cuales solo están 6 habilitadas, las demás se encuentran en proceso de habilitación.

Entre algunas de las casas de recuperación habilitadas en Santo Domingo, se pueden mencionar a:

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



Nota: imagen tomada del Internet para fines de ilustración.

3.9. Nuevas inversiones en turismo de salud

Actualmente, hay importantes y nuevas inversiones de centros de salud e inclusive hoteles wellness.

Las inversiones para fortalecer el sector de turismo de salud alcanzan los US\$500 millones en estos últimos años.

En Santiago de los Caballeros se desarrolla el HOMS Health & Wellness Center, el Hospital Especializado de Medicina Avanzado HEMA, el Centro Internacional de Urología CIDU y el Microhospital Pontezuela by EMG. En la ciudad capital de Santo Domingo, se construye el Medico Express San Isidro y se proyecta la Clínica Internacional Abreu CDD, Wellmed: Centro Internacional de Salud, Bienestar y Negocios, y el Bone and Joint Wellness Center/OrthoNow. También el Centro de Tratamientos Especializados CETRATE en La Vega y DWS Clinic Center Dominicana en Punta Cana, entre otros.

3.10. Calidad y seguridad de la oferta mediante acreditaciones internacionales

La acreditación internacional para los hospitales o clínicas enfocados en el turismo de salud es un factor determinante en su portafolio integral, el cual abarca las instalaciones y equipos, la capacitación y experticia del cuerpo médico, el nivel de idiomas del personal, la ubicación, las tarifas, los tratamientos y procedimientos ofrecidos y la disponibilidad de las citas, entre otros aspectos.

Las acreditaciones son procesos voluntarios y periódicos de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y sus resultados garantizan la mejora de la calidad de la atención del paciente y la seguridad, mediante el cumplimiento de una serie de estándares óptimos y viables, previamente aprobadas por organismos calificados para tales fines.

Las ventajas de que los centros de salud estén acreditados es que mejoran la imagen y credibilidad ante los pacientes y la comunidad en general, así como se desempeñan atendiendo el mejoramiento continuo de los procesos centrados en la vida, la salud y la seguridad. Por otra parte, 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.

Algunas acreditaciones internacionales para el turismo de salud de prestigio son:

- 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
- 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 calidad.

- 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

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

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

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

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

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

Accreditation Commission for Health Care (ACHC) -antes Health Facilities Accreditation Program HFAP-, es una acreditación destinada a ayudar a las instituciones de salud a mantener sus estándares en la atención al paciente y cumplir la normativa y el entorno sanitario. <https://www.achc.org>

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

Varios de los centros de salud que ofrecen sus servicios para el turismo de salud en República Dominicana están acreditados internacionalmente, lo cual demuestra las intenciones serias relacionadas con la calidad en la atención médica y la seguridad del paciente, incluyendo tanto al paciente internacional como al doméstico.

Los centros de salud acreditados internacionalmente se citan a continuación:

- El Instituto Oftalmológico Espailat Cabral recibió la acreditación de calidad Accreditation Commission for Health Care ACHC (antes Health Facilities Accreditation Program HFAP), siendo el primer centro de salud dominicano acreditado y el primero fuera de los Estados Unidos de esta organización.
- Hospital IMG posee la Accreditation Commission for Health Care (ACHC).
- Centro Médico Punta Cana, miembro del Grupo Rescue, obtuvo la acreditación del Programa Qmentum International- Accreditation Canada (AC) en la categoría oro.
- Hospital Metropolitano de Santiago, HOMS cuenta con la Acreditación Internacional de Servicios de Salud de Accreditation Canada (AC) en la categoría oro.
- El Centro Médico de Diabetes, Obesidad y Especialidades (CEMDOE), recibió la acreditación de Joint Commission International (JCI) enfocada en la calidad de la atención médica y la seguridad del paciente.

Las principales dificultades que frecuentemente se presentan para la obtención de las certificaciones y/o acreditaciones internacionales se refieren a:

- El incremento en la inversión para ajustar los protocolos y estándares en los diseños arquitectónicos y las instalaciones.
- La falta de información previa sobre los estándares internacionales relativos a la opción de acreditación/certificación a seleccionar.
- La falta de un verdadero Plan de Turismo de Salud emanado desde las autoridades competentes.
- El alto costo.
- La organización del mercado no está bien estandarizada.
- La infraestructura hospitalaria existente y la carencia de equipos certificados por la Administración de Alimentos y Medicamentos de los Estados Unidos (por sus siglas en inglés FDA).
- La carencia de una cultura de calidad.
- La deficiencia en las estructuras de muchos de los centros de salud, que requieren adecuaciones de importancia.

Los proyectos de turismo de salud que se encuentran en desarrollo han asumido alianzas y compromisos para que desde su concepción estén ajustados a los estándares internacionales y además, brinden servicios de alto valor agregado. En tal sentido, puede resaltarse A Médico Express San Isidro, que inició el proceso de acreditación con Global Healthcare Accreditation (GHA) reconocido por International Society for Quality in Health Care (ISQua).







CAPÍTULO IV

Características de la
demanda de turismo
de salud en República
Dominicana



Características de la demanda de turismo de salud en 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 estos turistas, viajeros y visitantes, independientemente de las motivaciones que los animan a viajar y del lugar que visitan o planean visitar.

Esta demanda comprende un grupo heterogéneo de personas con diferentes características sociodemográficas, 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.

4.1. Perfil del turista de salud que viene a República Dominicana

El perfil del turista de salud que llega a República Dominicana se caracteriza por tener un poder adquisitivo medio/alto y una edad promedio que supera los 50 años, aunque esto no es limitativo. Teniendo una alta incidencia los dominicanos residentes en el exterior y nacionales de las islas del Caribe, con énfasis procedentes de turcos y caicos y una menor proporción norteamericanos. Cabe señalar, la tripulación de los cruceros y los canadienses con vínculo social en el país, quienes acuden a recibir servicios médicos, especialmente en Puerto Plata y Santiago. Los turistas de salud son de ambos sexos, pero cuando se refiere a cirugías plásticas la mayoría son mujeres.

Las dolencias más reportadas por los turistas de salud son: situaciones de salud visual agravadas por otras condiciones de salud, pacientes con trastornos de obesidad, diversos casos oncológicos, pacientes con infecciones, cortaduras, mordeduras de animales, accidentes diversos. Es importante resaltar, la atención pediátrica para infantes y niños internacionales.

Los mercados potenciales para la captación de pacientes internacionales, según los entrevistados son:

- Costa Este de los Estados Unidos.
- Islas del Caribe: turcos y Caicos, San Martín (francesa/holandesa), Antillas Mayores.
- Canadá.
- Latinoamérica.
- España.

Las Islas Turcas y Caicos tienen un desarrollo turístico de alto nivel con el que el turismo dominicano ha estrechado lazos más fuertes. La cercanía geográfica, el clima de inversión y la estabilidad que gozan los dos países hacen propicias las condiciones para un acuerdo de libre comercio que permita complementar ambas economías, incrementar el intercambio de negocios y potencializar la oferta turística de la región del Caribe.

Cabe destacar que, de acuerdo a la investigación en este estudio los residentes de las Islas Turcos & Caicos están dentro de los mercados turísticos potenciales de la República Dominicana. Siendo los residentes de las islas uno de los principales segmentos de pacientes internacionales del turismo médico dominicano.

4.1.1. Dominicanos residentes en el exterior

Un breve análisis sobre los dominicanos residentes en el exterior se presenta por la alta cuota que representan como pacientes internacionales en la República Dominicana.

Las estadísticas del Banco Central de República Dominicana (BC) establecen que en el 2022 llegaron vía aérea 1,358,049 dominicanos no residentes, lo que representa un 19% de la cantidad total de llegadas de pasajeros no residentes y entre enero-septiembre del 2023 han llegado 959,569 dominicanos no residentes, lo cual equivale al 15.9% del total de llegadas de pasajeros no residentes en ese periodo. La diáspora, que se ha expandido a partir de la década de 1960, contribuye a mejorar las condiciones de vida del pueblo dominicano y es el principal inversionista directo en el país, por lo que juega un rol de primer orden en la búsqueda del desarrollo integral de República Dominicana.

La llegada de dominicanos no residentes le permite al sector turístico captar ingresos extras por la generación de divisas y los consecuentes viajes al interior del país, que dinamizan la economía de los pequeños emprendedores de las zonas que visitan. Es por ello que una de las ventajas que se tiene al contar más de 2.5 millones de connacionales en el exterior es la promoción internacional de su tierra natal en lugares donde se encuentra radicados como Estados Unidos, España, Chile, Bélgica e incluso, Venezuela.

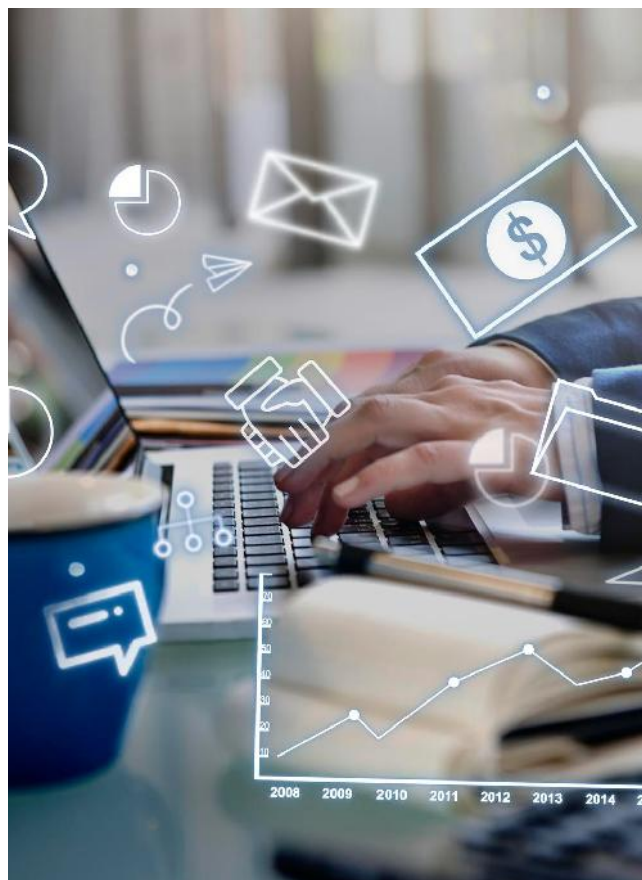




Los dominicanos ausentes, es decir, aquellos dominicanos que residen en el extranjero pueden realizar importantes aportes al turismo de la República Dominicana de diferentes maneras:

1. **Remesas:** Los dominicanos en el extranjero envían remesas a sus familias en la República Dominicana, lo que impulsa el consumo y contribuye al desarrollo económico del país. Estas remesas también pueden ser utilizadas para financiar viajes y vacaciones en el país, fomentando así el turismo interno.
2. **Promoción y recomendación:** los dominicanos no residentes en el país pueden ser embajadores de su país y promocionar los atractivos turísticos de la República Dominicana en el extranjero. A través de sus experiencias personales y recomendaciones, pueden influir en la decisión de otras personas de visitar el país, aumentando así el turismo.
3. **Inversiones:** muchos dominicanos no residentes en el país invierten en proyectos turísticos en la República Dominicana, como proyectos inmobiliarios turísticos, hoteles, restaurantes, bares, agencias de viajes, entre otros. Estas inversiones generan empleo y contribuyen al desarrollo de la actividad turística.
4. **Expansión de mercados:** al vivir en el extranjero, los dominicanos no residentes en el país tienen acceso a diferentes mercados turísticos internacionales. Pueden identificar oportunidades de negocio, establecer contactos y promocionar destinos dominicanos en otros países, diversificando así el turismo y atrayendo a visitantes de diferentes partes del mundo.
5. **Intercambio cultural:** los dominicanos no residentes en República Dominicana, al regresar a su país de origen para vacaciones o visitas familiares, pueden compartir sus experiencias y conocimientos adquiridos en el extranjero. Esto enriquece la cultura local y brinda a los turistas una perspectiva más amplia y auténtica de la República Dominicana.

En resumen, los dominicanos no residentes en el país juegan un papel importante en el turismo de la República Dominicana a través de sus remesas, promoción, inversiones, expansión de mercados y contribución al intercambio cultural. Su participación y conexión internacional es activa.



Según, el Estudio de Mercado realizado por la empresa Strategy Solutions Latin América en Estados Unidos residen aproximadamente 723,000 dominicanos, de acuerdo con las estadísticas del Centro de Estudio Latinoamericano Caribeños y Latinos de la Universidad de NY, CUNY. 2015. El estudio consistía en conocer las apreciaciones de los dominicanos residentes en la costa este de los Estados Unidos para recibir atención médica o gozar de un servicio médico en República Dominicana. Para ello, tomaron una muestra representativa y aleatoria de 301 dominicanos entre los meses de noviembre y diciembre de 2020.

Los resultados obtenidos de la investigación de mercado deducen los siguientes aspectos:

- 68.8% de los entrevistados han pensado realizarse un tratamiento de salud en República Dominicana en los próximos 24 meses, en similar porcentaje tanto para mujeres como hombres.
- El tratamiento de preferencia para realizar en el país de los entrevistados es el odontológico con un 34.3%, seguido por chequeo médico completo con un 24.8% y cirugía plástica con un 17.5%.
- El 55% viajaría acompañado, mientras que el 45% viajaría solo.

Es importante resaltar la opinión comparativa entre los servicios de salud entre Estados Unidos y República Dominicana, tomando en cuenta el factor emocional y el factor eficiencia.

- Desde el punto de vista de la eficiencia, si bien es cierto que la medicina en Estados Unidos está muy protocolizada, se denota una ralentización de los procesos de los diagnósticos médicos; así como los procesos ambulatorios y procedimientos simples son muy costosos. Mientras que, en República Dominicana los diagnósticos médicos son rápidos, la relación con el especialista es directa y los procesos ambulatorios y procedimientos simples son más baratos, en una relación 1:5 promedio.
- En cuanto al factor emocional, la conexión de los pacientes con los médicos en República Dominicana es mucho más humana, lo cual genera una mayor satisfacción con relación a las necesidades médicas y emocionales. En cambio, en los Estados Unidos, los médicos atienden a muchos pacientes de manera rápida y sin conexión emocional.

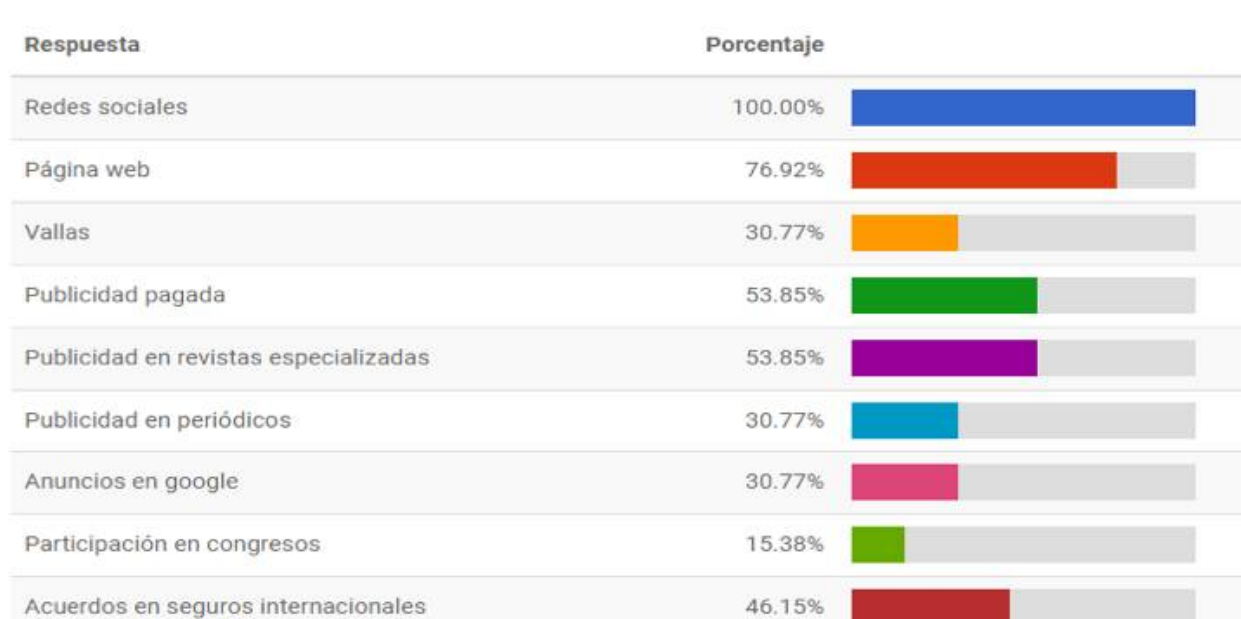
Los factores de preferencia para acceder a servicios de salud en República Dominicana por parte de los dominicanos residentes en los Estados Unidos se enfocan en la alta percepción de la profesionalidad en el gremio médico, la rapidez en citas y diagnósticos, los costos razonables por los tratamientos y procedimientos, la cercanía al país, aproximadamente 3 horas en avión y especialmente, la probabilidad de que al menos un 50% de los dominicanos efectúan un viaje anual a visitar su familia.



4.2. Estrategias de promoción y mercadeo que se llevarán a cabo en el exterior

Las estrategias de promoción y mercadeo de servicios médicos orientados al turismo de salud deben orientarse en el establecimiento de lineamientos exclusivos para atraer pacientes de otras partes del mundo, utilizando las plataformas virtuales, redes sociales y portales de internet con el fin de ofrecer informaciones claras, confiables y atractivas para el público objetivo.

