



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA**

**“Análisis de las condiciones del turismo médico estético en la ciudad de
Lima, 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería**

AUTORA:

Rebeca Magdalena Ramos Ccoicca

ASESOR:

Mg. Carlos Tovar Zacarías

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Patrimonio y Recursos Turísticos

Lima - Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACION DEL DESARROLLO DEL PROYECTO DE TESIS

N° 028- 2018 / EP- ATH - DPI

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con Resolución Directoral N° 028-2018-UCV-Lima Norte/EP-ATH-DPI de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería acuerdan:

PRIMERO:

Aprobar por unanimidad () robar
por mayoría Desaprobada (X)
()

El Desarrollo del Proyecto de Tesis presentado por el (la) estudiante: RAMOS CCOICCA REBECA MAGDALENA, denominado:

"ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DEL TURISMO MEDICO ESTETICO EN LA CIUDAD DE LIMA, 2018 "

SEGUNDO: Al culminar la Sustentación, el (la) estudiante obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICION
18	DIECIOCHO	POR MAYORIA

Presidente (a) DRA. BERTHA GLADYS MIRANDA GUEVARA

Miembro (a) MGTR. LUISA ISABEL GARCIA IPANAQUE

Miembro (a) MGTR. CLARA GARCIA CABRERA

Los Olivos, 06 de julio de 2018



homos la uniVersi de los
que quieten salir adelante.



ucv.edu.pe



Dedicatoria

A mi madre María Magdalena Ccoicca Román y a Dios.

Por ser padre y madre de cuatro hijos, por la constante motivación que ella me brinda y que me permite ser una persona de bien, por su amor incondicional por aquellos que más lo necesitan, y finalmente, por ese ejemplo de lucha constante que me permitió no rendirme en las peores circunstancias.

Agradecimiento

Deseo agradecer infinitamente a mi asesor y coordinador del área de investigación Mg. Carlos, Tovar Zacarías por sus conocimientos brindados, del mismo modo al Mg. Edwin Campos por sus palabras de motivación y aliento.

Así también a todos aquellos que creyeron y me apoyaron para culminar con esta investigación. Finalmente, a mi padre y a mi esposo por nunca dejar de creer en mí, por su tiempo y su paciencia.

Declaración de autenticidad

Yo Rebeca Magdalena Ramos Ccoicca con DNI N° 47864524, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración En Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de julio del 2018



Rebeca Magdalena Ramos Ccoicca

DNI Nro.: 47864524

Presentación

En el presente trabajo de investigación, se presenta el análisis de las condiciones del turismo médico estético en la ciudad de Lima, para el año 2018. El estudio fue elaborado con el fin de conocer la percepción de los cirujanos plásticos estéticos, para la práctica del turismo médico estético en Lima; siendo esta, una actividad turística importante y además, un factor para el desarrollo económico en la ciudad de Lima.

La presente investigación, cuenta con 6 capítulos. En el primer capítulo, se presenta la introducción del tema, la realidad problemática, antecedentes, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, y para finalizar, se analizan los objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo, se desarrollan los aspectos metodológicos de la investigación, como el diseño y tipo de investigación, escenario de estudio; que en este caso será la ciudad de Lima, características de sujeto; las cuales están representadas por cirujanos plásticos estéticos, técnica e instrumento de recolección de datos; es decir, las entrevistas, y por último, el método de análisis de datos y aspectos éticos.

En el tercer capítulo, se presentan los resultados a los que se ha llegado por medio de las diferentes entrevistas realizadas en el escenario de estudio.

El cuarto capítulo está relacionado a la discusión de los resultados obtenidos; además, en el quinto capítulo, se presentan las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo, se exponen las recomendaciones junto con las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1 Aproximación temática	14
1.1.1 Trabajos previos	15
1.2 Marco teórico	19
1.2.1 Turismo de salud	19
1.2.1.1 Definiciones del turismo de salud.	20
1.2.1.2 Tipología del turismo de salud.	21
1.2.1.3 Motivaciones del turismo de salud.	22
1.2.1.4 Principales factores del turismo de salud.	23
1.2.1.4.1 Calidad en el servicio.	23
1.2.1.4.1.1 Conceptualización de acreditación.	24
1.2.1.4.1.2 Calidad de la salud desde la perspectiva global.....	24
1.2.1.4.2 Precio.....	25
1.2.1.4.3 Tecnología sanitaria.	26
1.2.1.4.4 Destino.	27
1.2.2 Turismo médico.....	27
1.2.2.1 Conceptualización de turismo médico.....	27
1.2.2.2 Conceptualización de tratamiento médico.....	28
1.2.2.2.1 Tipos de pacientes móviles.....	28

1.2.2.3 Motivaciones del turismo médico	29
1.2.2.4 Facilitadores del turismo médico.....	30
1.2.3 Turismo médico estético.	32
1.3.3.1 Definición de turismo estético.....	32
Cirugía cosmética:.....	32
Cirugía plástica.....	32
1.2.3.2 Conceptualización de turismo médico estético.	33
Turismo de cirugía cosmética.....	33
1.2.3.3 Factores específicos del turismo médico estético.	34
1.2.3.3.1 Alcances de la calidad del servicio en turismo médico estético.....	34
1.2.3.3.2 Los costos y la estabilidad económica en relación al turismo médico estético.	37
1.2.3.3.3 Condiciones de la tecnología sanitaria.	39
1.2.3.3.4 Lima como destino para el turismo médico estético.	40
1.2.3.5 Condiciones del mercado para el turismo médico estético en Lima.....	41
1.3 Formulación del problema.....	43
1.3.1 Problema general.....	43
1.3.2 Problemas específicos	43
1.4 Justificación del estudio	43
1.5 Supuestos u objetivos de trabajo	44
1.5.1 Objetivo general	44
1.5.2 Objetivo específico.....	44
II. MÉTO.....	45
2.1 Diseño de investigación.....	46
2.2 Métodos de muestreo.	46
2.2.1 Escenario de estudio.....	46
2.2.2 Caracterización de sujetos.....	47
2.2.3 Plan de análisis o trayectoria metodológica.	47
2.3 Rigor científico.....	48
2.4 Análisis cualitativo de los datos.	48

2.5 Aspectos éticos.....	49
III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADO.....	50
IV. DISCUSIÓN	65
V. CONCLUSIONES	70
VI. RECOMENDACIONES.....	73
VII. REFERENCIAS	76
VIII. ANEXO.....	81

Índice de Figura

	Pág.
Figura 1 Servicios que se ofrecen dentro de las 4 categorías de la salud.	22
Figura 2 Crecimiento de las organizaciones acreditadas en Latinoamérica por la JCI (2016).....	25
Figura 3 Formas de comercialización dentro del turismo médico.....	31
Figura 4 Número de cirujanos miembros de la ISAPS en Latinoamérica (2017)	35
Figura 5 Organizaciones acreditadas en Latinoamérica por la JCI (2017).....	36
Figura 6 Principales costos de servicios involucrados en el servicio de turismo médico estético (2006)	39
Figura 7 Principales Países Emisores de turistas extranjeros al Perú (2017)	42

Resumen

El presente estudio es un análisis sobre las condiciones en las que se encuentra la ciudad de Lima para la práctica del turismo médico estético en la cual se propone analizar estas condiciones por medio de cuatro factores: el costo, la calidad de los servicios, tecnología sanitaria y el destino.

Además, se pretendió conocer las condiciones de la ciudad de Lima para el desarrollo o no de este tipo de turismo, por medio del análisis de los resultados obtenidos gracias a un cuestionario debidamente elaborado y alineado a estos cuatro factores, tomando como referencia a cirujanos plásticos estéticos que laboran en clínicas en la ciudad de Lima. De aquí se conoció la perspectiva de estos médicos ante las condiciones en la que se encuentra este tipo de turismo en Lima.

De esta manera se concluyó que la ciudad de Lima cuenta con profesionales aptos para atender este tipo de demanda puesto que Lima cuenta con médicos y clínicas respaldadas por instituciones a nivel internacional sin embargo la ciudad de Lima se encuentra en estancamiento, debida a la mala imagen del Perú para atender este tipo de actividad, además Perú no cuenta con uno de los precios más asequibles del mercado latinoamericano, tampoco tiene desarrollado sus servicios complementarios para atender esta demanda, a esto se le suma la falta de interés de instituciones públicas (barreras para la adquisición de aparatos médicos) y privados para atender esta demanda. Por otro lado, Lima sigue recibiendo a extranjeros que en su mayoría son peruanos residentes en América y Europa (italianos y españoles), esto debido a que el Perú es reconocido a nivel mundial por nuestro valor histórico, esto gracias a una de nuestras siete maravillas del mundo y por el posicionamiento del Perú, como uno de los destinos más atractivos por su gastronomía.

Palabras Claves: turismo médico estético, acreditación, destino, disponibilidad médica, turismo de salud, turismo médico, precio, tecnología sanitaria.

Abstract

This study is an analysis of the conditions in which the city of Lima is located for the practice of medical aesthetic tourism in which it is proposed to analyze these conditions through four factors: cost, quality of services, health technology and destiny.

In addition, it was intended to know the conditions of the city of Lima for the development or not of this type of tourism, through the analysis of the results obtained through a questionnaire prepared and aligned to these four factors, taking as reference plastic surgeons aesthetics that work in clinics in the city of Lima. From here the perspective of these doctors was known about the conditions in which this type of tourism was found in Lima.

In this way it was concluded that the city of Lima has qualified professionals to attend this type of demand since Lima has doctors and clinics supported by institutions at the international level, however, the city of Lima is in a state of stagnation, due to the bad image. Peru does not have one of the most affordable prices in the Latin American market, nor has it developed its complementary services to attend this demand, to this is added the lack of interest of public institutions (barriers to the acquisition of medical devices) and private to care this demand. On the other hand, Lima continues to receive foreigners who are mostly Peruvians living in America and Europe (Italian and Spanish), this is because Peru is recognized worldwide for our historical value, thanks to one of our seven wonders of the world and the positioning of Peru, as one of the most attractive destinations for its gastronomy.

Key words: aesthetic medical tourism, accreditation, destination, medical availability, health tourism, medical tourism, price, health technology.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Aproximación temática

El turismo médico, a los ojos del mundo, es más notable como una de las opciones para incrementar los ingresos económicos de distintas naciones. Según ITB Berlín (2018), la feria de turismo y viajes más grande del sector, hace algunos años, este fue un problema en el gasto global del turismo mundial; hoy, es una industria multimillonaria de la que se espera que para los próximos 10 años, tenga un crecimiento del 25% anual. Por ejemplo, la India promoviendo la industria de hotelería, la adquisición de equipos médicos y la compra de equipos farmacéuticos, ha logrado que el sector del turismo de salud, se convierta en uno de los sectores económicos más relevantes. Este país avanza y se desarrolla a un ritmo impresionante en este sector, ya que, el incremento del número de turistas de salud es de un 26% cada año. Asimismo, Filipinas también se encuentra dentro del grupo de suministradores de salud en Asia, junto con Malasia, Singapur y Tailandia; obteniendo grandes resultados económicos, Forestieri (2012).

Por otro lado, la ONG Pacientes Sin Fronteras, según el portal *Connect Americas* (2013), agregó que “cada país ha asumido una especialidad: Brasil, tratamientos estéticos; México, ligadura de trompas; Costa Rica, implantes de glúteos; Colombia, prótesis de mentón y pechos; y Argentina, asistencia en fertilidad y bypass gástrico”.

Según los párrafos anteriores, esta actividad ha traído grandes mejoras económicas y oportunidades de diversificación del turismo. El Perú no es lejano a formar parte de este grupo o tener una porción de mercado en dicho sector. Según el ranking de las mejores clínicas y hospitales en América Latina, Perú cuenta con tres menciones, entre ellas: la clínica internacional; la cual logró ubicarse dentro de los 15 primeros puestos en Latinoamérica, y por tercer año consecutivo, ocupa el primer lugar entre los mejores hospitales y clínicas de Lima metropolitana y el Perú. Además, en este ranking, se encuentra la clínica Ricardo Palma en el puesto 15 (América Economía, 2017).

La organización acreditadora de servicios de salud más importante del mundo, Joint Commission International (JCI, 2017), nos muestra que Perú cuenta con cuatro clínicas con estándares internacionales, 67 cirujanos plásticos respaldados por la Sociedad Internacional de Cirugía Plástica y por su parte la ciudad de Lima con 57 cirujanos (ISAPS, 2017).

Los precios de las cirugías plásticas en el Perú, serían uno de los más bajos en el mercado sudamericano junto con los de Colombia; entonces, por medio del presente trabajo de investigación, se analizaron las condiciones del turismo médico estético en la

ciudad de Lima, puesto que este, es un sector que cada vez va tomando mayor fuerza, además de tratarse de cirugías plásticas, que duran entre una semana a más días, lo cual significa mayores ingresos en cuanto a restauración, hospedaje y otros; así también, dando la posibilidad al turista de visitar nuestros atractivos turísticos en lo que dure su procedimiento médico, en el preoperatorio como en el post operatorio. Sin embargo, son escasos, o por no decir nulos, los estudios realizados en relación a este sector del turismo en Lima; por ello, la presente investigación permitirá ampliar el panorama desde lo que la ciudad de Lima puede ofrecer (bajos precios, calidad, tecnología, destino único) para hacer viable o no, el desarrollo de este tipo de turismo.

