

# Turismo médico en el pacífico mexicano.

## El caso de la clínica oceánica en Mazatlán, México

*Medical tourism in the Mexican Pacific. The case of the oceanic clinic in Mazatlán, Mexico*

 Silvestre Flores Gamboa. Doctor en Gestión del Turismo, Universidad Autónoma de Occidente. [silvestre.flores@uadeo.mx](mailto:silvestre.flores@uadeo.mx)

 Regina del Carmen Huerta Rodríguez. Maestra en Ciencias para el Desarrollo, Sustentabilidad y Turismo, Universidad Autónoma de Nayarit. Doctorado en Gestión del Turismo en la Universidad Autónoma de Occidente. [regina.huerta@live.com.mx](mailto:regina.huerta@live.com.mx)

 Juan Pablo Mariño Jiménez. Doctor en Gestión del Turismo, [jupamarino@uan.edu.co](mailto:jupamarino@uan.edu.co)

 Giselle Viviana Pinochet Sánchez. Doctora en Ciencia Aplicada. [Gpinochet@uan.edu.co](mailto:Gpinochet@uan.edu.co)

Received/Recibido: 02/28/2021 Accepted/Aceptado: 03/15/2021 Published/Publicado: 08/10/2021 DOI: <http://doi.org/10.5281/zenodo.5450545>

### Resumen

El turismo de salud en su vertiente médica ha cobrado un interés especial en las tendencias en el mercado de los viajes y el turismo. Objetivo: establecer la relación existente entre un destino turístico mexicano y una empresa privada que ofrece servicios de salud con más de 25 años de presencia en él. Metodología: Se desarrollaron técnicas de investigación documental y de campo bajo un enfoque de investigación de corte cualitativo utilizando para ello la entrevista semiestructurada. Resultados: Las personas que acuden a la clínica hacen el viaje por motivos de salud y no como turistas como se expresa en gran parte de la literatura sobre turismo médico. Conclusiones: La clínica bajo estudio opera desvinculada de las autoridades turísticas, se oferta en el destino como centro de rehabilitación, se sugiere concebir el fenómeno como “viajes con motivos de salud”, en lugar de turismo de salud, médico o de bienestar.

**Palabras clave:** Turismo de salud, Turistas médicos, Turismo quirúrgico.

502

### Introducción

La oferta turística de México va de la mano de las características naturales y socioculturales de cada región, aunque los centros de playa registran mayor dinamismo al tener el setenta por ciento de ocupación hotelera por encima de las grandes ciudades o destinos fronterizos<sup>1</sup>, aunque informes argumentan la oportunidad para captar los beneficios económicos del turismo de salud debido a su cercanía con Estados Unidos, uno de los países con mayor gasto en salud<sup>2</sup>. De hecho, un gran número de norteamericanos sin seguro médico visitan clínicas de México y de otras naciones latinoamericanas<sup>3</sup>, ya que los procedimientos médicos en ellas practicados tienen un costo más bajo que los ofertados en su propia nación<sup>4,5</sup>, siendo una práctica con tendencia al aumento<sup>6</sup>.

Por otra parte, los limitados seguros médicos, son una barrera para muchos residentes inmigrantes quienes, por su estatus

### Abstract

Health tourism in its medical aspect has taken a special interest in trends in the travel and tourism market. Objective: to establish the existing relationship between a Mexican tourist destination and a private company that offers health services with more than 25 years of presence in it. Methodology: Documentary and field research techniques were developed under a qualitative research approach using the semi-structured interview. Results: People who come to the clinic make the trip for health reasons and not as tourists, as expressed in much of the literature on medical tourism. Conclusions: The clinic under study operates detached from the tourist authorities, it is offered in the destination as a rehabilitation center, it is suggested to conceive the phenomenon as “trips for health reasons”, instead of health, medical or wellness tourism.