De acuerdo con los resultados de las entrevistas realizadas, el medio más utilizado son las redes sociales (100%), luego le siguen las páginas web (76.92%) y le siguen las publicidades pagadas y en revistas especializadas (53.85%), como se observa en el gráfico siguiente:



Sin embargo, las formas de captar a un turista de salud por parte de los entrevistados se detallan a continuación:

- Los pacientes internacionales acuden por referencia de las empresas de seguros, por los hoteles cercanos y los dueños de villas o de apartamentos.
- Alianzas estratégicas con TPA (Third Party Administrator).
- Promoción en ferias y eventos especializados.
- Referidos.
- Publicidad en redes sociales.
- Boca a boca.
- Afiches en el entorno.
- Promoción por la web, redes sociales, congreso, acuerdos con seguros internacionales.

Las estrategias de promoción y mercadeo se fundamentan en la forma de asistir un turista de salud considerando que el primer acercamiento del paciente internacional con el centro de salud debe ser a través del Departamento Internacional, que es el encargado de acompañarlo durante todo el proceso. Por lo que, es preciso cumplir con los procedimientos de atención adecuados. La calidad y seguridad de los servicios brindados al paciente internacional se inician desde el primer contacto, vía correo o teléfono.

En la República Dominicana, la promoción y mercadeo de servicios médicos, incluyendo operaciones estéticas, a través de redes sociales debe regirse por varias leyes y regulaciones, así como principios éticos.

Primero, la *Ley General de Salud No. 42-01* establece que las acciones de promoción y protección de la salud son prioritarias. Esto implica que cualquier estrategia de promoción y mercadeo debe estar orientada a mejorar la salud de los individuos y prevenir enfermedades.

Además, la *Ley 358-05 sobre Protección de los Derechos del Consumidor* establece que la publicidad debe ser veraz, comprobable y clara, y no debe inducir a error o confusión. Esto significa que cualquier información que se proporcione a través de las redes sociales sobre operaciones estéticas debe ser precisa y no engañosa.

En cuanto a la ética, los profesionales de la salud están obligados a seguir el *Código de Ética Médica*, que establece que la publicidad médica debe ser digna, veraz, científicamente comprobable y socialmente responsable. Además, no debe crear expectativas falsas o innecesarias en los pacientes.

Finalmente, es importante tener en cuenta que la promoción y mercadeo de servicios médicos para el turismo de salud deben ser realizados de manera ética y responsable, evitando la difusión de información falsa o engañosa y garantizando siempre el respeto a los derechos de los pacientes.







CAPÍTULO V

Aspectos institucionales de
turismo de salud a
nivel nacional



Aspectos institucionales de turismo de salud a nivel nacional

El Poder Ejecutivo emitió el *Decreto 787-21* con el cual instruye al Ministerio de Salud Pública y el Ministerio de Turismo a suscribir un acuerdo interinstitucional para la elaboración de políticas y estrategias tendentes al desarrollo sostenible del turismo de salud y bienestar.

Luego de este decreto se presentó al presidente Luis Abinader, un informe de la situación actual del turismo de salud y bienestar en la República Dominicana y de los pacientes que visitan el país a tales fines, así como también propuestas a corto, mediano y largo plazo tendentes a su fortalecimiento y adecuado desarrollo.

En este trayecto es fundamental empoderar a los actores privados para que jueguen un papel relevante en el proceso de mejora continua de los estándares, incentivando las acreditaciones internacionales.

Dentro del marco regulatorio, caben resaltar varias leyes y normativas vigentes en República Dominicana que son competentes al sector de turismo de salud.

Principalmente, la *Ley General de Salud 42-01* y la *Ley sobre el Servicio Nacional de Salud 123-15*, que establecen el marco legal para la preparación de los servicios de salud. Así como también, la *Ley de Seguridad Social No. 87-01* puede ser relevante para los turistas, que buscan atención médica en el país, ya que establece el marco legal para la seguridad social. La *Ley de Protección al Consumidor 358-05*, que protege al turista como consumidor de servicios de salud. La *Ley 158-01* y sus modificaciones sobre Fomento al Desarrollo Turístico. De igual manera, la *Ley de Promoción de Inversiones 98-03* y la *Ley sobre Inversión Extranjera 16-95* que incentiva la inversión en el sector del turismo de salud, lo que puede contribuir a su desarrollo sostenible, potenciando la creación de empleos, transferencia de tecnologías, calidad y modernización del sector salud en beneficio de locales y turistas.

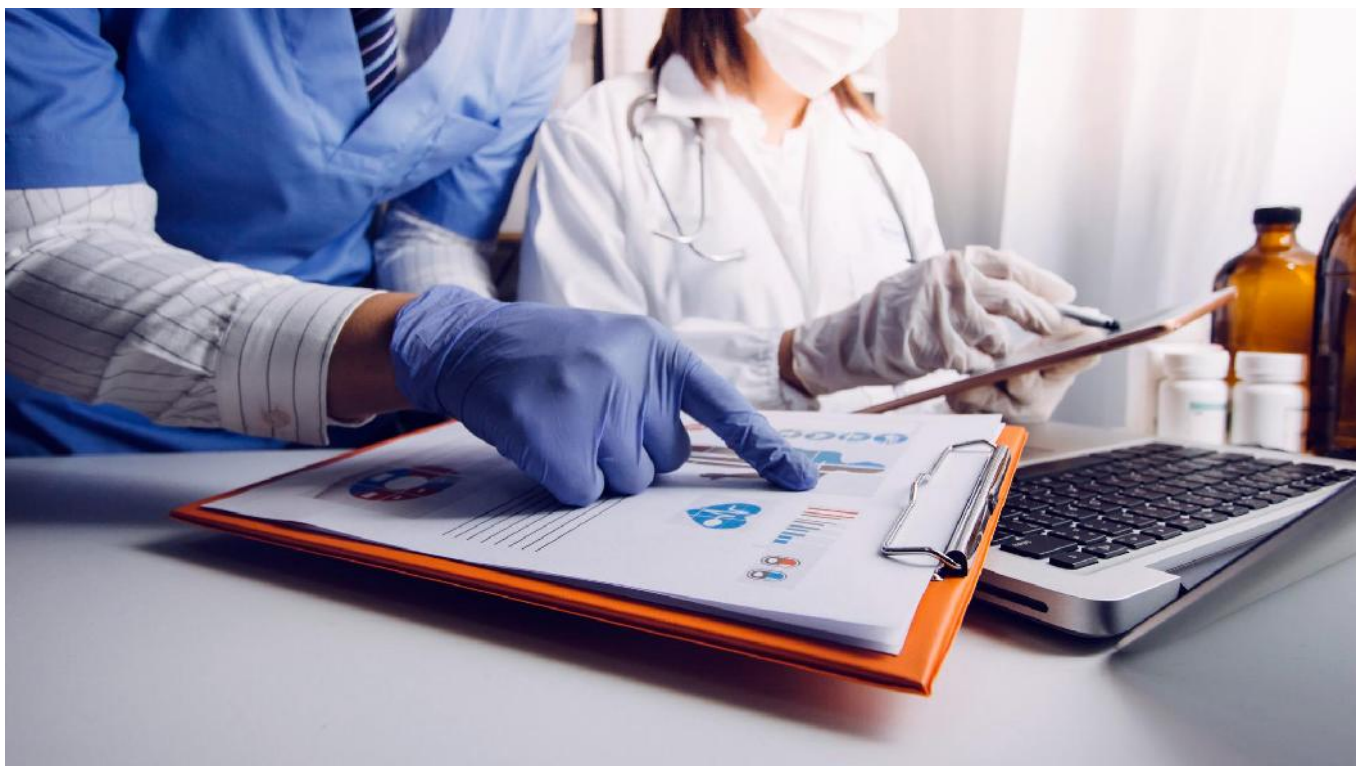
Por otro lado, cabe destacar la *Ley General de Medio Ambiente y Recursos Naturales 64-00* y la *Ley General de Migración 285-04* que también son relevantes, ya que establecen las normas para la protección ambiental y la migración, respectivamente, que pueden afectar al turismo de salud. La *Ley 122-05* sobre regulación y fomento de las asociaciones y la *Ley 1-12* que establece la Estrategia Nacional de Desarrollo que enfatizan la importancia de la autorregulación y la adopción de normas técnicas, respectivamente.

Adicionalmente, la *Ley No. 167-21 de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites* revela la importancia de la planificación adecuada, el análisis del impacto y la consulta pública en el proceso de diseño, producción e implementación de las regulaciones.

Es importante considerar la *Ley 166-12* de julio de 2012 que crea el Sistema Dominicano para la Calidad, SIDOCAL, en el Artículo 38, crea el Instituto Dominicano para la Calidad, INDOCAL, en sustitución de la Dirección General de Normas y Sistemas de Calidad (DIGENOR). Dicho instituto forma parte de la Organización Internacional de Normalización (ISO), lo que asegura la participación de la República Dominicana en los trabajos de la Normalización Internacional.

Como organismo normalizador el INDOCAL, tiene como funciones organizar las actividades de elaboración, adopción, armonización, aprobación, oficialización, publicación y divulgación de las normas técnicas, con miras a facilitar el comercio y el desarrollo industrial y servir de base a los Reglamentos Técnicos.

También tiene incidencia en el turismo de salud, la existencia del Consejo Nacional de Bioética en Salud (CONABIOS), que es la entidad oficial, dependiente del Ministerio de Salud Pública (MISPAS), encargada de regular las investigaciones biomédicas que se realizan con seres humanos en la República Dominicana, así como de garantizar que las mismas cumplan



con los principios científicos, metodológicos y bioéticos vigentes tanto a nivel nacional como internacional.

La misión principal de CONABIOS es velar, en el ámbito de las investigaciones en salud, porque las mismas se lleven a cabo respetando los principios bioéticos, metodológicos y científicos, enfatizando la autonomía de los participantes y buscando siempre su mayor beneficio; que no se cause daño individual ni colectivo y se cumpla con las normas y principios nacionales y con los internacionales como: La Declaración de Helsinki, el Reporte Belmont, las Normas para la Investigación Biomédica en Sujetos Humanos, CIOMS y el Código de Núremberg, las Normas de Buenas Prácticas Clínicas BPC, entre otras. De igual manera tiene el compromiso de realizar las investigaciones biomédicas necesarias para el avance de la ciencia en el país, el desarrollo tecnológico y la actualización del conocimiento, respetando la autonomía de las personas, basándose en los principios bioéticos y cumpliendo con las normas nacionales e internacionales, para garantizar la salud y la integridad física y mental de todas las personas que participan de manera voluntaria en una investigación biomédica.

El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), anunció la puesta a disposición de una *Norma Técnica para el Turismo Médico (Nordom ISO 22525:2020)*, que define criterios de calidad para la cadena de valor del sector, a fin de garantizar las mejores prácticas y seguridad de los pacientes y sus familiares, promoviendo protocolos y estándares que elevarán la confianza en el país como destino para la prestación de servicios de salud.

La Norma Técnica para el Turismo Médico (Nordom ISO 22525:2020) aprobada por el Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), brinda un enfoque holístico para la atención médica en todas las etapas de la experiencia del paciente y está alineada con las metas de desarrollo nacional. Para la aceptación de la norma se llevó a cabo un exhaustivo proceso consultivo por parte del Comité Técnico de Turismo del INDOCAL, integrado por expertos del Ministerio de Turismo (MITUR), Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS), la Asociación Dominicana de Turismo de Salud (ADTS), la Asociación de Hoteles y Turismo (ASONAHORES) y otras entidades, llegando al consenso de impulsar, para favorecer la seguridad de este pujante nicho de mercado.



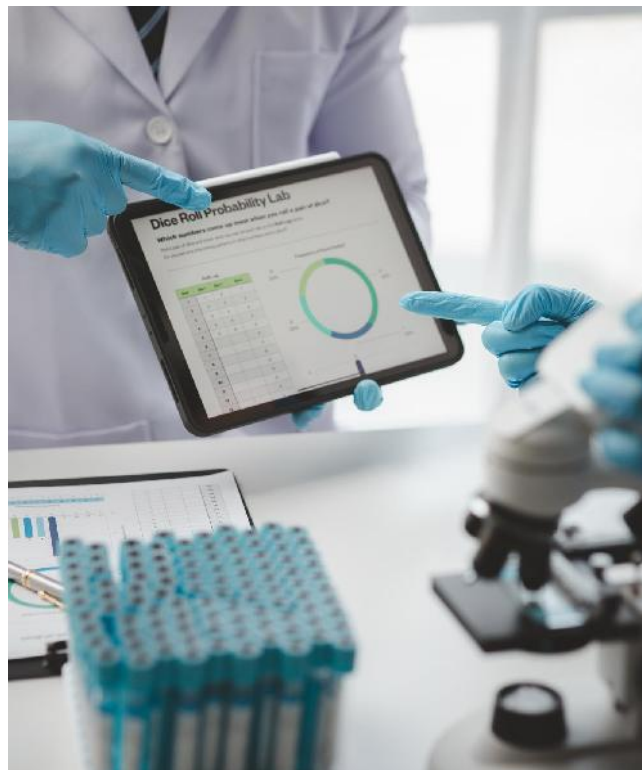
Dicha norma tiene como base el cumplimiento de las normas locales de habilitación y acreditación del Ministerio de Salud Pública, las normas regulatorias del Ministerio de Turismo y en adición estándares internacionales ISO especializados para el turismo médico, que han sido validados por decenas de países, lo que representa un gran paso de avance. Esta norma no sustituye las acreditaciones internacionales, más bien se complementan y potencian mutuamente, dando paso a que como país se puede aspirar al desarrollo de una cultura de calidad y el cumplimiento en el sector salud.

La Norma Técnica para el Turismo Médico (Norma ISO 22525:2020) es una norma voluntaria de adopción idéntica de la ISO, se puede aplicar en todas las organizaciones involucradas en el turismo médico, incluidos los proveedores de atención médica, centros de cirugía plástica, odontología, tour operadores, facilitadores médicos, hoteles y centros especializados en recuperación.

Esta norma podrá promover el establecimiento de una política de turismo médico que fomente la inversión pública, privada y social de origen nacional e internacional en proyectos de alto impacto regional que mejore las condiciones de competitividad, la cual deberá incluir aspectos como lo relativo a las certificaciones, reglas para los distintos agentes y proveedores en el sector, permisología requerida, fiscalización y control por parte de las autoridades competentes, entre otros.

Para abordar el tema de la prestación de servicios de salud por parte del personal técnico a pacientes internacionales, es necesario considerar varias normas y regulaciones legales:

- **Ley General de Salud (No. 42-01):** esta ley establece las bases para la prestación de servicios de salud en el país, incluyendo los estándares de calidad y las responsabilidades de los profesionales de la salud.
- **Código de Ética Médica:** este código establece las normas éticas que deben seguir



los profesionales de la salud, incluyendo el respeto a la dignidad del paciente, la confidencialidad y la competencia profesional.

- **Ley de Turismo:** esta ley regula la industria del turismo en la República Dominicana, incluyendo el de salud. Es importante asegurarse de que cualquier servicio de salud prestado a turistas cumpla con esta ley.
- **Ley de Protección al Consumidor (No. 358-05):** esta ley protege los derechos de los consumidores, incluyendo los pacientes que reciben servicios de salud. Es importante asegurarse de que los servicios de salud prestados a los turistas cumplan con esta ley.
- **Ley de Seguridad Social (No. 87-01):** esta ley establece las bases para la seguridad social en la República Dominicana, incluyendo la cobertura de salud. Es posible que esta ley sea relevante si los turistas están recibiendo servicios de salud como parte de un paquete de seguro de salud.

Además de estas normas legales, es importante tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- **Competencia lingüística:** dado que los turistas pueden no hablar español, es importante que el personal técnico tenga competencia en otros idiomas, especialmente en inglés.
- **Cultura y costumbres:** los turistas pueden tener diferentes expectativas y costumbres, en cuanto a la atención de la salud. Es importante que el personal técnico se encuentre capacitado para manejar estas diferencias culturales.
- **Seguro de responsabilidad profesional:** dado que los servicios de salud implican un riesgo de mala praxis, es importante que el personal técnico tenga un seguro de responsabilidad profesional adecuado.

La adecuación de la legislación dominicana en materia de turismo urge, debido a que la ley data de 1969, por lo que se precisa una actualización, considerando que las normativas sectoriales deben revisarse cada cierto tiempo por las condiciones económicas y sociales de un país cambian constantemente.

El abanico de opciones dentro del marco legal a desarrollar se debe orientar a impulsar la modificación de la Ley Orgánica de Turismo de República Dominicana, incluyendo lo relativo al subsector Turismo de Salud y Bienestar.

Entre los objetivos principales de esta potencial normativa, en lo que respecta al turismo médico, se sugiere lo siguiente:

1. Establecer mecanismos para concretar la coordinación de las autoridades y servicios públicos en la industria.
2. Regular e incentivar las plataformas digitales turísticas; incentivar la creación de un Sistema de Clasificación, Calificación y Certificación, que contemple promover la incorporación de altos estándares de calidad y/o seguridad en las empresas turísticas, aumentando su competitividad en comparación con los estándares internacionales.
3. Crear el Consejo Nacional de Turismo de Salud, de carácter público-privado, encargado

de asesorar y colaborar en la formulación de las Políticas y Estrategias de Promoción Turística de la República Dominicana a nivel internacional, entre otros.

