



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO

## División de Desarrollo Sustentable

---

# “Turismo Médico o Medicina Turística, caso Hospital Amerimed”

---

### Tesis

Para obtener el grado de  
**Licenciada en Gestión de Servicios Turísticos**

### Presenta

**Beatriz Alejandra Batún Tun**

### Director(a)

**Mtra. Julia Sderis Anaya Ortiz**

### Asesores

**Dr. Romano Gino Segrado Pavón**

**Dra. Cruz López Contreras**

**Dr. Alfonso Damián González**

**Mtra. María de Lourdes Moo Canúl**





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL  
ESTADO DE QUINTANA ROO

## DIVISIÓN DE DESARROLLO SUSTENTABLE

Con fundamento en los artículos 4, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44 y 45 del Reglamento de Titulación de la Universidad de Quintana Roo, los miembros del Comité de supervisión de **tesis** denominado: “**Turismo Médico o Medicina Turística, caso Hospital Amerimed**”, elaborado por la C. Beatriz Alejandra Batún Tun (matrícula 11-13140), otorgamos nuestra anuencia y aprobación del documento de tesis presentado, como requisito para obtener el grado de:

## LICENCIADA EN GESTIÓN DE SERVICIOS TURÍSTICOS

### COMITÉ DE TESIS

DIRECTORA: Mtra. Julia Sderis Anaya Ortiz.

SUPERVISOR: Dr. Romano Gino Segrado Pavón

SUPERVISORA: Dra. Cruz López Contreras

SUPERVISOR: Dr. Alfonso Gonzalez Damián

SUPERVISORA: Mtra. María de Lourdes Moo Canul



Cozumel Quintana Roo, México, Octubre 2024

## Resumen

El siguiente trabajo de investigación pretende exponer el concepto de “Medicina Turística”, que se ha mantenido fuera de la definición de “Turismo de Salud”, a pesar de contar con las características fundamentales de este último. Asimismo, aclararemos como el “Turismo Médico” y “Medicina Turística”, suelen ser utilizados como un mismo concepto. Sin embargo, “Medicina Turística”, cuenta con particularidades que analizan otras áreas del servicio turístico.

La elaboración de este escrito se debió a la necesidad de nuevas investigaciones sobre “Turismo de Salud”, relacionadas con aquellos turistas que reciben atención médica a causa de accidentes o enfermedades durante su estancia en la Isla de Cozumel.

El método que se utilizó fue cualitativo, puesto que se recurrió a la literatura para el análisis de los temas relacionados.

De acuerdo con lo investigado, se concluyó que se cuenta con suficiente evidencia escrita para la conceptualización del término “Medicina Turística” y proponerlo como parte de las subdivisiones que conforman el “Turismo de Salud”.

**Palabras clave:**

**Turismo de Salud, Turismo Médico, Medicina Turística, Accidente, Enfermedad, Seguro de viaje, Seguro médico.**

## Agradecimientos

Quiero expresar mi profunda gratitud a la honorable casa de estudios, la Universidad Autónoma del Estado de Quintana Roo, por haberme abierto sus puertas, por brindarme la confianza y haberme permitido crecer como persona y profesional.

A mi directora de tesis, la Mtra Julia Anaya, cuya guía y apoyo han sido el motor para la creación de este trabajo de investigación.

A mis supervisores de tesis que, a través de su sabiduría, han permitido concluir este trabajo.

A todos mis profesores que a lo largo de la licenciatura me brindaron las herramientas necesarias para culminar satisfactoriamente con ella. Por haber alimentado mis sueños, por ayudarme a vencer mis miedos e inspirarme a ser mejor cada día.

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a cada uno de los participantes que formaron parte de este estudio.

Así como agradezco a todos mis amigos quienes estuvieron apoyándome en el transcurso de este viaje. Gracias por permanecer a mi lado y aplaudir cada uno de mis logros.

Agradezco al hospital Amerimed Cozumel por la inspiración y contribución a esta tesis, así como a mi jefe de departamento, el Ing. Alejandro Castillo, por su comprensión y flexibilidad al permitirme equilibrar mis responsabilidades profesionales con mis compromisos académicos.

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, ya que él ha sido el motivo por el cual me mantuve de pie durante toda mi vida académica. Le agradezco por no haberme dejado caer y darme la fuerza necesaria para salir adelante.

A mis padres, Edgar y Claudine, quienes, gracias a su sacrificio y amor, me permitieron estudiar y concluir mi carrera. Tendré una vida para devolverles todo lo que han dado por mí.

A mis hermanas Belem y Sara, cuyos consejos y apoyo en mis momentos de frustración y ansiedad, fueron mi luz al final del túnel. Las amo infinitamente.

Al igual que dedico este trabajo a mis abuelos Artemio, Nelly, Adolfo y Miriam, a quienes amo y espero hacerlos sentir orgullosos.

Dedico esta tesis con todo mi esfuerzo y amor a cada uno de ustedes, que han sido la bendición más grande de mi vida.

# Contenido

Declaración de originalidad .....	II
Carta de cesión de derechos.....	IV
Resumen .....	V
Agradecimientos .....	VI
Dedicatoria .....	VII
Capítulo 1. Introducción.....	1
1.1 Presentación del tema.....	1
1.2 Definición del problema .....	1
1.3 Objetivo(s) .....	5
1.4 Justificación.....	5
Capítulo 2. Revisión de la literatura.....	7
Capítulo 2.1 Marco Teórico – Conceptual .....	7
2.1.1 Turismo.....	7
2.1.2 Salud .....	7
2.1.3 Turismo de Salud .....	8
2.1.4 Turismo Médico .....	9
2.1.5 Turismo de Bienestar.....	10
2.1.6 Medicina Turística .....	10
2.1.7 Seguros Gastos Médicos Mayores, Seguros de Viaje y Medicina Turística.....	11
Capítulo 2.2 Hospitales de Cozumel y sus servicios .....	12
2.2.1 Hospitales Públicos .....	12
2.2.2 Los hospitales públicos y su relación con la Medicina Turística.....	15

2.2.3 Hospitales Privados.....	15
2.2.4 Servicio de ambulancias.....	21
2.2.5 Hospitales privados y su relación con la Medicina Turística.....	21
Capítulo 2.3 Servicio del Hospital AMERIMED Cozumel Islamed.....	22
2.3.1 Historia .....	22
2.3.2 Servicios y especialidades que ofrece.....	23
2.3.3 Servicio de Cruceros .....	25
2.3.4 Atención de urgencias .....	27
2.3.5 Turismo Médico.....	29
2.3.6 Medicina Turística .....	30
Capítulo 2.4 Publicidad Nacional e Internacional del Hospital AMERIMED .....	31
2.4.1 Publicidad Nacional .....	31
2.4.2 Publicidad Internacional.....	31
Capítulo 2.5 Certificaciones y Acreditaciones del Hospital AMERIMED .....	32
2.5.1 Certificaciones.....	33
2.5.2 Acreditaciones.....	33
Capítulo 3. Hipótesis o preguntas de investigación .....	34
Capítulo 4. Diseño de la investigación.....	36
Capítulo 5. Conclusiones.....	37
Referencias .....	39
Anexos.....	43
Anexo 1.....	43

## Capítulo 1. Introducción

### 1.1 Presentación del tema

El siguiente trabajo de investigación aborda el incógnito tema de la Medicina Turística y tiene como objetivo brindarle el reconocimiento al concepto con sus propias características y no ser tomado como un sinónimo del conocido Turismo Médico. Por medio de la investigación se comprueba que los hospitales privados de Isla Cozumel y en específico, del hospital AMERIMED Cozumel, brindan este tipo de servicios.

Se recopiló información mediante la búsqueda de referencias de Turismo de Salud y sus derivados. A pesar de no ser un tema recurrente en la literatura, los servicios de salud que se brindan a los visitantes en los destinos al que viajan al tener una urgencia médica, es una práctica que se realiza día con día en los diversos hospitales privados de la isla y AMERIMED Islamed no es la excepción.

Durante el desarrollar del escrito, se presentará información publicada por diversos autores acerca del Turismo de Salud y como se divide el concepto en base a la ideología de cada uno de ellos. Se hablará de dichos conceptos por separado para su mejor comprensión y se dedicará un tema para introducir al público el término Medicina Turística. Esto se logró a través de investigación bibliográfica. Posteriormente se expondrán los hospitales públicos y privados que ejercen en Cozumel y sus servicios dirigidos a la comunidad local y los destinados a los turistas y excursionistas de la isla. Así como su relación con la medicina Turística. Los datos fueron obtenidos por medio de páginas oficiales. Seguidamente se dedica un capítulo al hospital AMERIMED Cozumel Islamed, hospital que es el motivo de estudio, para conocer los servicios y especialidades que son dirigidos específicamente a visitantes nacionales e internacionales que arriban a la isla y son atendidos en su establecimiento. En dicho capítulo también se abarca el tema sobre los servicios brindados hacia los pacientes providentes de cruceros, tripulantes y pacientes con atención de urgencias. Por último, se describe la publicada utiliza por el hospital para dirigirse a hacia los turistas nacionales e internacionales, así como las acreditaciones y certificaciones que poseen para avalar la calidad y profesionalismo de los servicios de esta institución médica. Con el objetivo de ser la elección preferencial de los turistas de salud.

### 1.2 Definición del problema

De acuerdo a datos obtenidos por la Secretaria de Turismo de Quintana Roo (SEDETUR, 2017), en su último estudio sobre Indicadores Turísticos, informó que Quintana Roo (Q. Roo), dio la bienvenida a 24,269,042 visitantes durante el 2019. Dicha cifra significó un aumento del 5.3% de visitas en comparación con el año 2018, al recibir 23,039,740 visitantes al estado (Indicadores turísticos Enero – Diciembre 2019).

La SEDETUR divide a los visitantes en tres grupos: Turistas al estado, Pasajeros de crucero y Visitantes México- Belice. Cada grupo fue examinado generando los siguientes resultados durante el periodo del 2017, 2018 y 2019.

- Turistas al estado:

Durante el 2017, se tuvo un incremento del 3.0% en el número de turistas en comparación con el 2016. La cantidad total de turistas recibidos en el 2017 fue de 11, 522,815, superando a los 11, 186,645 turistas acogidos en el año anterior.

En el transcurso del 2018 la cantidad total de turistas recibidos en el 2018 fue de 14,282,738, superando a los 13,541,133 turistas acogidos en el año anterior, teniendo un aumento del 5.5% en el número de turistas en comparación con el 2017.

Mientras que, en el 2019 se tuvo un incremento del 6.3% en el número de turistas en comparación con el 2018. La cantidad total de turistas recibidos en el 2019 fue de 16,753,849, superando a los 15,753,920 turistas acogidos en el año anterior.

- Pasajeros de crucero:

El número de pasajeros provenientes de cruceros que se registraron en el 2016 fue de 4, 310,982. Para el año 2017, se contabilizó a 5,099,309 pasajeros. Lo cual significó un aumento de 18.3% en visitas al estado de un año al otro.

A lo largo del año 2018 los pasajeros provenientes de cruceros fueron de 7,058,561. Mientras que el registró del 2017 fue de 6,375,517. Existiendo un incremento del 10.7% en visitas al estado ese año. Entre tanto, 6,764,898 pasajeros de cruceros arribaron a Cozumel durante el 2018. Para el año siguiente, 2019, se contabilizó a 6,936,472 pasajeros. Obteniendo un crecimiento del 2.5% en el número de visitas al estado de un año al otro.

- Visitantes México – Belice:

A diferencia del incremento de turistas y pasajeros de crucero visitando al estado, el grupo de visitantes México – Belice tuvo una disminución en número de visitas. Se recibieron a 567,694 visitantes en el año 2016 pero para el 2017, la cantidad fue 524,847. Reflejando un descenso de - 7.5% de visitas al estado.

En tanto que el grupo de visitantes México – Belice durante el año 2017 fue de 524,847. En el 2018, la cantidad fue 507,209 visitas. Teniendo una disminución de -3.4% de visitas al estado.

Para el año 2018 el número de visitantes México – Belice fue de 520,922 pero para el 2019, se obtuvo la cantidad de 578,726. Teniendo un aumento de 11.1% de visitas al estado.

Considerando los datos estadísticos expuestos recientemente, no es inusual encontrar publicaciones como la presentada por la revista Forbes México (2018), en la que menciona lugares como Cancún, Tulum y Solidaridad (municipios pertenecientes al estado), se encuentran dentro del top diez de destinos mexicanos favoritos de los viajeros Premium para visitar en el verano.

Otro municipio de vital importancia para Q. Roo, es la Isla de Cozumel. Se sitúa al norte del estado y es conocida por ser una isla con grandes atractivos naturales para turistas nacionales e internacionales.