**Keywords:** Health Tourism, Medical tourists, Surgical tourism

migratorio irregular, presentan más problemas para acceder a instituciones de salud<sup>4</sup>. Por ello, las ciudades mexicanas fronterizas tienen una ventaja comparativa importante respecto a otras ciudades y destinos del interior, pues diversos negocios y grupos hospitalarios se instalan en la frontera para “establecer clínicas ambulatorias, y prácticas odontológicas, así como farmacias para atender al público estadounidense”<sup>6</sup>. Dicho potencial permitiría operar un clúster de turismo de salud como nueva alternativa de crecimiento regional organizado entre diversos actores<sup>7</sup>.

Pese a ser el principal destino turístico del estado de Sinaloa, sobre Mazatlán no existen estudios científicos o académicos que permitan conocer el nivel de desarrollo del segmento de turismo de salud o algunas de sus variantes; sólo algunas notas periodísticas que señalan la importancia de promover y explotar

el segmento mediante algunos hospitales y clínicas con servicios médicos especializados. Por ello, resulta pertinente evaluar el potencial que tiene el puerto de Mazatlán en lo que respecta al turismo de salud, visto a la luz de las empresas locales interesadas en explotar este mercado. En ese sentido, el presente estudio se compromete a establecer la manera en que las empresas del sector de salud y bienestar pueden beneficiarse con la imagen, atractivos y la planta turística de Mazatlán, siguiendo el modelo desarrollado por la Clínica Residencial Oceánica.

La salud y el turismo. Un acercamiento general sobre una relación indisoluble.

La característica polisémica del turismo de salud ha hecho que se planteen diferentes orígenes históricos, definiciones, clasificaciones y enfoques de estudio. Sin pretender establecer un debate en este sentido, es claro que este tipo de viajes fue vinculado inicialmente como una actividad en la que la salud del viajero era tratada mediante el uso de los recursos naturales presentes en el destino (baños de lodo, aguas termales, balnearios, entre otros). Así, el turismo de salud fue definido desde la década de los setentas del pasado siglo XX por el precursor de la Organización Mundial del Turismo (OMT), es decir, por la Unión Internacional de Organizaciones Turísticas, como la "provisión de instalaciones de salud utilizando los recursos naturales de un país, en particular el agua y el clima"<sup>8</sup>.

Los viajes con propósitos de salud, aprovechando el modelo capitalista de la economía fueron extendiéndose hacia otros campos y prácticas, en la que el factor monetario incidía en gran medida para tomar una decisión de viaje. Así lo establece Fernández<sup>9</sup>, cuando describe como una agencia de viajes neoyorquina llamada Star Travel promovió y vendió paquetes hacia otras zonas fuera de Estados Unidos durante la segunda mitad de la década de los setentas en el siglo XX. Al transitar el viajero en su práctica de buscar la salud ya no sólo a través de tratamientos naturales, sino también mediante intervenciones médicas y/o quirúrgicas, las primeras definiciones estaban siendo rebasadas por esta nueva realidad. Ante ello, diversos autores han diseñado esquematizaciones para describir de una forma más clara lo que es turismo de salud, provocando que éste en última instancia sea un concepto más amplio y holístico, véase por ejemplo a De La Hoz<sup>10</sup>, Arias, et al.,<sup>5</sup>.

A partir de la primera década del siglo XXI, se representa al turista de salud como aquella persona que visita un destino para recibir un tratamiento quirúrgico, o bien para visitar un spa con el único fin de liberar la tensión laboral<sup>5-3</sup>. A pesar de las diferentes propuestas de clasificación, lo más aceptado es que el turismo de salud se divida y se conciba en dos modalidades: el turismo de bienestar y el turismo médico<sup>10-5</sup>. De esta manera, en la práctica del turismo de Bienestar, si bien el viajero no manifiesta dolencias físicas, se busca una mejoría integral en su salud, como parte de una acción preventiva, incorporándose a él "elementos del estilo de vida, elementos físicos y mentales, espirituales y las relaciones con sí mismo, con otros y con el ambiente"<sup>10</sup>.