4. Se requiere que el sector privado asuma un rol preponderante juntamente con el Estado para la promoción del turismo médico, así como en el diseño e implementación de estrategias para el fortalecimiento de la industria y su capacidad de responder ante la crisis causada por la pandemia o cualquier otro evento futuro que pudiera afectar.
5. Es fundamental establecer un mecanismo de administración de los fondos para la promoción del turismo de salud que garantice transparencia en su manejo. Una solución viable y eficaz sería la creación de un fideicomiso con los fondos de las tarjetas de turistas, administrado tanto por el sector público como por el sector privado, representando así una garantía del uso eficiente y adecuado de dichos fondos.

Otra Ley que no escapa a una futura revisión y actualización es la *Ley General de Salud No. 42-01*, del 21 de febrero del 2001. Esta pieza amerita también de una revisión integral, en la que se incluyan aspectos asociados al turismo médico, como lo relacionado a los prestadores de servicios turísticos médicos, seguridad sanitaria, entre otros.

La pandemia del COVID-19 obliga a modificar muchas cuestiones relacionadas con los servicios de salud, es el momento oportuno para impulsar la modernización de este marco regulatorio. En materia de seguridad sanitaria, el Estado Dominicano ha reforzado las políticas y protocolos sanitarios no solo para preservar la salud de los dominicanos, más aún para brindar a los turistas seguridad y confianza.

En este punto vale recordar las declaraciones del secretario general de la Organización Mundial del Turismo (OMT), Zurab Pololikashvili, quien afirmó durante su visita al país en febrero de 2021, que República Dominicana es un ejemplo



en el mundo de cómo se puede gestionar el turismo con protocolos responsables en la época del COVID-19, logrando atraer turistas internacionales con seguridad sanitaria.

Los principales destinos turísticos del país cuentan con facilidades hospitalarias que responden parcialmente las necesidades del turista de hoy. La creación de nuevos destinos turísticos en el país como el de Cabo Rojo-Pedernales promovido por el Ejecutivo Nacional, que implica la construcción entre 12,000 y 16,000 habitaciones, debe contemplar también la construcción de infraestructuras médicas que complementen la oferta turística de la zona.

Es importante destacar el “Plan Estratégico Nacional de Salud 2030”, que es un instrumento de gestión para la producción social de la salud, y responde a los mandatos de la *Ley General de Salud 42-01*, guardando estrecha coherencia con la *Ley Orgánica de la Estrategia Nacional de Desarrollo de la República (Ley 1-12)*, las normas del Sistema Nacional de Planificación e Inversión Pública establecido por la *Ley 498-06* y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Dicho plan aborda perspectivas de salud relacionadas con la inclusión social y redes de servicios, gobernanza, gobernabilidad y articulación pública, privada y comunitaria. Así como, entre otros pilares, los componentes de ambiente, territorio y adaptación al cambio climático, economía, cuentas nacionales y asignación de recursos.



5.2. Incentivos fiscales en materia de turismo de salud

La Ley No. 158-01 sobre el Fomento al Desarrollo Turístico y sus modificaciones (CONFOTUR) establece incentivos fiscales para proyectos turísticos clasificados incluyendo, el turismo de salud. En su artículo 3, numeral sexto, la ley establece que se otorgarán incentivos para la “Construcción y/u operación de infraestructuras turísticas, tales como acuarios, restaurantes, campos de golf, instalaciones deportivas, y cualquier otra que pueda ser clasificable como establecimiento perteneciente a las actividades turísticas”.

Esta Ley dispone incentivos como la exención del impuesto sobre la renta durante 15 años, impuesto sobre los activos, impuesto por transferencia de inmuebles, exoneración de los aranceles aduanales y del Impuesto sobre Transferencias de Bienes Industrializados y Servicios (ITBIS) para los materiales de construcción y el primer equipamiento y puesta en operación de la instalación turística que se tratase.

En términos de aplicación de la Ley, en el 2014 se emitió la *Resolución No. 49-2014*, que establece los requisitos exigidos a los promotores de turismo médico, tales como clínicas, hospitales, centros de salud y otros, dentro de los cuales se detalla que para ser clasificados bajo la *Ley 158-01* y sus modificaciones, deberán presentar un Plan de Negocios contentivo de un análisis de mercado, un plan de marketing, un plan de operaciones, un plan de implementación, un plan organizacional, un plan financiero y plan de certificación con una entidad internacional de Turismo de Salud, en este requerimiento alusión a la Joint Comisión Internacional (JCI). En los últimos años, se ha dado la posibilidad de aceptar otras acreditaciones o certificaciones reconocidas internacionalmente, en sustitución a la JCI.

Actualmente, hay varios centros de salud clasificados como proyectos de turismo de salud por CONFOTUR para obtener los beneficios fiscales contentivos en la Ley, tales como: HOMS Health & Wellness Center en Santiago, HEMA

Hospital Especializado de Medicina Avanzada en Santiago, Médico Express San Isidro en Santo Domingo Este, Unión de Especialidades Médicas del Este en Punta Cana y Punta Cana Health Center.

Si en esta materia, se compara a República Dominicana con otros países con los cuáles se compiten en el mercado de turismo de salud, se puede citar a Panamá, por ejemplo, que en diciembre de 2022, se emitió el Decreto Ejecutivo No. 319 que establece incentivos fiscales exonerando el impuesto sobre la renta (ISR), el impuesto de importación, e impuesto sobre el capital en productos turísticos especiales, con lo que esperan dinamizar la inversión turística, contribuyendo así a la creación de nuevos empleos.

Los incentivos fiscales del decreto panameño contempla la exoneración del ISR por un periodo de 15 años sobre actividades turísticas y 5 años a impuestos o gravamen sobre capital de la empresa; esto aplica para lo que el decreto identifica como productos turísticos especiales, como son los museos privados, agroturismo, turismo rural, ecoturismo, turismo deportivo, turismo de salud y parques de diversiones.

5.3. El Intrusismo y su incidencia en el desarrollo del turismo de salud

El intrusismo profesional es una práctica común que afecta a todas las áreas y oficios, donde queda claro que la medicina no está exenta de la ilegalidad. Los casos van desde personas que anuncian, venden sus servicios por internet y hasta abren centros para recibir a sus pacientes, haciéndose pasar por profesionales de salud, sin haber pasado estos por alguna alta casa de estudios que los acredite para ejercer sus funciones.

Las sociedades médicas especializadas tales como la Sociedad de Medicina Estética Dominicana (SOMED), Sociedad Dominicana de Nutrición Clínica y Metabolismo (SODONUCLIM), Sociedad Dominicana de Fisiatría (SODOMFI) entre otras, se han visto afectadas por el intrusismo profesional,

siendo obligadas a tomar acciones para hacer frente a este flagelo. Es importante saber que, el intrusismo médico es el ejercicio engañoso de una profesión sin la titulación necesaria, sin la validación de los organismos reguladores y ni el aval de las sociedades médicas especializadas existentes. Una práctica que atenta con la salud de la población dominicana y pone en riesgo la reputación médica en el exterior, lo cual lamentablemente ha ido en aumento en los últimos años.

Las opiniones de diversos profesionales de la salud sobre el intrusismo que fueron entrevistados resaltan la importancia del tema y se necesita que las autoridades lo atiendan con más firmeza, así como sería oportuno desarrollar una campaña de concientización dirigida a los pacientes internacionales a través de las redes sociales, para que sepan identificar a los especialistas calificados. Cabe resaltar que, el intrusismo está muy presente en la especialidad de cirugía plástica, tanto por otras especialidades médicas, como por personal médico no especializado.

Definitivamente, el intrusismo es una de las situaciones que hay que enfrentar para el buen ejercicio de las diferentes especialidades de la salud.

5.4. Proceso para la resolución de conflictos con turistas de salud

La resolución de conflictos, también conocida como regulación de conflictos o transformación de conflictos, se refiere al conjunto de conocimientos y habilidades puestas en práctica para lograr preferiblemente una resolución pacífica y no violenta de las posibles situaciones entre pacientes internacionales, médicos y centros de salud.

La resolución alternativa de los conflictos puede darse de acuerdo con cuatro procedimientos: el arbitraje, la conciliación, la mediación y la negociación. Para ello, es necesario contar con una gobernanza ajustada al desarrollo del turismo de salud y un sistema judicial coherente. No obstante, sería pertinente contar con:



- Canales para quejas y sugerencias para analizar los casos.
- Mediación y arbitraje.
- Negociación clínica.

La importancia de la resolución de conflictos es que el mismo proceso de solución permite identificar alguna competencia que contribuya a mejorar las capacidades para que no se repita el conflicto, generando oportunidades de fortalecer ideas y formar pensamiento crítico.

A continuación, se presenta una propuesta del proceso para la resolución de conflictos con turistas de salud, se seguirán los siguientes pasos:

1. Identificación del conflicto: el primer paso en cualquier proceso de resolución de conflictos es identificar la naturaleza del conflicto. Esto implica entender las quejas o problemas que el turista de salud pueda tener con respecto a los servicios de salud recibidos.
2. Comunicación con las partes involucradas: una vez identificado el conflicto, es importante establecer una comunicación abierta y transparente con todas las partes involucradas. Esto puede incluir al turista de salud, el proveedor de servicios de salud, y cualquier otra parte relevante.
3. Mediación: si el conflicto no se puede resolver a través de la comunicación directa, puede ser útil recurrir a un mediador. Este puede ser un individuo o una organización neutral que pueda facilitar la comunicación entre las partes y ayudar a encontrar una solución mutuamente aceptable.
4. Acción legal: si ninguna de las anteriores etapas logra resolver el conflicto, la última opción puede ser llevar el caso a los tribunales. Sin embargo, este proceso puede ser costoso y llevar mucho tiempo, por lo que generalmente se considera como último recurso.
5. Prevención de conflictos futuros: una vez resuelto el conflicto, es importante tomar medidas para prevenir conflictos similares en el futuro. Esto puede implicar revisar y mejorar las políticas y procedimientos existentes, proporcionar capacitación adicional al personal, o hacer cambios en la forma en que se prestan los servicios de salud a los turistas.

Las compañías de seguros de responsabilidad civil juegan un papel crucial en la protección, tanto de los profesionales de la salud como de los pacientes. Estas compañías proporcionan una cobertura que puede ayudar a cubrir los costos asociados con las reclamaciones por negligencia médica. Esto puede incluir los costos de defensa legal, así como cualquier indemnización que se pueda otorgar a un paciente que haya sufrido daños.

El papel del Estado en la emisión de una ley de seguro obligatorio de responsabilidad civil médica es establecer un marco legal, para garantizar que los profesionales de la salud tengan la cobertura adecuada, a fin de protegerse contra las reclamaciones por negligencia médica. Esto puede ayudar a garantizar que los pacientes que sufren daños como resultado de la negligencia médica puedan recibir una indemnización adecuada.

Además, una ley de este tipo puede ayudar a garantizar que los profesionales de la salud sean conscientes de la importancia de la responsabilidad civil y tomen las medidas necesarias para minimizar los riesgos de negligencia. Esto puede incluir la adopción de protocolos y procedimientos adecuados, la formación continua y la adhesión a las normas y directrices profesionales actuales.

En la República Dominicana, aunque no es obligatorio contar con un seguro de responsabilidad civil médica, la implementación de esta medida puede ser muy beneficiosa. Sin embargo, la decisión de emitir una ley que haga obligatorio este tipo de seguro dependerá de varios factores, incluyendo la evaluación de las necesidades y riesgos del sector de la salud, así como la consideración de las implicaciones económicas y prácticas de tal medida.

Un seguro de responsabilidad civil médica obligatorio puede tener numerosos beneficios, tanto para los médicos como para la sociedad en general. Aquí se presenta un análisis detallado de estos beneficios:



1. Protección para los médicos: un seguro de responsabilidad civil médica puede proteger a los médicos de los costos financieros, asociados con las demandas por negligencia médica. Estas demandas pueden ser extremadamente costosas y tener un impacto significativo en la situación financiera de un médico. Con un seguro de responsabilidad civil médica, los especialistas pueden tener la tranquilidad de saber que están protegidos en caso de una demanda.
2. Compensación para los pacientes: si un paciente sufre daños como resultado de la negligencia médica, un seguro de responsabilidad civil médica puede garantizar que el paciente reciba una compensación adecuada. Esto es especialmente importante en casos donde la persona ha sufrido daños significativos que han resultado en costos médicos adicionales, pérdida de ingresos u otros daños financieros.
3. Mejora de la calidad de la atención médica: un seguro de responsabilidad civil médica puede incentivar a los médicos a proporcionar una atención de alta calidad a sus pacientes. Los galenos que saben que pueden ser responsables de los daños causados por la negligencia médica, pueden ser más propensos a seguir mejores prácticas y a proporcionar una atención de alta calidad a sus pacientes.
4. Confianza en el sistema de salud: un seguro de responsabilidad civil médica puede aumentar la confianza del público en el sistema de salud. Los pacientes pueden sentirse más seguros en la atención médica, sabiendo que cualquier posible negligencia o error médico estará cubierto por su seguro.
5. Estándares de atención más altos: la obligatoriedad del seguro de responsabilidad civil médica puede llevar a un aumento en los estándares de atención médica. Los médicos pueden esforzarse más por evitar errores para evitar reclamaciones de seguros. Esto puede resultar en una atención de mayor calidad para todos los pacientes.
6. Responsabilidad financiera: en caso de una demanda exitosa por negligencia médica, los costos pueden ser extremadamente altos.

Un seguro de responsabilidad civil médica garantiza que los médicos puedan cumplir con sus responsabilidades financieras, sin poner en peligro su práctica o su bienestar financiero personal.

7. Protección de la reputación profesional: las demandas por negligencia médica pueden dañar la reputación de un profesional. Un seguro puede proporcionar recursos para la defensa legal, lo que puede ayudar a proteger la reputación del médico.

Para la sociedad, los beneficios incluyen:

1. Acceso a la justicia para los pacientes: un seguro de responsabilidad civil médica obligatorio garantiza que los pacientes que han sufrido, debido a la negligencia médica tengan un recurso para buscar compensación. Esto mejora el acceso a la justicia para los pacientes.
2. Confianza en el sistema de salud: saber que los médicos tienen un seguro de responsabilidad civil médica puede aumentar la confianza del público en el sistema de salud. Los pacientes pueden sentirse más seguros al recibir tratamiento, sabiendo que hay protecciones en caso de negligencia médica.
3. Mejora de la salud pública: al incentivar a los médicos a proporcionar una atención de alta calidad y evitar la negligencia, el seguro de responsabilidad civil médica puede contribuir a mejorar la salud pública en general.
4. Estabilidad del sistema de salud: Las demandas por negligencia médica pueden ser financieramente devastadoras para los médicos y las prácticas médicas. Al proporcionar protección financiera, el seguro de responsabilidad civil médica puede contribuir a la estabilidad del sistema de salud.

En resumen, un seguro de responsabilidad civil médica obligatorio puede proporcionar una serie de beneficios, tanto para los médicos como para la sociedad en general.

5.5. Manejo de la información del paciente/ turista de salud en los centros de salud

El manejo de la información del paciente internacional o turista de salud en los centros de salud de República Dominicana es un tema de suma importancia, porque deben preverse las salvaguardas para proteger los derechos de los pacientes en relación con el tratamiento de datos personales, historia clínica y consentimiento informado.

Los entrevistados de este estudio manifestaron que:

- La información del paciente es administrada por los especialistas en el centro.
- El récord médico es electrónico, al igual que los reportes de evaluaciones y estudios.
- Se hace un reporte diario de la salud del paciente de manera confidencial, al seguro que lo asiste.
- Se lleva directo entre el médico y personal especializado y el paciente en presencia.
- Totalmente personal y se realiza a través de un software de administración y expediente electrónico.
- Se siguen las normas europeas de confidencialidad en la información, el sistema informático está validado por la Unión Europea.









CAPÍTULO VI

Oportunidades y desafíos del
turismo de salud en el país

Oportunidades y desafíos del turismo de salud en el país

6.1. Oportunidades

El contexto actual de República Dominicana representa una gran oportunidad para el desarrollo sostenible del Turismo de Salud, unido a la excelente ubicación geográfica, la conectividad aérea, la estabilidad de la moneda nacional. El país muestra signos de crecimiento pese a la pandemia del COVID-19, que puso en evidencia una adecuada estrategia de recuperación del sector turismo en general. En estos últimos años, se ha estado realizando una promoción turística permanente por parte del Ministerio de Turismo y el Ejecutivo Nacional, lo cual vislumbra seguridad jurídica y de inversión.

Todo esto también ha favorecido el incremento en las inversiones en proyectos de turismo de salud siguiendo estándares internacionales, que coadyuvan a que República Dominicana se posicione como un destino consolidado de Turismo de Salud.

Estas condiciones favorables inducen al desarrollo de conceptos innovadores y de vanguardia, la segmentación del turismo de salud, a contar con mejores instalaciones y equipos médicos, y la capacitación del personal técnico y administrativo, favoreciendo la aprobación e implementación del Sello local de calidad para prestadores de servicios de turismo de salud.

6.2. Desafíos

Los desafíos y retos del turismo de salud en República Dominicana son posibilidades que se deben enfrentar para aprender a mejorar y consolidar la actividad.

La competitividad turística de un país se logra cuando se desarrollan una serie de habilidades y capacidades que le permiten alcanzar sus objetivos en un marco de competencia, generando así desarrollo económico y social en su territorio. La competitividad implica equilibrar tres factores clave: la rentabilidad, la sostenibilidad y la comparabilidad.



