ADVANTAGE
Business Consulting

Perspectivas y Consideraciones sobre el Turismo Médico en Puerto Rico

Informe

Submitted to:
Compañía de Turismo
de Puerto Rico

12 de diciembre de 2008

CONTENIDO

RESUMEN EJECUTIVO ____ i

I. TURISMO MÉDICO ____ 1

II. TURISMO MÉDICO EN PUERTO RICO ____ 5

III. OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS MÉDICO-HOSPITALARIOS ____ 8

IV. HOTELES PARTICIPANDO DEL TURISMO MÉDICO ____ 11

V. CONCLUSIONES ____ 14

RESUMEN EJECUTIVO

La industria de turismo de salud en Puerto Rico es pequeña y está enfocada principalmente al turismo interno.

Puerto Rico no puede competir con los bajos costos médicos que ofrecen algunos países en el Caribe como México, Cuba y Costa Rica. Estos destinos dominan el mercado de procedimientos no cubiertos por planes médicos.

Tampoco puede competir con los adelantos tecnológicos que tienen los centros de excelencia en los Estados Unidos (Cleveland Clinic, Mayo Clinic, M. D. Anderson, etc.).

Sin embargo, Puerto Rico puede considerarse como un punto medio entre ambas posiciones.

Los altos estándares de calidad exigidos a la industria de servicios médicos en Puerto Rico se proyectan como una ventaja potencial que podría ser explotada con respecto al mercado de pacientes norteamericanos. Ya en la actualidad, Puerto Rico ofrece servicios médicos a la población de Islas Vírgenes - EEUU. Una pequeña parte también proviene de algunas ciudades de Estados Unidos donde hay concentración de puertorriqueños residentes. Sin embargo, la proporción de pacientes atendidos en hospitales de Puerto Rico, que provienen de fuera de Puerto Rico, es limitada y puede fluctuar entre un 0.3% y un 2%. Probablemente la proporción sea similar para servicios ambulatorios.

La clave para aprovechar el posicionamiento de Puerto Rico, sería a través de las compañías de seguro norteamericanas. En la medida que dichas compañías extiendan a Puerto Rico su red de proveedores, las circunstancias permitirían un aumento sustancial en el turismo médico hacia Puerto Rico.

El atractivo sería aprovechar el diferencial de costos entre los Estados Unidos y Puerto Rico para incentivar tanto a las compañías de seguros como a los pacientes a optar por Puerto Rico en vez de quedarse en los Estados Unidos.

Los pacientes podrían sentirse cómodos en trasladarse a territorio norteamericano, donde no se requiere pasaporte y opera la Corte de Distrito Federal.

Las compañías de seguro norteamericanas podrían sentirse cómodas de adicionar hospitales en Puerto Rico que son acreditados por el Joint Commission y médicos que son graduados de universidades norteamericanas y miembros del American Medical Association. En la medida que exista un diferencial de costos, ofrecer la alternativa de Puerto Rico le daría una ventaja a empresas de cuidado dirigido.

Existen dos hoteles en Puerto Rico que enfocan el turismo de salud como una parte significativa de sus ingresos.

El Centro Médico de Río Piedras cuenta con un hotel dentro de las facilidades del Centro Cardiovascular. El hotel está administrado por la Industria Hotelera de Puerto Rico (IHP). El hotel se encuentra ubicado en uno de los pisos del Centro y cuenta con 31 habitaciones (12 habitaciones dobles y 19 sencillas).

El Hotel San Miguel se encuentra próximo del Hospital HIMA San Pablo (cardiovascular) de Bayamón. Cuenta con 44 habitaciones entre dobles y sencillas. Es el único hotel en Bayamón y es utilizado en su mayoría por clientes corporativos del área.

Al presente hay una propuesta de un Four Point by Sheraton de 200 habitaciones en el municipio de Manatí. Entre los segmentos de mercado que serviría están el de los hospitales Manatí Medical Center (neurocirugía) y Doctor's Hospital (cáncer).

I. TURISMO MÉDICO

El turismo médico (también conocido como turismo de salud) es un término que inicialmente fue acuñado por las agencias de viajes y los medios de comunicación para describir la práctica cada vez más común de viajar a través de fronteras internacionales para obtener cuidado de salud.