En lo que respecta al turismo médico, definido como "el traslado de un paciente de su país de origen a otro país para atender su salud por cuestiones de costo, de una atención médica de

calidad igual o superior a la que recibe en su propio país, por la rapidez en la accesibilidad a los servicios médicos, o el nivel de tecnología médica"<sup>6</sup>, hace alusión a viajes para tratar alguna dolencia física o se someterse a cirugía bajo la supervisión de doctores en un hospital o centro médico. Por consecuencia, factores relacionados con el servicio y la calidad mediante tratamientos de primera clase y la infraestructura de salud altamente avanzada presente en los destinos a visitar, es la razón principal para concentrarse en la promoción de este tipo de turismo en regiones como Asia<sup>11</sup>.

Entre las ventajas al hacer un viaje por salud están el nivel de accesibilidad por el bajo costo en procedimientos médicos, recibir asistencia sanitaria de calidad, servicio inmediato, amplia gama de servicios de transporte y hospedaje en el destino, entre otros<sup>3</sup>. Es un negocio de magnitudes internacionales relativamente emergente, que aumenta gradualmente su importancia al capitalizar la infraestructura turística presente en el destino, por lo que no se necesita invertir mucho en apoyar el turismo médico<sup>11</sup>. Tan solo a finales de la primera década del siglo XXI se identificaron 63 empresas dedicadas a facilitar viajes médicos al extranjero para residentes de Estados Unidos<sup>12</sup>.

## Materiales y método

En alusión a los métodos e instrumentos utilizados para llevar a cabo la recolección de datos y cumplir así con los objetivos del estudio, éstos están fundados en técnicas de investigación documental y de campo bajo un enfoque de investigación de corte cualitativo. En el caso de la primera y con la finalidad de conformar el marco teórico del trabajo, se procedió a revisar la literatura disponible acerca del turismo de salud, y sus dos principales segmentos, el turismo médico y de bienestar.

En lo que corresponde al trabajo de campo realizado en la clínica residencial Oceánica, ubicada frente al mar hacia el norte del puerto turístico de Mazatlán Sinaloa, se diseñó y aplicó una guía de entrevista. Dicho instrumento fue semiestructurado, ya que se usó una guía de 11 preguntas prediseñadas, así como nueve más que se añadieron conforme se desarrollaba la conversación. Dicha guía se constituyó con el fin de establecer la relación existente entre del destino Mazatlán con la oferta del segmento turismo de salud a través de Oceánica, como institución emblemática de la ciudad y con experiencia en el ramo, además de conocer un perfil muy general del tipo de mercado y consumidores que tienen.

El tipo de preguntas incorporadas a la guía de entrevista fueron de opinión y de conocimientos. Se aplicaron dos instrumentos durante la primera quincena del mes de enero de 2020 en un restaurant de la localidad, ya que dentro de la clínica no se tiene permitido este tipo de actividades aludiendo a la privacidad que se maneja entre los internados y sus familiares o amigos y con una diferencia de una hora entre cada una de ellas para evitar que las respuestas pudieran ser repetitivas entre los trabajadores de la institución, mismos que tenían roles de dirección de operaciones y supervisor de los tratamientos clínicos.

De acuerdo a dos entrevistas aplicadas durante el 2020 a dos miembros del personal que labora en la Clínica, que por cuestiones de privacidad se nombraran como Sujeto 1 y Sujeto 2 respectivamente. Entre sus roles están la dirección de operaciones y supervisor de los tratamientos clínicos. Las entrevistas se enfocaron en establecer la relación existente entre el servicio de salud que prestan con el ambiente turístico del destino, así como establecer un perfil muy general del tipo de consumidores que tienen, así como su nivel socioeconómico.