El turismo de salud pospandemia impulsa ser más proactivo y lograr el consenso entre los diferentes actores, para garantizar la excelencia de los servicios, la ética y responsabilidad de los especialistas médicos, con el fin de coordinar acciones coherentes.

Los retos prioritarios para impulsar el turismo de salud dominicano son garantizar la calidad y seguridad de la oferta, desarrollando una verdadera cultura de calidad y cumplimiento. En esta dirección también resulta crucial promover el apego a protocolos de manejo, estándares locales e internacionales, así como combatir con más efectividad el intrusismo y desarrollar mecanismos que garanticen la transparencia en cuanto a las credenciales de los profesionales y centros.

Por tanto es trascendental continuar promoviendo la inversión en el sector y velar por el apego a las normas locales, habilitación de los centros de salud por parte del Ministerio de Salud Pública (MSP), membresía de los especialistas en el Colegio Médico Dominicano (CMD) y sus respectivas sociedades médicas especializadas, actualizaciones y recertificaciones médicas, trabajando de lleno en el fortalecimiento del recurso humano profesional, técnico y de enfermería.

Es importante implementar el sello de calidad local y motivar los seguros de responsabilidad civil y acreditaciones internacionales de los prestadores, lo que beneficiará grandemente a la población y al posicionamiento del país como un destino seguro.

Se debe promocionar el destino con mayor involucramiento gubernamental, incluyendo apoyo a la guía de turismo de salud y bienestar de República Dominicana, aprovechando los canales de promoción y negocios como las oficinas de promoción turística, consulados y embajadas en el exterior, desarrollando campañas temáticas dirigidas a los principales destinos emisores de turistas de salud, con el apoyo de agencias especializadas en el sector.

Es también relevante capacitar en torno al bilingüismo, estandarización de procesos, mejores prácticas, transformación digital, confidencialidad y portabilidad de la información médica, nuevas tecnologías, departamentos internacionales, atención centrada en la persona, consentimiento informado, derecho y deberes de pacientes internacionales, desarrollo de centros de excelencia y aspectos legales y bioéticos del turismo médico.

Para lograr que el turismo de salud en República Dominicana sea sostenible, se han identificado trece (13) grandes retos o desafíos a enfrentar:

1. Marco regulatorio y de incentivos.
2. Recursos humanos mejor capacitados.
3. Idiomas extranjeros.
4. Competencia desleal.
5. Centros de salud y bienestar acreditados internacionalmente.
6. Control de infecciones.
7. Servicios en relación calidad-precio.
8. Campaña descrédito local.
9. Intrusismo.
10. Gestión de riesgo de desastres naturales y adaptación al cambio climático.
11. Competitividad con otros países de la región.
12. Transformación digital del sector salud.
13. Promoción del sector en el exterior.







CAPÍTULO VII

Transformación digital y la
sostenibilidad del turismo
de salud





Transformación digital y la sostenibilidad del turismo de salud

Los avances tecnológicos han allanado el camino para el desarrollo de la telesalud, un método para brindar servicios de atención médica de forma remota. La telesalud abarca una amplia gama de aplicaciones, desde la transmisión digital de exploraciones de diagnóstico hasta sesiones de videoconferencia que conectan a pacientes y médicos. Este avance ha eliminado las limitaciones impuestas por la geografía física en la prestación de servicios de salud.

La telemedicina ha abordado con éxito las barreras relacionadas con la planificación del tratamiento, las consultas previas a la operación y la atención de seguimiento postoperatoria para los pacientes que buscan servicios médicos en el extranjero. Este enfoque innovador permite a los pacientes someterse a procedimientos en países extranjeros mientras reciben la atención postoperatoria necesaria en la comodidad de sus propios hogares. La telesalud ha desempeñado un papel fundamental para alentar a los pacientes a buscar tratamientos médicos en el extranjero, mientras que la comunicación virtual ha facilitado la prestación de atención sin problemas. En consecuencia, muchas preocupaciones con respecto a recibir servicios de atención médica en lugares extranjeros se han reducido significativamente.

7.1. Inteligencia artificial y su incidencia en el desarrollo del turismo de salud

La inteligencia artificial (IA) está desempeñando un papel cada vez más importante en el turismo de salud. La combinación de tecnologías de IA, como el aprendizaje automático y el procesamiento del lenguaje natural, está permitiendo a los proveedores de servicios de salud y a los turistas de salud mejorar la eficiencia y la calidad de la atención médica.

En primer lugar, la IA puede ayudar a los turistas de salud a encontrar y seleccionar los mejores destinos y proveedores de servicios médicos. Los algoritmos de IA pueden analizar grandes cantidades de datos, como reseñas de pacientes, resultados de tratamientos y perfiles de médicos, para recomendar opciones personalizadas y confiables. Además, la IA permite mejorar la experiencia del turista de salud durante su viaje. Los chatbots impulsados por IA pueden proporcionar información y asistencia en tiempo real, como la traducción de idiomas, la programación de citas médicas y la navegación en un país extranjero. Esto contribuirá a que los turistas de salud se sientan más seguros y cómodos durante su estancia.



En cuanto a la atención médica en sí, la IA puede desempeñar un papel importante en el diagnóstico y el tratamiento. Los algoritmos de IA pueden analizar imágenes médicas, como radiografías y resonancias.

El turismo de salud en la República Dominicana ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos años, y la IA puede cubrir un papel importante en este desarrollo. Algunas de las incidencias de la IA en el turismo de salud en la República Dominicana incluyen:

1. **Diagnóstico médico:** la IA puede ayudar a los médicos a realizar diagnósticos más precisos y rápidos al analizar grandes cantidades de datos médicos. Esto es especialmente útil en el turismo de salud, donde los pacientes viajan a otros países para recibir tratamientos especializados. También puede ayudar a los médicos a identificar enfermedades y planificar el tratamiento de manera más efectiva.
2. **Asistencia en cirugías:** los robots quirúrgicos controlados por IA están siendo utilizados en cirugías cada vez más complejas. Estos androides pueden realizar movimientos precisos y mínimamente invasivos, lo que reduce el tiempo de recuperación de los pacientes y mejora los resultados de las cirugías. Esto es especialmente beneficioso para los pacientes que viajan al extranjero para someterse a cirugías especializadas.
3. **Personalización de tratamientos:** la IA puede analizar grandes cantidades de datos médicos para identificar patrones y tendencias, lo que permite personalizar los tratamientos para los turistas de salud en función de sus necesidades específicas. Esto ayuda a los pacientes a recibir tratamientos adaptados a sus necesidades específicas, lo que mejora la eficacia de los tratamientos y reduce los riesgos asociados.
4. **Asistencia al paciente:** los chatbots y asistentes virtuales impulsados por IA pueden brindar información y respuestas a preguntas comunes de los pacientes, lo que ayuda a mejorar la experiencia del turista de salud en la República Dominicana.
5. **Mejora de la eficiencia operativa:** la IA también puede ayudar a optimizar los procesos operativos en los centros de salud y hospitales, lo que resulta en una atención más eficiente y reducción de tiempos de espera para los turistas de salud.





En lo que corresponde al turismo de salud, con la inteligencia artificial se vislumbran grandes beneficios, sobre todo, en la identificación de procedimientos y servicios con los cuales el país pudiera ser líder en la región. Otra gran herramienta de la inteligencia artificial que se utilizará en el país y en el sector de turismo de salud, está relacionada a la identificación de potenciales pacientes, a través de perfiles poblacionales y datos que permitan disminuir los riesgos asociados a la atención de turistas en los centros hospitalarios de República Dominicana.

La transformación digital sigue impactando todos los aspectos de nuestras vidas. En el caso específico de la salud, este fenómeno puede ser analizado desde varios ejes, que en sentido general se refieren al acceso de más personas a los servicios de salud con mayor calidad, rapidez y seguridad. También, a la interconexión de los actores a través de procesos electrónicos que permiten un flujo de información entre los mismos de forma expedita.

La aplicación de la Inteligencia Artificial (IA) en el campo de la medicina presenta varios riesgos legales que deben ser considerados. Estos riesgos pueden ser clasificados en varias categorías:

1. **Responsabilidad por negligencia:** si un sistema de IA comete un error que resulta en un daño al paciente, puede ser difícil determinar quién es legalmente responsable. ¿Es el médico que confió en el sistema de IA, el hospital que lo implementó, o el desarrollador del software?
2. **Consentimiento informado:** los pacientes deben ser informados sobre el uso de la IA en su atención médica y dar su consentimiento. Sin embargo, la complejidad de la IA puede hacer que sea difícil para los pacientes entender completamente los riesgos y beneficios.
3. **Privacidad y seguridad de los datos:** los sistemas de IA a menudo requieren grandes cantidades de datos para funcionar eficazmente. Esto plantea preocupaciones sobre cómo se recopilan, almacenan y utilizan estos datos, y cómo se protegen contra el acceso no autorizado.

4. **Equidad:** los sistemas de IA pueden perpetuar o incluso exacerbar las desigualdades existentes en la atención de la salud, si se entrenan en datos que reflejan sesgos existentes.
5. **Transparencia y explicabilidad:** los sistemas de IA pueden ser “cajas negras” que producen decisiones sin explicaciones claras. Esto puede hacer que sea difícil para los médicos justificar sus decisiones ante los pacientes y para los reguladores evaluar la seguridad y eficacia de la IA.

En la República Dominicana, aún no existen leyes específicas que regulen el uso de la IA en la medicina. Sin embargo, los principios generales del derecho, como la responsabilidad por negligencia, el consentimiento informado y la protección de datos personales, siguen siendo aplicables.



7.2. Salud digital

La salud digital es el catalizador de la transformación de los sistemas de salud, cuyo objetivo es mejorar el acceso y la cobertura efectiva a servicios de salud eficientes, efectivos y de calidad, que mejoren la calidad de vida de la población. La salud digital debe ser proactiva, personalizada, predictiva, preventiva, participativa y permanente.

El sector privado y público tiene ventajas competitivas con la salud digital, ya que puede garantizar una agenda nacional que permita crear un ecosistema de salud con mayor eficiencia y transparencia. El sector público-privado al incorporar sistemas electrónicos de calidad son más eficientes, al digitalizar la atención médica y los procesos administrativos propios de su ejercicio.

De igual manera, es preponderante la adopción inmediata de estándares y protocolos técnicos internacionales, que permitan la interconexión de los actores del sector permitiendo la tan necesaria interoperabilidad y la digitalización médica de forma transparente. Por ello es fundamental, la educación de los actores en este tema tan especializado.



7.3. Aspectos de sostenibilidad

El turismo sostenible es un modelo de desarrollo que promueve la sostenibilidad buscando minimizar el impacto de la actividad sobre el ambiente y la cultura local, contribuyendo con la generación de ingresos y empleo y una mejor calidad de vida.

La Organización Mundial del Turismo (OMT) considera que para desarrollar el turismo es imprescindible hacer un uso racional de los recursos naturales, proteger la cultura local y los valores, propiciar oportunidades de actividades económicas que perduren en el tiempo y coadyuven a disminuir la pobreza.

Por ello y otras razones, se hace necesaria la inclusión de un turismo más respetuoso, que genere beneficios a distintos niveles. Viajar sin dejar huellas negativas al ambiente natural, social, económico y cultural es fundamental para lograr un equilibrio.

El árbol de la sostenibilidad muestra los diferentes aspectos que deben ser tomados en cuenta para que se logre un desarrollo adecuado, fundamentado en tres ejes: el ambiental, el social y el económico. Sin embargo, su desarrollo dependerá de que haya un conocimiento de la situación de la actividad, el convencimiento de la necesidad de conservación y una comunidad de actores organizada y planificada, por supuesto con una institucionalidad establecida en la cual se sustentan todas las actividades.



Fuente: elaboración propia (Lourdes Russa).

El turismo de salud como modalidad del sector turístico debe incorporar acciones de sostenibilidad en su desempeño, por mencionar algunas:

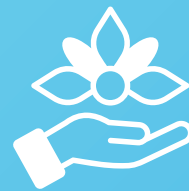
1. Valorar la eficiencia energética en los equipos médicos.
2. Incluir el uso de energías alternativas en los centros de salud.
3. Colocar dispositivos de ahorro de energía, incluyendo sensores de movimiento.
4. Colocar dispositivos de ahorro de agua en las instalaciones sanitarias de los centros de salud.
5. Utilizar productos de limpieza biodegradables.
6. Diseñar los centros de salud con mayor entrada de luz natural y favorecer la inclusión de terrazas al aire libre.
7. Disponer de una gestión adecuada de residuos sólidos, tratando de disminuir el plástico que no sea necesario.
8. Adoptar un programa de responsabilidad social para apoyar a una comunidad cercana.
9. Fortalecer permanentemente las capacidades técnicas del personal.
10. Incorporar dentro de las instalaciones plantas naturales purificadoras del aire, preferiblemente nativas o endémicas de la zona.
11. Contribuir a los esfuerzos del “Net Zero”, reduciendo la huella de carbono.
12. Tener una gobernanza participativa entre todos los colaboradores, para una mejora continua.

Uno de los aspectos de la gestión sanitaria desde el enfoque ambiental es el adecuado manejo de los desechos, tomando en cuenta que muchos de ellos son peligrosos para la salud pública, así como el control de las infecciones. De igual manera, deben preverse todas las consideraciones ambientales al diseñar y construir un centro de salud, dependiendo de su ubicación geográfica.

Es importante crear sinergias para crear sistemas sanitarios sostenibles y resilientes al cambio climático y a las futuras posibles pandemias y el fortalecimiento de los marcos de gobernanza. Se hace necesario diseñar los nuevos centros de salud para que sean resilientes a los efectos del cambio climático, considerando la gestión de riesgo de desastres ante fenómenos naturales. Así como, prever la adaptación de la infraestructura sanitaria del país.







CAPÍTULO VIII

Turismo de bienestar y
retiro en el país



Turismo de bienestar y retiro en el país

8.1. Turismo de bienestar

El turismo de salud y bienestar van de la mano, pero el objetivo del viaje es muy distinto. El turismo de bienestar es una rama del turismo médico o sanitario que tiene como finalidad que el viajero experimenta actividades reconfortantes en destinos increíbles. Por su parte, el turismo de salud ofrece al viajero la posibilidad de visitar otro país para recibir atención médica o someterse a algún tipo de tratamiento.

A raíz de la pandemia por el coronavirus, los niveles de estrés y ansiedad aumentaron en la población de manera importante, por lo que el turismo *wellness* se ha consolidado como la mejor opción para quienes buscan cuidar de su salud a través de vivencias integrales, que comprenden tratamientos alternativos, actividades físicas incluso, retiros espirituales.

Las personas que apuestan por el turismo de bienestar usualmente están comprometidas con una alimentación saludable y sostenible, así como conservar el ambiente. Además de preocuparse por su propia salud y bienestar, también se interesan por frenar la explotación abusiva de los recursos naturales y empatizan con aquellos hoteles que impulsan prácticas ecoamigables.

Entre las experiencias que ofrece el turismo de bienestar está, sobre todo, la comodidad y la desconexión con el mundo tradicional. Estas son algunas de las actividades que propone esta tendencia en auge:

- Retiros espirituales de yoga.
- Sesiones de meditación al aire libre.
- Rituales ancestrales.
- Masajes y tratamientos de spa.
- Talleres de cocina ayurvédica.
- Actividades de mindfulness.
- Cata de productos orgánicos locales.
- Largas caminatas en medio de la naturaleza.

El turismo de salud y bienestar es compatible con el estilo de vida saludable que defienden las personas comprometidas consigo mismas. Lo que buscan este tipo de personas cuando viajan es desconectarse de las grandes y estresantes ciudades y conectar con la naturaleza a través de experiencias transformadoras que les permitan despejar la mente y alejarse de las preocupaciones diarias.

Elegir el turismo de bienestar es alejarse de las aglomeraciones, principalmente en esta época de post pandemia donde muchas personas prefieren aquellos viajes que no comprometan su salud. Por otro lado, las actividades de bienestar tienen un bajo impacto en el ambiente, cuestión que los turistas lo valoran positivamente. Actividades como el yoga, la meditación o los paseos al aire libre requieren de poca infraestructura con lo cual los hoteleros están en mejor capacidad de administrar de manera más sostenible su establecimiento y el propio entorno en el que este se encuentre.

Algunas de las características que debe tener un proyecto que ofrece servicios de turismo de bienestar son:

- Una buena ubicación, preferiblemente en plena naturaleza o cerca del mar.
- Instalaciones cómodas, que ofrecen zonas para el disfrute y la relajación. En este punto, la decoración y el mobiliario también cobra gran importancia (muebles construidos con materiales sostenibles, colores neutros y decorado natural).
- Restaurante con menú saludable y equilibrado.
- Un programa completo de bienestar, a cargo de un personal cualificado.
- Un programa de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) que sea coherente con las necesidades de la comunidad y el entorno.



Según Global Wellness Economy (GWE) el turismo de bienestar era un mercado de 720 mil millones de dólares en 2019 y luego cayó a 436 mil millones de dólares en 2020, debido a las interrupciones generalizadas de los viajes durante la pandemia. GWE proyecta que el turismo de bienestar crecerá rápidamente en los próximos años, a medida que el mundo salga de la pandemia (+20,9% de crecimiento anual), y el mercado alcanzará los 1,1 billones de dólares en 2025.