Tales servicios generalmente incluyen procedimientos optativos como también cirugías especializadas como remplazo de articulaciones (ej. rodilla, cadera), cirugía cardiaca, cirugía dental y cirugía cosmética. Sin embargo, prácticamente hoy en día hay todo tipo de servicio médico disponible, incluyendo psiquiátrico, tratamientos alternativos, cuidado al convaleciente y aún servicios funerarios están disponibles. Cabe destacar que una especialización del turismo médico es el turismo reproductivo que es la práctica de viajar para someterse a fertilización in-vitro, embarazo subrogado y otros tratamientos reproductivos asistidos tecnológicamente incluyendo embriones congelados para lo que se llama retro-producción[1].

Sobre 50 países han identificado el turismo médico como una industria nacional. Sin embargo, hay una gran variación en la acreditación y otras medidas de control de calidad. Existen asuntos relacionados con cobertura del seguro médico. También hay riesgos y asuntos éticos que hacen este método de acceso a cuidado médico uno controversial. Además, algunos destinos pueden resultar riesgosos o inclusive peligrosos para los turistas de la salud.

El concepto del turismo médico no es uno nuevo. El mismo se remonta miles de años atrás cuando peregrinos griegos viajaban de todas partes del Mediterráneo al pequeño territorio de Epidauro al santuario del dios de la sanación Asclepio.

[1] Jones CA, Keith LG. Medical tourism and reproductive outsourcing: the dawning of a new paradigm for healthcare. Int J Fertil Womens Med, 2006;51:251-255

Factores que han llevado a la popularidad de los viajes para tratamientos médicos incluyen:

- el alto costo de los servicios de salud
- el largo tiempo de espera para algunos procedimientos
- la facilidad y la accesibilidad económica de los viajes internacionales
- los adelantos en tecnología y estándares de cuidado en muchos países

Una proyección hecha en agosto de 2008 estimó que el turismo médico originado en los Estados Unidos podría multiplicarse por un factor de diez (10) en la próxima década[2]. El mismo reporte indicó que en el 2007, aproximadamente unos 750 mil norteamericanos viajaron en búsqueda de cuidado de salud y estimó que un millón y medio más buscarán cuidados de salud fuera de los Estados Unidos en el 2008.

"Surgery in some of the countries that have become hubs for medical tourism, from Thailand and Singapore to Mexico and Brazil, can cost less than half the U.S. price, even when including outlays for airfare, hotel and meals abroad. In a few cases, procedures overseas can cost one-tenth as much, Keckley said.

Many of these countries actively market their programs in wealthier nations and have new, 21st-century hospitals. Most of their physicians are trained in the United States and know all the latest techniques, according to Keckley and Michael Taylor, a global health consultant at Towers Perrin.

But in the event of botched surgery or complications later, who takes care of the patient? "That's one of the two big question marks about this, and the other is liability," said Keckley."

Esto presenta una gran oportunidad para que Puerto Rico capte parte de esa demanda por servicios de salud en los próximos años.

[2] Linda A. Johnson, "Americans look abroad to save on health care: Medical tourism could jump tenfold in next decade," The San Francisco Chronicle, August 3, 2008

TURISMO MÉDICO EN LOS ESTADOS UNIDOS

A pesar de que ha habido una tendencia creciente de ciudadanos estadounidenses a buscar servicios de salud en otros países, hay evidencia de que un gran segmento de los "pacientes viajeros" tienen como destino los Estados Unidos[3]. La disponibilidad de tecnología médica avanzada y el entrenamiento sofisticado de sus médicos ha resultado en un mayor número de extranjeros viajando a los Estados Unidos para cuidado médico. Un incentivo adicional para esto ha sido la caída en el valor del dólar.

Muchos de los grandes centros médicos de Estados Unidos tienen "Centros de Pacientes Internacionales" que atienden pacientes de países extranjeros que buscan tratamiento médico en los Estados Unidos[4]. Muchas de estas organizaciones ofrecen coordinadores de servicios para asistir a pacientes internacionales haciendo arreglos para cuidado médico, acomodaciones, ayuda financiera y transportación incluyendo servicios de ambulancia aérea.

[3] U.S. Hospitals Worth The Trip, www.forbes.com, May 29, 2008.
[4] Por ejemplo, Tufts-New England Medical Center ofrece sus servicios a pacientes internacionales que incluyen: comunicación con el médico que los refiere, facilidades de viaje y ayuda financiera, coordinación de cuidado suplementario, transportación, alojamiento para la familia, servicios de traducción y seguimiento.