La clínica Oceánica Mazatlán fue inaugurada en 1993 por la Sra. Betty Ford y su esposo, el expresidente de Estados Unidos Gerald Ford y Jesús Cevallos Coppel presidente de la clínica y es identificada como la pionera en tratamientos de alcoholismo y la adicción a otras drogas. En la actualidad ofrece servicio de tratamiento residencial a pacientes que no son capaces de controlar por sí mismos sus adicciones, entre las cuales se destaca la drogadicción, el alcoholismo, la farmacodependencia, los trastornos de la alimentación, tabaquismo, adicciones al video juego, entre otros.

Desde entonces, recibe pacientes en su mayoría de origen nacional, en este sentido el Sujeto 1 comentó que muchos provienen de la ciudad de México, "también se recibe un buen número de pacientes de Centro y Sudamérica", sobre todo guatemaltecos, colombianos, y chilenos. El sujeto 2 comentó que procedentes de Estados Unidos también llegan a la clínica, pero regularmente son paisanos, residentes de la frontera o personas que hablen español ya que el tratamiento es completamente en español. Desde sus inicios, la clínica posicionó su mercado de manera selectiva para internar pacientes con altos ingresos, convirtiendo sus servicios en uno de los más costosos a nivel nacional. Un tratamiento de cuarenta y cinco días podría costar alrededor de doscientos cincuenta mil pesos en promedio. No obstante, al igual que las tendencias del mercado del turismo de salud establecida en el marco teórico, de acuerdo al Sujeto 1, un buen número de personas viene del extranjero porque es más económico el tratamiento, y añade: "Si, las personas que vienen de allá es por eso, aquí les salen mucho más barato, solamente que acá no entran los seguros. Los seguros aquí en México no pagan tratamiento de adicciones y en Estados Unidos si, tal vez por eso prefieren allá porque el seguro les puede pagar".

A pesar de ser un negocio rentable, cada vez existe más competencia a nivel nacional con otras clínicas que ofrecen servicios más económicos. El Sujeto 2 mencionó que durante la década de los noventa la clínica tenía 36 camas, en la actualidad se tiene una oferta de 48 espacios, considera que la infraestructura no ha crecido por la competencia, considera que han sido pocas las ocasiones en la que la clínica ha estado llena en los últimos tres años, y amplía: "Desde hace tiempo no se llega a llenar, por esto, porque ya hay muchas ofertas de este tipo de centros. La principal competencia es Monte Fénix, es la que está orientada al tipo de mercado que maneja Oceánica, es su principal competidor. Está en la Ciudad de México. En destinos de playa también hay una en Veracruz, no recuerdo su nombre, pero no está dirigida al mismo mercado, pero que igual hay clínicas que están cobrando mucho menos por el mismo tipo de tratamiento, eso también creo que afecta".

En lo que respecta a la vinculación que existe entre la clínica y el destino turístico los sujetos entrevistados consideran que esta es casi nula, por un lado, no se hace énfasis en la ciudad porque le apuestan más a la marca y posición de la empresa en el mercado, en segundo término, la privacidad es una exigencia por parte del paciente. Aunque ambos coinciden en que, al estar sobre el mar, influye en gran medida a que los tratamientos se vendan y sean exitosos. Por ejemplo, el Sujeto 1 comentó: "Las instalaciones son adecuadas, creo que el principal punto de promoción es que está a orillas del mar, entonces ese ambiente es propicio para la recuperación, el contacto con la naturaleza".

El Sujeto 2 también comenta parte de la ventaja para la empresa son el mar y su ubicación, "cuando se abrió estaba en un lugar solo y eso era algo positivo, que estuviera alejado del ruido, de la gente, porque pues el tratamiento maneja mucha privacidad. En este momento ya Mazatlán creció hacia aquel lado (norte), ya hay muchas casas, hoteles, construcciones, y eso ha llegado a ser problema porque hay mucha circulación por el lado de la playa, de turistas sobre todo". Irónicamente, el crecimiento turístico del destino se considera que afecta la privacidad del servicio de la empresa.