Hace algunos años atrás, empresas dedicadas al turismo médico estético, estaban segmentadas a recibir personas con alto poder adquisitivo; pero hoy en día, se puede observar que la oferta se ha diversificado, teniendo una mayor acogida y crecimiento. Es entonces una alternativa al viajar a un país latinoamericano, asiático, africano o europeo, con la finalidad de realizarse alguna intervención quirúrgica de tipo estético y hacer turismo (Quintana, 2013).

Cada vez es mayor el número de turistas extranjeros, que viajan hacia otros países en vías de desarrollo, motivados principalmente por los precios, la calidad en las intervenciones, disponibilidad de la tecnología y también, la variedad de atractivos turísticos; por ello, en esta investigación se estudiarán estos cuatro factores por considerarse los más relevantes. El precio suele ser uno de los factores más importantes para que se desarrolle este tipo de turismo, puesto que, el tipo de cambio es muy favorable en relación al dólar y el euro con monedas de otras partes del mundo; a su vez, favorable para la compra de tickets aéreos, los gastos de alojamiento, visita de diferentes atractivos turísticos y el costo del proceso pre y post-operatorio. Los costos son asequibles para un turista, en relación a los costos que tendría que pagar en su país de origen. Esta actividad genera una cadena, la cual engloba un trabajo en conjunto de las clínicas que ofrecen este tipo de servicios y los distintos operadores turísticos.

1.1.1 Trabajos previos

En primer lugar, se encuentran antecedentes dentro de las investigaciones internacionales relacionadas al eje de investigación del estudio de factibilidad, para la “*Creación de una hostería spa destinado al turismo estético en la parroquia de Tumbaco*” (Quintana, 2013). Para este estudio fue necesario llevar a cabo varios métodos que ayudan

a determinar soluciones, el método utilizado en esta investigación fue cuantitativo-descriptiva; porque define causas: las motivaciones para la creación de esta empresa, la cual sería el número de extranjeros que demandan la hostería spa. El proyecto se basó en determinar los factores que contribuyen en la creación de una hostería spa, destinada fundamentalmente al turismo estético; si bien el turismo estético no está muy bien desarrollado, la demanda de turistas a nivel de Sudamérica ha crecido favorablemente y de manera rápida, es por eso que, basándose en los antecedentes de otros países similares a una sociedad como de Ecuador, se hace de mayor interés implementar un tipo de negocio de estas características.

En segundo lugar, el investigador Mckinsey (2008), desarrolló un estudio de mercado en el que se planteó un “*Mapping the market for medical travel*” desde la perspectiva de los prestadores de este tipo de actividad (características que hacen a un destino interesante; las que pueden ser, la disponibilidad de la tecnología, la infraestructura, prestigio, entre otros.), así como también, factores externos (extranjeros no asegurados, territorios fronterizos, tipo de cambio, clima económico, entre otros). Este estudio se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, en la cual, se pretende identificar los principales mercados que han venido tomando porción en la exportación de servicio médico y para finalizar, esta investigación se base en entrevistas que se realizaron a turistas extranjeros y en la que se identificó que la gran mayoría de ellos, estuvo conforme con la atención recibida, por lo tanto, recomendarían a otras personas.

En tercer lugar, se encontró el artículo denominado “*Turismo médico: Generalidades para su comprensión integral*” Martínez (2016), en el cual se busca ampliar el panorama en cuanto a la conceptualización del turismo médico esta investigación, está basada en un enfoque teórico y crítico; además de propuso un diseño propio, el cual, el autor sugirió ciertos elementos estructurados para abordar y comprender si un destino turístico es competitivo dentro de las implicancias del turismo médico. Esta investigación aborda terminología utilizada en la medicina y el turismo para concertar en una sola definición con el objetivo de comprender de mejor manera estos términos.

En cuarto lugar, Ackerman (2009), en su tesis “*Operating in eden: cosmetic surgery tourism and the politics of public and private medicine in Costa Rica*”, expone la realidad pasada y actual sobre el turismo de cirugía cosmética en Costa Rica. Refiere también, el proceso en el que los galenos de Costa Rica fueron tomando confianza, ante este nuevo boom; que por muchos años, fue poco mencionado o excluido como uno de los factores,

para mejorar los ingresos en su economía. Nos explica, además, cómo fue el proceso para publicitarse y cómo fue la gestión de alianzas con los facilitadores de este tipo de turismo; como es el caso de hoteles y agencias de viajes, nos explica también, la evolución de Costa Rica para convertirse en un destino de turismo de cirugía cosmética, frente a estados unidos y competir en calidad de servicio, infraestructura, entre otros. Para esta investigación, se realizó un trabajo de campo en clínicas, salas de operaciones, hoteles de recuperación, así como la recolección de experiencias.

En quinto lugar, tenemos el artículo “*Turismo médico Tijuana, México*” (Ramírez, 2007); en el cual, se busca ampliar el panorama en cuanto a la realidad del turismo médico. En esta investigación se encontró información relacionada a definiciones precisas sobre el fenómeno suscitado en esta ciudad; tomando en cuenta factores como, los precios asequibles, tiempo del viaje (la proximidad de territorio), acreditación de los centros de atención médica y factores fronterizos. La metodología para la elaboración de esta investigación es descriptiva, ya que recolecto información tratando de explicar el comportamiento del turismo médico en el lugar. En esta investigación se propuso diferentes definiciones para este tipo de fenómeno, turismo médico, definiciones que se adecuaron a lo que ocurrió con la llegada de gran porción de turistas californianos, en la búsqueda de distintos tratamientos médicos.

En sexto lugar, la investigadora Guzmán (2015) en “*Internacionalización de los servicios de salud Turismo médico en México y Jalisco*”, describió al turismo médico desde el ámbito nacional e internacional en relación a las distintas instituciones involucradas; así como también, se identificó la importancia de su distribución y comercialización internacional según los casos fronterizos entre México y Estados Unidos. En este trabajo de investigación se exploran las estrategias de desarrollo de los posibles elementos de ventaja competitiva para los hospitales que lo conforman, además se analiza la industria de forma general. En esta investigación se utiliza como eje central la metodología de Porter, para formular estrategias de competitividad; sin embargo, la metodología predominante en este trabajo, es el análisis de la competitividad y de las estrategias, planteando así las guías de entrevistas semiestructuradas para la recopilación de datos.

En séptimo lugar, los investigadores Arias & Caraballo (2011) desarrollaron una investigación referente a “*Turismo de salud: conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global*”, en el cual se describió los conceptos de turismo de

salud y turismo médico, recolectando información sobre la historia, la evolución y los orígenes de esta actividad. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, describiendo a las variables desde una mirada estadística para lograr una mejor descripción y análisis de esta. Como conclusión de la misma, encontramos que se identificaron y describieron las razones o motivaciones por las cuales una persona decide viajar al extranjero para realizarse algún tipo de procedimiento médico. Para ello, se tomó en cuenta, además, que se ubica al turismo médico como parte del turismo salud, puesto que este último, engloba; mientras el segundo, es un término utilizado para referirse a algún tratamiento en específico.

En octavo lugar, se encontró la investigación realizada por el gobierno de España, *“Turismo de salud en España”* (EOI, 2013); se describió el análisis acerca del estado actual y potencial del turismo de salud en España, estudiado como un producto turístico que podría ser fuente principal para la economía española en los próximos años; puesto que, como lo muestran los estudios realizados en otros países como India, Singapur, Malasia entre otros, se han generados grandes ingresos, gracias al desarrollo de este tipo de turismo. Por ser un estudio turístico, se aplicó herramientas y metodología utilizados en los estudios de mercado, orientados al entendimiento de las necesidades y expectativas de los turistas potenciales y de los agentes (empresas e instituciones). Al final del documento, se realizó un análisis situacional del turismo de salud en España, en el cual, se estableció una serie de medidas encaminadas a potenciar la actuación de la administración pública implicada (Turismo, sanidad), así como de los agentes privados participantes, en la cadena de valor de esta industria, para impulsar el turismo de salud. Esta investigación tiene como fin, describir y analizar la realidad del turismo médico, enfocada en pacientes de EEUU y Europa.

En noveno lugar, se tiene la tesis de Forestieri (2012), denominada *“Turismo médico como opción de desarrollo económico del sector salud en Colombia”* entendido como un producto turístico. Esta investigación muestra datos relevantes sobre este tipo de turismo en países de Sudamérica y de otras partes del mundo, lo cual, permite ver de forma más amplia este fenómeno. La metodología utilizada en esta investigación, fue de tipo descriptiva, ya que recolectó información tratando de explicar y describir el comportamiento del turismo de salud en Colombia; de tal manera que, se identificó la oferta del turismo médico en relación a otros países. En esta investigación, se propuso un plan de acción para poder aprovechar este producto turístico, es decir, se hizo un estudio

profundo sobre las alternativas de desarrollo, poniendo como ejemplo a seguir, a países como la India, Tailandia, entre otros.

En décimo lugar, los investigadores Ramírez ,Velas & Zuñiga (2011), trabajaron en la investigación de la “*Planificación estratégica del destino turístico: bases teóricas, definiciones y planteamientos*”; en donde se desarrolló un diagnóstico en la ciudad Tacna, en relación, al fenómeno que viene sucediendo hace muchos años atrás, el cual consiste, en la visita de turistas chilenos ubicados en las ciudades de Tacna y Arica, hacia territorio peruano; en el que se concentra gran cantidad de prestadores de servicio de salud, hoteles, restaurantes, casinos, entre otros. Se analizó la oferta y la demanda (odontológica, oftalmología, cirugía estética, diagnóstico por imágenes) por medio del análisis interno y externo, describiendo a grandes rasgos, el funcionamiento del sistema de salud, los factores que contribuyen al desarrollo de este tipo de turismo proponiendo alternativas para mejorar la oferta; describiendo además, cuáles han sido las propuestas establecidas años atrás y cuales han sido las razones por la que fracasaron. Esta investigación es de tipo descriptiva.

Finalmente, en el “*Informe final Plan Estratégico y Operativo del Subsector Exportador de Servicios de Salud Electivos*” (Maximixe, 2006) mandado a elaborar por MINCETUR. En este se planteó una estrategia de focalización o nicho, la cual se dirigió hacia el segmento conformado por peruanos que radican en EEUU. A mediano plazo, la estrategia era aprovechar que los ya mencionados que se atiendan en el Perú, puedan referir los servicios de salud en sus círculos sociales; entonces con esto, lograr atraer a otros hispanos y residentes de EEUU que necesiten de alguno de los servicios que aquí, en nuestro país, se ofrecen. Se planteó una metodología que se usa en una investigación de mercado realizando diagnósticos y aplicando el esquema de las Cuatro P’s del marketing (Producto, precio, plaza y promoción).

1.2 Marco teórico

1.2.1 Turismo de salud

En principio, se considera relevante consolidar el concepto de turismo de Salud, para así explorar de manera ordenada, las conceptualizaciones referentes, para así, concluir en discernir el eje de la investigación “Turismo médico estético”; el cuál, será abordado por medio de la descripción de los factores que permiten el desarrollo de este tipo de turismo.

1.2.1.1 Definiciones del turismo de salud.

Según Carrera & Bridges (2006) en “Turismo de salud en España” (2013), el turismo de salud, es todo aquel viaje organizado con antelación, con el fin de recuperar, mejorar o mantener el bienestar físico y/o psíquico de un individuo (p.11). Por otro lado, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo de la República de Colombia (2009), define al turismo de salud, como un conjunto de pasos por los cuales una persona decide viajar hacia un destino distinto al de su domicilio usual, motivado a obtener un servicio de salud. Goodrich (1994) en “Turismo de salud en España” (2013), plantea que viéndose desde el aspecto del sector turismo, el turismo de salud, requiere del impulso o promoción consciente de que al realizar un viaje a un cierto lugar; se sabe que será beneficioso para la salud, gracias a un clima en específico, a los servicios de salud o a los recursos naturales que ofrece determinado lugar (p, 11).

Así también, para Arias (2012) el turismo de salud, es la actividad asociada con los viajes de bienestar o de salud, que la gente realiza al extranjero o fuera de su lugar de residencia. Desde un panorama histórico, se puede afirmar que estos viajes por razones de salud no son algo nuevos, debido a que existe evidencia sobre los mismos en antiguas civilizaciones. Por otro lado, McKinsey & Company (2010), en *Turismo de salud en España* (2013), define al turismo de salud, como la exportación de servicios de salud orientado en cuatro áreas específicas: la medicina curativa, la medicina preventiva, la medicina estética y la medicina de bienestar.