Durante el 2017, la Isla de Cozumel dio la bienvenida a 739,518 turistas. Esta cantidad significó un aumento del 2.8% de turistas en la isla en comparación con el año anterior (2016), ya que durante ese año se recibieron únicamente 719,046 turistas. Asimismo, se informa que el arribo de cruceros a Cozumel tuvo un aumento en comparación de un año a otro. Fueron 1,116 cruceros que visitaron Cozumel durante el 2016 y en el año 2017 se recibieron a 1,242 cruceros. Lo que reflejó una diferencia absoluta de 126 cruceros más en el año 2017 en comparación con el 2016. También se dio a conocer el número de pasajeros que visitaron Cozumel durante cada año. Isla Cozumel recibió la visita de 3,637,321 pasajero en el 2016 y en el año 2017 el número de pasajeros aumento a 4,098,491. La diferencia absoluta de pasajeros en comparación del año 2016 al 2017 fue de 461,170 pasajeros.

En términos económicos, el año 2017 representó un aumento en la derrama económica en MMD para todo el estado de Quintana Roo. Se obtuvo una derrama de 8,851.15 MMD y un aumento del 2.9%, comparado con el año 2016. Para dicho año se tuvo una derrama de 8,602.48 MMD. Tomado en cuenta el tipo de cambio del dólar americano de cada año: 18.63 (2016) y 19.05 (2017).

Para el municipio de Cozumel, durante el 2017 se obtuvo un aumento en la derrama económica del 7.3%. Se recibió la cantidad de 762.63 MMD a diferencia del 2016 que fue de 710.57 MMD. Se ha tomado en cuenta el tipo de cambio del dólar americano de cada año: 18.63 (2016) y 19.05 (2017). (SEDETUR, 2017, Indicadores Turísticos Enero – Diciembre 2017).

Información más reciente de la Secretaria de Turismo (SECTUR), en un estudio publicado sobre la actividad turista en México durante el 2019, da a conocer que la Isla de Cozumel abrió sus puertas a 941,628 turistas. Cantidad que significó un aumento del 0.2% de turistas en comparación con el año anterior (2018), ya que durante ese año se recibieron únicamente 939,536 turistas.

De la misma manera, se informa que el arribo de cruceros a Cozumel tuvo un aumento en comparación de un año a otro. La cantidad de 1,296 fue del número de cruceros que arribaron a Cozumel durante el 2018. Mientras que en el año 2019 se recibieron a 1,369 cruceros. Lo que reflejó una diferencia total del 5.6% más en el 2019 que en el 2018.

También se dio a conocer el número de cruceristas (divididos en Pasajeros y Tripulantes), que visitaron Cozumel durante el año 2019. Isla de Cozumel recibió la visita de 3,551,179 pasajeros y 1,221,132 tripulantes en ese año. Haciendo una comparación con el 2018 con un número de pasajeros de 3,832,474 y tripulantes de 1,238,137, reflejando una disminución de cruceristas de un 5.9% menos en el 2019.

Asimismo, en términos económicos, el año 2019 representó un aumento en la derrama económica en MMD para todo el Caribe Mexicano. Se obtuvo una derrama de 16,645.90 MMD y una disminución del 5.4%. Comparado con el año 2018 en la que se obtuvo una derrama de 15,786.72 MMD. Se ha tomado en cuenta el tipo de cambio del dólar americano de cada año: 19.22 (2018) y 19.26 (2019).

Para el municipio de Cozumel, durante el 2019 se tuvo una disminución en la derrama económica del 4.5% menos, recibiendo 1,238.79 MMD a diferencia del 2018 que fue de 1,296.87 MMD. Se ha tomado

en cuenta el tipo de cambio del dólar americano de cada año: 19.22 (2018) y 19.26 (2019). (SEDETUR, 2019, Indicadores Turísticos Enero – Diciembre 2019).

Información más reciente de la Secretaría de Turismo (SECTUR), en un estudio publicado sobre la actividad turista en México durante el 2019, da a conocer que Isla Cozumel es uno de los puertos con mayor arribo de visitantes a nivel nacional. Para el año 2018, se tuvo el arribo de 1,298 cruceros con 4,299,871 pasajeros llegando a la isla. Sin embargo, para el 2019 llegaron a Cozumel 1,366 cruceros tripulado por 4,569,853 visitantes. Significando un aumento de 5.2% en la cantidad de cruceros durante el 2019 comparado con el 2018. Lo cual incremento un 6.3% el número de pasajeros durante el 2019 a diferencia de 2018 (Subsecretaría de Planeación y Política Turística, Resultados de la Actividad Turística Diciembre 2019, pág. 23).

De la misma manera se documenta que el Aeropuerto Internacional de Cozumel, figura entre los aeropuertos con más afluencia de visitantes extranjeros a México. Recibiendo en el 2019 la cantidad de 178,634 pasajeros. Lo que en porcentajes significó una reducción de llegadas de un 12.6% menos de visitantes en comparación con el 2018, año en que tuvo el arribo de 204,282 pasajeros. (Subsecretaría de Planeación y Política Turística, Resultados de la Actividad Turística Diciembre 2019, pág. 16).

Los datos estadísticos comprueban que Cozumel es un destino muy visitado por los turistas. Comúnmente se realiza el turismo de sol y playa y de buceo, pero también posee áreas naturales protegidas para la práctica del ecoturismo y atractivos culturales como zonas arqueológicas dedicadas a la cultura maya. Lo que en conjunto hacen que Cozumel posea una gran variedad de servicios turísticos para ofrecer a sus visitantes. No obstante, ninguna persona está exenta de padecer alguna enfermedad o sufrir un accidente durante su visita en la isla. Tomando en consideración estos escenarios, Cozumel cuenta con hospitales públicos y privados capaces de responder ante tales imprevistos.

Al analizar estas circunstancias, se podría pensar que se realiza Turismo de Salud, ya que son turistas adquiriendo servicios de salud durante su visita en el destino. Ross (2001, citando en Gracia, 2016), explica que “el Turismo de Salud es la acción que se produce al momento en que las personas viajan desde su residencia habitual por razones de salud” (p. 162).

Como lo indica la definición, para ser considerado Turismo de Salud, los turistas deben de planear su viaje desde su lugar residencia hacia Isla Cozumel para recibir servicios de salud.

De acuerdo con la publicidad del caso en estudio, el Hospital AMERIMED Cozumel hace uso del “Turismo Médico” para ofrecer servicios a los pacientes no locales. El término Turismo Médico es una corriente que de acuerdo con diversos autores se divide el Turismo de Salud. Se entiende por Turismo Médico a “cuando las personas viajan para recibir tratamiento médico, lo cual suele incluir procesos de evaluación y diagnóstico, procesos quirúrgicos y/o de rehabilitación” (Sánchez, s.f., p. 5).

Sin embargo, con base en la observación, parece no tratarse de Turismo de Salud o Turismo Médico en cuanto a los servicios que el Hospital AMERIMED ofrece a sus pacientes nacionales e internacionales. Los pacientes llegan a las instalaciones del hospital tras sufrir un accidente o

enfermedad en el transcurso de su estadía en Cozumel y no por programar con antelación su visita para recibir los servicios particulares que requieren.

### 1.3 Objetivo(s)

#### Objetivo General

Conocer los servicios de Medicina Turística que ofrece el Hospital AMERIMED Cozumel.

#### Objetivos Específicos

1. Marco teórico - conceptual
2. Conocer los hospitales de Cozumel y los servicios que ofrecen.
3. Analizar los servicios que ofrece el H. AMERIMED.
4. Publicidad nacional e internacional del H. AMERIMED.
5. Certificaciones y Acreditaciones del H. AMERIMED

### 1.4 Justificación

La tendencia de las personas por viajar a diferentes destinos fuera de su lugar de procedencia debido a cuestiones de salud ha ido incrementado. Anualmente, alrededor de 7 millones de personas en el mundo viajan al extranjero en busca de servicios de salud. Generalmente buscan tecnología avanzada, enfoques médicos de vanguardia, atención de calidad y menores costos (ProMéxico, 2013, párr. 1).

Debido a estas nuevas motivaciones de viaje, los destinos turísticos han fijado la mirada en los servicios de salud, en virtud del potencial que poseen para atraer visitantes hacia sus destinos debido a la atención médica demandada. Por ende, pacientes y familiares hacen uso de los servicios y productos turísticos del lugar durante el tiempo que se reciban los servicios de salud y/o durante la recuperación del paciente.

De igual modo, el Turismo Médico y el Turismo de Bienestar, segmentos que conforman el Turismo de Salud, han sido motivo de desplazamiento de los visitantes a México. El trabajo realizado por ProMexico (2017, citado en Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C, 2018), informa que México ocupa el segundo lugar mundial en atención médica a extranjeros con 1.2 millones de pacientes, detrás de Tailandia, con 1.8 millones (p. 4). En el análisis de Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C (2018), se documenta que el Turismo Médico dejó en México 6000 millones de dólares, según *Euromonitos*. Además de que México se ha convertido en el principal destino turístico del *Wellness* en Latinoamérica, con un mercado valuado en 10.5 mil millones de dólares, cuatro veces más grande que el de Brasil, el segundo mercado de la región con un valor estimado en 2.5 mmd (p. 5).

Información más reciente publicados por la Secretaria de Turismo (SECTUR, 2018), informa que México es un destino que ofrece alternativas para las personas que buscan un turismo de salud, gracias a la calidad y costo de los servicios ofrecidos (p.10).

En México los destinos ubicados en la frontera ofrecen principalmente servicios de turismo médico, en cambio los destinos de sol y playa se caracterizan por ofrecer servicios enfocados a turismo de bienestar. El principal mercado para México en este rubro es Estados Unidos. De acuerdo con información del *World Travel Monitor* de *IPK International* de 2016, de los 716 mil estadounidenses que viajaron por motivos de salud, 419 mil lo hicieron a México. Nuestro país tiene el 58.5% de participación del mercado estadounidense por Turismo de Salud en América Latina, lo que nos posiciona como líderes de la región (p.11).

Como se puede constatar, las personas están interesadas en mantenerse sanos y mejorar su calidad de vida. Por lo tanto, buscan la mejor opción para tratarse alguna enfermedad o recuperar su bienestar.

Isla Cozumel, tiene recursos naturales que permiten a los visitantes estar en un ambiente de relajación y contacto con la naturaleza. En su mayoría este tipo de bienestar se ha dado con la tendencia de los Spas. No obstante, los visitantes que llegan la isla podrían sufrir de algún accidente o enfermedad durante su estancia y requerir de atención médica. Por tal motivo los hospitales como parte de los recursos con los que dispone Cozumel cumplen con la función de atender las urgencias que pudiera suscitarles a sus invitados.

## Capítulo 2. Revisión de la literatura

### Capítulo 2.1 Marco Teórico – Conceptual

#### 2.1.1 Turismo

Para entender con mayor claridad la definición de Turismo de Salud, se comenzará por comprender las palabras clave del concepto: Turismo y Salud.

Turismo:

La Organización Mundial de Turismo (OMT, s.f.), que es el organismo especializado de las Naciones Unidas (ONU), encargado de la promoción del turismo a nivel internacional, define al turismo como lo siguiente: Un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan *visitantes* (que pueden ser *turistas* o *excursionistas*; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un *gasto turístico* (párr.1).

En nuestro país, la secretaria encargada de fortalecer el desarrollo de la actividad turística es la Secretaria de Turismo (SECTUR, 2008). Esta misma refiere al turismo como: Las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, y otros motivos no relacionados con el ejercicio de una actividad remunerada en el lugar visitado (Glosario).

De igual modo, el Instituto Nacional de Estadística y Geografía de México, (INEGI, s.f.), explica que el turismo “es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual, normalmente por motivos de ocio” (Datos).

#### 2.1.2 Salud

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, s.f.), “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (párr. 1). Dicha definición propuesta por la OMS es utilizada por La Secretaria de Salud en México para definir el concepto de salud.

El autor López (2008), define a la salud como: La capacidad del individuo de mantener el funcionamiento de su cuerpo en buen estado. Lo elemental es que la persona sea capaz de llevar a cabo de manera independiente ciertas actividades básicas como levantarse, asearse, vestirse y alimentarse. Luego se agregan actividades como estudiar, trabajar, jugar y otras de carácter complejo (p. 3).

Leon y Berendson (1996) conceptualizan la salud de la siguiente manera: Un ser humano se encuentra sano cuando, además de sentirse bien física, mental y socialmente, sus estructuras corporales, procesos fisiológicos y comportamiento se mantienen dentro de los límites aceptados como normales para todos los otros seres humanos que comparten con él las mismas características y el mismo medio ambiente (párr. 11).

Tomando en consideración las definiciones recién presentadas, la unión de ambos conceptos dan como resultado el término “Turismo de Salud”.

Por lo que se entenderá como Turismo de Salud, al desplazamiento del individuo fuera de su lugar de residencia hacia el destino en el cual recibirá servicios en beneficio a su salud física y mental, previamente programado.

A continuación, se expondrá el tema en opinión de diferentes autores.

### 2.1.3 Turismo de Salud

En el año 2013, ProMéxico emitió una publicación dedicada al Turismo de Salud, en la que define al término como “el proceso de salir del país o estado de residencia para recibir tratamientos y cuidados en el extranjero” (p. 4).