Ante la pregunta expresa ¿Considera que influye positivamente el que Mazatlán sea un destino de playa al momento de seleccionarse la clínica?, el Sujeto 1 responde "No sé si sea Mazatlán, creo que la gente sigue prefiriendo o buscando Oceánica por el prestigio que se ha ganado, por el nombre que ya es muy conocido y la calidad de sus tratamientos. Estar frente al mar, igual podría ser en otra playa del país". Dicha respuesta establece que la clínica al situarse en una zona alejada de la ciudad, pero frente al mar, está relacionada con el tipo de tratamiento brindado, por lo que Mazatlán u otro destino con características similares podrían servir para albergar este tipo de servicios.

De manera indirecta, algunos elementos de la planta turística se benefician por los servicios que presta la clínica, sobre todo los fines de semana, ya que las visitas sólo están permitidas los días domingo a partir de la segunda semana de tratamiento. Al indagar si conocían en qué tipo de hoteles se hospedaban las personas que visitaban a la persona internada, el Sujeto 1 comentó: "Tienen la libertad de hospedarse en cualquier hotel de su preferencia, aunque también Oceánica ha hecho convenio con algunos hoteles, porque parte del tratamiento del paciente es un programa para la familia, este programa es de cinco días de lunes a viernes y se ofrece sobre la tercera o cuarta semana de tratamiento, el tratamiento es de 5 semanas o puede ser hasta de tres meses. Entonces cuando la familia viene a participar en este programa, están los hoteles con convenio que les proporcionan la transportación, el desayuno y la mayoría los elige, igual algunas eligen otros establecimientos"

De esta manera, ofrecer hospedaje bajo convenio, más que una oportunidad de incrementar sus ingresos, se ofrece como parte de un mejor servicio para los familiares y amigos, no sólo traducido con una tarifa accesible, sino con la ventaja de incluir transportación y alimentos. Finalmente, en cuanto a las perspectivas del negocio en el presente, la empresa abrió una modalidad de servicio ambulatoria en la Ciudad de México durante el año 2019. Ofertado en su página web oficial como un modelo de

tratamiento para personas que aún se encuentran en una fase de consumo que les permite modificar sus hábitos sin necesidad de internamiento, servicio que se ofrece sólo en Mazatlán.

Al respecto, el Sujeto 2 comenta: "Le están apostando más al tratamiento ambulatorio, en reuniones directivas se comentaba el reto de desarrollar estrategias para que repuntara o se volviera a llenar las 48 camas de la clínica, una de las barreras que se comentan es que la gente que puede pagar, son empresarios, son gente ocupada, entonces que el principal problema era el internamiento de 5 semanas o 45 días, pero es claro que ofreciendo servicios ambulatorios, también ayudará a contribuir en el negocio".

## Conclusiones

En México es notable la dispersión de esfuerzos entre el sector público, privado, por ello es importante establecer políticas que permitan mejorar la gestión de los diferentes segmentos del turismo de salud. A nivel nacional la clínica Oceánica está posicionada, goza de buen prestigio y es un referente dentro de los centros que atienden adicciones. Estar situada en Mazatlán, Sinaloa podría contribuir a promocionar el destino y a la misma empresa, si se diera un acercamiento y gestión entre las autoridades que planean y orientan el turismo.

El turismo médico es el segmento de turismo de salud que más ha sido estudiado y por ende, también el que más se ha manifestado su análisis de forma cuantitativa, a partir de los costos y gastos generados en los diferentes servicios de atención hospitalaria los otros segmentos han recibido menos atención académica y científica, pero no por ello los estudios cualitativos deberían considerarse menos importantes, ya que desde el primer momento en que se genera un viaje existe toda un cúmulo de vivencias por comprender a mayor plenitud.