Mientras que para la Organización mundial de la salud (OMS), en el mismo libro, nos indica que “El Turismo de salud es un estado de completo bienestar físico, mental, social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (p. 10).

De este modo, podemos observar diferentes miradas o perspectivas en cuanto al concepto de turismo de salud, por tanto, cito a Carrera and Bridges (2006), McKinsey & Company (2010) y Goodrich (1994) en *Turismo de salud en España* (2013), con la finalidad de consolidar estos conceptos en una sola definición que permita entender con mayor claridad, la diferencia del turismo de salud y el turismo médico. Entonces, se define al turismo de salud, como la exportación de servicios de salud y el aprovechamiento de los recursos naturales que ofrece el destino, con el fin de buscar el bienestar tanto físico y psicológico; ya sea para recuperarla, mantenerla, mejorarla o tratarla. Finalmente se divide, en cuatro áreas específicas: la medicina curativa, la medicina preventiva, la medicina estética y la medicina de bienestar.

1.2.1.2 Tipología del turismo de salud.

Es preciso aclarar que para conceptualizar al de turismo de salud, se identifican cuatro áreas de la salud denominadas por McKinsey & Company (2010), como medicina estética, curativa, preventiva y bienestar; para lo cual el autor considera pertinente explicarlos de la siguiente manera:

En primer lugar, el turismo médico estético; básicamente consiste en la busca de la mejora en cuanto al aspecto físico.

En segundo lugar, la medicina curativa; la cual está enfocada en tratar algún tipo de afección y/o dolencia médica en específico, con el fin de mejorar la calidad de un enfermo.

En tercer lugar, el turismo médico preventivo; el cual busca mejorar la salud por medio de la prevención, como podrían ser los casos de enfermedades hereditarias; que quizás no presentan ningún tipo de molestia, pero, uno es consciente que es propenso a sufrir algún tipo de enfermedad hereditaria, y por el simple hecho de no correr ningún tipo de riesgo de sufrir enfermedades futuras o en busca de optimizar su salud, se recurre a este tipo de turismo.

En cuarto lugar, encontramos el turismo médico de bienestar; la cual es un área en la que se busca un equilibrio tanto, espiritual, mental y físico; teniendo como objetivo, la búsqueda del sentirse bien emocionalmente, realizando algo que le agrade.

Con el propósito de aclarar los conceptos antes mencionados por McKinsey & Company (2010), en cuanto a las cuatro áreas de la salud, la siguiente figura expresara esta división.

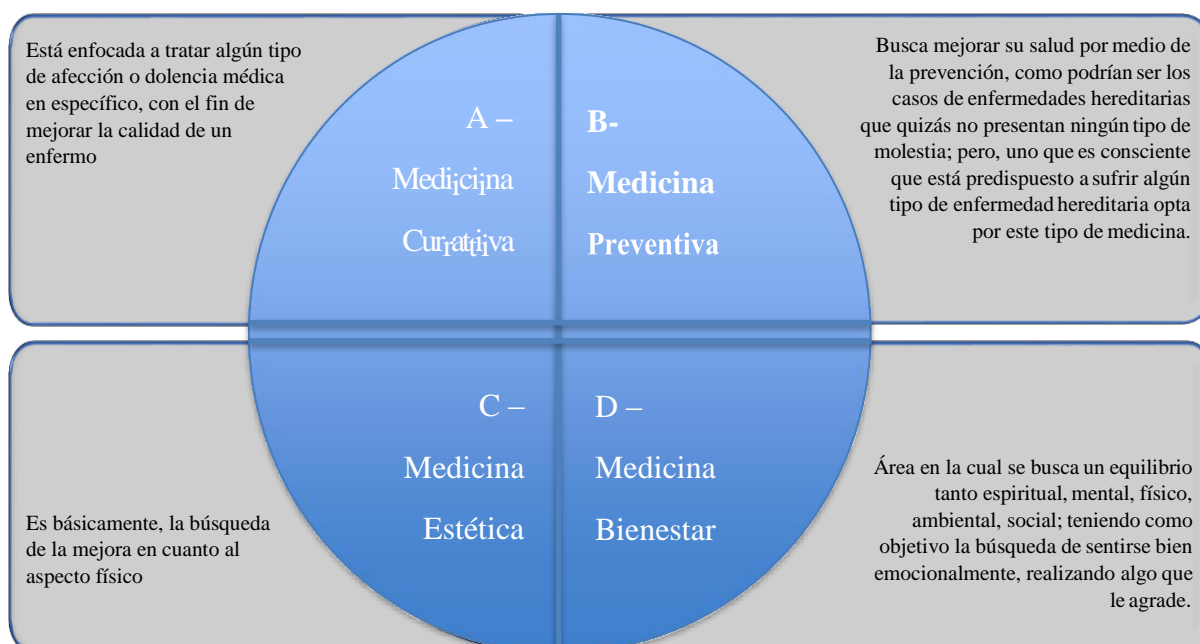


Figura 1 Servicios que se ofrecen dentro de las 4 categorías de la salud.

Fuente: Mckinsey: *Mapping the market for medical travel*, Mayo 2008. Análisis equipo de trabajo recopilado del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo República de Colombia 2009 como los servicios que se ofrecen dentro de las 4 categorías están definidos con base en las necesidades de los turistas de salud.

1.2.1.3 Motivaciones del turismo de salud.

Pueden ser diferentes las razones que tienen los viajeros para optar por el turismo de salud; sin embargo, para Horowitz & Rosenzweig (2007) en “El turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global” (Arias, 2012) son 5 las motivaciones que predominan. En primer lugar, el bajo costo de los procedimientos, ya que, en relación al país de origen, se logró identificar claramente la diferencia. Elegido por personas sin seguro o sin la cobertura adecuada por sus aseguradoras, generalmente ciudadanos estadounidenses. Algunos de los procedimientos buscados son la cirugía plástica y cosmética, odontología cosmética o reconstrucción dental, cirugía bariátrica y posteriormente cirugía de contorno del cuerpo, reasignación de género y tratamientos reproductivos.

En segundo lugar, evitar largas listas de espera; puesto que, la atención es preferencial. Se debe a que, en la mayoría de países de origen, los sistemas de salud estatales se encuentran saturados (particularmente en el Reino Unido y Canadá).

En tercer lugar, la inexistencia de procedimientos en el país de origen o porque no están aprobados. Algunos de los mencionados, por ser “experimentales”, no son aprobados

por las agencias reguladoras de salud en los países de origen; además, en otros lugares algunos de estos procedimientos tienen una desaprobación de corte social y/o legal. Para este caso se menciona: procedimiento por células madres, rejuvenecimiento, reemplazo de disco artificial (multi-nivel), trasplantes de órganos y fertilización in vitro con óvulos de donante.

En cuarto lugar, por vacaciones y ocio. Los turistas buscan también, disfrutar las bondades del país anfitrión; por lo tanto, optan por el destino pensando en aprovechar un lugar que cumpla con sus expectativas o que sea eróticamente atractivo. Se debe tener en cuenta que también se planifican estos viajes, buscando un servicio excelente y un buen alojamiento.

Finalmente, por la privacidad y confidencialidad del país anfitrión. Está claro que, en un país de diferente idioma, diferente moneda y diferente sistema de salud; la privacidad queda asegurada porque es improbable que un desconocido sea rastreado en un país foráneo, por lo tanto, la confidencialidad de los procedimientos queda garantizada.

1.2.1.4 Principales factores del turismo de salud.

Según algunos autores los factores son distintos: los factores fronterizos, la carencias de seguros de salud en algunos continentes; como América del norte, el clima, la cultura, el ambiente económico, el reconocimiento a nivel internacional, entre otros; pero, según Forestieri (2012), los principales factores que contribuyen a la industria del turismo de salud son los siguientes: reducir los gastos, búsqueda de destinos que garanticen la calidad en los servicios médicos, menor tiempo de espera en los procedimientos médicos. Estos tres primeros factores citados serán tomados para el desarrollo de la investigación y a estos, se le sumará el factor destino.

1.2.1.4.1 Calidad en el servicio.

Hoffman & Bateson (2011) describieron el concepto de calidad en el servicio como una actitud conformada por mecanismos de evaluación global, en un largo plazo del rendimiento o desempeño de la empresa. Muchas personas pueden confundir el concepto de calidad en el servicio y el concepto de satisfacción del cliente; por ello, se intenta distinguir uno del otro, considerando que la satisfacción del cliente dirige hacia la calidad en el servicio, mientras que otros autores, opinan que es en orden opuesto, la calidad del servicio lleva a la satisfacción del cliente. El autor explica que la satisfacción ayuda al consumidor, a reforzar su percepción de que un servicio sí es de calidad; es decir, la suma

de experiencias en relación a la satisfacción del cliente es igual a la calidad del servicio. Se investiga la calidad en el servicio bajo la percepción de los cirujanos plásticos enfocado al servicio de salud privada, pero entendiéndolo según Hoffman & Bateson (2011), el servicio es un tipo de producto intangible conformado por acciones, las cuales carecen de sustancia física. Por ser un producto intangible, cuenta con cuatro características únicas: intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y naturaleza perecedera.

En resumen, el consumidor no puede a simple vista, saber si el servicio que está tomando cumplirá con todas sus expectativas; sino más bien, el consumidor tendrá que confiar en que el servicio que tome, se le será otorgado conforme a lo ofrecido; es por ello, que en estos casos es muy importante la acreditación de los prestadores de salud.

1.2.1.4.1.1 Conceptualización de acreditación.

Según el Ministerio de Salud, en su consultoría para la actualización de la norma de acreditación de hospitales (2006) “(...) La acreditación es un mecanismo de evaluación de la calidad de los servicios de salud, y que va dirigida a comprobar que una entidad prestadora cumple con estándares superiores que brindan seguridad en la atención en salud y que generan ciclos de mejoramiento continuo”. La definición de acreditación encierra cuatro nociones comunes: el mecanismo de evaluación de la calidad, la búsqueda de seguridad en la atención, cumplimiento de altos estándares y mejoramiento continuo.

De esta manera, el paciente por medio de la acreditación, puede confiar en que el servicio que se le otorgará, le brindará la seguridad y garantía acorde a los estándares pre-establecidos internacionalmente, hecho que genera mayor confianza para los visitantes.

1.2.1.4.1.2 Calidad de la salud desde la perspectiva global

La acreditación de los servicios privados de salud, se encuentra bajo la responsabilidad de la Joint Commission International (JCI), la organización acreditadora de servicios de salud más importantes del mundo. Cada vez son más las naciones que cuentan con centros médicos acreditados por la JCI tanto centros privados como públicos. Por otro lado, no solo la JCI es uno de los avales que da garantía a los prestadores de servicio de salud; sino también, encontramos otras instituciones como la *International Association for Medical Assistance to Travellers* (IAMAT) o “Servicio social de asistencia médica de viajeros” y la Sociedad internacional de cirugía plástica estética o *American Society for Aesthetic Plastic Surgery* (ISAPS). La IAMAT, es un servicio social de asistencia médica de viajeros, que funciona desde 1960 como intermediario para todos

aquellos prestadores de atención médica y los viajeros; los cuales, son previamente examinados por esta institución teniendo en cuenta ciertos estándares. Cuenta además, con una lista de personal especializado bilingüe a nivel internacional; por medio del directorio, los pacientes pueden acceder de manera directa a una consulta, lo cual genera mayor confiabilidad entre el doctor y el paciente.

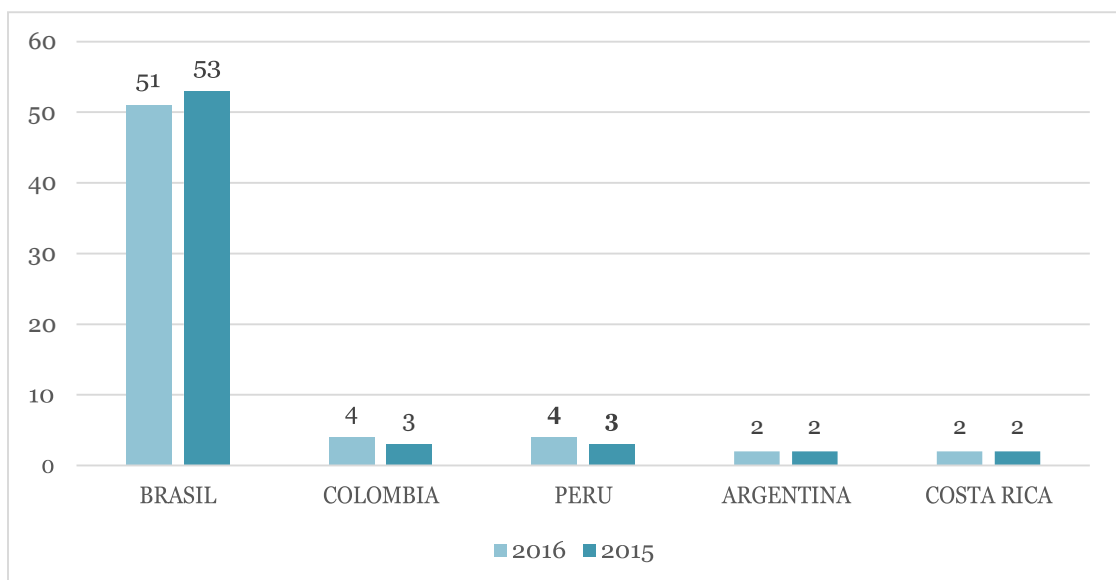


Figura 2 Crecimiento de las organizaciones acreditadas en Latinoamérica por la JCI (2016).