El autor Gómez (2017), documenta que el Turismo de Salud se refiere a “las personas residentes en países desarrollados que buscan aplicarse tratamientos médicos en lugares donde, además de ofrecerles una buena opción de servicios de salud, les pueden brindar una amplia gama de servicios relacionados con el confort y el bienestar” (p. 52).

La Organización Mundial del Turismo y la Comisión Europea de Viajes (OMT y ETC, 2018) realizaron un estudio sobre el Turismo de Salud, en la que explican lo siguiente:

El Turismo de Salud abarca aquellos tipos de turismo que tienen como motivación principal la contribución a la salud física, mental y/o espiritual a través de actividades médicas y de bienestar que aumentan la capacidad de las personas para satisfacer sus propias necesidades y funcionar mejor como individuos en su entorno y sociedad. Aumentar la capacidad de los individuos para satisfacer sus propias necesidades y funcionar mejor como individuos en su entorno y sociedad. El turismo de salud es el término que engloba los subtipos: turismo de bienestar y turismo médico. El turismo de bienestar es un tipo de actividad turística que pretende mejorar y equilibrar todos los ámbitos principales de la vida humana, incluidos el físico, el mental, el emocional, el laboral, el intelectual y el espiritual. La motivación principal del turista de bienestar es realizar actividades preventivas, proactivas y de mejora del estilo de vida, como el fitness, la alimentación sana, la relajación, los mimos y los tratamientos curativos. El turismo médico es un tipo de actividad turística que implica el uso de recursos y servicios médicos curativos basados en la evidencia (tanto invasivos como no invasivos). Esto puede incluir el diagnóstico, el tratamiento, la cura, la prevención y la rehabilitación.

La empresa Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. (2019), analiza al Turismo de Salud en México en sus tres segmentos de servicios: Turismo Médico, Turismo *Wellness* y Turismo de Retiro. Menciona que, aunque pueden tener algunas intersecciones, los tres segmentos se basan en paradigmas distintos:

**Turismo Médico:** Énfasis en la cura, mediante medicina alópata. Los pacientes viajan a otro país, porque desean un tratamiento, cura o intervención quirúrgica de cualquier índole. El servicio es brindado por profesionales de la salud convencionales, como médicos, especialistas, enfermeras, etc. Los servicios pueden ser de diagnóstico, tratamiento médico o procedimientos invasivos.

**Turismo *Wellness*:** Énfasis en la promoción del bienestar y la prevención. Los turistas viajan dentro o fuera de su país, porque desean mantener o mejorar su salud e incrementar su sensación de bienestar en general. Los servicios son brindados por profesionales con distintos grados de cualificación y pueden tener o no certificaciones convencionales. Los servicios (spa, medicina alternativa, yoga) caen fuera del ámbito médico alópata.

**Turismo de Retiro:** Énfasis en el sentido de pertenencia a una comunidad y en la vida 2.0. Los retirados viajan fuera de su país, porque desean mantener o mejorar el nivel de la vida que tenían en su etapa productiva. Los servicios son brindados por profesionales con distintos grados de cualificación y pueden tener o no certificaciones convencionales dependiendo del segmento de retiro que atiendan (vida independiente, vida asistida, cuidados de la memoria y casa de cuidados). Los servicios dependen del segmento de mercado al que se desea atender (p.1).

#### 2.1.4 Turismo Médico

El Turismo Médico como lo argumente Todd (2012, citado en Martínez, 2016), usualmente se refiere a los desplazamientos que hacen las personas en busca de capacidades clínicas, de la infraestructura médica y de los costes del destino. Los turistas o viajeros médicos suelen buscar procedimientos electivos, así como cirugías especializadas complejas tales como reemplazo de articulaciones, cirugía cardíaca, procedimientos dentales, cirugía bariátrica y estética. Casi todos los tipos de cuidado de salud, incluyendo psiquiatría, adicciones, tratamientos de medicina alternativa e incluso de convalecencia se incluyen en el turismo médico (p. 87).

Autores como Arceo *et al.* (2012), definen lo siguiente: “El turista médico es básicamente un paciente que viaja fuera de su lugar de residencia para someterse a atención médica, cirugías o tratamientos —cosméticos o quirúrgicos—, motivado principalmente por el costo a lo que se suman algunos otros incentivos” (p. 16).

Arias *et al.* (2012), explican que “el concepto de Turismo Médico es más útil para distinguir la realización de determinadas intervenciones médicas y médicoquirúrgicas” (p. 74).

### 2.1.5 Turismo de Bienestar

El Turismo de Bienestar “se puede identificar como una subcategoría del turismo de salud porque es realizada por personas “sanas” quienes tienen como interés primordial preservar o promover su salud” (De la Hoz, 2016, p. 85).

En el Programa de Transformación Productiva de Colombia (2015, citado en De la Puente, 2015), expone que “El Turismo de Bienestar es de carácter holístico o viajes que las personas realizan para sentirse bien con su cuerpo, mente y espíritu cuyos tratamientos característicos son Shiatsu, yoga, meditación, Tai chi, Qi gong, tradiciones indígenas, retiros espirituales, entre otros” (Limitación conceptual del Turismo de Bienestar: Diferenciación del Turismo de Salud).

Erfurt-Cooper y Cooper (2009, citado en Pineda y Falla, 2017), definen al Turismo de Bienestar como “la suma de todas las relaciones y fenómenos resultantes de una estancia o visita por parte de personas cuya motivación principal es la preservación o mejora de su salud” (p. 110).

### 2.1.6 Medicina Turística

Conforme a la investigación realizada es poco la información referente a la Medicina Turística. El término es utilizado como sinónimo del Turismo de Salud o Turismo Médico por lo que no se han encontrado escritos oficiales en donde se mencione como único concepto en investigaciones de México. Sin embargo, en la búsqueda de datos referentes, países como España y Ecuador mencionan dicho concepto en investigaciones y blogs.

Un ejemplo de ellos es la Revista Española Medical Key Consulting (s.f), en donde se aclara que “La Medicina Turística se encarga de tratar a los turistas, en el país de destino de sus vacaciones, cuando sufren accidentes o enferman de forma inesperada” (párr. 6).

Por otro lado, la página web Saludiarío: El Medio para Médicos (2021), explica lo siguiente: La mayor parte de los ingresos económicos por motivos de turismo no vienen del turismo médico sino de la Medicina Turística (Ecuador). Esto se debe, a que la mayor parte de los destinos turísticos por excelencia exigen al extranjero contar con un seguro de viaje para poder ingresar a sus territorios. Estas pólizas de seguro se contratan exclusivamente para asistir a los viajeros en caso de que ocurra algún imprevisto en el transcurso del viaje. Mientras que las personas que buscan tratamientos específicos deben ahorrar y planificar sus presupuestos para poder costear sus gastos médicos. La Medicina Turística se encarga de tratar a turistas cuando sufren accidentes o enferman de forma súbita e inesperada, en el transcurso de un viaje vacacional o de negocios. (Medicina Turística).

La revista Dominicana Revista Médica (2019), explica que “La medicina turística se enfoca en brindar atención a los viajeros que, por una u otra circunstancia, se enferman o presentan una emergencia durante su estadía en otro país” (párr. 3).

En el trabajo presentado por la firma auditora Auren y la Fundación de Escuela de Organización Industrial de España (2013), afirman lo siguiente: Para que el turismo de salud tenga lugar, el motivo del viaje debe ser la búsqueda de servicios de salud. Los turistas o residentes internacionales que reciben servicios de salud en un país del cual no son ciudadanos pero que no se desplazaron por este motivo NO son considerados turistas de salud (p. 11).

Es importante mencionar que en esta cita no se hace referencia propiamente de “Medicina Turística”, pero se deja en claro que este tipo de atenciones no forman parte del Turismo de Salud. Dentro del mismo estudio en su primer capítulo, se habla del tema “El concepto negativo del turismo médico”, en el que se señalan una serie de puntos en las que el término “Turismo Médico” ha sido empleado acorde a su definición: La expresión “Turismo Médico” es tan utilizada como denostada por los profesionales de la salud, pues tradicionalmente se ha incluido a todo tipo de pacientes desplazados: Quien está de vacaciones y requiere asistencia de urgencia por enfermedad sobrevenida o accidente, quizá la situación más común, y cuya asistencia queda garantizada por la Tarjeta Sanitaria Europea (en el caso de los ciudadanos europeos), por compañías aseguradoras privadas con cobertura internacional y otras fórmulas de financiación (p.13).

En un estudio realizado en República Dominicana durante el 2017, se menciona el número de personas que fueron atendidas por términos de Medicina Turística: “se asistieron cerca de 65,000 pacientes internacionales por concepto de Medicina Turística, que comprende a todos aquellos turistas convencionales, que durante su estadía se le presentó una situación de urgencia o emergencia o consulta médica” (p. 51).

### **2.1.7 Seguros Gastos Médicos Mayores, Seguros de Viaje y Medicina Turística**

De acuerdo con lo mencionado en párrafos anteriores, los visitantes que requieren de atención médica durante su estancia son aquellos que sufren algún percance. A lo que es muy común recurrir al uso de Seguro de Gastos Médicos Mayores o Seguros de Viaje.

Como expresa la revista publicada por La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) (2019): Un Seguro de Gastos Médicos Mayores, como su nombre lo indica, en caso de que sufras algún accidente o enfermedad, la aseguradora cubre los gastos hospitalarios y médicos a cambio de una prima (costo del seguro). Un seguro de gastos médicos mayores abarca desde gastos de hospitalización, atención médica, intervenciones quirúrgicas, medicamentos y análisis clínicos, entre otros servicios profesionales. Esto dependerá de la compañía aseguradora y del plan que contrates (párr. 5).

De igual manera, La CONDUSEF (2019), refiere a los Seguros de Viaje como: Un contrato en el cual una compañía aseguradora cubre los gastos de posibles daños; los cuales pueden ser: una enfermedad, retraso del vuelo, robo o extravío de tu equipaje, entre otros. Las coberturas de asistencia en viaje no sólo brindan servicio médico, sino que ofrecen un conjunto de coberturas

pensadas para solucionar imprevistos e inconvenientes que te puedan sorprender durante el viaje (párr. 5).

En la opinión de Secretaria de Relaciones Exteriores, en su Guía de Viajero (2023): ¿Por qué es importante contratar un seguro? Si sufres un accidente o adquieres una enfermedad o condición que requiera atención médica (urgente o no) mientras te encuentras en el extranjero y no tienes seguro de viaje o de gastos médicos mayores con cobertura internacional, tendrás que cubrir los gastos que se generen con fondos propios. Esto puede ser un problema serio, ya que en muchas partes del mundo los costos de la atención médica pueden ser muy elevados. Ello significaría que además de sortear la situación médica, habrá que enfrentar la carga de hacer frente a responsabilidades financieras no planeadas. El gobierno de México no puede pagar cuentas de doctores u hospitales en el extranjero (párr. 2).

Adicional a la información dada, el autor Martínez-Chaves (2016), considera otros actores relacionados con las aseguradoras, las cuales son: a) *Third Party Administrators* (citado a partir de ahora como TPA): Son los intermediarios que conectan a las compañías de seguros, los asegurados y los proveedores de salud. Un TPA debe garantizar mejores servicios a los asegurados. Su función básica es la de ejercer como un intermediario entre el asegurador y el asegurado para facilitar el servicio en el momento de la hospitalización. b) *Insurance Brokers* o corredores de seguros: Son agentes de seguros independientes que trabajan con muchas compañías de seguros para encontrar las mejores pólizas, beneficios y opciones disponibles para sus clientes (Grupos de interés dentro del turismo médico y métodos de comercialización, párr. 11).

## Capítulo 2.2 Hospitales de Cozumel y sus servicios

A continuación, se darán a conocer los hospitales públicos y privados con los que dispone Cozumel y su relación con la Medicina Turística.

### 2.2.1 Hospitales Públicos

#### 2.2.1.1 Hospital General de Cozumel

Se encuentra ubicado en la calle 11 s/n entre 15 y 20, col. Andrés Quintana Roo, C.P. 77664 en Cozumel, Quintana Roo.

La historia acerca del hospital se presenta con la siguiente información obtenida en la página oficial: En el año 1975 se inaugura en Cozumel el Centro de Salud B con Hospitalización C, ubicado en la 11 Avenida Sur esquina con 20 de la Colonia Gonzalo Guerrero, con acceso principal en la Avenida 11; En sus inicios como Centro de Salud Urbano uno de los pocos hospitales híbridos que existían a nivel Nacional para la atención de partos, consulta, consulta dental, medicina preventiva, quirófano,

hospitalización, rayos X y mortuorio, solo contaba con un médico el Dr. William Sauri Gutiérrez quién también fungía como Director y una auxiliar de enfermería la cual había sido capacitada para curaciones e inyecciones, en el año 1977 debido a la necesidad de la comunidad de Pescadores que se descompresionaban se instaló la Cámara Hiperbárica para proporcionar servicio médico especializado en oxigenación hiperbárica. Debido al incremento de la población en 1990 se Construye el área de Urgencias y se reubica y mejora el Laboratorio Clínico, se convierte en Hospital General en el año de 1992.