TURISMO MÉDICO EN CUBA

Dentro del Caribe, Cuba es el destino de turismo médico más popular. Miles de pacientes viajan a Cuba, particularmente desde Latinoamérica y Europa, atraídos por la "excelente reputación de los doctores cubanos, los bajos precios y las playas cercanas en las cuales uno puede recuperarse" [5]. En el 2006, Cuba atrajo cerca de 20 mil turistas de salud[6].

Los tratamientos médicos incluyen remplazo de articulaciones, tratamientos contra el cáncer, cirugía del ojo, cirugía cosmética y rehabilitación de adicciones. Los costos son de un 60 a un 80 por ciento menores que los costos en los Estados Unidos.

El gobierno cubano ha desarrollado el turismo médico para generar ingresos para el país. Los residentes de la mayoría de los países pueden viajar a Cuba sin ninguna dificultad. Sin embargo, para los norteamericanos la política de embargo comercial hacia Cuba les dificulta el viaje. Algunos pacientes norteamericanos que no cuentan con seguro de salud han viajado a Cuba para obtener tratamiento médico más asequible[7].

Sin embargo, ninguna facilidad de salud cubana ha recibido la acreditación de la JCI[8] hasta ahora. Esto representa una ventaja para Puerto Rico pues las instituciones de cuidado de salud y sus profesionales siguen los estándares de las acreditaciones en los Estados Unidos y están acreditadas por la *Joint Commission* [9].

---

[5] "*Cuba's medical success story*", BBC News, September 10, 2001

[6] "*Commentary: A Novel Tourism Concept*", Caribbean Net News, August 18, 2007

[7] "*Canadian Firms Offer Cuban Healthcare to US, Canadian Patients*", Miami Herald, October 7, 2007

[8] JCI, Joint Commission International Accredited Organizations

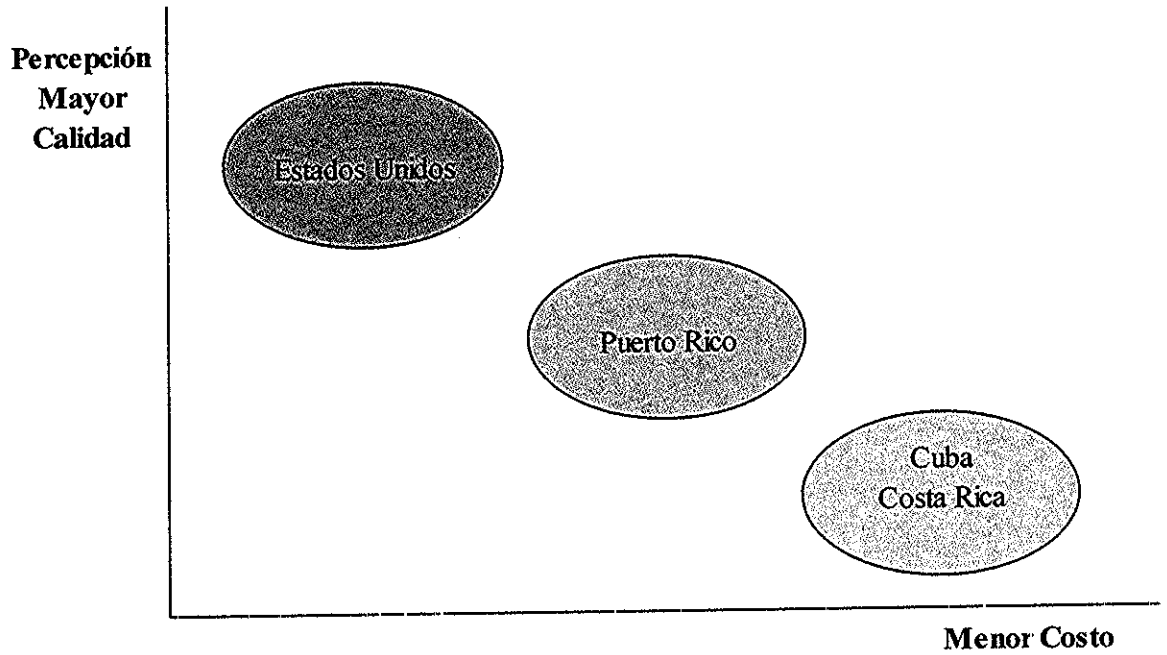
[9] La *Joint Commission* es una organización independiente sin fines de lucro que evalúa y acredita más de 15,000 organizaciones de cuidado de salud y programas en los Estados Unidos. La Joint Commission es el organismo en cuidado de salud predominante en acreditación y en establecimiento de estándares.