Fuente: <https://www.jointcommission.org/>

Según el portal web de la JCI (2017) son 3 las clínicas que están acreditadas de acuerdo a los estándares internacionales de esta organización. Una de ellas es, la clínica Anglo Americana con sede en San Isidro; otra de ellas es, la clínica Internacional, la cual posee dos sedes acreditadas (Cercado de Lima y San Borja); y finalmente, la clínica San Pablo, con sede en Santiago de Surco.

1.2.1.4.2 Precio.

Otros de los principales factores, según Forestieri (2012), es el precio; por ello según Goñi (2008), el precio es la representación del valor en físico o monetario de un bien o servicio; es decir, es el cúmulo de dinero que está presto a pagar el cliente o consumidor por un servicio o bien, siempre que este, cumpla con satisfacer sus necesidades o cumpla con su utilidad según el uso, lugar y tiempo. Es preciso aclarar que el valor es algo subjetivo que va relacionado con la expectativa del cliente, de acuerdo a su perspectiva en relación a los beneficios de calidad, diseño, medio ambiente y otros. Mientras que el costo, permite determinar el precio de los bienes y servicios, puesto que, el costo son todos los

recursos utilizados para crear el bien y/o servicio.

1.2.1.4.3 Tecnología sanitaria.

Según la OMS (2012) a medida que el turismo médico se ha incrementado con el pasar de los años en países de Sudamérica, la tecnología se hace una herramienta fundamental en técnicas quirúrgicas, puesto que, los procedimientos se hacen más sencillos y tienen una mayor disponibilidad, provocando que los países en desarrollo se vuelvan destinos turísticos en el ámbito de la medicina.

Así también, la tecnología sanitaria es la “Aplicación de conocimientos teóricos y prácticos estructurados en forma de dispositivos, medicamentos, vacunas, procedimientos y sistemas elaborados, para resolver problemas sanitarios y mejorar la calidad de vida; este término y “tecnología para la atención sanitaria” se usan indistintamente” (p.6).

En esta última definición, se menciona el término de dispositivo médico por lo cual, es preciso aclarar este concepto. Es el instrumento, equipo, productos o maquinaria utilizada en la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades con el objetivo de restablecer o reestructurar la anatomía y la función de algún órgano. Usualmente, los fines que se quieren lograr, con un médico, no son resueltos por medios farmacológicos, inmunitario, ni metabólicos; requiere de ajustes, cuidado, refacción, una inducción sobre su uso y desmantelamiento, procedimiento que habitualmente están a cargo de ingenieros clínicos. En tanto, “(...) El equipo médico no incluye los implantes y los dispositivos médicos desechables o de un solo uso”.

Se concluye las diferencias entre tecnología sanitaria, equipo médico y dispositivo médico. El primero es el consolidado de conocimientos teóricos, medicinas, aparatos y procedimientos médicos y quirúrgicos, así como también, los sistemas organizacionales, administrativos y de soporte. Mientras que dispositivos médicos, es el término utilizado para nombrar a todos aquellos insumos de la salud (instrumentos, aparatos, implementos, implantes, software, etc.), haciendo referencia exclusiva a productos, instrumentos, aparatos o máquinas que son utilizadas para tratar enfermedades o dolencias, corregir o modificar la anatomía con un fin sanitario. Por otro lado, un equipo médico, es un dispositivo médico que requiere ser calibrado, reparado, también de mantenimiento, capacitación del usuario y desmantelamiento; actividades generalmente, son llevadas a cabo por ingenieros clínicos, los cuales al igual que un dispositivo médico, son esenciales para prevenir, diagnosticar, tratar y rehabilitar enfermedades y dolencias.

1.2.1.4.4 Destino.

Para Guerrero y Ramos (2011), el destino está enfocada hacia el consumo, se le denomina al espacio geográfico donde se encuentra la infraestructura y estructura turística, que cumpla con la necesidad de los visitantes en aquel lugar. El destino turístico puede comprender una nación, región, ciudad o un lugar en específico.

Por otro lado, los elementos con mayor relevancia al momento de hablar de las características del destino son el espacio geográfico, el clima y la diversificación de la oferta turística relacionado a la variedad de atractivos.

Así también las características particulares del destino turístico, son turismo de sol y playa, turismo medio ambiental, turismo cultural, turismo rural, turismo de salud y turismo de negocios”.

1.2.2 Turismo médico.

El concepto de turismo médico no está del todo claro, puesto que esta definición puede tener innumerables interpretaciones. Entonces, en esta investigación, se consolida en un concepto que ayude a entender, esta definición y se alinea al eje de investigación.

1.2.2.1 Conceptualización de turismo médico

Según Hamilton (2015), se define como el acto voluntario que ordena un elemento de viaje, que puede ser nacional o internacional. La decisión para tratarse médicamente o no, tiene que suceder antes de viajar; pues de no ser así, el paciente sería un visitante eventual o temporal, por lo tanto, dura menos de 12 meses en el destino. Así también se concluye de la definición del autor McKinsey, donde indica lo siguiente con relación al turismo médico.

“Es el término que se utiliza para describir la práctica de viajar a un destino diferente al lugar de residencia para obtener tratamiento médico, a la vez que se visita el destino y se realizan actividades más propias de un turista al uso. Como puede observarse, esta definición es más restrictiva; hace referencia al llamado turismo médico, una parte del turismo de salud.” (McKinsey, 2010)

Al mismo tiempo cito a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2010) que define al turismo médico como el término utilizado para describir el desplazamiento de una persona que decide viajar hacia fronteras internacionales con la finalidad de recibir algún tipo de tratamiento médico.

Adicionalmente, Jenner contribuye con la definición del turismo médico como la comunión de dos factores: “Combinación del turismo y el tratamiento médico para los

procedimientos médicos y quirúrgicos electivos y necesarios, así como para los procedimientos dentales” (Jenner, 2008).

Consolidando la definición de Arias (2012) con McKinsey (2010) se puede interpretar al turismo médico como el término dentro del turismo de salud utilizado para describir el desplazamiento de forma voluntaria de un individuo, el cual, decide realizar un viaje con el fin de tratarse medicamente; siempre que la decisión sea tomada previamente a el viaje, sino, el paciente es considerado un visitante eventual y no un turista médico.

1.2.2.2 Conceptualización de tratamiento médico.

Para el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo República de Colombia (2009), es la intervención realizada por un médico para tratar algún tipo de dolencia en específico, la cual, puede ser una herida o alguna enfermedad.

Por otro lado, para la CONAMED (2011) es el conjunto de procedimientos farmacológicos, higiénicos, quirúrgicos, dietéticos y de rehabilitación brindados en la atención de la salud. En síntesis, podemos concluir que la definición de tratamiento médico y el concepto de turismo médico entendida por McKinsey & Company (2010), no guardaría relación con el concepto de turismo médico estético; debido a que en esta práctica, no existiría ningún tipo de dolencia en específico, sino más bien, como se cita a continuación, es una práctica motivada “exclusivamente por deseos ligados a una mejoría en el aspecto estético del sujeto, y con el fin de someterse durante su estadía en él, a algún procedimiento médico (quirúrgico o no quirúrgico) (...)” (Quintana, 2013).

Por ello, el autor considera pertinente aclarar la definición de dolencia como, la incomodidad y/o sufrimiento físico o moral RAE (2013); despejando de esta manera, cualquier tipo de duda en cuanto a la definición de turismo médico, puesto que, al hablar de incomodidad o sufrimiento moral, se entiende que por esta desazón en el aspecto físico o moral, se acuda a la medicina estética o la medicina de bienestar, para que de esta manera se atienda o cure este sufrimiento.

1.2.2.2.1 Tipos de pacientes móviles:

Hamilton (2015) nos dice que normalmente son los no asegurados, de edad madura y sin experiencias previas con excursiones médicas. El tratamiento consta de cuidados puntuales y también cirugía cosmética.

Visitantes temporales: Se refiere a las personas, que cuando están viajando por el extranjero, experimentan una emergencia médica que requiere tratamiento en el país de

visita.

Residente de larga duración: También llamado “migración de jubilación”, se trata de las personas que optan por jubilarse en una nación distinta a la de su residencia habitual, para recibir atención médica allá.

Turistas médicos: Son un grupo de personas que solventan su tratamiento con dinero de sus arcas, por lo tanto, puede hacer uso de los facilitadores del turismo médico o por medio propio.

Pacientes externalizados: Son un conjunto de personas que viajan fuera de su patria para tratarse medicamente, según instrucciones de sus doctores. Por lo general, sucede porque el paciente espera demasiado, para recibir tratamiento en el país de origen; a diferencia los turistas médicos, estos tratamientos son supervisados de manera estricta por sus médicos y normalmente estas personas no se alejan mucho de su patria.

1.2.2.3 Motivaciones del turismo médico

Las razones para la motivación del turismo médico, según Jagyasi (2011) son las siguientes: Precio, calidad de los servicios de la salud, estructura social y de seguridad y evaluación del destino.

Por otro lado, para Martínez (2016) principalmente, son 3 las motivaciones del turismo médico y se detalla:

En primer lugar, por el costo accesible. Se debe a que, en los países de primer mundo, cada día crecen más los costos por servicios de salud, por lo tanto, afecta de manera categórica al paciente local; entonces, presume por anticipado, un riesgo de trasladar los problemas de salud de países desarrollados a países que aún no lo están. En segundo lugar, la velocidad de respuesta o la falta de interminables listas de espera. Este problema radica en el tiempo de espera de los pacientes en las diferentes instituciones de salud estatales y privadas. Por ejemplo, en el mercado canadiense, la falta de especialistas, de personal médico o de recursos; impide a los pacientes atender sus dolencias en un tiempo concebible, en consecuencia, viajar a otros destinos donde saben que con menos dinero podrán ser atendidos sin esperar de más.

Finalmente, por la calidad de los servicios de salud, la cual puede dividirse en dos partes, acreditaciones y estándares superiores. Por un lado, porque las acreditaciones internacionales permiten al turista encontrar en otros destinos, la calidad de servicio que podrían encontrar en su país; pero, con la ventaja de no esperar demasiado y adquirir los

tratamientos a mejores precios. Por otro lado, los estándares superiores que, independientemente del monto pagado, se suponen porque todo paciente merece ser atendido médicamente con calidad y porque debe existir un valor agregado por el precio facturado siempre.

1.2.2.4 Facilitadores del turismo médico.

Por facilitadores del turismo médico se entienden como, los intermediarios que hacen posible que las actividades propiamente del turismo se unan con los servicios de salud para brindarle así al turista médico “un solo paquete” o un “solo precio.” Según Gan y Frederick en *Operating in eden: cosmetic surgery tourism and the politics of public and private medicine in Costa Rica* (Ackerman, 2009), los facilitadores del turismo médico brindan una variedad de apoyo, y normalmente se enfocan de tres maneras: el médico, el agente de viaje, el territorio visitado o destino. Así también, existen diferentes formas de pago, desde un paquete con precio fijo (que contempla todos los pormenores de la excursión), a pagos divididos para cada servicio que ofrecen; en los cuales, se paga un solo precio más los costos del tratamiento. También, una opción factible es contratar un FTM (Facilitador de Turismo Médico), quien percibe su jornal de la institución extranjera; de este modo, la contratación de un FTM supone minimizar la titánica labor de organizar una cirugía, ya que, se necesita de una investigación previa.

Adicionalmente Forestieri (2012), hace mención a que los facilitadores son fundamentales para la comercialización de los servicios, y que en Colombia, ya se ofrecen paquetes completos de salud y turismo.

Si bien es cierto, los facilitadores pueden ser diversos, pero, en la presente investigación se describirán los siguientes, por ser considerados los más relevantes recolectado de la investigación de Martínez (2016).

Los centros de hospedajes “hoteles”) son aquellos que proporcionan un óptimo servicio de alojamiento, de acuerdo a los estándares de pacientes internacionales.

Los tours operadores o agencias de viajes, los cuales, ofrecen servicios extra a pacientes internacionales o a sus acompañantes durante la visita.

Los centros de recuperación o también llamados centros hospitalarios. Estos lugares, deben brindar respuesta eficaz en tiempo inmediato, en caso se deba hacer frente a alguna emergencia; para ello, se cuenta con el apoyo de enfermería tanto para atender con los requerimientos, privacidad, dietas especiales, entretenimiento del paciente y el uso de

sus habilidades profesionales para salir de situaciones adversas.