Actualmente el Hospital cuenta con 30 camas censables de las cuales 2 son de aislamiento, 8 incubadoras y 2 cunas térmicas; a lo largo de la Historia del Hospital General de Cozumel han contribuido al desarrollo y crecimiento en atención médica, infraestructura y presencia en la población Cozumeleña.

Los servicios que ofrece el Hospital General son los siguientes:

- Urgencias
- Hospitalización
- Atención a Partos
- Rayos X
- Laboratorio
- Ultrasonido
- Cámara Hiperbárica
- Hemodiálisis
- Rehabilitación Física
- Mastografías
- Puesto de Sangrado

Entre las especialidades médicas se encuentran:

- Psicología
- Anestesia
- Cirugía General
- Consulta General
- Ginecología
- Medicina Interna
- Pediatría
- Epidemiología
- Nefrología
- Nutrición
- Odontología
- Terapia Física
- Traumatología y Ortopedia
- Medicina Hiperbárica

### *2.2.1.2 Clínica de Medicina Familiar Cozumel ISSSTE*

El Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) se ubica en la calle 1era. Sur con 6ta. Avenida S/N Col. Adolfo López Mateos, CP 77600 en Cozumel, Quintana Roo.

Los servicios que brinda la clínica se mencionan a continuación:

- Urgencias
- Hospitalización
- Quirófano
- Radiología

- Laboratorio
- Medicina Preventiva

Las especialidades que ofrecen son las siguientes:

- Pediatría
- Ginecología
- Medicina Interna
- Cirugía General
- Anestesiología
- Traumatología y Ortopedia
- Nutrición

### *2.2.1.3 Hospital General de Subzona Medicina Familiar N° 2 IMSS*

Se localiza en la 30 Av. Pedro Joaquín Coldwell, esquina con 11 Av. #600 Col. Independencia C.P. 77664 en Cozumel, Quintana Roo.

Como parte de su historia, se cita lo siguiente de la página oficial: El IMSS, es la Institución con mayor presencia en la atención a la salud y en la protección social de los mexicanos desde su fundación en 1943, para ello, combina la investigación y la práctica médica, con la administración de los recursos para el retiro de sus asegurados, para brindar tranquilidad y estabilidad a los trabajadores y sus familias, ante cualquiera de los riesgos especificados en la Ley del Seguro Social. Hoy en día, más de la mitad de la población mexicana, tiene algo que ver con el Instituto, hasta ahora, la más grande en su género en América Latina.

Misión:

La misión del IMSS es ser el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional, para todos los trabajadores y trabajadoras y sus familias.

Visión:

Por un México con más y mejor seguridad social.

Entre los servicios que proporciona se encuentran:

- Atención de urgencias
- Hospitalización
- Quirófano
- Laboratorio
- Radiología
- Medicina Preventiva
- Farmacia

Las especialidades médicas que dispone son las siguientes:

- Medicina Interna
- Otorrinolaringología
- Traumatología
- Ginecología
- Pediatría
- Cirugía general
- Psicología
- Nutrición

### 2.2.2 Los hospitales públicos y su relación con la Medicina Turística

Los hospitales públicos que brindan servicios de salud en Cozumel únicamente brindan asistencia a sus derechohabientes. Cuando una persona acude a estas unidades y no es derechohabiente, se le brinda algunos servicios, pero a un bajo costo. En el caso de extranjeros, no son recibidos ya que el personal no habla un segundo idioma para poder atenderlos. De manera que son referidos a los hospitales privados. Por lo que se concluye que los hospitales públicos no brindan servicios de Medicina Turística o bien del Turismo Médico.

### 2.2.3 Hospitales Privados

#### 2.2.3.1 Hospital Internacional

El Hospital Internacional se ubica en la calle 5 sur entre Av. Rafael E. Melgar y 5ª Av. sur CP. 77660 en Cozumel, Quintana Roo.

La información disponible en la página oficial menciona lo siguiente acerca del hospital:

El Hospital Internacional es proveedor de salud bien establecido con una sólida reputación de atención de alta calidad y satisfacción del paciente, fue la primera cámara de re-compresión de buzos en la isla, la cual se ha convertido en la insignia principal de Subaquatic Safety Services Recompression Chamber Network.

Entre los servicios que presta se encuentran los siguientes:

- Consulta con doctor
- Consulta a Domicilio
- Cardiología
- Odontología
- Nutrición
- Cirugía General
- Cirugía laparoscópica
- Fisioterapia Medicina Hiperbárica
- Cuidados Intensivos
- Urgencias
- Endoscopía
- Laboratorio
- Imagenología

Ofrece las siguientes especialidades médicas:

- Internista
- Traumatología y Ortopedia
- Cirugía Articular y Artroscopia
- Cirugía General
- Medico Radiólogo
- Anestesiólogo
- Terapia Respiratoria
- Nutrióloga
- Fisioterapeuta

- Certificaciones y Acreditaciones:

En la página oficial no mencionan certificaciones o acreditaciones nacionales e internacionales con las que posee.

- Aseguradoras:

Cozumel International Hospital acepta la mayoría de las pólizas de salud nacionales e internacionales además tiene oficina propia en E.U.A. para procesar seguros internacionales, con respuesta inmediata y sin costo adicional.

### *2.2.3.2 Hospital Médica San Miguel*

El Hospital Médica San Miguel se ubica en la calle 6 Norte #132 entre 5ª y 10ª avenida, Colonia Centro CP. 77600 en Cozumel, Quintana Roo.

De acuerdo con información publicada en la página oficial:

Médica San Miguel es un hospital privado en Cozumel que ofrece servicios médicos y cuenta con un equipo de médicos especialistas. Desde sus inicios, Medica San Miguel de Cozumel, ha sido la mejor opción en los servicios de atención y de diagnóstico médico para la comunidad local, así como para los turistas que visitan este destino.

Misión:

Brindar servicios de salud con calidad y seguridad para el paciente, ética profesional y calidez humana.

Visión:

Ser la mejor opción en la vida de nuestros pacientes en servicios médicos, hospitalarios y de diagnóstico, basados en un alto nivel profesional, ético y humano, a través de la vanguardia tecnológica y responsabilidad social.

Valores:

- Calidad humana
- Confianza
- Empatía
- Ética
- Honestidad
- Liderazgo
- Pasión
- Trabajo en equipo (Sinergia)
- Respeto
- Responsabilidad

Los servicios que ofrece son:

- Ambulancia Terrestre
- Hospitalización
- Cámara Hiperbárica
- Cuidados Intensivos
- Imagenología
- Laboratorio
- Quirófano
- Urgencias
- Hemodinamia
- Banco de sangre

Entre la gama de especialidades médicas que brinda a sus pacientes, se encuentran las siguientes:

- Terapia Celular
- Anestesiología
- Cardiología
- Cirugía General
- Dermatología
- Ginecología
- Hematología
- Medicina Hiperbárica
- Medicina Interna
- Odontología
- Oftalmología
- Ortopedia
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Urología
- Psicología

- Certificaciones y Acreditaciones:

La Clínica San Miguel se encuentra en proceso de certificación por el Consejo de Salubridad General. Certificación otorgada a establecimientos de atención médica en México.

- Aseguradoras:

El hospital cuenta con convenio con la mayoría de las aseguradoras nacionales e internacionales.

### 2.2.3.3 Centro Médico de Cozumel (CMC)

Centro Médico de Cozumel se localiza en Calle Primera Sur No. 101, entre 50 y 50 Av. Bis, CP. 77640 en Cozumel, Quintana Roo.

En la página oficial se cita lo siguiente:

Es en esta ciudad en la que nació Costamed en 1998 bajo el nombre de Centro Médico de Cozumel, y desde entonces reiteramos día a día nuestro compromiso de brindar la atención médica de la más

alta calidad tanto a sus residentes como a todos los turistas nacionales e internacionales que nos visitan diariamente.

#### Misión:

Somos una empresa comprometida en proveer servicios de salud de alta calidad, con un equipo profesional, cálido y humano, cuyo objetivo fundamental es preservar y restablecer el bienestar de nuestros pacientes.

#### Visión:

Ser una empresa líder en el ramo de salud reconocida por brindar productos y servicios de alta calidad mediante sistemas que la hacen consistente, con tecnología avanzada y un equipo humano ético y profesional, comprometido con servir al paciente, a la empresa y a su comunidad con énfasis en la seguridad del paciente.

#### Valores:

- Bienestar
- Calidad
- Compromiso
- Comunicación
- Consistencia
- Eficiencia
- Trabajo en equipo
- Innovación
- Integridad
- Profesionalismo

Centro Médico de Cozumel cuenta con los siguientes servicios:

- Unidad de Cuidados Intensivos
- Laboratorio
- Sala de Hemodinamia
- Imagenología y Rayos X
- Clínica del dolor
- Telemedicina
- Ambulancias
- Cámara Hiperbárica
- Costadental
- Sala de Endoscopia
- Convenios Empresariales
- Aseguradoras
- Métodos de Pago
- Guía del Paciente
- Guía del Visitante
- Paquetes de Maternidad
- Certificaciones Nacionales e Internacionales
- Líneas de Crucero y Navieras
- Médico en tu Hogar
- Costamed Seguro
- Jornadas de Salud

Las especialidades médicas que ofrece a sus usuarios son las siguientes:

- Anestesiología
- Angiología
- Cardiología
- Cirugía Cardiorácica
- Cirugía estética y de longevidad
- Cirugía General
- Cirugía Plástica, Estética y Reconstructiva
- Cirugía Bariátrica
- Dental

- Dermatología
- Endocrinología
- Fisioterapia y Rehabilitación
- Gastroenterología
- Ginecología y Obstetricia
- Hematología
- Medicina de Urgencias y Emergencias
- Medicina del Deporte
- Medicina Hiperbárica
- Medicina Interna-Crítica
- Nefrología
- Neurocirugía
- Nutrición
- Oftalmología
- Oncología
- Ortopedia y Traumatología
- Otorrinolaringología
- Pediatría
- Psicología
- Psiquiatría
- Radiología
- Reumatología
- Urología

❖ Turismo Médico:

Basándose en la información publicada en la página oficial, el CMC cuentan con un espacio dedicado al Turismo Médico. En el que se ofrece atención para procedimientos selectivos con descuentos y beneficios para el paciente.

- Certificaciones y Acreditaciones:

El Centro Médico actualmente se encuentra en proceso de recertificación por el Consejo Nacional de Salubridad General. Cuenta con el certificado por la Joint Commission International y la certificación otorgada por la Canadian Healthcare Council. Es miembro Platinum de The Florida-Caribbean Cruise Association y es socio del Consejo Mexicano de la Industria de Turismo Médico.

- Aseguradoras:

Grupo Médico Costamed acepta la mayoría de los seguros internacionales y nacionales para pagos directos, siempre y cuando el procedimiento sea aprobado y se reciba la carta garantía de pago antes del alta del paciente.

▪ Servicio a Pacientes.

El departamento de Servicio a Pacientes asiste con cada aspecto de su visita. Se especializan en trabajar con su aseguradora, compañía de asistencia o agente de reclamos en relación con la aprobación de la garantía de pago de los gastos de hospitalización (excluyendo los gastos personales). Asimismo, pueden tramitar virtualmente cualquier seguro internacional, ya que cuentan con el apoyo de una oficina de Cobranza Internacional, quienes acorde a la gestión de los seguros internacionales les dan el visto bueno para iniciar el proceso de cobertura, además de brindar asesoría para realizar los trámites necesarios.

#### 2.2.3.4 Hospital AMERIMED Cozumel Islamed

Por la naturaleza de este capítulo, se deben mencionar todos los hospitales privados que brindas sus servicios en la isla, por lo que se hablará de manera general sobre el hospital AMERIMED en este apartado.

El hospital AMERIMED Cozumel tiene su ubicación en la calle Adolfo Rosado Salas No 999 entre 85 av. y 85 av. Bis CP. 77670 en Cozumel, Quintana Roo.

De acuerdo con el contenido en la página oficial, se indica lo siguiente:

AMERIMED Islamed Cozumel es parte de una red de hospitales ubicada en los principales destinos turísticos de México que cuenta con más de 15 años de experiencia brindando atención médica.

En AMERIMED cada paciente tiene un valor agregado especial. Por ello contamos con el respaldo de un equipo bilingüe de especialistas en salud, con reconocida experiencia, pero sobre todo calidad humana.

El reconocimiento, tanto de la comunidad local como de los pacientes de otros países se fortalece con la innovación tecnológica y el profesionalismo médico de la institución.

Misión:

Proveer servicios médicos utilizando tecnología de vanguardia a través de personal médico y administrativo bilingüe y altamente calificado. Exceder las expectativas de nuestros pacientes con respeto irrestricto a sus derechos, así como con total apego a los más altos parámetros de calidad en servicios médicos. Privilegiar el espíritu emprendedor promoviendo un ambiente laboral único que genere valor para nuestros pacientes, proveedores y accionistas.