Los viajeros de todo el mundo realizaron más de 600 millones de viajes de bienestar nacionales e internacionales en 2020, frente a los 936 millones de viajes de 2019. Los turistas internacionales de bienestar gastaron en promedio US\$1,601 por viaje en 2020, un 35% más que el turista internacional típico. Los turistas nacionales de bienestar gastaron US\$ 619 por viaje, un 177% más que el turista nacional promedio. Los viajeros de bienestar secundarios representaron el 92% de los viajes de bienestar y el 90% de los gastos en turismo de bienestar en 2020. El turismo de bienestar secundario implica viajes en los que el bienestar no es la motivación principal para el viaje, pero donde el bienestar afecta algunas elecciones y actividades porque al viajero le gustaría mantener una buena salud y/o su estilo de vida de bienestar durante el viaje.

En cuanto a la Industria del spa en 2020, había más de 160,000 spas, que generaron 68,000 millones de dólares en ingresos. Antes de 2020, los ingresos de los spas crecían un 8.7% anual. Estos establecimientos se vieron muy afectados por la pandemia de COVID-19 y el sector se contrajo un 38.6% entre 2019 y 2020. GWE proyecta que los ingresos de los spas se recuperarán rápidamente a niveles previos a la pandemia y alcanzarán los 151 mil millones de dólares en 2025. Los cinco principales mercados en 2020 fueron: Estados Unidos (US\$ 15,100 millones), China (6,300 millones de dólares), Alemania (US\$ 5,700 millones), Japón (4,200 millones de dólares) y Francia (US\$ 2,700 millones). Las categorías más grandes de spas son los spas de hoteles/resorts (US\$27,8 mil millones en 2020) y los spas de día/club/salón (US\$23,7 mil millones).



En cuanto a la industria de manantiales termales y minerales se estima que hay 34,099 establecimientos de este tipo, los cuales operan en 130 países. Estas empresas obtuvieron 64 mil millones de dólares en ingresos en 2019 y luego cayeron a 39 mil millones de dólares en 2020, debido a la pandemia. GWI proyecta que los ingresos por manantiales termales/minerales se recuperarán rápidamente a niveles previos a la pandemia y alcanzarán los 90 mil millones de dólares en 2025.

GWI estima que entre 2018 y 2020 se abrieron al menos 115 nuevos establecimientos de manantiales termales/minerales en todas las regiones del mundo. Al menos 25 nuevos proyectos se abrieron en 2021 y más de 140 proyectos están en trámite para futuras aperturas y desarrollo. La industria de manantiales termales/minerales está fuertemente concentrada en Asia-Pacífico y Europa, que en conjunto representaron el 96% de los ingresos de la industria y el 94% de los establecimientos en 2020. Los principales mercados incluyen China (US\$ 12,300 millones en 2020), Japón (US\$ 9,200 millones) y Alemania (US\$ 5,200 millones).

Con datos proporcionados por Global Wellness Instituta (GWI), se puede afirmar que el cambio

de mentalidad y la búsqueda de salud hizo que el turismo de bienestar alcanzara los US\$ 817,000 millones en 2022 y se estima que aumente a US\$1.3 billones, para 2025.

8.2. Destino de retiro

República Dominicana presenta una opción óptima de convertirse en un destino de retiro de preferencia internacional para adultos mayores que deseen disfrutar de ambientes que apoyan la salud, la productividad y la capacidad de vivir una vida con propósito, principalmente por su ubicación privilegiada y por sus recursos y capacidades.

Sin embargo, una serie de desafíos y oportunidades debe ser atendida para lograr convertirla como un destino de retiro de preferencia internacional:

1. Tener una imagen positiva y diferenciada que atraiga y captive.
2. Generar el posicionamiento estratégico adecuado que permita una apertura frente a la competencia.
3. Potenciar los recursos y capacidades de cada uno de los destinos susceptibles en el país.
4. Fomentar una gestión sostenible de los destinos susceptibles en el país.



5. Ser coherente en la generación y aplicación de las políticas públicas y las privadas.

Según una investigación internacional realizada por la empresa Strategy Solutions Latin America, los mercados objetivos prioritarios para la oferta de retiro son los retirados nacionales de Estados Unidos y Canadá, por la cercanía. No obstante, hay distinción también de los retirados de Alemania, Francia, Italia y España.

Entre los requerimientos para seleccionar un destino de retiro, se encuentran la preferencia de vivir en la ciudad, cercanía a centros de salud, la renta de viviendas y la posibilidad de trabajar como voluntarios. Cabe destacar que los europeos, manifestaron mayores preferencias por viajar a compartir con la familia y amigos, ir a lugares de consumo caminando por la playa, conducir, cenar y más actividades para compartir con personas de culturas similares.

La clave del éxito en la generación de la identidad e imagen-país como destino de retiro consiste en el diseño de una propuesta de valor innovadora y diferenciada, entre República Dominicana y los otros destinos competitivos de la región.

Establecer alianzas público-privada podrían lograr un mayor impacto en los segmentos de mercado objetivo y alcanzar el objetivo de consolidar al país como un destino de retiro de preferencia internacional con identidad propia.

La creación de un destino sanitario de categoría mundial es compleja, por lo que hay que tomar en cuenta diversos factores, entre ellos:

- Inversión pública y privada en infraestructuras sanitarias.
- Compromiso demostrable con la acreditación internacional, la garantía de calidad y la transparencia de los resultados.
- Flujo internacional de pacientes.
- Potencial de ahorro de costes en procedimientos médicos.
- Transparencia política y estabilidad social.
- Excelente infraestructura turística.
- Reputación sostenida de excelencia clínica.
- Historial de innovación y logros sanitarios.
- Adopción con éxito de las mejores prácticas y la tecnología médica más avanzada.
- Disponibilidad de personal médico con formación y experiencia internacionales.

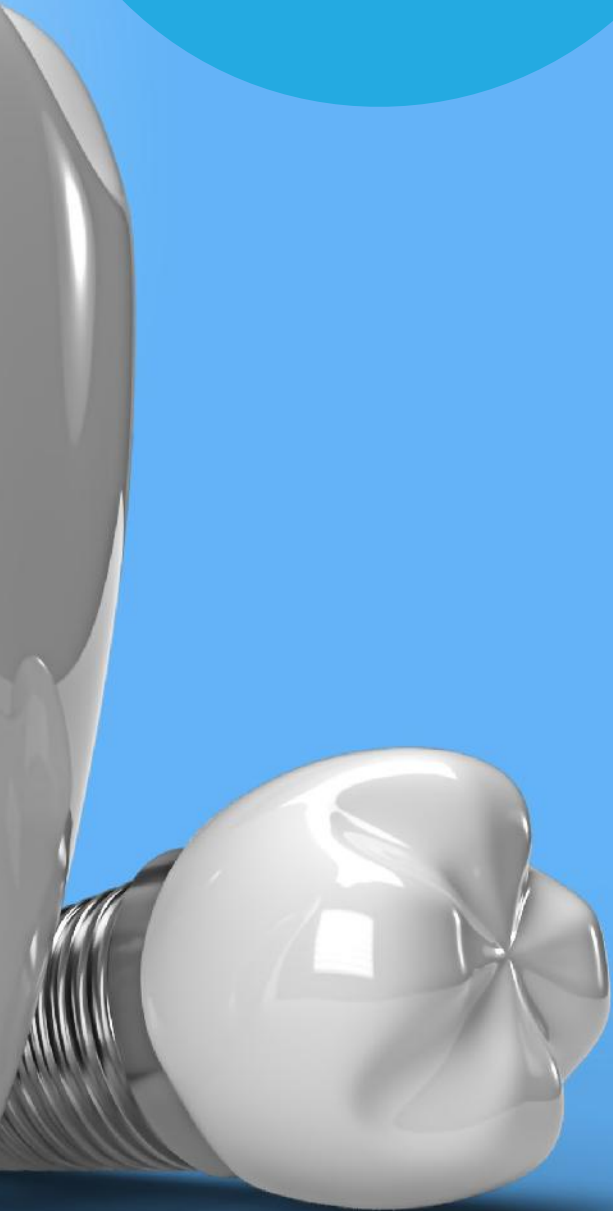






CAPÍTULO IX

Conclusiones





Conclusiones

La recuperación del sector turismo fue posible en República Dominicana, gracias a la puesta en marcha de múltiples medidas y sinergias público privadas dentro de las que se destacan: el Plan de Recuperación Responsable del Turismo ante el COVID-19, liderado por el presidente de la República y los Gabinetes de Turismo y Salud, cuyo alcance se orientó a cuidar la salud, el bienestar y la seguridad de los dominicanos y turistas, promoviendo una recuperación sostenible del sector, maximizando la reactivación del empleo y encadenamientos productivos.

Para ello fue clave garantizar la seguridad sanitaria, apoyar a los aliados de toda la cadena de valor y, comunicar de manera efectiva tales esfuerzos. Sumado a ello, el importante rol de Asonahores y los centros de salud miembros de la Asociación Dominicana de Turismo de Salud, el Plan Turismo Seguro y la fortaleza de las acciones conjuntas entre el sector salud y turismo fueron fundamentales en este proceso.

El turismo de salud se viene consolidando desde hace varias décadas. Sin embargo, luego de la pandemia del COVID 19 y su importante efecto negativo en el turismo global, ha resurgido con mayor fortaleza dada la preocupación de los ciudadanos por cuidar su salud y bienestar.

Los altos costos en los países desarrollados para diversos procedimientos médicos, la gran cantidad de personas sin seguros médicos o planes dentales, así como las largas listas de espera y brechas tecnológicas de algunos destinos, abren nuevas oportunidades para países como República Dominicana.

Nuestra nación ha mostrado su resiliencia en momentos clave, siendo reconocida por la Organización Mundial del Turismo (OMT) como el destino con mejor recuperación turística durante y posteriormente a la pandemia.

También ha comenzado a diversificar y fortalecer su oferta turística, convirtiéndose en el principal destino de turismo médico del Caribe, el número

2 de América Latina y el número 19 del mundo, según el Medical Tourism Index (MTI), principal ranking del sector.

Es importante destacar que vivimos en un mundo globalizado e interconectado, donde resulta crucial adoptar un enfoque regional que fortalezca el posicionamiento de Latinoamérica como Hub de turismo de salud y donde se diseñe una estrategia conjunta que promueva capacitaciones, inversiones, compras conjuntas, captación de talento humano, transferencia de conocimientos y mejores prácticas, así como sinergias en los sectores de prestación de servicios de salud, seguros médicos, farmacéutico, dispositivos médicos e investigación.

Contamos con atractivos turísticos innegables y centros de salud privados acreditados internacionalmente e importantes nuevas inversiones en tecnología y en el sector turismo de salud, que precisamente apuestan a maximizar nuestro potencial.

Quedó evidenciado que resulta fundamental robustecer los protocolos de manejo, tecnología de vanguardia y mecanismos que garanticen la calidad y seguridad de la oferta, así como incursionar en otras especialidades donde podamos ofertar nuevos servicios que nos diferencien y sean más competitivos y rentables.

El talento de nuestros médicos, nuestra calidez humana y favorable posición geográfica nos brindan grandes oportunidades, pero al mismo tiempo nos obliga a afrontar a corto plazo nuestras evidentes debilidades y retos.

En el levantamiento de información y capacidad instalada de este estudio identificamos una muestra de 19 establecimientos de turismo de salud en las cinco subregiones y se obtuvo data de trece (13) de ellos, equivalente al 68%, de los cuales el 77 % son centros privados y 23 % bajo patronato u otra modalidad.

Además, también se encontró data de facilitadores de turismo médico y tour operadores, que captan y asisten pacientes. Es relevante que estos intermediarios, al igual que las casas de recuperación y otros actores del sector, cuenten con los debidos entrenamientos, credenciales y avales para prestar sus servicios.

Actualmente, los resultados muestran que los tratamientos odontológicos son el servicio más demandado, en segundo lugar, los relacionados con cirugía plástica y estética, seguidos por los procedimientos quirúrgicos especializados que incluyen: ortopedia, tratamientos cardiovasculares, oftalmológicos, vinculados al cáncer y la fertilidad, cirugía de pérdida de peso, robótica, urológica, dermatológica, chequeos médicos preventivos y segundas opiniones médicas, entre otros.

Según informaciones suministradas por las Sociedades Médicas Especializadas y los resultados de este estudio, se denota que, en el año 2022, se recibieron 262,902 pacientes internacionales en República Dominicana, de los cuales 179,085 vinieron por tratamientos odontológicos; 40,000 por cirugía plástica; 26,290 para otros tipos de cirugías y 17,527 por medicina ambulatoria y preventiva.

Esto representa en sentido general que, el 3.67% de los pasajeros que llegaron al país vinieron por concepto turismo de salud, mostrándose una proyección de crecimiento al concluir el año 2023, de un 15%.

En el año 2022, se recibieron 7,163,394 pasajeros no residentes en el país por vía aérea. Adicionalmente, se atendieron aproximadamente 75,845 turistas por concepto de medicina turística, concepto que se refiere a los turistas convencionales que mientras vacacionaban le surgieron imprevistos médicos que requirieron de atención sanitaria en el país.

Al sumar los pacientes asistidos por conceptos de turismo de salud y medicina turística en R.D.

la cifra asciende a un total de 338,747 pacientes internacionales.

Impulsar el turismo de salud es impulsar el desarrollo nacional, la captación de divisas y la creación de empleos mejor remunerados. Esto se evidencia en las estadísticas locales y mundiales.

Según la Medical Tourism Association (MTA), anualmente este sector genera un valor aproximado de 100 billones de dólares y en República Dominicana, en 2022, generó un promedio de ingresos por la cantidad de unos mil trescientos veintinueve millones veintitrés mil cuatrocientos dólares americanos (US\$ 1,321,023,400.00).

Se evidenció que en el país que las nuevas inversiones en proyectos de turismo de salud alcanzan más de 20 mil millones de pesos, siendo notorio el rol que juega la banca tradicional y la integración del mercado de valores a través de los Fondos de Inversión.

No obstante, tales indudables ventajas, hay retos que se deben afrontar para continuar su crecimiento sostenible. Dentro de estos impulsar la calidad y seguridad de la oferta es vital. Fomentar las certificaciones y acreditaciones internacionales, adecuaciones y modernización de infraestructuras y el impulso de nuevos proyectos y capacitación del personal. Asimismo, es de gran importancia mejorar la seguridad y limpieza de los entornos hospitalarios.

Considerando que de forma especial la mayor demanda de servicios por parte de los turistas de salud son relativos a temas dentales y cirugía plástica se recomienda que los centros dentales y clínicas de cirugía plástica certifiquen la calidad de sus servicios para fortalecer su competitividad, mediante el logro de acreditaciones internacionales.

En cuando a las características de la demanda de turismo de salud en República Dominicana, se evidencia que el perfil del turista de salud que llega



al país se distingue por tener un poder adquisitivo medio y una edad promedio que supera los 40 años; la gran mayoría son dominicanos residentes en el exterior y nacionales de las islas del Caribe, con énfasis de los procedentes de Turcos y Caicos, Saint Martin, Estados Unidos, Canadá y España.

Las estrategias de promoción y mercadeo de servicios de turismo médico deben seguir lineamientos internacionales y es importante el rol de agencias de comunicación especializadas a la hora de diseñar campañas que tengan impacto país.

A nivel de esfuerzos individuales las plataformas virtuales, redes sociales y portales de internet juegan un papel trascendental a la hora de ofrecer informaciones confiables y atractivas para el público objetivo. Es importante estar vigilantes ante publicidad engañosa, falta de transparencia de costos y el intrusismo.

Es relevante valorar la adecuación de la legislación dominicana en materia de turismo, debido a que la ley data de 1969, por lo que se precisa una actualización, conservando los incentivos fiscales del sector, que son cruciales para su desarrollo y competitividad.

De igual manera, es relevante la puesta en marcha del Consejo Nacional de Turismo de Salud para validar e implementar la estrategia requerida por este sector y su desarrollo sostenible.

En cuanto a las oportunidades y desafíos que ofrece este modelo de turismo para el país, se debe dar prioridad a velar por el cumplimiento de las normas locales, implementando el sello de calidad del INDOCAL y promoviendo estándares de clase mundial.

En esta dirección también resulta crucial promover el apego a protocolos de manejo clínico, recertificaciones médicas, así como combatir con más efectividad el intrusismo, desarrollando mecanismos que garanticen la transparencia y avales en cuanto a las credenciales de los profesionales, enfermeras y técnicos.

Se debe contemplar la obligatoriedad de seguros de responsabilidad civil médica para centros de turismo de salud, como mecanismo de garantía y protección para los pacientes locales e internacionales, transfiriendo riesgos financieros al sector asegurador y reasegurador

En el momento actual, el desarrollo de la transformación digital del sector salud y la Inteligencia Artificial (IA) conlleva retos y grandes oportunidades en todas las áreas. Su uso está permitiendo a los proveedores de servicios de salud, aseguradores, sector farmacéutico y a los turistas de salud, interconectarse y contar con información en tiempo real, mejorando la calidad de sus decisiones y apostando a una atención centrada en el paciente y su familia.

Algunas de las incidencias de la IA en el turismo de salud en la República Dominicana incluyen el apoyo al diagnóstico médico, al analizar grandes cantidades de datos en menos tiempo, algo vital cuando se reciben pacientes de otros países, que deben maximizar su estancia en el país.

A su vez, el uso de récord médico electrónico, la portabilidad de la información médica y la IA, pueden ayudar a personalizar los tratamientos y mejorar los procesos operativos en los ecosistema de salud.