Apoyo legal brindado por los abogados, es necesario dentro del turismo médico, debido a que practicar la medicina implica un riesgo latente; ya sea ésta aplicada en pacientes nacionales o internacionales, por ello, es necesario resaltar que los abogados asesoren en temas legales al resto de proveedores de servicios.

Las aseguradoras son importantes; especialmente para los pacientes extranjeros de países desarrollados como EEUU, que desean viajar hacia otros países para recibir algún tipo de tratamiento médico, pero lamentablemente, muchas aseguradoras, por no decir todas, se niegan a cubrir los costos de tratamientos no urgentes en otros países.

Además, parafraseando a Cook (2012), el autor Costarricense Martínez (2016) expresa lo siguiente:

“(...) el interés de estas aseguradoras en turismo médico es bajo debido al negocio lucrativo que tienen mediante las altas primas que cobran. Dichas primas generan que muchas personas se endeuden; pero el problema no es solo ese, sino que tales seguros no tienen una cobertura adecuada a sus necesidades, por lo que el gasto es alto y no están a la altura de resolver sus problemas de salud.” (Martínez, 2016).

También según Martínez (2016), el medio de transporte debe contar con los elementos necesarios para el transporte de los pacientes: hotel-consultorio-hotel. Es fundamental que su funcionamiento, permita atender al paciente en su estado de salud; de manera tal que, sus condiciones sean las más cómodas posibles.

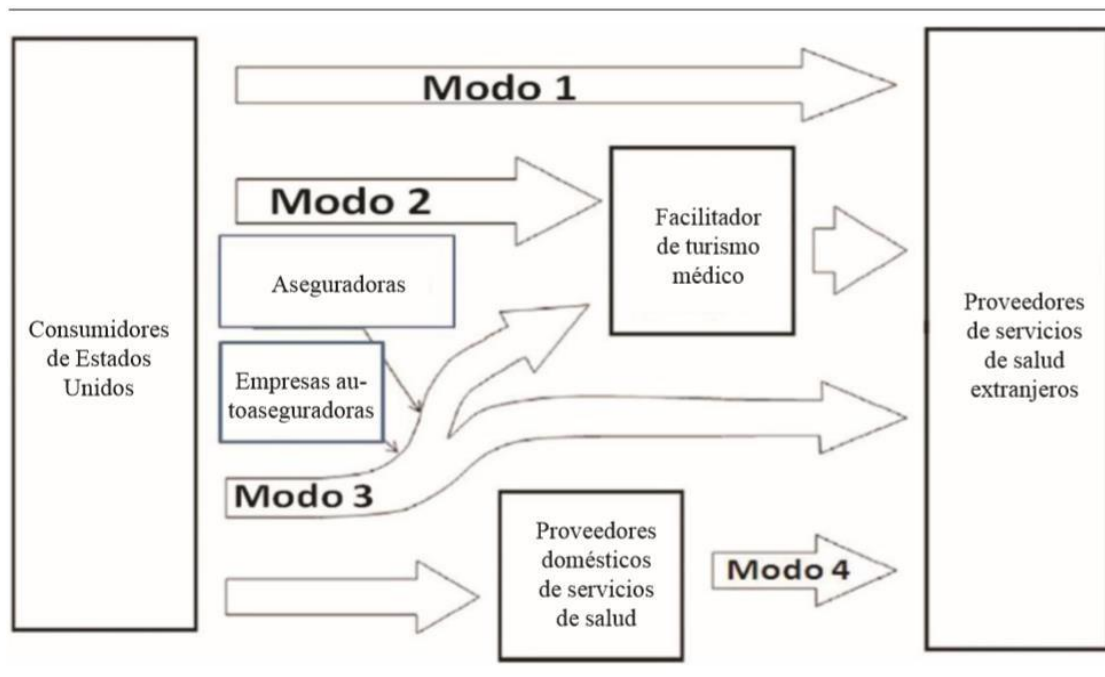


Figura 3 Formas de comercialización dentro del turismo médico.

Fuente: Gan y Frederick (2011, p. 166).

1.2.3 Turismo médico estético.

Se encontró un solo concepto que se aproxima al eje temático de la investigación:

1.3.3.1 Definición de turismo estético.

“turismo estético es una nueva opción de turismo para lo cual debemos saber lo que significa esta modalidad de la industria turística siendo su definición la siguiente, es una nueva modalidad de turismo que consiste en el desplazamiento a otro país diferente al de su residencia habitual, motivados exclusivamente por deseos ligados a una mejoría en el aspecto estético del sujeto, y con el fin de someterse durante su estadía a algún procedimiento médico (quirúrgico o no quirúrgico) (...)” (Quintana, 2013).

Sin embargo, desde la perspectiva del investigador, el término utilizado es muy amplio, dando a entender distintas dimensiones al término estético; además de no contar con mayor sustento, por lo tanto, para definir con mayor claridad, el investigador cree conveniente discernir en un concepto más definido, para el cual es necesario primero mencionar los siguientes conceptos.

Cirugía cosmética:

Es una nueva terminología utilizada en estudios e investigaciones americanas, definiendo a este concepto como, una cirugía más especializada; puesto que los cirujanos plásticos, tienen que llevar cursos especializados después de sus residenciados y después de obtener la certificación de la junta especializada, deberán recibir entrenamiento específico en cirugía cosmética por medio de talleres, seminarios, conferencias y becas. En EEUU, solo médicos con experiencia significativa, obtienen la certificación de la junta estadounidense de cirugía cosmética. Se define:

“(...) como el mejoramiento de la apariencia, incluso la estética, la proporción y la simetría del cuerpo o de la cara. Es totalmente voluntaria. (...). Es importante subrayar que, con la cirugía cosmética, todo funciona normalmente antes de la cirugía; no hay un componente de rectificación como hay con la cirugía plástica” (Hamilton, 2015).

Cirugía plástica:

Según Hamilton (2015), la cirugía plástica rectifica alguna malformación del cuerpo o del rostro, que podría presentarse debido a un trastorno congénito, un trauma, una quemadura, o una enfermedad. El fin de esta cirugía es reconstructivo. Incluyen casos como la reparación de quemaduras, los retoques de cicatrices y la reconstrucción del seno.

Por otro lado, para la Sociedad Española de Cirugía Plástica, Reparadora y Estética

(SECPRE, 2009) la cirugía estética o cirugía plástica estética es un tipo de cirugía plástica; existen nueve tipos: cirugía plástica general, cirugía plástica traumatológica, cirugía de la mano, cirugía nerviosa periférica, quemadura y sus secuelas, cirugía plástica oncológica, cirugía de las malformaciones congénitas, cirugía postbariátrica y la cirugía estética. Así también, la cirugía plástica estética según la SECPRE (2009), es realizada en pacientes por lo general sanos, y que tienen como objetivo, someterse algún procedimiento quirúrgico con el único propósito, de mejorar el aspecto físico, facial y/o corporal o por causas del envejecimiento. La cual afecta en la estabilidad emocional mejorando la calidad de vida a través de las relaciones profesionales, afectivas, etc.

1.2.3.2 Conceptualización de turismo médico estético.

Para efectos de esta investigación se cita a McKinsey (2010) & Quintana (2013), con el fin de conciliar la definición de turismo médico estético; entonces se define como sub-segmento o una de las áreas dentro del turismo de salud, entendida como un tipo de turismo motivado a tratar algún tipo de dolencia, la cual puede ser tanto física (heridas y/o enfermedades), como moral (la incomodidad de algo que no necesariamente implique un sufrimiento físico), motivado únicamente por la búsqueda de la mejoría del aspecto físico para suprimir cualquier tipo de incomodidad en relación a su apariencia física; para lo cual, el sujeto realiza un viaje hacia un lugar distinto al de su residencia habitual, exclusivamente para someterse durante su visita al destino, a algún procedimiento quirúrgico.

Es preciso aclarar que en el transcurso de la investigación se ha encontrado que el turismo médico estético es un segmento dentro del turismo de salud, que, a su vez, podría subdividirse en turismo de cirugía cosmética y turismo de cirugía plástica, esto en base a las definiciones anteriormente mencionadas; es por ello que se considera pertinente mencionar el siguiente concepto con el fin de apoyar o respaldar lo antes indicado.

Turismo de cirugía cosmética.

Según Ackerman (2009), se comprende como un nuevo tipo de externalización médica global, en la que la fabricación quirúrgica de género, edad y peso cuerpos normalizados, se mueve desde Norteamérica, Europa, Australia y Japón a países con menor costo de tierra y mano de obra. Esta reubicación de la producción médica, conlleva la transferencia de tecnologías y experiencia a los países más pobres, la expansión de las infraestructuras turísticas y una mayor facilidad de los viajes internacionales para las clases

medias de los países más favorecidos o desarrollados. También, es una respuesta a los excesivos costos del cuidado de la salud, en los países más ricos y el creciente consumo de procedimientos de mejoramiento.

1.2.3.3 Factores específicos del turismo médico estético.

Es también relevante, aclarar que no se ha encontrado antecedentes relacionados directamente a los factores del eje de la investigación; pero sí del turismo de salud, término que engloba al turismo médico estético como una de sus áreas o sub-conjuntos, así como también, los factores del turismo médico. Por ello, en la investigación, el autor considera pertinente estudiar al turismo médico estético bajo el lineamiento de los factores que contribuyen al turismo de salud y a los factores del turismo médico.

Cada vez es más frecuente que personas de países de primer mundo como EEUU y España viajen a naciones en vías de desarrollo como lo son Colombia, Argentina, Brasil, Ecuador y entre otros. Esto se da según Quintana (2013), y con las siguientes principales razones del turismo de salud: los costos de los procedimientos, la tecnología, los buenos cirujanos que poseen los países, la buena atención, entre otros. Además, en turismo médico, las principales razones de adquisición de servicios, son similares a las de salud, esto según Martínez (2016); el cual menciona que los precios, la calidad de los servicios de salud, la estructura social, de seguridad y la evaluación del destino, son parte de las motivaciones de compra entre los pacientes de turismo médico.

Por tanto, esta investigación se estudió bajo los siguientes componentes: calidad de los servicios la cual tiene como componentes sub-temáticos (acreditación, proceso de las intervenciones, prestación de los servicios), precios (Percepción de los precios de cirujanos plásticos estéticos), tecnología sanitaria (disponibilidad de tecnología sanitaria y avance tecnológico) y destino (infraestructura, estructura y atractivos turísticos).

1.2.3.3.1 Alcances de la calidad del servicio en turismo médico estético.

Conforme el turismo médico estético va tomando mayor importancia en el mundo, el número de doctores cirujanos que se ven en la necesidad de ser miembros de organizaciones como la International Society of Aesthetic Plastic Surgery (ISAPS) va cada vez más en aumento. Debe señalarse, además, que la ISAPS es un organismo que respalda a los profesionales más importantes en el mundo, en el sector de las cirugías plásticas desde 1970; los miembros de ISAPS, brindan una cartera selecta de profesionales reconocidos: cirujanos estéticos, reconstructivos y cirujanos plásticos en 95 países

alrededor del mundo.

Como se muestra en la figura N°4, cada vez más, son los profesionales que forman parte de la ISAPS, ya que el ser miembro, le brinda mayor confiabilidad al visitante y mayor prestigio al profesional. Asimismo, se observa que son más los profesionales que forman parte de la ISAPS en el Perú, en relación a países como Colombia y Costa Rica.

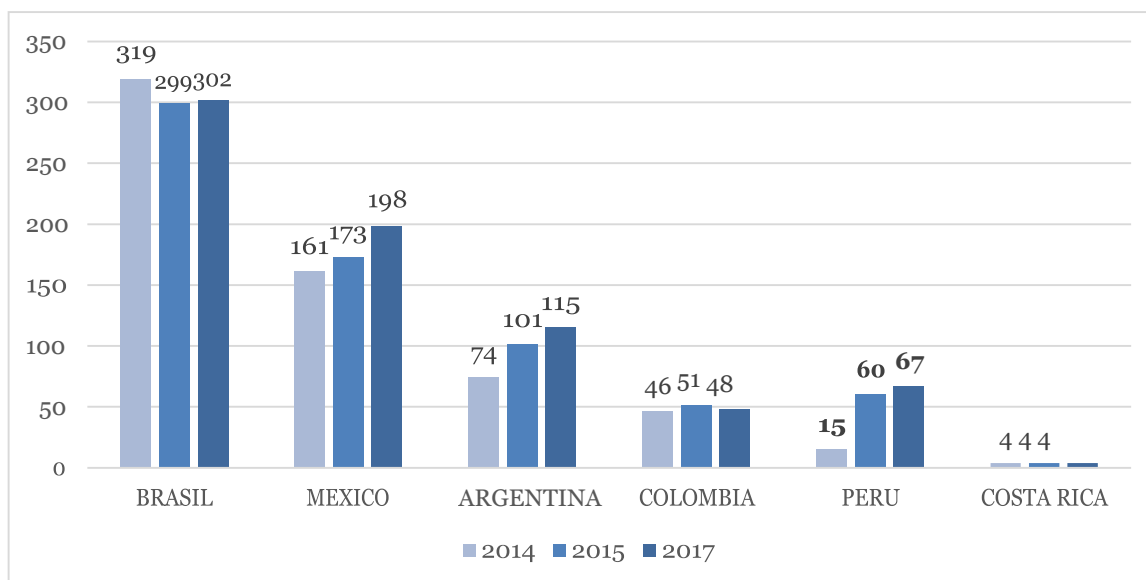


Figura 4 Número de cirujanos miembros de la ISAPS en Latinoamérica (2017).