Visión:

Ser la cadena de hospitales preferida en México.

- Valores:
- Servicio Integridad
- Innovación
- Trabajo en equipo
- Pasión
- Calidad
- Interacción comunitaria
- Responsabilidad social

Entre los servicios que AMERIMED ofrece se encuentran los siguientes:

- Consulta con especialistas
- Imagenología
- Laboratorio
- Servicio de urgencias

- Hospitalización

- Certificaciones y Acreditaciones:

El hospital no cuenta con certificaciones y/o acreditaciones.

- Aseguradoras:

Se tiene convenio con la mayoría de las compañías de seguros nacionales e internacionales.

### 2.2.4 Servicio de ambulancias

El Subcentro C5 del municipio de Cozumel es el cargado de proporcionar el roll de las ambulancias que se encuentran al servicio de urgencias para la comunidad. Cuando existe una emergencia, se llama al 911 para reportar la urgencia y este envía a la ambulancia en turno hasta el domicilio que la solicita. Pueden suceder dos escenarios, en la que la ambulancia del hospital en turno lo lleve a su propia unidad o en la que el paciente o un representante de él, indique que deba ser llevado al hospital de su preferencia. Cuando la urgencia es código azul (pacientes en paro cardio-respiratorio), el paciente debe ser llevado al hospital más cercano al percance para su atención inmediata.

### 2.2.5 Hospitales privados y su relación con la Medicina Turística

Los hospitales privados de Cozumel están capacitados para ofrecer servicio a los pacientes locales, así como también se encuentran preparados para atender las urgencias médicas que pudieran ocurrirles a los visitantes que llegan a la isla. Este es un factor común que comparten cada uno de ellos, la preparación enfocada hacia este mercado.

Todo el personal administrativo y médico además de hablar español también dominan el idioma inglés, el cual es el idioma de mayor habla de los pacientes extranjero que solicitan servicios de salud durante su estadía en Cozumel. Cabe mencionar que es un requisito de trabajo para toda persona que desee formar parte de equipo administrativo o médico de los hospitales privados. En la mayoría de dichos establecimientos solicitan un mínimo del 50% del dominio del idioma inglés y se añade un plus al saber algún otro idioma como el francés o portugués. Esto con el fin de tener una comunicación clara y fluida sobre temas administrativos, financieros y médicos con los pacientes. Cuando el servicio es hacia pacientes que no hablan el idioma inglés o francés, los hospitales cuentan el contacto de traductores que los apoyan en la traducción con los pacientes para poder continuar con la atención sin limitantes.

El personal administrativo de los hospitales privados se encuentra informado sobre los procedimientos de atención de seguros de gastos médicos nacionales e internacionales y de seguros de viaje. Debido a que la gran mayoría de los pacientes cuentan con dichos seguros los cuales les cubren totalmente, parcialmente o por reembolso según sea el caso, las urgencias médicas que pudieran presentarse durante sus viajes.

Es importante mencionar que los hospitales tienen conocimiento de los códigos Current Procedural Terminology (CPT). Son códigos para facturar procedimientos ambulatorios y de consultorio que se emplean internacionalmente para realizar cargos en las cuentas de los hospitales. Además de brindar un lenguaje uniforme para codificar los servicios y procedimientos médicos para gestión administrativa de sus seguros.

El papel de los seguros es importante para el paciente y para el hospital ya que garantiza el pago de la atención del paciente.

Todos los hospitales poseen la facultad de atender a los visitantes de la isla, sin embargo, hay hospitales que se especializan o cuentan equipos para atender específicamente cierto tipo de pacientes como lo son los buzos. En el caso de cruceristas los hospitales se afilian a organización o adquieren acreditaciones y certificados que les permitan destacar sobre la competencia y sea la opción elegida por los cruceros para referir a sus pasajeros o tripulantes.

Por lo tanto, se concluye que los hospitales privados de Cozumel dirigen sus esfuerzos para descarta en sus servicios de salud, así como su empeño en posicionar a Cozumel como un destino de atención médica de calidad a sus visitantes.

Al seguir rigurosamente el concepto de Turismo Médico algunos hospitales cuentan con departamentos para atención a pacientes foráneos que deseen agendar citas para servicios médicos en su unidad. Debido a lo cual se entiende que el Turismo Médico si se realiza en Cozumel.

Con relación a la Medicina Turística, se tiene lugar en virtud de que se atienden las urgencias médicas en todos los hospitales privados y se gestiona el proceso de seguros médicos y de viajero, como lo sugiere la literatura.

## **Capítulo 2.3 Servicio del Hospital AMERIMED Cozumel Islamed**

### **2.3.1 Historia**

El grupo hospitalario AMERIMED, tiene sus orígenes hace veinte años después de recibir la visita de un médico estadounidense junto a empresarios mexicanos al destino turístico de los Cabos, Bajo California, México.

Durante su visita, se identificó la necesidad de crear centros de atención médica integral para ofrecer soluciones de salud de alta complejidad y avanzada tecnología a pacientes nacionales e internacional en alguno de los principales destinos turísticos de México. Dichos centros de atención brindarían sus servicios concordados a los lineamientos de atención hospitalaria establecidos en los Estados Unidos de Norteamérica, especializados en el Turismo Médico, bajo el cumplimiento de las normas y leyes mexicanas.

En el año de 1996 se inauguró el primer hospital en Puerto Vallarta, Jalisco. El segundo hospital abrió sus puertas en el año 2000 en la ciudad Cancún, Q.Roo. En el año 2001 el tercer hospital se inaugura en Cabo San Lucas y en el 2008 inicia funciones el cuarto hospital en San José del Cabo ambos en el estado de Baja California Sur.

Desde sus inicios, los hospitales AMERIMED han brindado servicios a todas las líneas de cruceros que visitan los destinos y principales puertos de desembarcos, por lo que en el año 2014 se pone en marcha el quinto hospital en Cozumel, Q. Roo. Así como una clínica adjunta especializada y autorizada por parte de la FCCA (The Florida-Caribbean Cruise Association) en atención y expedición de certificados médicos a tripulantes de las diferentes navieras.

En el año 2015 los accionistas de los hospitales AMERIMED deciden vender los nosocomios ubicados en los Cabos y Puerto Vallarta, a la cadena Española de hospitales Hospiten. Con la intención de enfocar todo su potencial de crecimiento en la Riviera Maya, fundando en el año 2018 el Hospital AMERIMED en la ciudad de Playa del Carmen, Q. Roo. Tulum y Mahahual son los siguientes proyectos de crecimiento. (S. González, comunicación personal, 3 de diciembre de 2020)

AMERIMED Cozumel en la actualidad, es un hospital privado reconocido por la comunidad local por su excelente servicio y beneficios para la sociedad. Además de ofrecer atención médica de calidad a los visitantes que recibe la isla.

### 2.3.2 Servicios y especialidades que ofrece

La cartera de servicios y especialidades del hospital ha aumentado en los últimos años.

Los servicios que AMERIMED ofrece son los siguientes:

- Unidad de urgencias 24/7
- Unidad de cuidados intensivos
- Hospitalización
- Imagenología: Tomografía, Resonancia magnética, Rayos X, Ultrasonido.
- Unidad de cuidados coronarios
- Salas hemodinamia
- Servicios quirúrgicos
- Medicina de especialidad
- Clínicas de atención multidisciplinarias
- Check – up

Otros servicios que brindan son:

- Staff administrativo y personal bilingüe
- Cortesía transporte desde/hasta el hospital/puerto para miembros de la tripulación y pasajeros.
- Servicio de ambulancia aérea
- Terapia física

El hospital cuenta con los mejores especialistas altamente calificados y la mejor tecnología de vanguardia e instalaciones para el cuidado de sus pacientes.

Entre las especialidades con las que cuentan se mencionan a continuación:

- Especialidades quirúrgicas:
- Cirugía Cardiovascular
- Cirugía Estética
- Cirugía Oftálmica
- Cirugía Oncológica
- Cirugía Otorrinolaringológica
- Cirugía Pediátrica
- Cirugía Plástica y Reconstructiva
- Ginecología y Obstetricia
- Neurocirugía
- Ortopedia y Traumatología
- Cirugía General
- Cirugía de rodilla
- Anestesiología

Especialidades médicas:

- Cardiología Intervencionista
- Odontología
- Gineco-Obstetricia
- Medicina Interna
- Neonatología
- Neurología
- Nutrición
- Oftalmología
- Pediatría
- Cirugía General
- Otorrinolaringología
- Urología
- Gastroenterología
- Angiología y cirugía vascular
- Traumatología y Ortopedia pediátrica
- Alergología

✓ Seguros:

Amerimed Islamed Cozumel tiene convenios con una extensa red de aseguradoras nacionales e internacionales. El personal de atención y coordinación es bilingüe y proporciona la asistencia e información necesaria para apoyar en todo momento al paciente con los trámites de pago directo o reembolso según sea el caso.

Se menciona seguidamente algunas de las aseguradoras con convenio:

- Allianz Global
- Assist Card
- AXA ASSISTANCE Internacional
- AXA ASSISTANCE México
- AXA Seguros
- Blue Cross Blue Shield
- Bupa
- Choice Net
- Cigna
- Europ Assistance
- Geo Blue
- Global Excel
- Grupo Nacional Provincial
- Inter Mutuelles Assistance
- Mapfre
- Metlife
- Mediaccess
- México Asistencia
- HDI
- Quálitas Compañía de Seguros
- Seguros Atlas
- SOS International
- Universal Assistance
- Zurich
- CHUBB
- United Healthcare

- Blue Cross. Blue Shield.
- FALCK
- Desjardins Insurance
- Sura
- Seguros Monterrey
- INBURSA Seguros
- PAN AMERICAN LIFE INSURANCE GROUP

### 2.3.3 Servicio de Cruceros

#### 2.3.3.1. Servicio a tripulantes

Hospitales AMERIMED goza con más de veinte años de experiencia en ofrecer atención médica a visitantes que viajan en cruceros.

Están afiliados a la Florida-Caribbean Cruise Association (FCCA), de la cual son miembros Platinum. Esta membresía les brinda beneficios al tener relaciones cercanas con los directores ejecutivos, presidentes y ejecutivos de la línea de miembros de la FCCA que deciden qué productos se venden a bordo y dónde hacen escala los barcos.

Los hospitales AMERIMED de Cozumel y Cancún son los únicos hospitales que cuentan con médicos certificados por las navieras Carnival Cruise Lines, Royal Caribbean Cruises y Norwegian Cruise Line. Son médicos autorizados para brindar certificados médicos a las personas que ingresan a trabajar con ellos y a los colaboradores que deban renovar su certificado médico cuando estos ya están por vencer. Con el fin de comprobar que los tripulantes cuentan con buena salud para fungir en sus labores. Se les denomina PEMES (Pre Employment Medical Examination) y REMES (Re Employment Medical Examination) a estos pacientes. AMERIMED Cozumel es el único hospital que realiza las certificaciones y cuenta con dos médicos certificados.

El proceso para programar citas para certificación es el siguiente:

La persona debe ponerse en contacto con el hospital para agendar la cita por medio de una llamada telefónica o por correo electrónico que se encuentra en la página oficial. La solicitud se canaliza con el asistente del Coordinador de Cruceros, quien se encarga de verificar la disponibilidad para poder atenderlo. Se le informa al interesado la fecha y hora de su atención vía correo electrónico por parte del asistente. Un día antes de la llegada del paciente o pacientes, el asistente del Coordinador envía un correo electrónico dirigido a todos los departamentos involucrados en la atención (Depto. De Admisiones, Laboratorio e Imagenología), para comunicar el número de personas que se programaron para el día siguiente. Con el fin de que cada depto. esté preparado para brindar el servicio. El paciente es atendido en la fecha y hora de su programación al presentarse en el hospital. Posteriormente se le realizan estudios (laboratorios y rayos x) previos a su consulta. Después se le brinda la valoración con los resultados de sus estudios por parte del médico certificado quien es el Coordinador de Cruceros. Si el paciente se encuentra bien de salud, se le otorga el certificado médico firmado por el doctor que lo atendió (puede ser el Coordinador o el segundo médico certificado) y con

el sello del hospital. Cuando existe alguna anomalía en los resultados o durante la evaluación del paciente, entonces se le proporciona indicaciones para el tratamiento adecuado y resolver las irregularidades. Al finalizar dicho tratamiento, el paciente presenta los resultados de su mejoría y es evaluado nuevamente por el médico. El doctor dictamina si se entrega el certificado médico o no, con base en los resultados. Cada solicitante debe pagar por su certificado.