No existe una delimitación clara del rol del individuo que viaja por motivos de salud, es decir, hasta donde dónde debe ser considerado como turista o paciente. Los viajes de bienestar se combinan con actividades de recreación, pero, asistir a un baño termal o spa, no necesariamente los servicios ofrecidos son aplicados por personal médico o profesional en el ramo, en ocasiones son técnicos o con poca preparación. Respecto del turismo médico, si se viaja para recibir una intervención quirúrgica, independientemente del tipo, se necesitan días de cuidado y reposo después de la operación, por lo tanto, resulta imposible que dicha persona pueda emprender un rol de turista en el destino, pues medicamente está impedido.

Es necesario continuar explorando la frontera conceptual entre turismo de salud, médico o de bienestar. En todo caso, lo correcto sería llamar dicho fenómeno como "viajes con motivos de salud". Tal es el caso de la clínica bajo estudio, quedó manifestado que no se tiene ninguna vinculación con las autoridades turísticas de la localidad, ni se usa el destino desde un punto de vista turístico, se ha posicionado y se oferta de la manera profesional que funge en su rol, es decir, como clínica de rehabilitación. Además, al funcionar como internado, la persona se queda durante todo el tiempo que dura el tratamiento dentro

de sus instalaciones, hacerlo en el destino pondría en peligro el resultado que se busca, solo los familiares y amigos los que de manera indirecta puede asumir el rol de turistas durante su visita a Mazatlán, Sinaloa.

## Referencias

1. Flores Gamboa S, Leyva López, JC. Evaluación de la seguridad pública en municipios turísticos de sol y playa de México bajo un enfoque multicriterio. México: Juan Pablos Editor; 2018.
2. Pro México. México: Segundo destino a nivel mundial en salud. Pro México. Inversión y Comercio. Secretaría de Economía. México. 2018. Recuperado de: <http://promexico.mx/documentos/sectores/turismo-salud.pdf>
3. Barriga Castro AM, Fariás Villarraga ML, Ruíz Barreto AL, Sánchez Victoria AJ, Jiménez Barbosa WG. Turismo de salud: una tendencia mundial que se abre paso en Colombia. Ciencia & Tecnología para la salud visual y ocular. 2011; Vol. 9. No. 1, pp. 125-137
4. Calero P, Fierro Ulloa I, Burbano Sucerquia C. Turismo médico: Mecanismo para aumentar la fuente de divisas en Ecuador. Retos Turísticos. 2015. Vol. 14. No. 1
5. Arias Aragonés FJ, Caraballo Payares AM, Matos Navas RE. El turismo de salud: conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global. Clío América. 2021. Vol. 6 No. 11, pp. 72-98.
6. Sepúlveda Amor F. El turismo de la salud en México. Este país. 2009. No. 223, pp. 38-41
7. Hernández-Angulo CA, Bohórquez-Hernández, MJ, Caballero Nieto I, González-Torres HJ. 2020. Clúster de turismo en salud: Contexto global de este modelo. Revista AVFT. 2020. Vol 39, N.1.
8. Laws E. Health tourism. A business opportunity approach., en Health and the international Tourist. Routledge, Londres., p. 199-214. 1996
9. Fernández Fuster L. Teoría y técnica del turismo. Tomo Primero. Editora Nacional, 1981. Madrid, España.
10. De La Hoz AP. Entendiendo el turismo de salud: un análisis sociodemográfico. Escenarios: Empresa y Territorio. 2013. Vol. 2. No. 2., pp. 37-54
11. Baker D. Medical Tourism Development, Challenges and Opportunities for Asia. Journal of Tourism, Culture and Territorial Development. 2015. Vol. 12(3), pp. 193- 210
12. Alleman BW, Luger T, Reisinger HS. et al. Medical Tourism Services Available to Residents of the United States. 2011. J GEN INTERN MED 26, 492-497. <https://doi.org/10.1007/s11606-010-1582-8>.