Fuentes: ISAPS

El Perú y algunos países de Sudamérica, vienen desarrollando planes de acción para tomar porción de mercado en este tipo de turismo; por ejemplo, el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo Colombiano para el año 2009, lanzó el informe final para el sector del turismo de salud que tiene por nombre “Desarrollando sectores de clase mundial en Colombia”, en el cual, el gobierno colombiano realiza una proyección de 2 millones 800 mil turistas de salud y posibilitando así ingresos aproximados de 6,3 mil millones de dólares en el año 2032, en sus cuatro categorías básicas medicina estética, curativa, preventiva y bienestar. Al mismo tiempo, el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo peruano lanzó el programa “Disfruta Salud Perú” en el año 2008 y se volvió a relanzar en el año 2011, el cual estaba dirigido a peruanos residente en los Estados Unidos, los cuales acostumbran viajar con frecuencia al Perú, y su estadía no representa un costo notable porque se alojan en casa de familiares o amigos. Asimismo, el costo de los tratamientos en los Estados Unidos es tan alto, que a un peruano le es más factible pagarse el viaje y viajar al Perú para tratarse medicamente.

Cabe considerar además que el Perú, según Muñoz (2011), cuenta con la capacidad

de profesionales, infraestructura y soporte científico, lo cual permite una atención personalizada, calificada, sofisticada, calidez además de calidad, en los servicios médicos y turísticos, certificados internacionalmente.

Según la ISAPS, el Perú ocupa el puesto veintidós de entre los treinta países clasificados por número estimado de cirujanos plásticos miembros de esta institución.

Por otro lado, la ciudad de Lima cuenta con 3 clínicas con certificación internacional según JCI (2017), entre ellas se encuentra la clínica Anglo Americana (British American Hospital) ubicada en san Isidro dentro del programa hospitalario de la JCI desde el 23 febrero 2013, otra es la Clínica Internacional S.A. en la sede Lima y la sede San Borja dentro del programa hospitalario desde el 15 marzo 2014 y desde el 21 marzo 2014 respectivamente, así también la Clínica San Pablo S.A.C en surco con el programa hospitalario desde el 17 septiembre 2016. Además, tres de estas clínicas cuentan con los servicios a pacientes extranjeros, además de incluir a los servicios de cirugía plástica estética como parte de sus servicios, según lo muestran cada una en sus respectivas páginas webs. La importancia de esta certificación es relevante a nivel mundial como un aval para garantizar la calidad de los servicios de salud, por ello países como Brasil y Colombia encabezan la lista de países con el mayor número de centros médicos certificados por esta importante institución; y no está de más, mencionar que estos países son representativos por su amplia experiencia en turismo médico estético en Sudamérica. Para comprender en mayor medida la importancia de esta certificación, se muestra la siguiente figura N° 4.

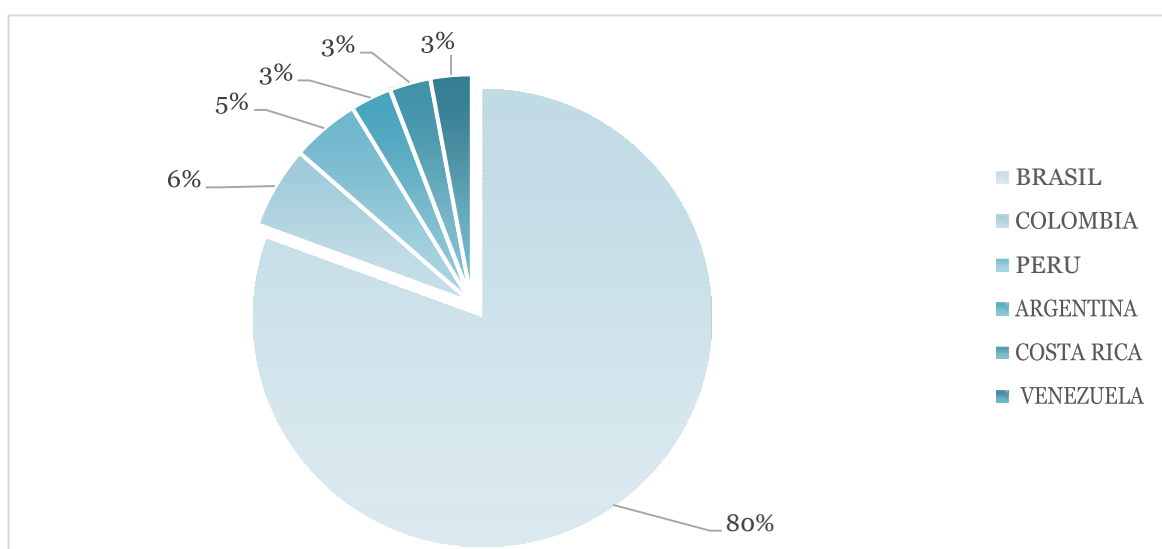


Figura 5 Organizaciones acreditadas en Latinoamérica por la JCI (2017).

Fuente: <https://www.jointcommission.org/>

Otra de las organizaciones que ayudan a los viajeros a recibir algún tipo de atención médica de forma segura, es la Asociación Internacional de Asistencia Médica (IAMAT), la cual no es una aseguradora, según su portal web son una organización sin fines de lucro; sin embargo, es un intermediario que ofrece información de salud de viajes y acceso exclusivo a una red internacional de médicos de confianza y de habla inglesa. Asimismo, los miembros que buscan atención médica pueden optar por presentar un reclamo y obtener un reembolso por parte de su proveedor de seguro de viaje.

En el Perú, son cinco las clínicas que forman parte de la IAMAT, cuatro de ellas ubicadas en provincia y una en Lima; la cual es la clínica Angloamericana, además de contar con una amplia lista de convenios con aseguradoras extranjeras, así como lo indica en su sitio web. Ciudades como Arequipa, Iquitos, Lima y dos centros en Cusco forman parte del directorio de la IAMAT para el periodo 2017, y todas ellas, cuentan con los servicios de cirugía plástica estética.

1.2.3.3.2 Los costos y la estabilidad económica en relación al turismo médico estético.

Se sabe que los precios de las cirugías estéticas son menos costosos en países del Caribe y Sudamérica, como es el caso de Perú en comparación de países desarrollados como EEUU o países de la Unión Europea, puesto que el tipo de cambio de la moneda oficial de estos países pueden ser tres veces o cuatro veces mayor a la moneda oficial, el sol peruano (PEN).

“(…) para los ciudadanos extranjeros en general, en el Perú encontrarán servicios de salud electiva con estándares de calidad internacional a costos muy ventajosos, que, además, permiten complementarlos con una amplia variedad de opciones turísticas del tipo cultural, aventura, ecológicas y gastronómicas.” (MAXIMIXE, 2006)

Además, según el MEF (2017), Perú cuenta con amplias fortalezas, entre las cuales destacan las sólidas finanzas públicas, el bajo nivel de deuda pública; respecto a países con similar calificación crediticia, y una importante acumulación de ahorros fiscales. No obstante, en los últimos años el panorama ha mostrado un cierto deterioro principalmente por una baja recaudación tributaria; sin embargo, el crecimiento del PBI para el 2018 se estima en 3.6%, mayor al del año previo en 2,5%, debido principalmente a la recuperación de la demanda interna, basada en la ejecución del plan de impulso económico orientados a garantizar el cumplimiento de la meta de crecimiento de la inversión pública (17,5%), planteada en el Marco Macroeconómico Multianual (MMM), 2018-2021. Así también, las

condiciones internacionales se mantendrán favorables para la economía peruana y serían mejores a las esperadas, según refiere el MMMI (2017). Así mismo, durante los años 2018-2021, el mundo crecerá a un ritmo sincronizado y en promedio 3,8%, es decir, la mayor tasa desde el 2011. Esto impulsará el crecimiento de nuestros socios comerciales, que crecerán 3,6% en 2018 y 3,3% en los años 2019-2021. En el grupo de las economías avanzadas, destaca Estados Unidos (por el impacto positivo del impulso fiscal, generado por la reforma tributaria y el mayor gasto público) y la zona Euro (por la mayor inversión y las favorables condiciones monetarias). Lo anteriormente mencionado, significa mayor afluencia de turistas americanos alrededor del mundo para los próximos años. Por otro lado, en el grupo de economías emergentes destaca China y la recuperación de América Latina y el Caribe (impulsada por el alto crecimiento de países de gran tamaño como Brasil y Argentina); lo cual favorece notablemente la estabilidad de los precios de productos y servicios en el Perú.

En síntesis, el panorama económico para los próximos años es alentador, esperándose un ambiente favorable tanto en el mercado interno, como el mercado externo, lo cual permite al turismo médico estético avanzar.

Finalmente, para Maximixe (2006), los costos de un procedimiento pueden tener diferencias relevantes dependiendo de las exigencias del paciente y los honorarios demandados por el cirujano, pero los números nos facilitan cuantificar realmente la competitividad de precios que el Perú puede tener, respecto a su competencia directa, en cuanto al costo total de recibir un tratamiento en el Perú, considerando los pasajes, viáticos, taxis, hotel y entre otros. Los cuales veremos a continuación en la figura N° 5.

Procedimiento: Rinoplastia						
Tiempo de estadía:	2 días	Tratamiento Ambulatorio				
Concepto	EEUU	Chile	Argentina	Cuba	Colombia	Perú
Costo del Procedimiento	3.188,00	N.D.	N.D.	1.700,00	1.700,00	1.800,00
Pasajes	-	805,00	533,00	1.150,00	394,00	545,00
Tasa aeroportuaria, taxis (aprox)	-	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00
Viaticos	-	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
Hotel 4 - 5 Estrellas	-	216,28	201,24	200,00	187,10	190,94
Costo Total	3.188,00	-	-	3.280,00	2.511,10	2.765,94
Competitividad País	4°	-	-	1°	2°	3°

Procedimiento: Mamoplastia						
Tiempo de estadía:	2 días	Tratamiento Ambulatorio				
Concepto	EEUU	Chile	Argentina	Cuba	Colombia	Perú
Costo del Procedimiento	6.000,00	N.D.	N.D.	1.600,00	3.500,00	3.500,00
Pasajes	-	805,00	533,00	1.150,00	394,00	545,00
Tasa aeroportuaria, taxis (aprox)	-	150,00	150,00	150,00	150,00	150,00
Viaticos	-	80,00	80,00	80,00	80,00	80,00
Hotel 4 - 5 Estrellas	-	216,28	201,24	200,00	187,10	190,94
Costo Total	6.000,00	-	-	3.180,00	4.311,10	4.465,94
Competitividad País	4°	-	-	1°	2°	3°

Figura 6 Principales costos de servicios involucrados en el servicio de turismo médico estético (2006).

Fuente: Plan Estratégico y Operativo del Subsector Exportador de Servicios de Servicios de Salud Electivos.

Si bien es cierto en la figura N° 5, no se refleja una ventaja competitiva en cuanto a costos en el Perú, con relación a países de Sudamérica y el caribe; sin embargo, los precios siguen siendo muy por debajo en relación a los precios de Estados Unidos. Tenemos que tener en cuenta que el Perú es y será, una opción interesante para un paciente de salud; no solo por las diferencias económicas, si no también, es atractivo para países de la Unión Europea en comparación a países vecinos, puesto que, Perú cuenta con una de las siete maravillas del mundo, además de su diversidad de ecosistemas y atractivos turísticos.

1.2.3.3.3 Condiciones de la tecnología sanitaria.

Hablar de tecnología sanitaria, es hablar de diferentes aspectos en los que se engloba; desde los conocimientos de los profesionales de la salud, hasta los equipos médicos de gran importancia. La búsqueda de esta información se hace muy compleja, y por ejemplo en El Comercio, la economista e investigadora Kuramoto manifiesta que:

“En un país como el Perú, que se encuentra atrasado en sus capacidades de investigación y de innovación, la difusión y transferencia de tecnología son cruciales; identificar cómo se realizan los distintos procesos tecnológicos, especialmente con las tecnologías que están disponibles en el mundo y que pueden generar grandes cambios en la dinámica de distintos sectores económicos. (...) En cuanto al tema de transferencia de tecnología, entendida como la transferencia de conocimiento generada a partir de la investigación académica hacia los usuarios que la transformarán en productos y servicios novedosos, no se sabe casi nada en el Perú.” (Kuramoto, 2013)

Sin embargo, se tiene en conocimiento que la Sociedad Peruana de Cirugía Plástica en su programa científico celebró en mayo del 2018, uno de los eventos más relevantes, el cual fue denominado como “XXII congreso Ibero latinoamericano” al cual reunió invitados internacionales.