Asimismo, el hospital ofrece a los miembros de la tripulación consultas con médicos especialistas, valoración de urgencias, estudios de laboratorio y estudios de imagen. Los tripulantes son atendidos primeramente en el centro médico que se encuentra dentro del crucero. Sin embargo, cuando no cuenta con la capacidad o con el especialista adecuado para valorar al tripulante, el centro médico se pone en contacto con el Coordinador de Cruceros para pedir información sobre la disponibilidad del especialista o del servicio que se solicita. El hospital le brinda una respuesta positiva o negativa al centro médico. Al confirmarse el servicio, se solicita una Hoja de Referencia también conocida como Referral Letter y VoBo, que garantiza la cobertura de la atención del tripulante. Con un día de anticipación, el asistente del Coordinador envía un correo electrónico a las áreas involucradas para informarles el número de tripulantes que serán atendidos, así como el nombre del tripulante, la naviera de la que proviene y el tipo de servicio que recibirá. Se atiende al paciente en la fecha y hora programadas al embarcar el crucero en la isla. El tripulante se dirige al hospital y se regresa al crucero por sus propios medios. En ocasiones, los Agentes de Puerto son los encargados de transportar a los tripulantes. Cuando el tripulante debe ser trasladado por ambulancia hacia el hospital, ya que su condición lo amerita, es recogido desde el muelle donde se encuentra atracado el barco y es trasladado hacia la unidad.

Los miembros de la tripulación también tienen la opción de agendar cita con especialistas o el servicio que requieran de manera personal y el pago es efectuado directamente por tripulante.

Si ocurriera una situación de urgencia en la que la vida del tripulante corre peligro, se desembarca en el puerto más cercano a su ruta. En estos casos, cuando el próximo arribo es en Cozumel, se notifica al hospital sobre la situación del paciente para poder atenderlo lo más pronto posible.

En estas circunstancias el paciente es atendido hasta que se encuentre estable. Si antes de la salida del crucero y el paciente ya se ha recuperado y su vida no corre peligro y pueda llevar un tratamiento ambulatorio, se regresa al barco. En caso de que no, se desembarca al tripulante y concluye todo su tratamiento en el hospital hasta su alta. Después se refiere a un hotel indicado por el crucero para su reposo hasta recibir indicación para reincorporarse a sus labores.

### *2.3.3.2 Servicio a pasajeros*

Para los pasajeros que necesiten de atención médica, ocurre la misma situación que con los tripulantes, son atendidos previamente en el centro médico. Al necesitar otro tipo de atención con la que el centro médico no cuenta, se solicita el apoyo del hospital para atender al pasajero. Una vez confirmada la atención, se le informa al paciente el día y la hora para ser atendido. De la misma manera un día antes de la llegada del pasajero o pasajeros, el asistente del Coordinador envía un

correo electrónico dirigido a los departamentos involucrados en la atención (Depto. De Admisiones, Laboratorio, Imagenología, Farmacia), para comunicar el número pasajeros que se atenderán para el día siguiente, así como el nombre del paciente, la naviera de la que proviene y el tipo de servicio que recibirá. Con el fin de que cada depto. esté preparado para brindar la atención. Al arribar a Cozumel, el paciente se dirige por sus propios medios hacia el hospital. Al presentarse en la unidad se le brinda la atención requerida. Todos los servicios son cubiertos por el propio pasajero. Al finalizar la consulta o el servicio, el paciente se dirige nuevamente al crucero por sus propios medios.

Si ocurre una situación de urgencia en la que la vida del pasajero corre peligro, se desembarca en el puerto más cercano a su ruta. En estos casos cuando el próximo arribo es en Cozumel, se notifica al hospital sobre la situación del paciente para poder atenderlo lo más pronto posible. En estas circunstancias el paciente debe ser atendido hasta que se encuentra estable. Después de esto pueden ocurrir dos escenarios: Si el pasajero se encuentra estable antes de la hora de salida del crucero donde viaja, puede regresar al barco bajo un tratamiento ambulatorio. Por el contrario, si el paciente no se recupera antes de ese tiempo o su estado es delicado y puede empeorar con su regreso al barco, entonces debe ser desembarcado. Si el pasajero cuenta con el poder adquisitivo o con seguro médico o de viaje que cubra la atención hasta su alta por mejoría, se mantiene hospitalizado hasta ese momento y por sus propios medios se regresa a su país. Cuando el paciente no tiene la capacidad de tratarse en el hospital tiene la opción de firmar una alta voluntaria y retirarse por sus propios medios y volver a su lugar de origen. Sin embargo, cuando la condición del paciente no le permite desplazarse como desea y requiere de ambulancia para regresar a su país y continuar su tratamiento en dicho lugar o en el hospital que cumpa con lo necesario para su atención próximo a su residencia, el paciente gestiona su traslado en ambulancia área (F. Tamayo, comunicación personal, 7 de diciembre de 2020).

#### 2.3.4 Atención de urgencias

El hospital AMERIMED Cozumel, brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año sin excepción. El personal administrativo y medico se encuentra capacitado para atender urgencias médicas en todo momento. Los médicos del hospital cuentan con la especialidad de medicina de urgencias, por lo que las primeras atenciones son cubiertas completamente por urgenciólogos.

El paciente solicita la atención llegando al lugar por la entrada principal o por la entrada de urgencias. El paciente que requiere atención inmediata sin ambulancia pasa al área de urgencias para tomarle signos vitales y posteriormente pasar a la consulta. En caso de llegar por medio de ambulancia, enseguida se traslada al área para tomarle los signos vitales. Si el paciente va acompañado de un familiar o tercer responsable, se le solicita información personal del paciente como nombre completo y fecha de nacimiento para poder registrarlo y abrirle un expediente clínico y administrativo. Como parte del procedimiento de registro, se pregunta si cuenta con alguno seguro médico. Se puede tener una respuesta afirmativa o negativa. Es importante dar a conocer al paciente que debe estar hospitalizado para poder abrí caso con su seguro, las atenciones ambulatorias son bajo reembolso.

Es decir, el paciente paga la cuenta del hospital, se le entregan las notas médicas y estudios adicionales para que el paciente pueda comprobar el gasto y su seguro poder devolverle el dinero. Además, se le solicita una garantía de pago inicial. En la que se hace una retención o venta directa en tarjeta de crédito por el monto solicitado. Cuando es en efectivo, se mantiene en resguardo.

Durante la atención, el doctor debe tener total comunicación con el departamento de Admisiones para notificarle de los servicios adicionales que requiere el paciente. Estos estudios pueden ser de laboratorio, imagen o administrarle medicamento los cuales generan un cargo extra. El depto. de Admisiones verifica el precio de cada uno de los servicios e informa al paciente o familiar sobre los costos para pedir la autorización para realizarlos. Si el paciente está de acuerdo se hacen los estudios solicitados, pasando al paciente al área correspondiente del servicio. Después se regresa al área de urgencias para esperar los resultados y el doctor pueda continuar con su atención. Cuando el paciente requiere de medicamentos es canalizado para proporcionarle la dosis indicada. Si el paciente presenta mejoría, es dado de alta. El departamento de enfermería da aviso al depto. de Admisiones para preparar la cuenta del paciente y poder realizar el cobro. Posteriormente se le presenta la cuenta al paciente, en la que puede observar los cargos e insumos que se utilizaron durante su atención. La cuenta se presenta en pesos o en dólares, según lo solicite el paciente. El paciente realiza el pago, se le entrega una receta para sus medicamentos y se retira del hospital por sus propios medios.

Cuando el paciente necesita de hospitalización, se le informa al paciente sobre la situación por parte del personal médico como del área de Admisiones. El personal de Admisión pide autorización para poder proceder con el traslado del paciente de urgencias a hospital. Informándole que se requiere de una extensión de garantía de pago mientras se le notifica a su aseguradora sobre la situación (en caso de contar con seguro). Si el paciente se encuentra de acuerdo, se cobra la garantía, y se inicia el trámite con la aseguradora y el traslado a hospital. Se manda los registros médicos que se tiene hasta ese momento del paciente para informar sobre su estado de salud y los tratamientos que requiere. En cuanto se tiene una respuesta por parte del seguro, se le informa al paciente o familiar los términos de pago (cobertura total, parcial o por reembolso). Cuando el seguro se hace responsable, diariamente se le envía estados de cuenta actualizados y notas médicas para dar seguimiento al caso. Cuando el paciente concluye con su tratamiento es dado de alta y se le notifica a la aseguradora. La aseguradora manda la carta final con la cobertura del monto o en caso de ser parcial o reembolso, se le presenta un estado de cuenta al paciente en la que se le enseñan los cargos que deben ser cubiertos por el mismo. Finalmente, el paciente se retira del hospital.

Hay situaciones en las que el paciente debe tener un tratamiento de recuperación largo y ha expresado su deseo de tratarse en otro lugar fuera de la isla. Solicitando así su traslado por medio de ambulancia área. También se suceden casos cuando el seguro no cubre la atención, deba ser cubierto por el paciente y este no cuente con los medios para solventarla además de que no se pueda regresar en un vuelo comercial. En ambos casos, es por medios propios la gestión de la ambulancia área.

Como se ha mencionado, el hospital AMERIMED Cozumel, tiene convenio con diferentes aseguradoras con las que ha trabajado durante muchos años. Hay aseguradoras que se comunican con el hospital para preguntar por disponibilidad de servicios médicos para sus clientes antes de ser enviados hacia el hospital y asegurar su atención, así como el pago de esta. Posteriormente envían vía correo electrónico la carta garantía del pago por la atención de urgencia. De la misma manera, hay aseguradoras que únicamente envía la carta de garantía para el servicio de urgencia sin comunican vía telefónica solo por correo electrónico. Cualquiera que sea la forma de comunicación, la aseguradora con antelación a información el nombre y el tipo de cobertura de su asegurado, por lo que el personal de la unidad se encuentra a la espera de atender al paciente en el momento que se presente en el hospital. Al llegar el paciente, se le pide identificarse para comprobar que sea la persona asegurada y brindarle los servicios. Este tipo de aseguradoras únicamente cubre el tratamiento para manejar la urgencia.

En cualquiera de los casos en la que el seguro se haga responsable del pago de la atención de sus asegurados, el resto de los trámites es directamente con el hospital y la aseguradora.

La misma situación ocurre cuando son pacientes accidentados en vehículos motorizados. Algunas rentadoras de vehículos cuenta con seguros que tienen convenio con el hospital. Así como pacientes que sufren algún percance en centros recreativos de la isla. En estos casos, el reverenciador se hace cargo de la cuenta de sus clientes. También se atienden a pacientes referidos por restaurantes o en hoteles convenidos en las que la persona ha presenta síntomas de malestar o tenido algún accidente dentro de sus instalaciones.

### 2.3.5 Turismo Médico

De acuerdo con información disponible en la página oficial del Grupo Hospitales AMERIMED, se cita lo siguiente acerca de Turismo Médico:

Siendo la primera organización especializada en Turismo Médico en el país, acorde con los lineamientos de atención hospitalaria establecidos por los Estados Unidos de América, somos su mejor opción al momento de elegir servicios médicos y hospitalarios para el cuidado de su salud. Nuestro grupo está integrado por una red de hospitales ubicados en los principales destinos turísticos de México: Cancún, Cozumel y próximamente Playa del Carmen.

En Amerimed lo más importante es su salud, por ello el costo de los procedimientos es significativamente más bajo que en otros países como en Estados Unidos de América, Canadá o Europa; siendo en ocasiones hasta un 70% más económicos y con la seguridad de recibir la mejor atención médica en instalaciones en primer nivel.

Amerimed es hoy en día una organización con amplia experiencia en turismo de salud en México, esto acorde con los lineamientos de calidad y seguridad en la atención hospitalaria establecidos por organismos nacionales e internacionales.

Pese a lo descrito anteriormente y señalando que la página oficial de AMERIMED Cozumel no cuenta un apartado con respecto a Turismo Médico o Turismo de Salud, el hospital no recibe Turismo Médico. Debido a que no se cuenta con habitaciones similares a habitaciones de un hotel. Estas modificaciones significarían un gasto para el hospital además de que el Turismo Médico implica muchas especialidades y servicios pre-hospitalarios con los que el hospital no dispone. Se tiene una participación en congresos de Turismo Médico y se es socio del Consejo Mexicano de la Industria de Turismo Médico, sin embargo, se emplea para resaltar la presencia de la marca (S. González, comunicación personal, 04 de 12 de 2020).

### 2.3.6 Medicina Turística

Como se ha expuesto en capítulos anteriores, la Medicina Turística es la atención médica que se les brinda a los visitantes cuando sufren un accidente o padecen de alguna enfermedad durante su estadía en el destino que visitan. En el hospital AMERIMED Cozumel son atendidos este tipo de pacientes. Se reciben personas que han sufrido accidentes durante sus recorridos por la isla en vehículos motorizados y son trasladados hacia el hospital por medio de ambulancia. Del mismo modo, se brinda atención a personas que se encuentran haciendo uso de restaurantes, centros recreativos u hoteles, que tienen convenio con el hospital y son referidos hacia él cuando han sufrido un accidente dentro de sus instalaciones o presentado algún síntoma de malestar y necesitan ser valorados por un médico. Dichos pacientes hacen uso de sus seguros de gastos médicos o de seguro de viaje para ocuparse de estos casos. Por lo que la Medicina Turística si se lleva a cabo en el Hospital AMERIMED Cozumel.