La transformación digital sigue impactando todos los aspectos de nuestras vidas. En el caso específico de la salud, este fenómeno puede ser analizado desde varios ejes, que en sentido general se refieren al acceso de más personas a los servicios de salud con mayor calidad, rapidez y seguridad. Sin embargo, es importante estudiar los aspectos legales, bioéticos, seguridad de la información y preparación adecuada ante ciberataques.

Los sectores salud y turístico deben incorporar mayores acciones de sostenibilidad en su desempeño, como valorar la eficiencia energética en los equipos médicos, incluir el uso de energías alternativas, colocar dispositivos de ahorros de energía y agua, la gestión adecuada de los residuos sólidos y utilizar productos de limpieza

biodegradables y otros elementos que garanticen la sostenibilidad y cuidado del planeta.

En cuanto al turismo de bienestar y retiro, las nuevas propuestas están íntimamente ligadas al turismo de salud, pues actualmente las personas buscan mejorar su salud en forma integral, en un ambiente natural y agradable, de la mano de prácticas de relajación y alimentación saludable, dando lugar a lo que se conoce como el turismo wellness, que incluye tratamientos alternativos, actividades físicas e incluso, retiros espirituales.

Para el desarrollo de esta tendencia, República Dominicana ofrece espacios paradisíacos, eco amigables, donde se puede realizar desde yoga, meditación, rituales ancestrales, masajes y tratamientos de spa, talleres de cocina ayurvédica, cata de productos orgánicos locales, senderismo, entre otras alternativas.

Para continuar diversificando nuestra oferta turística y fortaleciendo la seguridad del destino es de suma importancia que se mantengan los incentivos fiscales para proyectos del sector turismo de salud, porque ello permitirá contar con nuevos centros excelencia acreditados internacionalmente, equipos médicos de última tecnología y creación de empleos bien remunerados.

Se estima que de ser impulsado el sector de turismo de salud en la República Dominicana se tendrán perspectivas muy favorables, pudiendo estimar basado en la data encontrada que para el año 2028 se recibirían cerca de 500,000 pacientes internacionales con un incremento del 47% respecto al 2022.

Con esta proyección para el 2043, se podrían atender cerca de 1 millón de pacientes internacionales, los cuales gastan 6 veces más que un turista convencional.

Cabe resaltar que un 70% de los pacientes internacionales viajan acompañados, por lo que el impacto en la visitación equivaldría a un estimado de 1.7 millones de turistas por este concepto.

A su vez, el país también presenta una opción óptima para convertirse en un destino de retiro de preferencia internacional para adultos mayores, que deseen disfrutar de ambientes que apoyan la salud, la productividad y la capacidad de vivir una vida con propósito, principalmente por su ubicación estratégica, hermosas playas, montañas y potencialidades.

Para capitalizar estas oportunidades, se debe realizar inversión pública y privada en infraestructuras sanitarias, tener un compromiso demostrable con la acreditación internacional, la garantía de calidad y la transparencia de los resultados, así como garantizar un ahorro de costos en procedimientos médicos para quienes nos visitan.

De igual forma mantener una adecuada infraestructura turística, avanzar en innovación y tecnología, formando a personal médico con calidad internacional e innovando, valorar la inclusión de un plan de cobertura de seguro de salud para casos de urgencia y emergencia para nuestros turistas y jubilados, desarrollando un acuerdo piloto impulsado por el gobierno dominicano, para que Medicare pondere dar cobertura a las necesidades de salud de envejecientes norteamericanos, dentro del territorio dominicano.

Es también relevante propiciar el turismo accesible y fortalecer la ley de incentivos fiscales y de arbitrios aduanales para los envejecientes que adquieran una propiedad y residan en el país, como retirados, entre otras medidas para impulsar este prometedor nicho de mercado.

No cabe duda de que República Dominicana tiene las condiciones para consolidarse como un verdadero destino de turismo de salud. Sin embargo, es preciso que el Ejecutivo Nacional y los actores clave del sector valoren estas propuestas, trabajen en sinergia y ponderen las prácticas exitosas de otros destinos.





CAPÍTULO X

Recomendaciones

Recomendaciones

Dentro de los puntos más relevantes para fortalecer el turismo de salud de la República Dominicana, resulta prioritario dar cumplimiento a las acciones ordenadas por el decreto 787-21 emitido por el Poder Ejecutivo, en el que el Presidente instruye a los ministerios de Salud Pública y de Turismo a suscribir un acuerdo interinstitucional para la elaboración de políticas y estrategias tendientes al desarrollo sostenible del turismo de salud y bienestar. Adicionalmente resulta crucial:

1. Revisión y actualización de la propuesta de Estrategia Nacional de Turismo de Salud, adjunta en este estudio, que contempla aspectos vinculados al rol gubernamental y al del sector privado, así como lo referente a retos y ejes estratégicos.
2. Implementación de Norma Técnica voluntaria NORDOM ISO 22525:2020, aprobada por el Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA) para el turismo médico, que define criterios de calidad para la cadena de valor del sector, a fin de garantizar las mejores prácticas y seguridad de los pacientes y sus familiares,

promoviendo protocolos y estándares que elevarán la confianza en el país como destino para la prestación de servicios de salud.

Esta norma es de gran importancia, ya que tiene como base el cumplimiento de las normas locales de habilitación y acreditación del Ministerio de Salud Pública, las normas regulatorias del Ministerio de Turismo y en adición estándares internacionales ISO especializados para el turismo médico, que han sido validados por decenas de países, lo que representa un gran paso de avance.

Es importante señalar que esta norma no sustituye las acreditaciones internacionales, más bien se complementan y potencian mutuamente, dando paso a que como país podamos aspirar al desarrollo de una cultura de calidad y cumplimiento en el sector turismo de salud.

3. Puesta en marcha del Programa de fomento de certificaciones y acreditaciones internacionales.



4. Diseño de un plan estratégico especializado de turismo de salud para la promoción del destino y captación de turistas de salud.
5. Coordinación del desarrollo de un plan de captación de talentos y capacitación de profesionales y técnicos del sector turismo de salud con los organismos competentes.
6. Promoción de un marco regulatorio que fomente la calidad, competitividad e incentive y proteja la inversión en el sector, incluyendo la preservación de las ventajas competitivas actuales que son cruciales para la sostenibilidad del sector.
7. Combatir el intrusismo y centros clandestinos de una manera más eficiente, fortaleciendo las inspecciones y sanciones para dichas prácticas.
8. Desarrollo de protocolos y programas actualizados para un mejor control de enfermedades por vectores, infecciones asociadas a la atención médica, conformación de departamentos internacionales, mejores prácticas vinculadas al sector asegurador internacional y conformación de centros de excelencia.
9. Promoción de la transformación digital de sector salud, así como la gestión de riesgo de desastres naturales y la adaptación al cambio climático.
10. Abordaje prioritario de algunas de las debilidades históricas vinculadas a tasa de mortalidad materna infantil, esperanza de vida y la situación y capacidad de respuesta a los accidentes de tránsito, inclusión de personas con discapacidad y déficits en cuanto a bancos de sangre, ambulancias aéreas y terrestres, así como instalaciones que respondan a las necesidades de personas con movilidad reducida.



An aerial photograph of a desert landscape, likely in the Andes, showing terraced agricultural fields. The terrain is arid and brown, with some green vegetation in the lower right. A large, bright blue geometric shape, resembling a stylized 'A' or a mountain peak, is overlaid on the right side of the image. The word 'ANEXOS' is written in white, uppercase letters within the blue shape.

ANEXOS

ANEXO I. INSTRUMENTO PERFIL DEL CENTRO DE SALUD

PERFIL DEL CENTRO DE SALUD

ESTUDIO Y DIAGNÓSTICO DEL TURISMO DE SALUD EN REPÚBLICA DOMINICANA

Fecha:

Centro de Salud:

Dirección:

Ciudad:

Provincia:

Persona entrevistada:

Cargo/Ocupación:

Centro de salud está habilitado por el Ministerio de Salud

SI:

NO:

1. Servicios médicos que ofrecen para servicios de Turismo de Salud:

Cirugía bariátrica

SI:

NO:

Cirugía cardiovascular

SI:

NO:

Cirugía plástica

SI:

NO:

Cirugía oftalmológica

SI:

NO:

Cirugía ortopédica

SI:

NO:

Chequeos médicos ejecutivos

SI:

NO:

Tratamientos de reproducción asistida

SI:

NO:

Tratamientos de oncología

SI:

NO:

Tratamientos odontológicos

SI:

NO:

Trasplante de pelo

SI:

NO:

Urología

SI:

NO:

Otros (especifique)

SI:

NO:

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 de las sociedades médicas especializadas existentes:

SI:

NO:

3. Disponibilidad camas hospitalarias:

4. Disponibilidad camas UCI:

5. Disponibilidad de banco de sangre:

6. Cantidad de quirófanos:

7. Capacidad del servicio ambulatorio:

8. Puestos para hemodiálisis:

9. No. asistencias al año relativa al turismo de salud:

Consultas: _____ Estudios: _____ Cirugías: _____ Otras: _____



| Cantidad de pacientes internacionales atendidos y procedencia: | | |
|--|--------------------|--------------------|
| | Año 2022: | Año 2023 |
| Cantidad total: _____ Hombres: _____ Mujeres: _____ | | |
| Procedencia 1 | | |
| Procedencia 2 | | |
| Procedencia 3 | | |
| 10. Facturación al año por turismo de salud: | | |
| 11. Días de estancia promedio en el centro de salud: | | |
| Para consulta/ambulatoria _____ | | |
| Para procedimiento: _____ | | |
| 12. Tipo de servicio más demandado por los turistas de salud: | (indicar %) | PRECIO US\$ |
| Angioplastia: | | |
| Blanqueamiento dental: | | |
| Bypass gástrico: | | |
| Bypass coronario: | | |
| Fusión espinal: | | |
| Implante dental: | | |
| Implante mamario: | | |
| Liposucción: | | |
| Mastectomía: | | |
| Neurología: | | |
| Ortopédicos: | | |
| Reducción mamaria: | | |
| Reemplazo válvula corazón: | | |
| Reemplazo cadera: | | |
| Reemplazo rodilla: | | |
| Rejuvenecimiento cadera: | | |
| Rinoplastia: | | |
| Tratamientos de cáncer: | | |
| Tummy tuck (mini abdominoplastia): | | |
| Urología: | | |
| Otro (especifique): | | |
| | | |
| 13. Equipos de última tecnología: | SI: | NO: |
| ¿Cuál o cuáles? | | |
| | | |
| 14. Cuenta con alguna certificación o acreditación: | SI: | NO: |
| ¿Cuál o cuáles? | | |
| ¿O se encuentra en proceso de obtención? | SI: | NO: |
| ¿Cuál? | | |
| 15. Tiene contratos con seguros internacionales? | SI: | NO: |
| ¿Cuál o cuáles? | | |
| | | |

| | | |
|--|-----|-----|
| 16. ¿Cuenta con un facilitador para Turismo de Salud? | SI: | NO: |
| 17. ¿Cuenta con un departamento internacional? ¿Habla inglés? | SI: | NO: |
| ¿Cuál es su capacidad logística y técnica? | | |
| Personal _____ Tipo: _____ | | |
| Oficina: _____ | | |
| Personal bilingüe: (tanto médico como técnico) | SI: | NO: |
| Inglés: _____ Cantidad: _____ | | |
| Francés: _____ Cantidad: _____ | | |
| Otro idioma (especifique): _____ Cantidad: _____ | | |
| 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 esos centros? | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| 20. ¿Cómo es la satisfacción de los turistas de salud? E __ MB __ B __ R __ D __ | | |
| ¿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? | | |
| a. ¿Reciben apoyo del gobierno? SI: __ NO: __ | | |
| b. ¿De algún ministerio o embajada para promocionar sus servicios en el exterior? SI: __ NO: __ | | |
| c. ¿A través de publicidad en internet? SI: __ NO: __: | | |
| Redes sociales: __ Página web: __ Vallas: __ Publicidad pagada: __ Publicidad en revistas especializadas: __ Publicidad en periódicos: __ Anuncios en Google: __ Participación en congresos: __ Acuerdos con seguros internacionales: __ Otros: (especifique): _____ | | |
| | | |
| 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. Tiene su centro de salud seguro de responsabilidad civil? | SI: | NO: |
| ¿Cuál?: | | |
| | | |
| 25. ¿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? | | |
| | | |
| | | |
| 26. ¿Cómo es el manejo de la información del paciente/turista de salud en su centro de salud? | | |
| | | |
| | | |
| 27. En cuanto, a los servicios de medicina turística: | | |
| a. Atienden turistas: SI:___ NO:___ | | |
| b. No. asistencias al año relativa a la medicina turística: | | |
| c. Masculinos:_____ Femeninos:_____ | | |
| d. Cantidad de turistas atendidos y procedencia: | | |
| | Año 2022 | Año 2023 |
| Cantidad total:_____ Hombres:_____ Mujeres:_____ | | |
| Procedencia 1 | | |
| Procedencia 2 | | |
| Procedencia 3 | | |
| | | |
| e. Motivos: Consultas:_____ Estudios:_____ Cirugías:_____ Emergencias:_____ Otras:_____ | | |
| f. Principales servicios médicos atendidos, (favor indicar %): | | |
| Accidentes: | | |
| Quemaduras: | | |
| Ahogamiento: | | |
| Herida profunda: | | |
| Dolor severo: | | |
| Asistencia odontológica: | | |
| Lesiones: | | |
| Patologías crónicas: | | |

ANEXO II. INSTRUMENTO GUÍA PARA ENTREVISTA A LOS ACTORES CLAVE

INSTRUMENTO PARA ENTREVISTAS ESTUDIO Y DIAGNÓSTICO TURISMO DE SALUD EN REPÚBLICA DOMINICANA

| | | |
|-----------------------|------------|--|
| Fecha: | | |
| Persona entrevistada: | | |
| Dirección: | | |
| Ciudad: | Provincia: | |
| Institución: | | |
| Cargo/Ocupación: | | |

Apreciamos su opinión sobre los siguientes temas:

| 1. ¿Cuáles son los productos, servicios y procedimientos que están en capacidad de ofrecer para el Turismo de Salud? | | |
|---|---------------------|-----|
| Servicios médicos que ofrecen para los servicios de Turismo de Salud: | MARCAR (X) | |
| Cirugía bariátrica | SI: | NO: |
| Cirugía cardiovascular | SI: | NO: |
| Cirugía plástica | SI: | NO: |
| Cirugía oftalmológica | SI: | NO: |
| Cirugía ortopédica | SI: | NO: |
| Chequeos médicos ejecutivos | SI: | NO: |
| Tratamientos de reproducción asistida | SI: | NO: |
| Tratamientos de oncología | SI: | NO: |
| Tratamientos odontológicos | SI: | NO: |
| Trasplante de pelo | SI: | NO: |
| Urología | SI: | NO: |
| Otros (especifique) | SI: | NO: |
| | | |
| Tipo de servicio más demandado por los turistas de salud: | PRECIOS US\$ | |
| Angioplastia: | | |
| Blanqueamiento dental: | | |
| Bypass gástrico: | | |
| Bypass coronario: | | |
| Fusión espinal: | | |
| Implante dental: | | |
| Implante mamario: | | |
| Liposucción: | | |
| Mastectomía: | | |
| Neurología: | | |
| Ortopédicos: | | |
| Reducción mamaria: | | |
| Reemplazo válvula corazón: | | |
| Reemplazo cadera: | | |
| Reemplazo rodilla: | | |
| Rejuvenecimiento cadera: | | |



| | | |
|--|-----------|----------|
| Rinoplastia: | | |
| Tratamientos de cáncer: | | |
| Tummy tuck (mini abdominoplastia): | | |
| Urología: | | |
| Otro (especifique): | | |
| | | |
| 2. ¿Qué opina sobre las tarifas comparativas en los diferentes proveedores de los principales productos y procedimientos a ser ofertados? | | |
| | | |
| 3. Cantidad de pacientes internacionales atendidos y procedencia: | | |
| | Año 2022: | Año 2023 |
| Cantidad total: _____ Hombres: _____ Mujeres: _____ | | |
| Procedencia 1 | | |
| Procedencia 2 | | |
| Procedencia 3 | | |
| | | |
| 4. ¿Cuáles son los principales proveedores y recursos con que cuenta RD? | | |
| | | |
| 5. ¿Cuáles son los principales centros de salud que atiende pacientes internacionales y cuáles de su especialidad? | | |
| | | |
| 6. ¿Cómo es la capacidad del recurso humano dispuesto a brindar servicios de calidad? | | |
| Personal técnico: Excelente: ___ Muy bueno: ___ Bueno: ___ Regular: ___ Def: ___ | | |
| Profesional: Excelente: ___ Muy bueno: ___ Bueno: ___ Regular: ___ Def: ___ | | |
| | | |
| ¿Diga, por qué? | | |
| | | |
| 7. Cantidad de médicos de su especialidad en RD: | | |
| 8. Cantidad de médicos de su especialidad que atiende pacientes internacionales (Turismo de Salud): | | |
| | | |
| 9. Considera usted, que hay necesidad y posibilidad de contratar personal? | SI: | NO: |
| Personal dominicano: | SI: | NO: |
| Personal extranjero, ¿alguna preferencia?: _____ | SI: | NO: |
| ¿Por qué? | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|-----|-----|
| 10. ¿Cuál es su opinión sobre el intrusismo?, ¿se da en su especialidad? | | |
| | | |
| | | |
| 11. Considera pertinente que RD cuente con su propio sello local? | SI: | NO: |
| ¿Por qué? | | |
| | | |
| | | |
| 12. Existen varias certificaciones y acreditaciones internacionales disponibles, ¿cuál es su opinión sobre las potencialidades de su obtención para los centros de salud de RD? | | |
| | | |
| | | |
| 13. ¿Cuáles son las principales dificultades que frecuentemente se presentan para la obtención de las certificaciones y/o acreditaciones internacionales? | | |
| | | |
| | | |
| 14. ¿Cómo promocionan sus servicios para captar pacientes internacionales? | | |
| ¿A través de publicidad en internet?: SI __ NO __. ¿Cuáles?: | | |
| Redes Sociales ____ Página Web: ____ Vallas: ____ Publicidad pagada: __ Publicidad en revistas especializadas: ____ Publicidad en periódicos: ____ Anuncios en Google: ____ Participación en congresos: ____ Acuerdos con seguros internacionales: ____ Otros: (especifique): _____ | | |
| | | |
| | | |
| 15. ¿Utilizan los servicios de facilitadores médicos? Si __ No __ | | |
| Podría mencionar sus principales fuentes de captación de pacientes internacionales: | | |
| | | |
| | | |
| 16. ¿Cuál es su opinión sobre la calidad y seguridad de la oferta de servicios en RD?, ¿alguna sugerencia al respecto? | | |
| | | |
| | | |
| 17. En cuanto a los aspectos legales, ¿cómo ejecuta sus acciones? (favor explique) | | |
| Documentación en el idioma del paciente: | | |
| Consentimiento informado: | | |
| Seguro de Responsabilidad Civil: | | |
| Récord médico electrónico: | | |
| | | |
| 18. En cuanto a los servicios de medicina turística: | | |