1.2.3.3.4 Lima como destino para el turismo médico estético.

Lo que hace diferente de un país a otro que cuenta con el mismo nivel de servicio de calidad, tecnología y costos; son las características del destino. Las que son consideradas como principales son, la estructura turística, la infraestructura turística y los atractivos turísticos; por esta razón, a continuación, se describirán estas tres características en la ciudad de Lima.

El destino estudiado en la investigación es la ciudad de Lima, para ello se describe las características del espacio geográfico; Lima es la capital del Perú, también conocida como Lima Metropolitana, el área metropolitana de Lima está conformada noventa y ocho distritos divididos en cinco subregiones (Lima Centro, Lima Este, Lima Norte, Lima Sur y Callao) esto según MINCETUR (2005). Así como también “cuenta con clima templado, con alta humedad atmosférica y constante humedad durante el invierno (...)”

Además, en cuanto a la infraestructura; se menciona que Lima cuenta con las siguientes vías de acceso: por el medio terrestre, está interconectada por la carretera panamericana con diversas ciudades de la costa del Perú, Ecuador y Chile. Hacia el este, la Carretera Central permite la comunicación con distintas ciudades de la sierra y la selva central. Mientras que el medio aéreo los vuelos son diarios a las principales ciudades del mundo desde el aeropuerto Internacional Jorge Chávez, uno de los aeropuertos mejor organizados en Sudamérica, ubicado en la región del callao, a 30 minutos aproximadamente de la ciudad de Lima.

En cuanto a los atractivos turísticos, se debe antes mencionar que el Perú es reconocido como un destino con gran valor histórico, cultural por poseer una las siete maravillas del mundo, y conforme han pasado los años, también va tomando fuerza como uno de los principales destinos del turismo gastronómico, turismo rural comunitario, turismo de naturaleza, entre otros; este último, debido a que el Perú, es uno de los destinos turísticos que posee gran variedad de flora y fauna. Sin ir muy lejos, es importante también mencionar que Lima es una de las ciudades del Perú que concentra el mayor número de habitantes y que posee como principales atractivos turísticos, los siguientes: centros

recreacionales de Santa Eulalia, el circuito de playas de Barranco, el circuito de aguas del Parque de la Reserva, museos con gran valor histórico y cultural (Museo Arqueológico Rafael Larco Herrera, Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú, Museo de Oro, Museo de la Nación, Museo de Arte de Lima, entre otros).

Además, Lima es un destino lleno de historia, cultura, naturaleza, aventura y mucho más. Por tanto, según MINCETUR (2017), los lugares más frecuentados por turistas en la región de Lima son los siguientes atractivos: Circuito Mágico del agua del Parque de la Reserva, centro turístico Castillo de Chancay, Museo Nacional de Arqueología, Antropología e Historia del Perú, Museo de Sitio Pachacamac, Museo de sitio Huallamarca, Museo de sitio Huaca Pucllana, Museo de Oro del Perú “Armas del mundo”, Museo de la nación, Museo de la Inquisición y el Congreso; además, de la ciudad Sagrada de Caral, destinos que son parte de los paquetes turísticos ofertados por agencias de viajes de turismo receptivo como Cóndor Travel, Travel Group Peru, Lima Tours, Mel Tours Peru, Viajes Pacifico, entre otros.

En cuanto a la estructura turística en Lima, no se han encontrado paquetes turísticos propiamente para el área de turismo médico estético, sin embargo, existen clínicas que ofrecen paquetes quirúrgicos todo incluido para los procedimientos de manga gástrica, banda gástrica ajustable, balón Intragástrico y By Pass Gástrico esto según (Mora, 2017) de la Clínica Oncológica Miraflores (2018). (Ver anexo 1)

1.2.3.5 Condiciones del mercado para el turismo médico estético en Lima.

El Perú recibió 4 millones de viajeros internacionales, de los cuales el 35% fueron provenientes de Chile y un 19% provenientes de los Estados Unidos. La afluencia de turistas extranjeros desde el 2006 al 2017 se incrementó en dos millones y medio. Según la cuenta satélite de turismo de Perú (2018) en la siguiente figura podemos observar los principales países emisores de turistas extranjeros al Perú en el 2017.

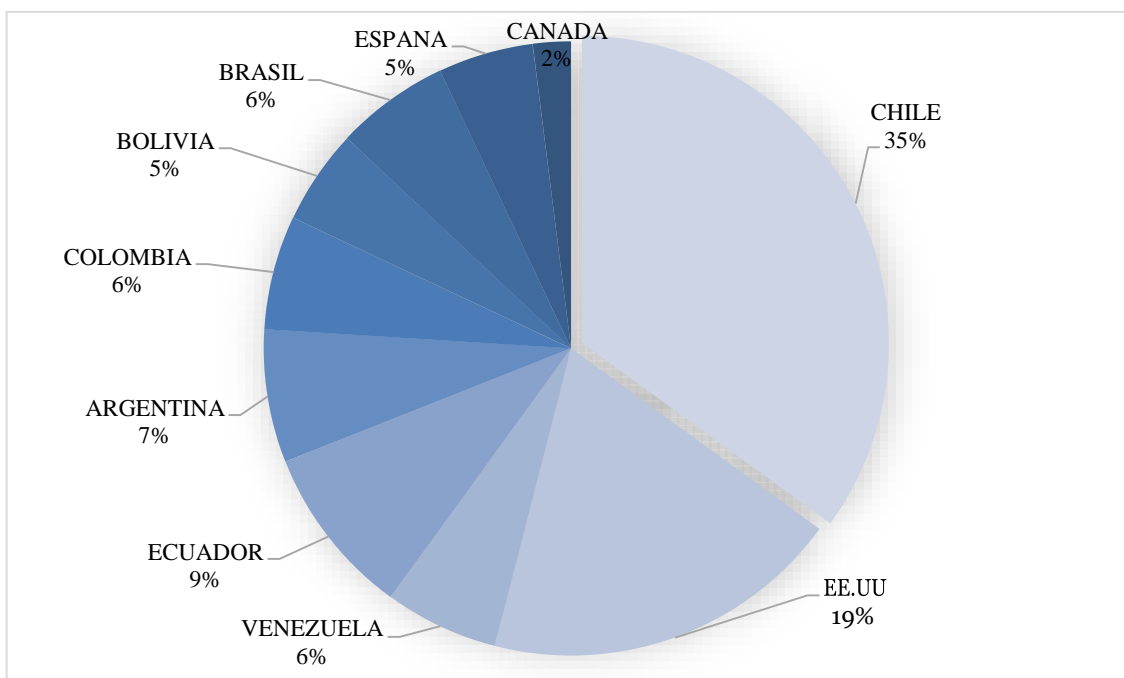


Figura 7 Principales Países Emisores de turistas extranjeros al Perú (2017).

Fuente: <http://datosturismo.mincetur.gob.pe/appdatosTurismo/Content1.html>

Según Maximixe (2006), más del 96% de los turistas que llegan de visita al Perú, vuelven a su nación con un alto grado de satisfacción de nuestro país, lo cual es una forma idónea de publicitar los servicios de salud electiva peruanos a turistas fuera del territorio nacional.

Perú cuenta con una diversidad de riquezas en territorio, puesto que existen diversas alternativas de entretenimiento; sin ir muy lejos, Lima posee una variedad de museos interesantes, también paquetes turísticos para conocer y participar de nuestras costumbres en fiestas populares, gastronomía, turismo de aventura, naturaleza como en la ciudad de Ica que se encuentra a solo cuatro horas de Lima. Para los amantes del turismo de naturaleza, el Perú, cuenta con una oferta de programas turísticos que permiten mostrar a los visitantes, la naturaleza de nuestra selva peruana la cual alberga el 20% de la avifauna que existe en el planeta, además, el 10% de mamíferos y reptiles que habitan en el mundo, esto hace al Perú un país fascinante y diverso para exploradores que extienden algunas semanas, su permanencia. Machu Picchu es una de los sietes maravillas del mundo por el cual es un destino infaltable para turistas extranjeros, la llegada de visitantes al santuario histórico de Machu Picchu cada vez es mayor, para el año 2017 se registró un millón cuatrocientos once mil trescientos visitantes habiendo crecido en setecientos diecinueve mil setecientos visitantes del 2006 al 2017.

Si bien es cierto, no se tiene un récord de llegada de turistas motivados a realizarse algún tratamiento estético; sin embargo, estos datos antes mencionados nos ayudan a ver cuáles son los destinos más atractivos en el Perú los cuales son un referente.

Tales como Machu Pichu con un ingreso de 1,411,300 visitantes, reserva nacional de paracas con 354,300 de turistas y las tumbas reales del señor de sipan visitado por 149,800 personas (MINCETUR, 2017).

1.3 Formulación del problema.

1.3.1 Problema general.

El presente estudio tiene como problema central:

¿Cuáles son las condiciones de Lima para la práctica del turismo medico estético?

1.3.2 Problemas específicos.

¿Cuál es la percepción de la calidad de los servicios en clínicas de Lima?

¿Cuál es la percepción en relación a los precios de las principales intervenciones quirúrgicas en Lima?

¿Cuál es la percepción de la disponibilidad tecnológica en clínicas de Lima?

¿Cuáles son los principales elementos que intervienen en el destino de Lima para la práctica del turismo médico estético?

1.4 Justificación del estudio.

El presente trabajo, tiene como finalidad de investigación ampliar el panorama en cuanto al turismo médico estético en clínicas de Lima Metropolitana según el ranking elaborado por la revista American Economic (2015), estudiando la capacidad de la oferta para ser viable o no, la práctica de esta actividad. El turismo médico estético, genera grandes ingresos económicos como lo hemos visto plasmado en diferentes países como Colombia y Venezuela, esto debido a que el turista al decidir llegar a un destino, lo hace porque previamente, ha analizado donde se hará esta intervención; y esto se dará motivado, por algunas de las condiciones o factores (precio, tecnología, servicios complementarios, entre otros). Los doctores recomiendan mantener descanso de una semana o más en el post operatorio, hecho que genera mayores gastos de estadía. Perú al igual que Colombia, Venezuela y otros países de Sudamérica cuenta con precios accesibles en comparación con países desarrollados como Estados Unidos, Canadá y países de la Unión Europea; por lo tanto, esta investigación permitirá generar mayores oportunidades de emprendimiento en el

sector turístico tanto: hotelero, ocio, transporte, agencias de viajes, entre otros. Con ello se busca contribuir con la diversificación de la oferta turística, identificando los factores que contribuyen a la práctica del turismo médico estético en Lima. Esta investigación abrirá las puertas para desarrollar otras investigaciones.

En la actualidad en el Perú no existen investigaciones referentes al turismo médico estético, por tanto, la presente investigación será un gran aporte para generar otras investigaciones. Se analiza y describe cuatro factores importantes que contribuirán a analizar las condiciones en las que se encuentra este tipo de turismo, la cual, se analiza por medio de un cuestionario “la percepción de los especialistas ante la situación actual de este tipo de turismo.”

1.5 Supuestos u objetivos de trabajo

1.5.1 Objetivo general

Reconocer las condiciones de Lima para la práctica del turismo médico estético.

1.5.2 Objetivo específico

1. Identificar la calidad en los servicios en clínicas de Lima bajo la percepción de cirujanos plásticos estéticos para el año 2018.
2. Identificar la percepción de cirujanos plásticos estéticos en relación a los precios de las principales intervenciones quirúrgicas para el año 2018.
3. Identificar la disponibilidad de la tecnología en clínicas bajo la percepción de cirujanos plásticos estéticos para el año 2018.
4. Identificar los principales elementos que intervienen en el destino de Lima para la práctica del turismo médico estético.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación.

El presente trabajo de investigación es de tipo básico y se desarrolló dentro del marco del enfoque cualitativo, el mismo que, supone la recolección y análisis de información sin medición numérica para describir la interrogante de investigación.

Se aplicó un diseño de estudios de casos, experiencias comunes y distintas categorías que se presentan frecuentemente en las experiencias.

Además, en estudios de casos es conocer la perspectiva de personas que entienden el tema y en la que se requiere de seis a diez especialistas, y si fuese el caso que se necesite profundizar, serán necesarios de tres a cinco casos. Así también, esta investigación pertenece a los estudios de tipo descriptivo; ya que busca especificar propiedades y características relevantes de algún fenómeno que se esté estudiando, por medio de la recolección independiente de la información (Sampieri, 2016).