Es importante resaltar el criterio de la persona encargada de la administración de la unidad, ya que también declara que el hospital AMERIMED Cozumel cuenta con servicios de Medicina Turística, pero haciendo referencia a que el hospital brinda atención médica a personas fuera de sus instalaciones. Es decir, se brindan consultas con un médico de staff para valorar a los pacientes dándoles un tratamiento a seguir sin referirlo al hospital para su atención. Sucede en el caso de las consultas a domicilio a hoteles con convenio (S. González, comunicación personal, 04 de 12 de 2020).

---

## Capítulo 2.4 Publicidad Nacional e Internacional del Hospital AMERIMED

### 2.4.1 Publicidad Nacional

El principal instrumento de publicidad nacional es el internet. La red de hospitales AMERIMED cuenta con su propio sitio web, así como en cada una de las unidades hospitalarias. Por lo que el sitio web del Hospital AMERIMED Cozumel es utilizado para la difusión de sus servicios al público nacional. El sitio es de fácil acceso y cuenta con una pestaña de contacto para que el usuario pueda comunicarse de manera directa con el hospital.

De la misma manera, las redes sociales han sido una valiosa herramienta publicitaria debido a la gran popularidad con la que cuentan hoy en día. El hospital posee su propia cuenta de Facebook e Instagram en la que eventualmente realizan publicaciones sobre los servicios, promociones y ofertas.

La publicidad exterior es otro medio por el cual el hospital logra llegar a público nacional a través espectaculares en áreas turísticas.

### 2.4.2 Publicidad Internacional

Del mismo modo que la publicidad nacional, el hospital AMERIMED Cozumel hace uso de su sitio web para promocionar sus servicios médicos y hospitalarios a nivel internacional. Dentro del sitio se encuentra la opción de cambiar el idioma de español a inglés. Esto con la finalidad que el público internacional que entienda el idioma sea capaz de comprender de manera clara la información que se le brinda en el sitio.

También a través de convenios con empresas turísticas como restaurantes, hoteles, centros recreativos y tours, se crea difusión de los servicios que ofrece el hospital.

Los mapas turísticos son una gran ayuda para dar a conocer el nombre del hospital hacia los visitantes extranjeros. La ubicación del hospital, así como los números de contacto aparecen en los mapas turísticos de Cozumel.

El hospital hace uso de los mismos medios de publicidad exterior para el público nacional e internacional al utilizar espectaculares en áreas turísticas, como el que se encuentra ubicado actualmente sobre la transitada Carretera Playa de Carmen, en la ciudad de Playa del Carmen, Q. Roo.

## Capítulo 2.5 Certificaciones y Acreditaciones del Hospital AMERIMED

El tema de las certificaciones y acreditaciones es un tema del cual todas las instituciones de que brindan servicios de salud deben considerar para el beneficio de los pacientes y sus proveedores.

Conforme a lo publicado por Herrera, *et al* (2015): La Certificación de los Hospitales es actualmente de suma importancia en México, siendo un requisito que deben ejecutar todos los establecimientos de atención médica para demostrar que cumplen con los estándares necesarios para brindar servicios con buena calidad en la atención médica y seguridad de los pacientes, elevando así su nivel de competitividad internacional (p. 13).

Dentro de la literatura, se menciona la importancia de las acreditaciones y certificaciones que deben poseer las empresas dedicadas al Turismo de Salud para atraer pacientes extranjeros.

En el escrito publicado por Gómez (2017), menciona cinco razones por las cuales una persona puede decidir realizarse un tratamiento por fuera de su país. Entre dichos motivos se encuentran las certificaciones internacionales que tiene los médicos tratantes y de las instituciones, que generan confianza en el viajero (p.57).

Del mismo modo, Jagyasi (2010, citado en Martínez, 2016), argumenta que “las acreditaciones permiten generar un vínculo de confianza entre el proveedor de servicios de salud y el potencial paciente internacional” (p. 141).

De acuerdo a González (2015): Las instituciones de salud , preferidas por los pacientes son aquellas que cuentan con acreditación y reconocimiento de instituciones internacionales como Joint Commission International (JCI), Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organization (JCAHO) o la International Organization for Standardization (ISO), organismos de Estados Unidos que acreditan, la dedicación y la excelencia en el servicio y para lograrlo se requiere de una gran inversión en infraestructura, tecnología, recursos humanos calificado y diseño de procesos (p. 33).

En Latinoamérica, las acreditaciones y certificaciones significan una ventaja sobre sus competidores inmediatos. Países como Costa Rica cuenta con dos hospitales acreditados por la Joint Commission International (JCI). Al igual que Brasil con 13 hospitales y servicios de salud acreditados por la JCI y Colombia con tres instituciones con el sello de calidad JCI al 2016 (Causado *et al*, 2016, p. 312).

Los Hospitales AMERIMED, cuenta con acreditaciones y certificaciones en cada una de sus unidades médicas. En el caso del Hospital AMERIMED Cozumel, se mencionó a continuación.

## 2.5.1 Certificaciones

### 2.5.1.1 Certificaciones Nacionales

El hospital no cuenta con certificaciones nacionales.

### 2.5.1.2 Certificaciones Internacionales

El hospital no cuenta con certificaciones internacionales.

## 2.5.2 Acreditaciones

### 2.5.2.1 Acreditaciones Nacionales

El hospital no cuenta con acreditaciones nacionales.

### 2.5.2.2 Acreditaciones Internacionales

El hospital AMERIMED Cozumel se encuentra en proceso para obtener la acreditación otorgada por la Canadian Healthcare Council, la cual acredita con los más altos estándares de seguridad del paciente.

Canadian Healthcare Council, es una organización especializada en certificación de instituciones de atención médica y profesionales de la salud. Los estándares internacionales y mejores prácticas proveen a organizaciones con la información que necesitan para buscar y mantener una alta seguridad del paciente y un alto desempeño (Canadian Healthcare Council, 2015, párr. 1).

El proceso de acreditación consiste en cuatro etapas. El hospital dio comienzo a la primera en el año 2016. La segunda etapa se desarrolló en el 2018 y la tercera etapa dará inicio en el año 2021.

## Capítulo 3. Hipótesis o preguntas de investigación

Por lo tanto, la hipótesis que se plantea es la siguiente: El hospital AMERIMED Cozumel provee servicios de Medicina Turística.

El objetivo de este trabajo es conocer los servicios de salud que se les brinda a las corrientes turísticas que son atendidas en el Hospital AMERIMED Cozumel.

San Miguel de Cozumel como también se le conoce a la isla de Cozumel, ofrece a sus habitantes y visitantes atención médica pública y privada. Si bien, las instituciones públicas en México son dirigidas a la población en general o a miembros afiliados como derecho por ser empleados asalariados, brindan atención gratuita o a muy bajo costo. Entre las Instituciones de Salud pública en Cozumel se encuentran el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y el Hospital General de Cozumel. Por otro parte, las instituciones privadas están enfocadas a personas con capacidad de pago por los servicios prestados, por lo que establecimientos de salud privados con los que cuenta la isla son el Hospital AMERIMED Cozumel Islamed, el Hospital Medica San Miguel, Cozumel International Hospital y el Centro Médico de Cozumel.

Los tipos de visitantes que hace uso de los servicios médicos en Cozumel se pueden dividir de la siguiente manera:

- Cruceristas.
- Turistas de pernocta (haciendo uso de algún tipo de alojamiento).
- Buzos.
- Turismo receptivo a través de Tour operadoras. Ejemplo, empresas como Aviomar o Explora.
- Clientes de empresas dedicadas a servicios turísticos (centros recreativos, restaurantes y retadoras de vehículos motorizados).

El tipo de visitante que requiere de atención médica lo hace sin solicitarla previo a su viaje, es decir, hace uso de los servicios de salud cuando tiene la necesidad de dicha asistencia. El motivo puede ser por algún síntoma de enfermedad preexistente o adquirida durante su estancia. En algún accidente ocurrido en su lugar de hospedaje o en la realización de alguna actividad turística. Las empresas turísticas refirieren a sus clientes a hospitales privados para brindarles los servicios médicos necesarios o el visitante puede dirigirse a uno hospital por sus propios medios para su atención.

En los últimos años la motivación de las personas por desplazarse desde su lugar de origen a otro se ha ido ampliado. Sin hacer a un lado al turismo convencional, los turistas van en búsqueda de lugares libres de contaminación lumínica para la práctica del turismo astronómico o se encuentran interesados en visitar destinos turísticos inteligentes.

---

Gracias a su diversidad paisajística, cultural y gastronómica, México se ha vuelto un país que cautiva a una gran cantidad de visitantes alrededor del mundo. Prueba de ello son los estudios realizados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2019), los cuales informan que la llegada de turistas internacionales durante enero 2019 fue de 3.5 millones, superior en 143 mil turistas al observado en enero de 2018 y equivalente a un incremento de 4.3%. Lo que significa que el ingreso de divisas por concepto de viajeros internacionales ascendió a 2 mil 289 millones de dólares, lo que representa un incremento de 17.7% con respecto a enero de 2018 (p.6).

Las causas del desplazamiento de los visitantes a nuestro país son variadas, y las empresas dedicadas al turismo reconocen estos nuevos intereses y adaptan sus productos y servicios a ellos. Un ejemplo de esto es el concepto de Turismo de Salud.

---

## Capítulo 4. Diseño de la investigación

Para el desarrollo de esta investigación, se utilizó el método cualitativo. Se recabó información con base en la literatura existente en fuentes electrónicas como tesis académicas, revistas, artículos científicos y páginas web para definir conceptos tales como: Turismo, salud, turismo de salud, turismo médico, turismo de bienestar y medicina turística.

Posteriormente se da a conocer cuántos y cuáles son los hospitales con los que cuenta la Isla de Cozumel y los servicios que ofrecen, recolectando dicha información por medio de páginas oficiales en la web y folletos físicos. Hospitales públicos (3): Hospital General de Cozumel, Clínica de Medicina Familiar Cozumel ISSSTE e IMSS Hospital General de Subzona Medicina Familiar N°2. Hospitales privados (4): Hospital AMERIMED Cozumel Islamed, Centro Médico de Cozumel, Cozumel International Hospital y Clínica San Miguel.

Más adelante realiza un análisis completo sobre el hospital AMERIMED Cozumel Islamed, presentado información reunida a través de entrevistas al personal de la unidad médica, recorridos por las instalaciones, folletos y consultando su manual de procedimientos.

Seguidamente se comentará sobre la publicidad a nivel nacional e internacional con la que hace uso el hospital mediante entrevistas al personal encargado de la publicidad de la unidad.

Finalmente se explicará la importancia de las certificaciones y acreditaciones en instituciones de salud, así como cuantos y cuales posee el hospital AMERIMED Cozumel con la ayuda de entrevistas al personal encargado del departamento de Calidad del hospital.

## Capítulo 5. Conclusiones

Al recopilar toda la información sobre el término Turismo de Salud y su clasificación, el término es entendible de forma general sin embargo no todos los autores derivan el concepto de la misma forma. Cada autor crea sus propias definiciones de acuerdo con su ideología. Puesto que el término Medicina Turística no forma parte de los conceptos de Turismo de Salud utilizados por OMT. Tampoco es un término manejado por la SECTUR o la SEDETUR, los cuales lo toman como sinónimo de Turismo Médico. Es claro que, por definición, los servicios de salud que son brindados a consecuencia de un accidente o enfermedad ocurridos durante los viajes no encajan dentro del concepto de Turismo de Salud por lo que, a modo de conclusión, se propone conceptualizar el término Medicina Turística como un derivado del Turismo de Salud.

Al incluir este nuevo concepto derivado del Turismo de Salud, se abre la posibilidad a los hospitales AMERIMED, de dirigirse sus servicios hacia una nueva forma de promoción turística. Igualmente se da apertura a que los demás hospitales de Cozumel tengan una orientación al momento de categorizar sus servicios para los turistas que buscan este tipo de turismo.

Lo expuesto en el trabajo de investigación, se comprueba la hipótesis planteada: el Hospital AMERIMED Cozumel brinda servicios de Medicina Turística. Siguiendo el término presentado por los países de España y Costa Rica, el hospital se encuentra capacitado para brindar atención de urgencias y presta sus servicios durante todo el año, las veinticuatro horas del día a las personas que visitan Cozumel. El personal médico, especialidades y enfermería, socorren las emergencias médicas de tiene los visitantes durante su estadía en la isla y que solicitan atención al hospital o son referidos hacia él. Todo paciente es recibido y atendido en estos casos por médicos urgenciólogos. Asimismo, los servicios de imagenología y laboratorio clínico permanecen activos para el momento que se requiera. El equipo e instalaciones necesarias para el servicio de urgencias además de la calidad y eficiencia cuentan con señalamientos en inglés y español para orientar e informar a los pacientes que hagan uso de ellas.