| | | |
|---|----------|----------|
| a. Atienden turistas: SI ___ NO ___ | | |
| b. No. asistencias al año relativa a la medicina turística: | | |
| c. Masculinos: _____ Femeninos: _____ | | |
| d. Cantidad de turistas atendidos y procedencia: | | |
| | Año 2022 | Año 2023 |
| Cantidad total: _____ Hombres: _____ Mujeres: _____ | | |
| Procedencia 1 | | |
| Procedencia 2 | | |
| Procedencia 3 | | |
| | | |
| e. Motivos: Consultas: _____ Estudios: _____ Cirugías: _____ Emergencias: _____ Otras: _____ | | |
| f. Principales servicios médicos atendidos, (favor indicar %): | | |
| Accidentes: | | |
| Quemaduras: | | |
| Ahogamiento: | | |
| Herida profunda: | | |
| Dolor severo: | | |
| Asistencia odontológica: | | |
| Lesiones: | | |
| Patologías crónicas: | | |

19. Para concluir y desde su apreciación, ¿cómo considera el desarrollo del Turismo de Salud en RD?

| |
|----------------|
| FORTALEZAS: |
| |
| |
| |
| OPORTUNIDADES: |
| |
| |
| |
| DEBILIDADES: |
| |
| |
| |
| AMENAZAS: |
| |
| |
| |



ANEXO III. INSTRUMENTO GUÍA A TURISTAS DE SALUD

INSTRUMENTO PARA ENCUESTAS TURISTAS DE SALUD

| |
|---|
| Fecha: |
| Persona entrevistada: |
| Nacionalidad: |
| Procedencia: |
| Edad: |
| Sexo: |
| Centro de Salud donde recibió atención: |
| Dirección: |
| Fecha de la asistencia: |

| 1. Tipo de servicio recibido: | SI | PRECIO US\$ |
|------------------------------------|----|-------------|
| Angioplastia: | | |
| Blanqueamiento dental: | | |
| Bypass gástrico: | | |
| Bypass coronario: | | |
| Fusión espinal: | | |
| Implante dental: | | |
| Implante mamario: | | |
| Liposucción: | | |
| Mastectomía: | | |
| Neurología: | | |
| Ortopédicos: | | |
| Reducción mamaria: | | |
| Reemplazo válvula corazón: | | |
| Reemplazo cadera: | | |
| Reemplazo rodilla: | | |
| Rejuvenecimiento cadera: | | |
| Rinoplastia: | | |
| Tratamientos de cáncer: | | |
| Tummy tuck (mini abdominoplastía): | | |
| Urología: | | |
| Otro (especifique): | | |
| | | |
| | | |

| 2. Cómo pagó su servicio: | |
|---|-------|
| Seguro Internacional: | Cuál: |
| Seguro local: | Cuál: |
| Seguro de Asistencia al Viajero: | Cuál: |
| Pago directo: Cash: Cheque: TDC: Transferencia: | |

| 3. Gasto de su viaje (incluyendo traslado, alojamiento, comidas, otros) | MONTO EN US\$ |
|---|---------------|
| | |
| | |
| | |
| | |



| | |
|--|--|
| 4. Dónde se alojó durante su permanencia en RD: | |
| Hotel: | |
| Casa de Familia: | |
| Otro (especifique) | |

| | |
|--|--|
| 5. Tiempo de permanencia en RD: | |
| Días de estadía en el centro de salud: | |

| | |
|---------------------------------|-------------------|
| 6. Con quién viajó a RD: | |
| Solo: | |
| Acompañado: | Cuántas personas: |

| |
|---|
| 7. ¿Cómo califica su experiencia del servicio recibido? |
| Excelente: ___ Muy bueno: ___ Bueno: ___ Regular: ___ Deficiente: ___ |
| ¿algún comentario al respecto? |

| |
|---|
| 8. Cómo califica su experiencia en el departamento internacional del centro? |
| Excelente: ___ Muy bueno: ___ Bueno: ___ Regular: ___ Deficiente: ___ No aplica ___ |
| ¿algún comentario al respecto? |

| |
|---|
| 9. ¿Cómo califica su experiencia en RD durante su viaje por salud? |
| Excelente: ___ Muy bueno: ___ Bueno: ___ Regular: ___ Deficiente: ___ |
| ¿algún comentario al respecto? |

| |
|---|
| 10. Utilizó los servicios de un facilitador: SI ___ NO ___ |
| 11. ¿Cómo califica su experiencia del servicio recibido por el facilitador? |
| Excelente: ___ Muy bueno: ___ Bueno: ___ Regular: ___ Deficiente: ___ No aplica ___ |
| ¿algún comentario al respecto? |

| |
|--|
| 12. ¿Se le presentó alguna complicación durante su viaje? Explíquenos |
| |
| |
| |

| |
|---|
| 13. ¿Cómo se enteró de las opciones de servicios de Turismo de Salud en RD? |
| ¿Cuál medio publicitario?: Redes sociales: ___ Vallas: ___ Página web: ___ Anuncios Google: ___ |
| Revistas especializadas: ___ Periódicos: ___ Referencias de médicos: ___ (Nacionales ___ Internacionales ___) Referencias de otros pacientes: ___ Referencias de familiares y/o amigos: ___ |
| Otros (especifique): ___ |

| |
|---|
| 14. ¿Recomendaría los servicios de Turismo de Salud en RD? |
| ¿Por qué? |
| |
| |
| |

ANEXO IV. PROPUESTA DEL CONSEJO NACIONAL DE TURISMO DE SALUD

El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar de República Dominicana fungirá como un organismo promotor y supervisor de las empresas y particulares que presten servicios en el sector de turismo de salud y bienestar; considerando la necesidad de contar con un órgano de consulta y cooperación en materia de salud y turismo.



Será una entidad mixta conformada por representantes del sector público y privado. Por parte de las instituciones del Estado se recomienda sea integrado por: el Ministerio de la Presidencia, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social y el Ministerio de Turismo y por parte de instituciones privadas por: la Asociación Dominicana de Turismo de Salud (ADTS) y la Asociación Nacional de Turismo y Hoteles (ASONAHORES). Se propone que dependa del Ministerio de la Presidencia para darle prioridad a la actividad de turismo de salud y bienestar.

La principal tarea del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar de República Dominicana será: *“Promover el desarrollo sostenible del Turismo de Salud y Bienestar, procurando que este contribuya significativamente a la economía, tomando en cuenta las legislaciones y normativas vigentes en el sector salud y en el sector turismo.”*

Los objetivos específicos que se sugieren sean alcanzados por el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar de República Dominicana, sin que ellos sean limitativos, son:

1. Propiciar que la oferta de turismo de salud y bienestar alcance niveles de excelencia y logre el reconocimiento nacional e internacional, como parte de las estrategias de diversificación de la oferta turística tradicional.
2. Consolidar a la República Dominicana como un destino saludable y seguro, especialmente en estos tiempos de reactivación de las economías mundiales por la pandemia.
3. Revisar y aprobar la propuesta de la Estrategia Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
4. Darle seguimiento a la implementación de la Estrategia Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, así como proponer su ejecución a la brevedad posible, mediante alianzas público-privadas.
5. Conocer y aprobar los proyectos y/o planes para mejorar el posicionamiento del país como un destino de salud.
6. Crear incentivos que estimulen la inversión de capital tanto nacional como extranjero, en proyectos para Turismo de Salud y Bienestar.
7. Crear incentivos y facilidades para asegurar



los procesos de educación y capacitación en las distintas áreas requeridas, para garantizar prestación de servicios de salud, acorde a estándares internacionales.

8. Fomentar las inversiones en tecnología, infraestructura y estructura para el sector turístico de salud y bienestar.
9. Realizar programas de capacitación y talleres para centros prestadores de los servicios, además del fortalecimiento de departamentos internacionales en clínicas y hospitales.
10. Definir de manera conjunta una estrategia de captación de segmentos de mercado susceptibles, internacionales y nacionales residentes en el extranjero, mediante la realización de campañas focalizadas a través de las oficinas de promoción turística o de embajadas y consulados.
11. Promover la consolidación de alianzas públicos – privadas, creando sinergias con centros de salud y bienestar, administradoras de riesgos de salud, usuarios y profesionales del sector salud y turismo.
12. Revisar y aprobar la propuesta del Sello de Calidad para prestadores de servicios de Turismo de Salud, a los fines de que mantengan el perfil y cumplan con los requisitos de calidad establecidos por los Ministerios de Salud Pública y Asistencia Social y el Ministerio de Turismo.
13. Promover la implementación del Sello de Calidad a ser otorgado a los prestadores de servicios de Turismo de Salud.
14. Realizar inspecciones de verificación de los estándares establecidos internacionalmente para los establecimientos que ofrezcan servicios complementarios de Turismo de Salud y Bienestar, siguiendo los protocolos establecidos.
15. Promover iniciativas conjuntas de cooperación, para asegurar el armonioso desenvolvimiento de sus relaciones para la consecución de los objetivos propuestos.
16. Conformar una Unidad de Supervisión e Inspección Mixta, compuesta por empleados de ambos Ministerios (Salud y Turismo) que será responsable de verificar que los establecimientos de salud y bienestar habilitados por MISPAS y que están ofreciendo

servicio, reciban una licencia de Operación de Turismo de Salud y Bienestar que certifique que están cumpliendo con los requerimientos establecidos, tanto por MISPAS como por MITUR para seguir operando y en caso contrario, suspenderlos.

17. Elaborar y aprobar el presupuesto para cumplir con las responsabilidades del Consejo.
18. Cualquier otro que favorezca el desarrollo del turismo de salud y bienestar en el país.

El funcionamiento sugerido para el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar de República Dominicana es el siguiente:

Se sugiere que el Consejo esté compuesto por los siguientes miembros:

- Ministerio de la Presidencia
- Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, (MISPAS)
- Ministerio de Turismo, (MITUR)
- Ministerio de Relaciones Exteriores (MIREX)
- Prodominicana
- Consejo Nacional de Competitividad (CNC)
- Asociación de Hoteles y Turismo (ASONAHORES)
- Asociación Dominicana de Turismo de Salud (ADTS)
- Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)
- Colegio Médico Dominicano (CMD)

Los miembros del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar no recibirán sueldos ni salarios por sus servicios ofrecidos a dicho Consejo.

Para su funcionamiento, el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar deberá elegir a uno de sus miembros para la Presidencia y a otro, para la Secretaría Técnica.

Son deberes y derechos de los miembros del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar:

- a. Asistir puntualmente a las sesiones formalmente convocadas, y si por causa de fuerza mayor u otras circunstancias no pudieren hacerlo, enviarán las excusas

- correspondientes, lo que debe constar en el registro de asistencia.
- b. Proponer modificación a la agenda de las sesiones de dicho Consejo.
 - c. Estudiar los documentos recibidos para su discusión en el Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar.
 - d. Solicitar al Presidente del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar una sesión extraordinaria, como parte de un equipo de por lo menos un tercio de los miembros del Consejo.
 - e. Aceptar las comisiones, mandatos o encargos que les asigne el propio Consejo y emitir los informes correspondientes dentro de los plazos señalados, salvo causa justificada.
 - f. La membresía del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar corresponde a los Ministerios y Asociaciones que conforman el mismo, por lo que en caso de cambio será responsabilidad del nuevo incumbente darles seguimiento y cumplimiento a los compromisos que a nombre de la institución haya realizado el miembro del Consejo.
 - g. Respetar las disposiciones del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, aunque hayan manifestado en los debates en contra de su aprobación.

El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar deberá reunirse de forma ordinaria una (1) vez al mes, y en forma extraordinaria cuando lo soliciten por escrito por lo menos dos (2) de sus Miembros o su Presidente. El objetivo de esta instancia es discutir los temas, iniciativas, propuestas y documentos para la consideración de los ministros.

La Presidencia deberá elaborar la propuesta de agenda y organización de los trabajos, para las reuniones ordinarias y extraordinarias de las diferentes instancias del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, a ser sometida a consideración de los demás miembros. Tendrá además la responsabilidad de coordinar las actividades de todas las instancias y de dirigir a la Secretaria.

Es atribución del Presidente el representar al Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar en actos y eventos para los cuales sea invitado formalmente, o delegar en uno de sus miembros la representación formal; así como el legitimar con su firma las actas y cualesquiera documentos oficiales que emanen de las sesiones de dicho Consejo.

La Secretaría Técnica, por su parte realizará las convocatorias a las reuniones, vía digital o escrita, por lo menos con diez (10) días de antelación a la fecha de la sesión convocada, en la cual deberá consignarse la fecha, el lugar y la hora de la reunión. Los miembros del Consejo de Turismo de Salud y Bienestar podrán someter puntos de agenda a la consideración del Presidente para su inclusión en la misma.

El Presidente del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar podrá invitar a sus sesiones a quien crea conveniente, para intercambiar puntos de vista sobre los temas de agenda y que sean de su interés. Particularmente, lo hará con el personal técnico de las instituciones que componen en sector turismo de salud, cuando resulte conveniente ampliar los elementos de juicio para la toma de decisiones.

Las personas invitadas a las sesiones del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar permanecerán en estas, hasta concluir los temas relacionados con la naturaleza de la invitación que generó la misma.

Las sesiones del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar deberán revestir toda la solemnidad y discreción que la naturaleza de este organismo requiere, por lo que en estas solo estarán presentes los miembros.

Se considerarán válidas las sesiones del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar, cuando se encuentren presentes la mitad más uno de sus integrantes y entre ellos, se encuentre el Presidente o su suplente.

Con el propósito de que las sesiones del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar se



desarrollen con el orden propio de un organismo de esta naturaleza, se establece el procedimiento parlamentario que se indica a continuación:

- a. La Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar verifica la existencia del quórum reglamentario consistente en la presencia de más de la mitad de sus miembros.
- b. Una vez comprobado el quórum, el Presidente deberá iniciar la sesión solicitando al Secretario a que lea la agenda la cual deberá ser sometida a aprobación.
- c. Antes de someter a discusión los puntos de agenda, cualquier miembro del Consejo de Turismo de Salud y Bienestar podrá solicitar la inclusión de otros asuntos, así como cambios en el orden de los temas a tratar, para lo cual es necesaria la aprobación con la mayoría absoluta de los miembros presentes.

El Presidente concederá los turnos a los miembros del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar en el mismo orden en que fueron tomados por el Secretario a solicitud de los miembros.

Ordinariamente, la votación de los miembros del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar se realizará por aclamación, levantando la mano. En casos excepcionales, a solicitud de cualquiera de sus miembros refrenado por la tercera parte de los miembros presentes, la votación podrá realizarse de manera nominal o secreta.

Párrafo: Cuando esto ocurra el Secretario del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar recogerá los votos emitidos, los cuales serán leídos por el Presidente para su computación. Todas las sesiones se harán constar en actas, donde consten los acuerdos y decisiones tomadas en las deliberaciones y serán responsabilidad de la Direcciones Ejecutivas y Técnicas.

Los miembros que observen una conducta indigna debidamente comprobada serán sustituidos por el Consejo Nacional de Turismo

de Salud y Bienestar y se pedirá a la institución que represente, la recomendación del sustituto correspondiente.

Este Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar de la República Dominicana, mantendrá las mejores relaciones con los organismos e instituciones del sector público y privado, nacionales e internacionales, así como con los órganos que constituyen los sectores funcionales.

El Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar contará con los recursos económicos y con el apoyo técnico y administrativo que requiera por parte de los organismos miembros, por lo cual creará las herramientas necesarias para obtener un presupuesto para el normal desempeño de sus atribuciones. Finalmente, se recomienda que para la conformación del Consejo Nacional de Turismo de Salud y Bienestar se deberá elaborar un acta debidamente notariada y firmada por todos los miembros, aceptando sus responsabilidades para promover la actividad de turismo de salud en República Dominicana.

