



Turismo de Salud y Medicina Internacional con un Modelo Paciente-Céntrico



Tradicionalmente “Turismo Médico” es un término usado para describir la práctica de personas que viajan a otros países para recibir atención médica. Los turistas de salud eligen viajar a través de las fronteras internacionales para recibir diferentes tipos de tratamientos médicos, estos tratamientos pueden abarcar toda la gama de servicios médicos.

Al segmentar el concepto de turismo de salud, nos encontramos con dos disciplinas profesionales fundamentalmente diferentes. Por un lado, el turismo representa un área profesional marcadamente capitalista, donde para la República Dominicana éste es uno de los principales contribuyentes directos a nuestra economía. La salud, sin embargo, es una disciplina esencialmente de notas sociales, de vocación al servicio y es por esto que entendemos que el desarrollo de una plataforma de servicios comprensiva para el turismo de salud, debe necesariamente generar propuestas que contemplen un modelo paciente-céntrico. A su vez esta transferencia de conocimiento y calidad tendrá importantes repercusiones en

los procesos de calidad asistencial en la República Dominicana.

MOVIMIENTOS OUTBOUND Y REFERIMIENTOS INTERNACIONALES

Desde la perspectiva de operaciones de viaje, existen dos grandes vertientes que definen el turismo de salud: Movimientos “Inbound” (hacia RD) y “Outbound” (fuera de RD). Desde la perspectiva de la República Dominicana, la fuerza del mercado que motiva el “inbound” es la búsqueda de reducción de costos de personas, empresas y aseguradoras. El informe titulado “Turismo Médico: Actualización e Implicaciones (2014)”, plantea que si la industria continúa creciendo a la tasa prevista de 35% anual, se proyecta un número de viajeros médicos salientes de Estados Unidos cerca de los 5 millones anuales para el 2017.

Sin embargo para el mercado “Outbound” es diferente. El paciente dominicano con seguro médico internacional opta por viajar en búsqueda

de tecnología y medicina avanzada que de otra forma no encuentra en su país, siendo también motivado por diagnósticos complejos y raros donde buscan una segunda opinión de centros con mayor experiencia en esas patologías. Según la publicación McKinsey Quaterly, la búsqueda de mayor tecnología representa con un 40% (N=49,980 pacientes) la principal fuerza motora del turismo-salud. Sólo en Latinoamérica, el 87% de los pacientes (viajeros-médicos) visitan específicamente a los Estados Unidos en búsqueda una tecnología avanzada y calidad, el restante 13% se reparte entre Inter-Latinoamérica y Europa.

Para nuestro CGHIM es de vital importancia entender la perspectiva completa del paciente, pues al tener un problema de salud, se ve precisado a navegar aguas extranjeras (médicas y administrativas), con frecuencia hacer frente a un idioma desconocido, aumentando su carga emocional. Es importante ver este proceso desde los ojos del paciente y entender la experiencia del mismo. Tomar el paciente de la mano en este proceso y apoyarlo en todas sus necesidades: idiomáticas, administrativas, clínicas, realizando referimientos guiados y eficientes, y hasta una óptima y costo-efectiva coordinación de viajes y hoteles. Nuestra función principal es ayudar al paciente a prepararse, de modo que no haya ninguna sorpresa. Empoderar al paciente de su proceso de decisiones es vital, mejora la satisfacción y garantiza resultados exitosos. En el recuadro siguiente podemos ver los servicios necesarios para un programa de Turismo-Salud.

SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

1. Plataforma Electrónica con servicios de tele consulta (previaje).
2. Referimientos electrónicos.
3. Traducción de documentos médicos y servicios de idiomas.
4. Servicios de viaje (Hotel, Boleto Aéreo, taxi).
5. Evaluación de historial médico y estudios realizados por médicos certificados por el American Board.
6. Apoyo de comunicación, seguimiento en EEUU por tele consulta, línea telefónica.
7. Coordinación de regreso a su país de origen con consultas de seguimiento apropiadas y rehabilitación.

| Dr Amado Alejandro Báez, MSc, MPH, FAAEM, FCCM | Director de CGHIM
DOCTOR EN MEDICINA, UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO HENRÍQUEZ UREÑA

Maestría en Gerencia de Salud (MSc) y Salud Pública (MPH), New York Medical College
Residencia de especialidad, Mayo Clinic Fellowship, Harvard University

CGHIM.DR@gmail.com
http://www.cghim.com
(809) 378-1962

Suite 102



CENTROS DE SALUD GLOBAL Y MEDICINA INTERNACIONAL (CENTERS FOR GLOBAL HEALTH AND INTERNATIONAL MEDICINE-CGHIM)

Centers for Global Health & International Medicine (CGHIM) es un centro de servicios que abre sus puertas en la Torre MedicalNet en Santo Domingo, ofreciendo soluciones totales para el sector turismo-salud en el país, incluyendo pero no limitado a, la programación y coordinación de servicios médicos, logística y procesamiento de pagos para los pacientes, aseguradoras y prestadores de salud. CGHIM tiene como base una filosofía paciente-céntrica y con detalles de asistencia personalizada junto a un equipo profesional capacitado para proporcionar todo el apoyo necesario a fin de garantizar todos los aspectos de la experiencia de atención médica.

El CGHIM funciona como Departamento Independiente Internacional para la oferta de servicios totales en la gestión de pacientes internacionales para instituciones en República Dominicana, pero también como un facilitador de turismo salud, trabajando una plataforma paciente-céntrica basada en la calidad para atraer pacientes internacionales que puedan beneficiarse de la buena medicina que se practica en el país.

El CGHIM posee alianzas estratégicas con prestigiosas instituciones nacionales e internacionales, sirviendo como punto de referencia para Mayo Clinic, Partners International/Harvard y New York Prebysterian. Contamos con el aval y certificación de ASONAHORES, MProve Global, Caribbean Travel Organization (CTO) y el Medical Tourism Association (MTA), y somos el centro de dirección ejecutiva para República Dominicana del reconocido International Board of Medicine and Surgery.