II. TURISMO MÉDICO EN PUERTO RICO

La industria de turismo médico en Puerto Rico es pequeña y está enfocada principalmente al turismo interno. La Isla posee una infraestructura hospitalaria y de servicios médicos de buena calidad y profesionales de la salud altamente capacitados en diversas especialidades. Sin embargo, debido a los costos relativamente altos con respecto a otros destinos de turismo médico, la posibilidad de desarrollar una industria turística a partir del cuidado médico tendría que basarse en otras ventajas con respecto a sus competidores.

Los altos estándares de calidad exigidos a la industria hospitalaria y de servicios médicos y la calidad de los profesionales de la salud en Puerto Rico se proyectan como una ventaja potencial que podría ser explotada con respecto a algunos mercados, por ejemplo, el mercado de pacientes turistas norteamericanos. Ya en la actualidad, Puerto Rico suple servicios médicos a la población de Islas Vírgenes - EEUU. Una pequeña parte también proviene de algunas ciudades de Estados Unidos donde hay concentración de puertorriqueños residentes.

Puerto Rico no puede competir con los bajos costos médicos que ofrecen algunos países en el Caribe como Cuba y Costa Rica donde el turismo médico es una industria establecida. Tampoco puede competir con los adelantos tecnológicos que tienen los centros de excelencia en los Estados Unidos (Cleveland Clinic, Mayo Clinic, M. D. Anderson, etc.). Sin embargo, Puerto Rico puede considerarse como un punto medio entre ambas posiciones. La industria médica puertorriqueña cuenta con altos estándares de calidad que gozan de la aprobación y de la acreditación de organismos de salud de los Estados Unidos. También posee adelantos tecnológicos médicos y la relativa facilidad para obtenerlos como consecuencia del acceso al mercado estadounidense y la moneda común.



La clave para el posicionamiento de Puerto Rico sería a través de las compañías de seguro norteamericanas. En la medida que dichas compañías extiendan a Puerto Rico su red de proveedores, las circunstancias permitirían un aumento sustancial en el turismo médico hacia Puerto Rico.

El atractivo sería aprovechar el diferencial de costos entre los Estados Unidos y Puerto Rico para incentivar tanto a las compañías de seguros como a los pacientes a optar por Puerto Rico en vez de Nueva York o Florida.

Los pacientes podrían sentirse cómodos en trasladarse a territorio norteamericano, donde no se requiere pasaporte y opera la Corte de Distrito Federal.

Las compañías de seguro norteamericanas podrían sentirse cómodas de adicionar hospitales en Puerto Rico que son acreditados por el Joint Commission y médicos que son miembros del American Medical Association.

Aunque la capacidad de negociar con Medicare para hacer atractivo a sus pacientes viajar a Puerto Rico es casi nula, el programa Medicare Advantage manejado por empresas privadas es un mercado que ofrece posibilidades. Medicare Advantage en los EEUU son programas principalmente de cuidado dirigido que podrían interesarse en proveedores que le reduzcan sus costos.

III. OFERTA Y DEMANDA DE SERVICIOS MÉDICO-HOSPITALARIOS

En la actualidad Puerto Rico cuenta con varios centros hospitalarios de cuidado terciario y supra-terciario. Los demás centros hospitalarios de Puerto Rico son de cuidado primario y secundario.

Centros Hospitalarios de Cuidado Médico Terciario y Supra-terciario	
Institución	Localización
Centro Médico	Río Piedras
Hospital Auxilio Mutuo	San Juan
Hospital San Jorge	San Juan
Hospital San Pablo	Bayamón
Hospital Hima	Caguas
Hospital San Lucas	Ponce

Cabe resaltar la importancia del Centro Médico ya que provee una variedad de servicios de cuidado médico de forma integrada en un solo lugar. Cuenta en la actualidad con un hospital de traumas, un hospital cardiovascular, un hospital oncológico, cámaras hiperbáricas, un hospital universitario y otros centros de cuidado médico. Además, cuenta con la Escuela de Ciencias Médicas de la Universidad de Puerto Rico.

