



Turismo de salud y bienestar: la experiencia Cubana

Dr Gelacio Aday Romeu, Director, Servicios Médicos Internacionales
CUBANACAN - Turismo y Salud

El Turismo de Salud es una de las manifestaciones en materia de exportaciones de los servicios que ha tenido un desarrollo considerable e importante en la realidad cubana de los últimos 20 años

Al detenernos en el análisis de lo que ha acontecido en materia de Turismo de Salud en Cuba en los últimos años, como modalidad de turismo especializado, quisiéramos partir de conceptos y definiciones que nos lleven a transitar en este artículo por nuestra realidad, permitiéndonos compartir puntos de vista y criterios al respecto.

Lo que dio inicio a la experiencia cubana en materia de Turismo de Salud fue sin duda el desarrollo alcanzado por la medicina cubana, motivado ante todo por una voluntad política estatal y un concepto que partió de la solidaridad, la humanidad y el carácter internacionalista, que marcó desde sus inicios la Salud Pública cubana y los principios que guían el carácter de nuestra Medicina.

El Turismo de Salud enmarca en sí la oferta de un servicio y se proyecta como una exportación de servicios de salud, de servicios médicos en el sentido comercial y económico, el cual consideramos como producto y resultado del conocimiento, del desarrollo del capital humano y que ha venido adquiriendo una significación muy especial al punto de convertirse en uno de los renglones más importantes del intercambio de bienes y servicios de nuestro país con el mundo, sin afectar uno de los principios básicos de nuestra sociedad, la solidaridad, a través de la cooperación médica absolutamente gratuita con más de 60 países del Tercer Mundo que no disponen de recursos económicos suficientes.

Al ser los servicios prestaciones que, a diferencia de los bienes, no se pueden ver, tocar, almacenar, transportar y que requieren en la mayoría de las ocasiones de la proximidad física entre el proveedor del servicio en cuestión y el cliente, y valorando que para los economistas todo lo que se vende en el comercio y no te golpea el pie al caerse, es un servicio, podemos reafirmar que el Turismo de Salud es una de las manifestaciones en materia de exportaciones de los servicios que ha tenido un desarrollo considerable e importante en la realidad cubana de los últimos 20 años.

Un servicio de salud constituye el producto final de una acción o de una cadena de acciones, con una duración y localización definidas, resultado de la interacción definida

entre varios tipos de productos y servicios con el usuario, el paciente y su familia, quienes buscan un mejoramiento de sus condiciones de salud o la prevención de la enfermedad. Su oferta no es acumulable en el tiempo y su estructura se configura solo en el momento en que es demandada, por lo que el servicio de salud es más que una producción, es la relación de un sistema con su usuario, el paciente.

El concepto de salud se modifica cada vez más, adquiriendo mayor flexibilidad, en la medida que avanzan los procedimientos, tratamientos y técnicas en la actividad. En la actualidad, el término conocido como calidad de vida se vincula no solo a los procesos que determinan la erradicación de la enfermedad y su prevención, sino al mejoramiento de las condiciones de salud, ya sea en pacientes sanos, aparentemente sanos o enfermos.

La organización Mundial de la Salud (OMS), definió en 1947 la salud como un estado integral en que la calidad de vida queda contemplada: “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solo la ausencia de enfermedad o dolencia...”

El Turismo de Salud o Turismo y Salud, según el enfoque cubano, encierra en sí mismo una dinámica y características peculiares que reflejan la exportación y la comercialización de un servicio que se distingue por ser simultáneo, pues se consume en el mismo momento de su producción. Es variable porque depende de la persona, del lugar donde se brinde y de quien lo está ofertando y brindando y requiere como eslabón fundamental del demandante en la producción. El usuario, para nosotros el paciente, es esencial; se requiere de su participación para que el suministrador o proveedor del servicio de salud considere sus necesidades y las adapte al caso en cuestión, lo que también, y partiendo de estos conceptos, ha derivado en Cuba en la creación de un enfoque integral, multifactorial, multidisciplinario, investigativo, científico, profesional y humano que hace de la alternativa cubana en materia de salud un ejemplo exclusivo y único en muchos de sus tratamientos y en la realidad de sus resultados.