El personal administrativo y de salud de AMERIMED, comprenden que es una situación compleja, puesto que sufrir un percance o enfermedad es un evento trágico para cualquier persona sin embargo se convierte en evento más infortunado cuando la persona se encuentra lejos de casa o de su familia y donde frecuentemente se habla un idioma diferente al suyo. En el cual se añade la expectativa sobre el trato que recibirán. Por ello, todos los colaboradores demuestran empatía ante este tipo de pacientes y la situación por la que atraviesan. En la mayoría de las ocasiones se admiten a pacientes que hablan el idioma inglés, por lo que el ser totalmente claro al hablar con ellos y hablar el mismo idioma, favorece la atención médica que se les brinda y los trámites administrativos que conlleva el servicio.

Aunque en las definiciones no se mencionan, los pacientes que son atendidos en el hospital generalmente hacen uso de seguros de viaje o seguro de gastos médicos. El personal administrativo

entiende y domina los procesos de aseguradoras nacionales e internacionales para la garantizar la cobertura total o parcial de la atención daba a sus pacientes.

Añadiendo a la conclusión, el encargado administrativo ha confirmado la hipótesis al afirmar que el hospital AMERIMED brinda servicios de Medicina Turística, al ofrecer consultas a domicilio a pacientes hospedados en hoteles convenidos sin necesidad de ser hacer uso de las instalaciones del hospital.

Idiomas adicionales al español, capacitación para el manejo de urgencias, equipos de vanguardia y conocimiento en temas de seguros, son requisitos esenciales de los hospitales privados para prestar servicios de salud de excelencia y calidad a los visitantes de la isla de Cozumel.

## Referencias

1. American Medical Association. (s.f.). *CPT*. <https://www.ama-assn.org/amaone/cpt-current-procedural-terminology>
2. Arceo Real, C., Greig, M. A. y Cabral Araiza, J. (2012). *México un Destino de Clase Mundial para el Turismo Medico. Realidad y Prospectiva*. <http://www.cuc.udg.mx/sites/default/files/publicaciones/2012%20-%20M%C3%A9xico%20un%20destino%20de%20clase%20mundial%20para%20el%20turismo%20m%C3%A9dico.pdf>
3. Arias Aragonés, F. J., Caraballo Payares, A. M., y Matos Navas, R. E. (2012). El turismo de salud: conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global. *Clío América*, 6(11), 72-98. <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/clioamerica/article/view/440/419>
4. Auren y Fundación Escuela de Organización Industrial. (2013). *Turismo de Salud en España*. [https://turismo.gob.es/es-ES/Servicios/Documents/turismo\\_salud\\_espana.pdf](https://turismo.gob.es/es-ES/Servicios/Documents/turismo_salud_espana.pdf)
5. Canadian Healthcare Council. (2015). *Quiénes somos*. <http://canadianhealthcare.ca/index.php/es/nosotros>
6. Causado Rodríguez E., Mojica Cueto A. y Charris Fontanilla A. (2018). Clúster de turismo de salud en Colombia: referentes para la competitividad. *Duazary*, 15(3), 307-323. <http://dx.doi.org/10.21676/2389783X.2423>
7. Centro Médico de Cozumel. (s.f.). *Nosotros*. <https://www.costamed.com.mx>
8. Condusef. (2018, Diciembre). Mejor Viaje Seguro. *La Revista Proteja de Dinero*. <https://revista.condusef.gob.mx/2018/12/mejor-viaja-seguro/>
9. Condusef. (2019, Julio). Seguro de Gastos Médicos Mayores. *La Revista Proteja su Dinero*. <https://revista.condusef.gob.mx/2019/07/seguro-degastos-medicos-mayores/>
10. De la Hoz Correa, A. (2016). Análisis de los determinantes de la predisposición a visitar un destino de turismo de bienestar: Tipologías del turista potencial. *Tourism & Management Studies*, 12(2), 84-95. <http://www.scielo.mec.pt/pdf/tms/v12n2/v12n2a10.pdf>
11. Deloitte Center for Health Solutions. (2008). *Medical Tourism Consumers in Search of Value*. <https://www.globalwellnesssummit.com/wp-content/uploads/Industry-Research/Americas/2008-deloitte-medical-tourismconsumers.pdf>
12. De la Puente Pacheco, M. A. (2015): Turismo de bienestar: limitación conceptual y posicionamiento internacional. *Revista Turydes: Turismo y Desarrollo*, (19). <http://www.eumed.net/rev/turydes/19/spa.html>
13. Florida-Caribbean Cruise Association. (s.f.). *Sobre la FCCA*. <https://www.fcca.com/>
14. Forbes Staff. (2018). Top 10: destinos mexicanos favoritos de los viajeros Premium. *Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/forbes-life/top-10destinos-mexicanos-favoritos-de-los-viajeros-premium/>
15. Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. (2018). *Turismo Medico y Turismo de*

- Bienestar. Más allá de la sala de espera.* (2018).  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/bienesraices/2018/Turismo-medico-y-de-bienestar-2018.PDF>
16. Galaz, Yamazaki, Ruiz Urquiza, S.C. (2019). *Oportunidades de Mercado y Perspectivas del Turismo de Salud en México.*  
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/bienesraices/2019/Turismo-de-Salud-en-Mexico.pdf>
17. Gómez García, C. A. (2017). Turismo en salud: ¿una forma de medicalización de la sociedad? *Revista Lasallista de Investigación*, 14(2), 51-64.  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=69553551006>
18. González Mendoza, J. A. y Fonseca Vigoya, M. S. (2016). Cadena de Valor Turismo de Salud del Área Metropolitana de Cúcuta. *Respuestas*, 21(1),  
 28-44. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/respuestas/article/view/632/636>
19. Herrera Huerta, E. V., Pacheco Ramón, L. A., Escutia Gutiérrez, R., García Montalvo, E. A., Bulás Mendoza, M. y López López, J. G. (2015). Certificación de Hospitales en México: Estándares Internacionales. *Revista Médica de Costa Rica*, 9 (1), 12-19.  
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/medica/article/view/19625/19711>
20. Hospital Amerimed Cozumel. (2015). *Nosotros.*  
<https://www.amerimedcozumel.com/acerca-de-nosotros>
21. Hospital General de Cozumel. (2016). *Conócenos.*  
<http://www.salud.groo.gob.mx/portal/hospitales/cozumel/>
22. Hospital Internacional de Cozumel. (2020). *Conócenos.*  
<https://hospitalcozumel.com/home.html#>
23. Hospital Médica San Miguel. (2018). *Inicio.* <https://www.hospitalmsm.com>
24. Hospitales Amerimed. (s.f.). *Home.* <https://amerimedhospitals.com/>
25. Instituto Mexicano del Seguro Social. (s.f.). *Conoce al IMSS.* <http://www.imss.gob.mx/>
26. Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (s.f.). *Datos.* <https://www.inegi.org.mx/temas/turismo/>
27. León Barua, R. y Berendson Seminario, R. (1996). Medicina Teórica: Definición de la Salud. *Revista Médica Herediana*, 7(3).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1018-130X1996000300001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X1996000300001)
28. Llorente, M. P. (s.f) ¿Es lo mismo hablar de Turismo Médico que de Turismo de Salud? *Medical Key Consulting.*  
<https://medicalkeyconsulting.com/medicina-turistica-versus-turismo-medico/>
29. López Cervantes, M., Espericueta Romero, V., García González, X., García Aranda, J. A., Herrera Saint-Leu, P. M., Ortiz de la Huerta Martínez Parente, D., Irizar Rojas, J. A., Lara Cantú, M. A., Lisker Yourkowitzky, R., López Mohedano, N. A., Montes de Oca Zavala, V., Natera Rey, G., Negrete López T.E., Pedernera Astegiano, E., Romo Medrano Mora, K. E., Ruiz Ruisánchez, A., Chávez Lara, V., Zenteno Galindo, E. y Zúñiga Sánchez, R. M. (2008).

- Salud y enfermedad. *Conocimientos Fundamentales de Ciencias de la Salud* (pp. 2-3). Pearson Educación, México.  
<http://www.conocimientosfundamentales.unam.mx/vol1/csalud/pdfs/interior.pdf>
30. Martínez Almanza, M. T. (2016). *Desarrollo de un destino de turismo médico en el contexto de la frontera México- Estados Unidos: el caso de Ciudad Juárez, Chihuahua, México*.  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/395949/tmtm1de1.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
31. Martínez Chaves, D. (2016). Turismo Médico: Generalidades para su comprensión integral. *Turismo y Sociedad*, 19, 137-161.  
<http://dx.doi.org/10.18601/01207555.n19.08>
32. Mateo, J. (2019) ¿Es lo mismo turismo médico que medicina turística? *Revista Médica*. <https://revistamedica.do/es-lo-mismo-turismo-medico-quemedicina-turistica/>
33. México. Secretaría de Turismo. Subsecretaría de Planeación y Política Turística. (2019). *Resultados de la Actividad Turística: Diciembre 2019*.  
[Detalle \(sectur.gob.mx\)](http://detalle.sectur.gob.mx)
34. Organización Mundial de la Salud. (s.f.). *Preguntas frecuentes*. <https://www.who.int/es/about/who-we-are/frequently-asked-questions>
35. Organización Mundial del Turismo. (s.f.). *Glosario de Términos de Turismo*.  
<https://www.unwto.org/es/glosario-terminos-turisticos>
36. Pineda Escobar, M. A. & Falla Villa, P. L. (2017). Turismo termal como opción de turismo de bienestar en Colombia: un estudio exploratorio. *Equidad & Desarrollo*, (27), 105-124. <https://ciencia.lasalle.edu.co/eq/vol1/iss27/3/>
37. ProMéxico. (2013). *Turismo de salud*.  
[https://embamex.sre.gob.mx/canada/images/2013/turismo de salud esp.pdf](https://embamex.sre.gob.mx/canada/images/2013/turismo_de_salud_esp.pdf)
38. ProMexico comparte. (2013). *México: Un País Líder en Turismo Médico*.  
<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/66633/boletin-promexico comparte-21.pdf>
39. Russa, L. (2019). *Estudio y Diagnostico del Turismo de Salud y Bienestar de Republica Dominicana*. <https://adtusalud.org/wp-content/uploads/2019/05/Estudio-y-Diagn%C3%B3stico-del-Turismo-de-Salud-y-Bienestar-en-Rep%C3%BAblica-Dominicana.pdf>
40. Saludiaro: El Medio para Médicos. (2021). *¿Cuál es la diferencia entre turismo médico y medicina turística?* <https://www.saludiaro.com/cual-es-ladiferencia-entre-turismo-medico-y-medicina-turistica/>
41. Sánchez Bergara, S. (s.f.) *Turismo Médico y de Bienestar: Contexto Global y Perspectivas para México como país de interés*.  
[http://www.aept.org/archivos/documentos/ostelea informe\\_medico.pdf](http://www.aept.org/archivos/documentos/ostelea_informe_medico.pdf)
42. Secretaría de Relaciones Exteriores (20 de enero 2023). *Recomendaciones de viaje - Seguro de viaje*. <https://www.gob.mx/sre/documentos/seguro-deviaje?state=published>
43. Secretaría de Salud. (s.f.). *Glosario de Términos Aplicados a Seguridad del Paciente*.  
<https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/29530/seguridadPaciente>

[05.pdf](#)

44. Secretaría de Turismo. (s.f.). *Glosario*.  
<https://www.datatur.sectur.gob.mx/SitePages/Glosario.aspx>
45. Secretaria de Turismo. (2017). *Indicadores Turísticos Enero - Diciembre 2017*.  
<https://sedeturqroo.gob.mx/ARCHIVOS/indicadores/IndicadoresTur-Diciembre2017.pdf>
46. Secretaria de Turismo. (2018). *Indicadores Turísticos Enero - Diciembre 2018*. [Indicador-Tur-Dic-2018.pdf \(sedeturqroo.gob.mx\)](#)
47. Secretaria de Turismo. (2019). *Indicadores Turísticos Enero - Diciembre 2019*.  
[Indicador-Tur-Dic-2019 actualizado.pdf \(sedeturqroo.gob.mx\)](#)
48. Secretaria de Turismo (2018). *Visión Global del Turismo a México*.  
<https://www.datatur.sectur.gob.mx/Documentos%20compartidos/VisionGlobalTurismoAMexAbr2018.pdf>
49. World Tourism Organization and European Travel Commission. (2018). *Exploring Health Tourism – Executive Summary*.  
<https://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284420308>

## Anexos

### Anexo 1.

#### Cronograma

Actividades	Diciembre 2019	Agosto 2020	Septiembre 2020	Octubre 2020	Noviembre 2020	Diciembre 2020
Protocolo						
Presentación del Protocolo						
Desarrollo del Marco Teórico – Conceptual						
Recolección de Información Hospitales						

Recolección de Información Hospital AMERIMED Cozumel						
Análisis de Resultados						
Conclusiones						
Revisión de Ortografía						
Revisión de Citas y Referencias						