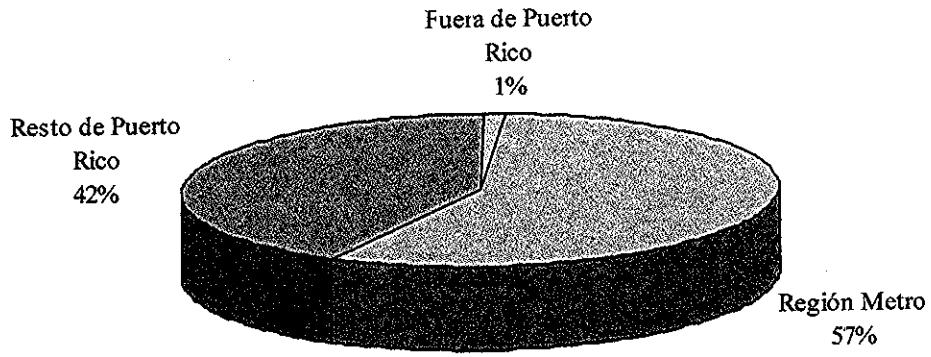
El Hospital del Veterano, parte del complejo del Centro Médico, cuenta con neurocirugía y otras especialidades. Sin embargo, para otras cirugías especializadas como cardiovascular trasladan a sus pacientes al estado de Florida.

El Hospital Auxilio Mutuo es uno de los hospitales en la categoría de cuidado terciario más importante ya que cuenta con un centro de trasplante renal, neurocirugía y una ala grande de neonatología.

Los hospitales de cuidado secundario cuentan con los departamentos básicos de medicina, cirugía, obstetricia, ginecología y pediatría. Son la mayoría de los 67 hospitales que existen en la actualidad en Puerto Rico.

La demanda de servicios médicos hospitalarios terciarios y supra-terciarios[10] en Puerto Rico por personas que viven fuera de la región[11] donde ubican dichos hospitales es considerable.[12]

Distribución Pacientes del Hospital Supra-Terciario en San Juan



[10] Instituciones hospitalarias terciarias y supra-terciarias se refieren a instituciones que proveen servicios de salud en dos o más de las siguientes especialidades: cirugía cardiovascular, unidades de cuidado intensivo neonatal y pediátrico, neurocirugía, transplante de órganos, así como otros servicios sub-especializados, mediante la utilización de equipo y facilidades de tecnología sofisticada.

[11] Una Sub-región, para efectos del reglamento del Secretario de Salud de Puerto Rico, se refiere a una delimitación geográfica compuesta de varios pueblos especificados en el Reglamento.

[12] Estimado basado en la experiencia en consultoría de Hospitales de Advantage Business Consulting basado en datos de procedencia de pacientes por pueblo de Puerto Rico.

Sin embargo, la proporción de pacientes atendidos en hospitales de Puerto Rico que provienen de fuera de Puerto Rico es limitada y puede fluctuar entre un 0.3% y un 2%[13]. Un componente importante de este porcentaje lo son residentes de las Islas Vírgenes – EEUU.

Es importante señalar que también Puerto Rico posee una red de proveedores de servicios ambulatorios sofisticados: PEI, cámara hiperbáricas, sistemas de diagnósticos avanzados, etc.

[13] Ibid.

IV. HOTELES PARTICIPANDO DEL TURISMO MÉDICO

Existen dos hoteles en Puerto Rico que enfocan el turismo de salud como una parte significativa de sus ingresos.

A. CENTRO MÉDICO

El Centro Médico de Río Piedras cuenta desde hace unas semanas con un hotel dentro de las facilidades del Centro Cardiovascular. El hotel está administrado por la Industria Hotelera de Puerto Rico (IHP). El hotel se encuentra ubicado en uno de los pisos del Centro y cuenta con 31 habitaciones (12 habitaciones dobles y 19 sencillas). Las tarifas son entre $110 y $120 por habitación. Hay un 20% de descuento para familiares de pacientes y personas que estén en entrenamiento en el hospital. El hotel sólo incluye la estadía. Todas las habitaciones son accesibles a personas con impedimentos. Al momento tienen una tasa de ocupación promedio de 50% y han alcanzado un máximo de 25 habitaciones ocupadas. Sin embargo, lo mismo se debe a que hace pocas semanas que reabrieron ya que estuvo cerrado por remodelación.