En el Turismo de Salud existen, partiendo del enfoque como exportación de servicios, de un servicio especializado,

*Para ser concisos, se utilizará el masculino para denominar a los pacientes de ambos sexos



algunas particularidades y dificultades en su comercialización y en la aceptación del servicio ofrecido, que se exporta una vez demandado; que inciden en la realización de esta actividad en el Mundo y que también hemos experimentado en Cuba, sobre todo valorándolo desde un punto de vista técnico y comercial; dificultades todas experimentadas por el paciente que busca una solución para su problema de salud, más allá de sus fronteras.

Principales obstáculos para el ejercicio del Turismo de Salud:

1. Falta de información uniforme entre el que demanda la atención y el proveedor del servicio de salud. El paciente desconoce la complejidad de la enfermedad que padece y los tratamientos disponibles para la misma, no cuenta con el tiempo suficiente para analizar detenidamente su caso, para tomar decisiones de consumo, lo que lo lleva a tener que confiar en alternativas o en especialistas quienes con la certeza del problema y su tratamiento, dictan una posible estrategia.

2. Inquietud y temores financieros. Debido a la falta de información, se crea incertidumbre en el paciente como consumidor, ante la imposibilidad de cuantificar la totalidad del gasto, del monto total que debe destinar a su salud, las características de su enfermedad, las probabilidades, el pronóstico, la variabilidad, las terapias disponibles, la eficacia de las mismas y la calidad del prestatario del servicio.

3. La calidad del servicio de salud. Como servicio en sí, es imposible que el cliente pueda, a diferencia de los bienes, comprobar la calidad del producto ofertado antes de recibirlo. Este se le hace incierto y dependerá del procedimiento en sí y de la respuesta que él experimente como paciente en particular junto a la veracidad y la excelencia del servicio que marcará definitivamente un resultado.

4. La combinación de un producto heterogéneo con las preferencias y prioridades también heterogéneas. Los servicios son heterogéneos, el mismo servicio es diferente cada vez que se presta y si el paciente como consumidor no queda satisfecho con su elección, no le es posible devolverlo. Además, el consumidor demanda diferentes tipos de servicios que superan su intención de mejoría de salud propiamente dicha; manifiestan preferencias por especialistas, atención particular, lugar donde recibirá el servicio, criterio y reconocimiento mundial, expectativas que cubre el servicio, tecnología; etc.

Desde nuestra experiencia y desarrollo del destino turístico de Cuba en el Caribe, ha estado presente la intención premeditada y medular de garantizar el bienestar del turista que arriba a la isla, ubicando a este turista en un marco de total integralidad en su atención y disfrute de un destino de paz, salud y seguridad; en interacción con el medio ambiente,

por la salubridad y los niveles de salud del destino que así lo propician, en contacto con nuestra cultura, con la sociedad, definiéndose así nuestra oferta y concepto de bienestar total como destino en todas sus modalidades.

Ver al turista como ente independiente alejado del contexto sociocultural en que se desarrolla como persona, despojándolo de su estatus como sujeto social, sería considerarlo una mercancía. Por tanto, ya sea el turista convencional o el paciente que viaja a recibir un servicio de salud dentro de la alternativa internacional de salud que ofrece Cuba y que enmarca el Turismo y Salud de nuestra Isla grande, será prioridad número uno garantizar siempre su bienestar, lo que le permitirá disfrutar de nuestras hermosas playas, de nuestras centenarias ciudades de ancestrales orígenes, de la alegría del cubano, sin amenazas para su integridad y con la certeza de que recibirá calidad de vida.

Queda mucho por andar y nuevos conceptos marcan nuestra actividad. Sin duda se entrelazan el Turismo y la Salud en la realidad cubana. Es cada día más perceptible la necesidad de mejorar los conceptos de calidad en la atención integral en lo referente al paciente, enfocado a la enfermedad y a su estancia, verlo junto a su familia como un importante huésped, con un enfoque personalizado, integrador. Si bien para algunos en el planeta un paciente, un enfermo, un discapacitado no es un turista, para nosotros el recibirlo, tratarlo y atenderlo desde ópticas que rebasen la atención médico-clínica-paciente es una prioridad, contribuye a que alcance la percepción, la sensación de sentirse un huésped especial, condición que reconforta y restituye en parte su estatuto social aún estando enfermo, condición que permitirá quedar siempre en deuda y prendado de un sentimiento de agradecimiento, de una necesidad imperiosa de un pronto y seguro regreso. ■

El Turismo de Salud en Cuba combina al cuidado médico de avanzada con la inmersión total en la cultura y sociedad cubana

Los automóviles antiguos son un elemento familiar en las calles de la capital Cubana