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.



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

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 (PLANCALS 2016-2020).
15. NORDOM ISO 22525:2020 Norma Técnica para el Turismo Médico.

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, 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 2025, 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 modalidad consolidada de la oferta turística diversificada y sostenible de la República Dominicana”.

Objetivo general

Desarrollar una política estratégica sobre 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:

- Normativa legal específica, eficiente y competitiva.
- Seguro de responsabilidad civil para los médicos.
- 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 la 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, de manera de brindar una imagen adecuada al entorno 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.
- Control de infecciones.
- Prevención de la salud en la población local.
- Mejoramiento de los indicadores de salud nacional.
- Data estadística confiable.
- Departamentos internacionales de excelencia.
- Servicios médicos calidad-precio.
- Gestión de riesgo de desastres naturales y adaptación al cambio climático.

3. Portabilidad médica:

- Tecnología y portabilidad de la información médica.

- Manejo adecuado del expediente médico.
- Transformación digital del sector salud.

4. Recursos humanos:

- Médicos especialistas certificados.
- Personal técnico y enfermeras mejoradas las capacidades.
- Personal de salud y turismo sensibilizado sobre la atención que amerita esta actividad turística especializada.
- Brecha tecnológica reducida.
- Competencia desleal.
- Médicos extranjeros con “exequátur” provisional.
- Control del intrusismo.

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.
- Respuesta ante las campañas de descrédito local.
- Competitividad con otros países de la región.

6. Potencial de inversión:

- 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:

- 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. Actitud 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 Nacional de Turismo de Salud y Bienestar de la República Dominicana.
- Alianzas público-privadas nacionales 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.
- 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.

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. 1. Elaborar el marco legal de turismo de salud y bienestar.

1.1.1.1. Contar con un marco legal enfocado en el turismo de salud y bienestar, con enfoque de sostenibilidad.

- a. Declarar el turismo de salud y bienestar como prioridad nacional.
- b. Decretar esta Estrategia Nacional para Turismo de Salud y Bienestar como una Resolución.
- c. Elaborar un anteproyecto de ley para el desarrollo del turismo de salud y bienestar, ajustado a la visión de futuro del sector turismo; a los fines de ser presentado al Congreso Nacional.
- d. Actualizar la Ley General de Salud 42-01.
- e. Elaborar una Resolución sobre la obligatoriedad de tener un Seguro de Responsabilidad Civil para los especialistas, que presten servicios médicos para turistas de salud.
- f. Definir el sistema de cobertura de riesgos para la prestación de servicios médicos para el turismo de salud.
- g. Formular una Resolución para la recertificación de los especialistas, en la cual se inste a la renovación cada 5 años, a los fines de estar a la vanguardia de los avances tecnológicos y médicos
- h. Elaborar un compendio de los protocolos de servicios médicos, técnicos y complementarios para el turismo de salud y bienestar, incluyendo protocolos de atención y mayor vigilancia de enfermedades febriles tropicales e infecciosas.
- i. Formular el Reglamento relativo al Sello Local de Calidad para el Turismo de Salud y Bienestar.
- j. Elaborar una normativa específica, que obligue a los prestadores de servicios de salud la disposición de los equipos necesarios, para una segunda opinión certificada y la telemedicina.

1.1.1.2. Cumplir las políticas de salud y turismo, emanadas por las instituciones competentes.

- a. Realizar una campaña de promoción de las políticas y regularización para la habilitación de los centros de salud, profesionales y servicios complementarios, especialmente aquellos que pretender ser parte de la oferta del turismo de salud y bienestar.

Área de enfoque 1.2: Fortalecimiento institucional

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, incluyendo la gestión de riesgo de desastres naturales y adaptación al cambio climático, 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 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.

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 Local 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.

- a. Promover en el Ejecutivo Nacional la consolidación de al menos un hospital público, con certificación internacional.
- b. 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.

- a. Desarrollar programas de recertificación de los especialistas con universidades nacionales e internacionales, mediante convenios.
- b. 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.



- a. Definir líneas de acción para la obtención de ejecución 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.

- a. Incluir en los planes de estudios una asignatura específica sobre el turismo de salud en las carreras de enfermería, paramédica, técnicos, bioanálisis, entre otros relacionados.
- b. 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.
- c. Desarrollar programas educativos especializados en Turismo de Salud, tales como: Diplomados y/o Maestrías.

Eje estratégico 4: Servicios complementarios del turismo D

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.

4.2.1.1.1.1. 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
- b. ASONAHORES, la adecuación de áreas especializadas para la prestación del servicio de alojamiento para turistas de salud.
- c. Promover la construcción de hoteles tipo “wellness”.
- d. 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.
- e. Propiciar la oferta de Spas habilitados de marca mundial con productos diferenciadores.

Eje estratégico 5: Promoción 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:

5.1.1. Promover las facilidades de inversión para proyectos de turismo de salud y bienestar en la República Dominicana.

5.1.1.1. Promocionar los beneficios de la Ley No. 158-01, sus modificaciones y reglamento (CONFOTUR), según resolución específica para proyectos de turismo de salud.



- a. Divulgar entre los promotores de proyectos los beneficios de la ley.
- b. 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:

5.2.1. Mejorar la estrategia de promoción del país como destino de turismo de salud y bienestar.

5.2.1.1. 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.

5.2.1.2. 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.

5.2.1.3. 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.




MEDICAL
NETWORK

MEDICAL

MEDICAL

MEDICAL

MEDICAL

MEDICAL



Bibliografía

Abinader Luis, Presidente de la República Dominicana. 2021. *Decreto No. 787-21 sobre Turismo de salud*. <https://saludnews.net/wp-content/uploads/2021/12/Decreto-787-21.pdf>

Banco Central de la República Dominicana. 2022. *Estadísticas Sector Turismo*. <https://www.bancentral.gov.do/a/d/2537-sector-turismo>

Banco Interamericano de Desarrollo. 2020. *Proyecto Regional de Mejora de la Capacidad Sanitaria y Digitalización de la Salud Turística: Avance de la Garantía de la Salud de los Viajeros del Caribe para un Turismo más Saludable y más Seguro*. <https://www.iadb.org/es/whats-our-impact/RG-T3759>

BLP Legal. 2023. *Ley sienta las bases para promover el Turismo de Salud en Costa Rica*. <https://blplegal.com/es/ley-sienta-las-bases-para-promover-el-turismo-de-salud-en-costarica/>

Bookimed. Plataforma de Turismo Médico. 2022. *Los 10 mejores países para el turismo médico: los mejores destinos para el tratamiento*. <https://es.bookimed.com/article/top-10-medical-tourism-destinations-best-countries-for-treatment/>

CDC Centros para el control y la prevención de enfermedades. *Visitar a amigos o familiares en otro país*. <https://www.cdc.gov/spanish/especialesCDC/viajerosVFR/>

CDC Centros para el control y la prevención de enfermedades. *Acerca de la salud binacional*. <https://www.cdc.gov/usmexicohealth/esp/sobre-frontera-region.html>

Centro Médico Punta Cana. 2019. *Somos el primer hospital general de República Dominicana acreditados internacionalmente*. <https://www.centromedicopuntacana.com/noticias/post.php?s=05-08-2019-somos-el-primer-hospital-general-de-rd-acreditado-internacionalmente>

Colombia productiva. (s.f). *Turismo de salud*. <https://www.colombiaproductiva.com/ptp-sectores/historico/turismo-salud>

Congreso Nacional de República Dominicana. 1969. *Ley 541. Orgánica de Turismo*.

Congreso Nacional de República Dominicana. Secretaría de Estado de Medio Ambiente y Recursos Naturales. 2000. *Ley 64-00 (Ley General sobre Medio Ambiente y Recursos Naturales)*.

Congreso Nacional de República Dominicana. 2001. *Ley 158-01 de fomento al desarrollo turístico para los polos de escaso desarrollo y nuevos polos en provincias y localidades de gran potencialidad y se crea el Fondo Oficial de Promoción Turística*.

Congreso Nacional de República Dominicana. 2001. *Ley 42-01 Sobre Sistema Nacional de Salud*.



Congreso Nacional de República Dominicana. *Ley 1-12 Estrategia Nacional de Desarrollo 2030*. Santo Domingo, R.D.

Consejo Nacional de Bioética en Salud. 2022. *Manual de Normas y Procedimientos Operativos del Consejo Nacional de Bioética en Salud (CONABIOS)*. <https://conabios.gob.do/manual-de-normas-y-procedimientos-operativos-del-consejo-nacional-de-bioetica-en-salud-conabios/>

Construmedia [revista]. 2018. *Estudio de turismo de retirados*.

Crespo, Elena. 2023. RD se consolida como primer destino de turismo de salud del Caribe, 2do en AL y 19 en el mundo. [Diario digital]. <https://resumenturismo.com/rd-se-consolida-como-primer-destino-de-turismo-de-salud-del-caribe-2do-en-al-y-19-en-el-mundo/>

Diario Salud. 2023. *CEMDOE primer centro del país en obtener certificación Joint Commission International*.

<https://www.diariosalud.do/noticias/cemdoe-primer-centro-del-pais-en-obtener-certificacion-joint-commission-international/amp/>

Diario turístico de la República Dominicana. 2023. *Turismo de salud aporta 15 mil millones de pesos al año a la economía de RD*. <https://www.arecoa.com/destinos/2023/02/01/turismo-de-salud-aporta-15-mil-millones-de-pesos-al-ano-a-la-economia-de-rd/>

Díaz, Paula. 2023. *Turismo médico en Colombia: un destino en crecimiento para la salud y el bienestar*. El Hospital [revista digital]. <https://www.elhospital.com/es/noticias/turismo-medico-en-colombia-un-destino-en-crecimiento-para-la-salud-y-el-bienestar>

Dirección General de Ética e Integridad Gubernamental (DIGEIG). *Datos abiertos. Establecimientos de Salud, MISPAS-SNS, 2017-2022*. https://www.msp.gob.do/web/Transparencia/documentos_oai/745/centros-de-salud-de-la-republica-dominicana/30823/establecimientos-de-salud-ano-2017-2022-en-formato-xlsx.xlsx

DMK Abogados. 2021. *República Dominicana como destino líder en turismo de salud*. <https://dmklawyers.com/republica-dominicana-como-destino-lider-en-turismo-de-salud/>

Factor de éxito [revista digital]. 2023. *Hacia la consolidación de RD como el destino preferido de la región*. <https://www.fego.digital/rfde/782-edicion-51-turismo-una-industria-diversificada-y-sostenible#>

Fundación Cardiovascular de Colombia (FCV). 2022. *Complejo médico FCV logra máxima acreditación internacional en salud*. <https://www.fcv.org/co/prensa/noticias/complejo-medico-fcv-logra-maxima-acreditacion-internacional-en-salud>

Global Healthcare Accreditation. 2022. *Medical Tourism Statistics and Facts*. <https://www.>



globalhealthcareaccreditation.com/medical-tourism-statistics-and-facts

Global Healthcare Accreditation. *Medical Travel Facilitator Certification*. <https://www.globalhealthcareaccreditation.com/medical-travel-facilitator-certification>

Global Wellness Institute. 2022. *Wellness Economy Statistics & Facts*. <https://globalwellnessinstitute.org/press-room/statistics-and-facts/>

Global Wellness Institute. 2023. *Global Wellness Economy Monitor 2023*.

GlobalData. 2023. *Tendencias y análisis del mercado de turismo médico por región, proveedor, servicio (tratamiento médico y bienestar) y pronóstico de segmento hasta 2027*. <https://www.globaldata.com/store/report/medical-tourism-market-analysis/>

Gobierno de Costa Rica. Ministerio de Salud. 2022. *Turismo médico fomentará la creación de pequeñas y medianas empresas afines al sector*. <https://www.ministeriodesalud.go.cr/index.php/prensa/52-noticias-2022/1473-turismo-medico-fomentara-creacion-de-pequenas-y-medianas-empresas-afines-al-sector>

Gobierno de México. Secretaría de Turismo. 2023. *Sello turismo de salud - Turismo de bienestar*. <https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/sello-turismo-de-salud-turismo-medico>

Gobierno de República Dominicana. Ministerio de Turismo. 2014. *Resolución No. 49-2014*. <https://confotur.mitur.gob.do/wp-content/uploads/2022/11/RESOLUCION-NO.-49-2014-TURISMO-DE-SALUD.pdf>

Health-tourism. 2023. *Turismo médico en Panamá*. <https://es.health-tourism.com/medical-tourism-panama/>

Hospital CMQ. *Turismo médico en México*. 2023. <https://hospitalcmq.com/es/turismo-medico/turismo-medico-en-mexico/>

Hospital Vivian Pellas. 2022. *Acreditados por la JCI y certificados por la seguridad de nuestros pacientes*. <https://www.hospitalvivianpellas.com/acreditados-por-la-jci-y-certificados-por-la-seguridad-de-nuestros-pacientes/#:~:text=En%20Nicaragua%2C%20solo%20el%20Hospital,el%20bienestar%20de%20sus%20pacientes>

Imarc Group. 2023. *Dental Tourism Market Report by Service (Dental Implants, Orthodontics, Dental Cosmetics, and Others), Providers (Hospitals, Dental Clinics, and Others), and Region 2023-2028*. <https://www.imarcgroup.com/dental-tourism-market#:~:text=The%20global%20dental%20tourism%20market,12.85%25%20during%202023%2D2028>

López Bello, Sebastián. 2023. *Joint Commission International: proceso e importancia*. El Hospital [revista digital]. <https://www.elhospital.com/es/noticias/joint-commission-international-proceso-e-importancia>

Medical Tourism Association. <https://www.medicaltourismassociation.com/#>
Medical Tourism Association. <https://www.globalhealthcareresources.com/medical-tourism-association>

Ministerio de Salud Pública, 2023. *Plan Estratégico Nacional de Salud 2030*. <https://repositorio.msp.gob.do/handle/123456789/2315>

Ministerio de Turismo de República Dominicana. *Presentación resultados del turismo dominicano septiembre 2023*.

Mordor Intelligence. 2023. *Análisis del tamaño y la participación del mercado del turismo médico: tendencias y pronósticos de crecimiento (2023 – 2028)*. <https://www.mordorintelligence.com/es/industry-reports/medical-tourism-market>

National Geographic. 2023. *Los 10 países más visitados del mundo*. <https://www.nationalgeographic.com/viajes/2023/06/los-10-paises-mas-visitados-del-mundo>

Organización Mundial de Turismo. 2023. *Barómetro mundial del turismo*. Vol. 21.

Organización Mundial de Turismo. 2022. Comunicado de Prensa. https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-06/220617-unwto-and-who-regional-office-for-europe-es.f?VersionId=XFhM_4hu3L1DHWNR E8TWbE.24A4EqOZ

Organización Mundial de Turismo. 2022. *Tendencias actuales del Turismo Internacional*. www.e-unwto.org

Organización Mundial de la Salud. 2020. <https://www.who.int/es/news/item/27-02-2020-a-joint-statement-on-tourism-and-covid-19---unwto-and-who-call-for-responsibility-and-coordination>

Organización Panamericana de la Salud. 2023. <https://www.paho.org/es/documentos/actualizacion-epidemiologica-brotes-relacionados-con-turismo-medico-salud-7-julio-2023>

Patients Beyond Borders. 2023. *Medical Tourism Data and Statistics*. <https://www.patientsbeyondborders.com/media#:~:text=Thus%20it's%20useful%20to%20note,and%20local%20transport%2C%20inpatient%20stay>

Patients Beyond Borders. 2018. *Datos breves sobre el turismo médico*. <https://www.patientsbeyondborders.com/media>

Rathe M. y Moliné, A. 2011. *Sistema de salud de República Dominicana*. <https://scielosp.org/pdf/spm/v53s2/20.pdf>

Russa, Lourdes. 2019. *Primer estudio y diagnóstico de turismo de salud y bienestar de República Dominicana*. Consejo Nacional

de Competitividad, Asociación Dominicana de Turismo de Salud.

Sistema Dominicano para la Calidad, SIDOCAL. 2012. *Ley 166-12*.

Thorup, Mikkel. 2023. *Los 12 mejores países para el turismo médico*. Expat Money [Firma de consultoría privada]. <https://expatmoney.com/es/blog/los-12-mejores-paises-para-el-turismo-medico>

Turismo médico. *Turismo de salud en Costa Rica*. 2023. <https://turismomedico.org/turismo-de-salud-en-costa-rica/>

Turismo Médico [Revista]. 2023. *Turismo médico nicaragüense: estrategias comprobadas para la atracción de pacientes*. <https://www.magazine.medicaltourism.com/article/turismo-medico-nicaraguense-estrategias-comprobadas-para-la-atraccion-de-pacientes>

UNWTO. 2023. *Nuevos datos apuntan a una recuperación total del turismo con un vigoroso arranque en 2023*. <https://www.unwto.org/es/news/nuevos-datos-apuntan-a-una-recuperacion-total-del-turismo-con-un-vigoroso-arranque-en-2023>

World Economic Forum 2022. *Travel & Tourism Development Index 2021*. https://www3.weforum.org/docs/WEF_Travel_Tourism_Development_2021.pdf



SEGUNDO ESTUDIO Y DIAGNÓSTICO DEL
**TURISMO DE
SALUD Y BIENESTAR**
DE REPÚBLICA DOMINICANA

Lourdes Russa

www.russagarcia.com