B. HOTEL SAN MIGUEL

El Hotel San Miguel se encuentra próximo del Hospital HIMA San Pablo de Bayamón. Cuenta con 44 habitaciones entre dobles y sencillas. Es el único hotel en Bayamón y es utilizado en su mayoría por clientes corporativos del área. Posee una sala con capacidad para 250 personas, lo que permite a grupos hospedarse y celebrar reuniones en el hotel. El hotel tiene un acuerdo con el Hospital San Pablo para ofrecer ofertas de descuento en las estadías a pacientes del hospital que incluyen desayuno, Internet y estacionamiento. Tiene una tasa de ocupación promedio de 60% y ha llegado a estar lleno a capacidad, pudiendo también llegar al 30% de ocupación en temporada baja. Tiene accesibilidad para personas con impedimento.

En el 2008 el Hotel San Miguel solicitó y le fue autorizado no pagar el bono de navidad.

Tanto el Hotel dentro del Centro Cardiovascular del Centro Médico como el Hotel San Miguel al lado del Hospital San Pablo están abiertos a todo público y no solo a pacientes o personas en relación con el hospital.

Tres proyectos ampliarían el mercado de turismo de salud.

FOUR POINTS BY SHERATON EN MANATÍ

Las empresas Santana están proponiendo un hotel de 200 habitaciones que servirá dos instituciones hospitalarias: Manatí Medical Center y Doctor's Hospital de Manatí. Además de los dos hospitales, también serviría a la base industrial y comercial del área.

HOSPITAL HIMA - HUMACAO

La cadena de hospitales HIMA invertirá $250 millones en un hospital en Humacao, el cual todas las habitaciones serán privadas[14]. El mismo está programado a empezar a construirse en el segundo trimestre de 2009 y estará ubicado al lado de Palmas del Mar quienes extenderán una oferta de alojamiento a familiares y pacientes del hospital. Esta ampliación es parte de la organización del Hospital San Pablo, la cual convertirá las operación de todos sus hospitales en Puerto Rico en una red integrada de cuidado de salud.

CIUDAD DE LAS CIENCIAS

La Ciudad de las Ciencias es un proyecto de desarrollo mixto a ser ubicado en el municipio de San Juan. El mismo consiste de seis (6) desarrollos los cuales incluyen un complejo residencial, hotel, un centro de conferencias, área comercial, área de oficinas, y un laboratorio de investigación biomédica. Se propone un desarrollo integrado y armonioso entre cada uno de los conceptos a desarrollarse en el cual se incluye espacio cívico. El proyecto encaja dentro de la visión de desarrollo económico basada en la

[14] *HIMA-San Pablo's $800 million expansion on schedule, Caribbean Business, September 4, 2008.*

economía del conocimiento que no solo beneficiará al municipio de San Juan sino a toda la Isla. El proyecto es parte del lo que se conoce como Corredor del Conocimiento el cual conecta a la Universidad de Puerto Rico, Universidad Metropolitana y la escuela de Ciencias Médicas de la UPR. La primera fase de este proyecto incluye un hotel de 100 habitaciones.

Se espera que este desarrollo en el campo de la investigación biomédica tenga repercusiones positivas para el turismo médico en Puerto Rico.

V. CONCLUSIONES

Puerto Rico cuenta con varios centros hospitalarios de cuidado terciario y supra-terciario que proveen servicios médicos de alta calidad a un costo menor que en los Estados Unidos. Sin embargo, los costos relativamente más bajos de los servicios médicos ofrecidos a extranjeros en varios de los países que ya cuentan con estas industrias como Cuba, México, Panamá, Colombia, Costa Rica y Brasil, son todavía una desventaja sustancial para el establecimiento de una industria de turismo médico. Aún así, Puerto Rico compite por la alta calidad de sus servicios médicos y adelantos tecnológicos en comparación con estos países.

Actualmente el turismo médico en Puerto Rico es principalmente interno. Esto son, puertorriqueños que viajan a otros pueblos dentro de la Isla para recibir tratamiento médico para ellos o para sus familiares. Este tratamiento puede ser acompañado de estadía en el municipio del hospital. Al momento la oferta de alojamiento es relativamente modesta pero se está ampliando.

En conclusión, Puerto Rico posee actualmente el potencial para el desarrollo de una industria turística médica pero ésta requiere un estudio detallado del sistema de seguro médico en los Estados Unidos y cómo aprovechar el mismo. De esta forma se puede apuntalar elementos en el destino y posicionar a Puerto Rico para mercadearse en el turismo de salud.