Así mismo el estudio socio crítico es el análisis crítico del discurso puesto que su efecto es social y presta atención en la construcción, y función y variación de los discursos (PTCR,2015)

2.2 Métodos de muestreo.

La presente es cualitativa no probabilística, La técnica utilizada fue la selección por conveniencia y bola de nieves. En este caso se busca informantes idóneos, por lo tanto, los muestreos cualitativos suelen iniciar con la identificación de lugares propicios, posteriormente de grupos y, finalmente de individuos. La muestra cualitativa requiere de muestras más flexibles, esto gracias a sus características extraído de Mertens (2010) en Sampieri (2016).

2.2.1 Escenario de estudio.

El tamaño de la muestra está compuesto por cinco especialistas en cirugía plástica estética, los mismos que cuentan con experiencia en atención a pacientes extranjeros, en el sector privado en la ciudad de Lima.

Esta muestra fue planteada de una manera; pero debido a las dificultades e impases, tiene tres transiciones.

En primer lugar, se planteó entrevistar a directores o supervisores de las clínicas Ricardo Palma, Angloamericana e Internacional, sin obtener respuesta alguna debido a la

copada agenda de los mismos y la falta de interés por colaborar con la investigación, se tuvo que descartar; planteándose así, apuntar a otro subgrupo de la población para seguir con la muestra. Entonces, en segundo lugar, se buscó recolectar información con cirujanos miembros de la IASAP en la ciudad de Lima, teniendo también, una respuesta negativa por parte de ellos debido a su disposición de tiempo y porque solicitaban honorarios fuera del alcance. Finalmente, se dispuso contactar a cirujanos plásticos estéticos que laboran en clínicas y hospitales de la ciudad de Lima, entrevistándose así a 8 especialistas y de los cuales, después de un riguroso análisis de la información, se seleccionaron las entrevistas de 5 de ellos porque los otros 3, no tenían experiencia con pacientes extranjeros, o sólo habían laborado en hospitales atendiendo emergencias.

Y para complementar cito: “La muestra es, en esencia un subgrupo de la población.” (Sampieri,2010). Además, es un enfoque cualitativo y no probabilístico. Según las características de la investigación, el tipo de muestra utilizada es la muestra de expertos. Según Sampieri (2016) tenemos que: “Opinión de expertos en un determinado tema, estas muestras por lo general son cualitativas y exploratorias para conseguir como resultados hipótesis más precisas”.

2.2.2 Caracterización de sujetos.

La población del presente estudio está constituida por cirujanos plásticos estéticos que laboran en clínicas privadas, en la ciudad de Lima. Según Hernández, Fernández & Baptista (2010) “La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.”

2.2.3 Plan de análisis o trayectoria metodológica.

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la entrevista en la que se extrajeron datos por medio de la guía de entrevista denominado no estructurada, debido a que no existen instrumentos para medir la percepción se elaboró una guía de entrevista.

“Se define como una reunión para conservar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados) (...) En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema.” (Janesick, 1998) en (Sampieri, R, 2016, p.435).

La cual consiste en cuatro partes: datos generales de la entrevista (fecha, lugar y hora) datos del entrevistador, una breve introducción y contenido propiamente dividido en preguntas de tipo general, ejemplificado, estructural y de contraste todas orientadas al tema de investigación.

2.3 Rigor científico.

El presente trabajo de investigación logró consistencia lógica, puesto que se utilizaron entrevistas como técnicas de recopilación de datos a profundidad, para obtener datos reales de las experiencias laborales de los cirujanos plásticos estéticos en clínicas de Lima.

La investigación cumple con el criterio de confiabilidad puesto que se realizaron los trabajos de campo (la recolección de datos a través de la guía de entrevista) que se llevaron a cabo en consultorios de cuatro clínicas y un hospital en Lima, además el análisis de los datos (procedimiento de codificación y desarrollo de categorías) los cuales fueron llevados a cabo con coherencia y cuidado (no se intentó manipular la respuesta de ninguno de los entrevistados y se le preguntó lo indispensable a cada uno).

El método utilizado para buscar la información, fue por medio de la entrevista y se tomó como criterio a cirujanos plásticos estéticos que trabajan en clínicas dentro de la ciudad de Lima. Por medio de la investigación exploratorio que buscó especificar especialistas relacionados al eje de investigación seleccionando una serie de cuestiones para describir lo que se investigó, este método se aplicó para conocer las opiniones de las personas, puntos de vista y actitudes que se dieron en el proceso de la investigación.

Además, el presente trabajo cumple con el criterio de veracidad, puesto que se acordó fechas y horarios accesibles a cada uno de los cirujanos plásticos, los cuales en su totalidad fueron entrevistados en sus centros de labores, respetando así su disponibilidad. De los cinco entrevistados tres trabajan en clínicas y hospitales de Lima y dos restantes solo laboran en clínicas. Los datos recolectados en las entrevistas fueron transcritos de forma detallada, gracias a la ayuda de grabaciones de audios, los cuales fueron empleados con el consentimiento de los ya mencionados, pero sin nombrarlos por criterio de privacidad.

2.4 Análisis cualitativo de los datos.

Para el análisis de los datos se organizó el contenido de las entrevistas para luego realizar la transcripción de los audios y así poder reorganizarla por medio de la herramienta Excel, en la cual se delimito por columna (preguntas) y filas (entrevistados), para así realizar la codificación de cada pregunta para finalmente compara respuestas que permitieron la interpretación y desarrollo de datos, temas y patrones.

“En la codificación cualitativa los códigos surgen de los datos (más precisamente, de los

segmentos de datos): los datos van mostrándose y los “capturamos” en categorías. Usamos la codificación para comenzar a revelar significados potenciales y desarrollar ideas, conceptos e hipótesis; vamos comprendiendo lo que sucede con los datos (empezamos a generar un sentido de entendimiento respecto al planteamiento del problema)” en Sampieri (2016).

En el análisis de datos, permitió reducir y sistematizar la información recolectada. Además, se realizó una investigación donde se identificó las condiciones actuales del turismo médico estético en Lima.

2.5 Aspectos éticos.

El presente trabajo de investigación respeta las ideas y la propiedad intelectual de todos los autores citados, analizando sus opiniones cuidadosamente.

Además, se ocultó las identidades y se tomaron en cuenta las respuestas de 5 de los entrevistados, según estos lo permitían, respetando así las ideas recibidas por cada uno de ellos.

III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADO

Para llegar a los resultados, se realizó una serie de entrevistas a cirujanos plásticos estéticos que laboran en clínicas de Lima, en la cual respondieron con sinceridad y claridad a las preguntas que se les realizó acerca de las condiciones del turismo médico estético en Lima, siendo de ayuda para llegar a los objetivos deseados.

3.1 La importancia de la certificación internacional.

De acuerdo a la opinión de los cirujanos plásticos entrevistados en su totalidad refiere que una certificación ya sea internacional o nacional es importante puesto que les brinda a las clínicas ciertas características las cuales les permiten brindar mayor seguridad tanto a sus pacientes como al personal médico.

Los controles en los distintos ambientes de la clínica ayudarán a garantizar que las clínicas tengan todos los servicios necesarios para atender este tipo de servicio las cuales van desde la admisión de los pacientes hasta la sala de operaciones esto genera un orden donde se regulan servicios e insumos. Como así lo mencionan los siguientes entrevistados:

“es importante porque eso te permite sentirte seguro de la institución en donde uno está laborando; haya pasado por todos los controles y estándares de calidad para que el paciente tenga una recuperación adecuada y por sobre todo una cirugía segura.” E2

“es muy importante definitivamente lo es, lo bueno que estas se adaptan a tu rutina a tu flujo de clientes, este ambiente es para consulta, este otro ambiente para que se preparen, este para que se hospitalice, este otro para que opere es todo un circuito es todo un flujo tanto del paciente como del médico (...).” E5

“Tienen que ver desde los servicios de costos, los servicios de insumos desde salas hospitalarias, salas quirúrgicas todo ellos son los servicios mínimos.” E3

De acuerdo con la percepción de uno de los especialistas la certificación internacional le brinda el *up-grade* a una clínica, un nivel más alto, un grado o rango mayor en comparación a otras clínicas que no lo poseen, brindando así la seguridad tanto al paciente como al cirujano que no se va correr ningún tipo de riesgo y de suceder alguna situación inesperada se garantizara buenos resultados así lo expresó el entrevistado E1:

“esa certificación internacional le da un *upgrade* a la clínica cierto estatus, cierto nivel, confianza para el paciente de no te estoy operando en cualquier lugar te estoy operando en una clínica certificada.” E1

“la certificación nacional o internacional le da el *upgrade* a la clínica y nos da a nosotros la seguridad de que si pasa algún efecto adverso vamos a solucionarlo porque se tienen todas las condiciones en un centro de operaciones.” E1

Así también reforzando lo ya mencionado acerca de garantizar la seguridad por

medio de una certificación internacional encontramos que, para el cirujano plástico miembro de la ISAPS y trabajador de una clínica en Lima. La importancia de contar con una certificación internacional le garantizara buenos resultados en una cirugía además de proporcionarle ese “upgrade” ya mencionado, una ventaja ante otras clínicas.

“Si es importante porque eso te da una ventaja a nivel mercado pero sobre todo porque te garantiza que a ti como cirujano unos buenos resultados a la hora de hacer una cirugía.” E4

3.2 Aspectos que definen la calidad en un centro hospitalario que brinda servicios de cirugía plástica estética.

Los aspectos que definen la calidad pueden ser diversos, pero en servicio de cirugía estética los entrevistados en su gran mayoría refirió que la atención de los servicios es muy importante, una atención personalizada desde el ingreso del paciente en admisión hasta el control post operatorio así lo manifestaron:

“la seguridad del paciente tiene mucho que ver en la forma del trato del personal desde cómo está el cuarto como son ...tal vez hasta como es la infraestructura de la clínica, de qué tamaño son los cuartos, si los baños están limpios, si se tiene un adecuado aseo. tiene que ver absolutamente todo desde que si te trajeron sábanas limpias o no.” E1

“(...) se ve desde cómo te atendió la señorita de admisión además hay una necesidad en el turista extranjero que los tiempos a la hora de brindar el servicio se acorten que sea lo menos posible desde el preoperatorio.” E4

Del entrevistado E1 podemos notar que nos refiere también a la infraestructura como uno de los aspectos que también definirán la calidad de los servicios, la infraestructura se basaría en las condiciones en la que se encuentra la clínica para brindar este tipo de servicio que va desde los más simples detalles hasta los más complejos. Sin embargo, existen otros aspectos como las técnicas quirúrgicas las cuales van variando con el transcurrir de los años para lo cual los cirujanos deben encontrarse en permanente actualización por medio de congresos, conferencias, entre otros.

“en una cirugía plástica la calidad se basa en la atención que se le brinda al paciente desde que el paciente ingrese a la clínica hasta cuándo se va, el trato que tiene el personal con el paciente los cuidados postoperatorios que se debe tener y sobre todo una adecuada técnica quirúrgica por eso hay que estar en constante actualización para esos métodos.” E2

La eficiencia por parte de cada uno de los partícipes del proceso para que un paciente salga satisfecho de una clínica y la pueda recomendar con familiares, amigos y conocidos parte desde la eficiencia que tiene el personal en sus distintos cargos eso es lo que va permitir el éxito de un procedimiento quirúrgico, como lo menciona.

“la calidad en nuestro servicio se define en una atención que sea rapidez, que sea eficiente

que sea con un trato humanitario y que sea efectivo que quiere decir que lo hagamos de acuerdo a las necesidades del paciente y esas necesidades son cubiertas ya sea por el personal médico, enfermería e incluso por el personal técnico.” E3

“la calidad definitivamente es tu experiencia laboral tú tienes una clínica hermosa muy bonita, pero si tú no sabes operar estas siendo negligente si no investigas lo mismo eres una persona que no se ha preparado para tener la delicadeza de como coger un bisturí y abrir una paciente (...).” E5

Por su parte el entrevistado E5 cirujano plástico propietario de una clínica en el distrito de Surco afirma que la experiencia laboral es uno de los aspectos que definen la calidad puesto que la experiencia y los conocimientos son lo que garantiza buenos resultados en una cirugía.

“lo primero es que tengas la experiencia como especialista como te digo puedes tener una clínica hermosa pero tu trabajo puede ser muy malo o puedes tener una clínica normal con lo básico y tu trabajo puede ser muy bueno.” E5

3.3 El servicio brindado en clínicas y hospitales en la etapa pre operatorio.

Para los cirujanos es evidente que los servicios brindados en clínicas superan a los servicios brindados en hospitales, pero sin embargo los tiempos en los análisis pre quirúrgicos pueden generar demoras en los servicios brindados en clínicas, lo cual deberían agilizarse con el fin de brindar un mejor servicio en especial a turistas extranjeros puesto que su tiempo de estadía en muchos de los casos puede ser corto. Así lo explicaron los siguientes entrevistados.

“como te dije desde la necesidad de algunos pacientes de venir desde el extranjero para operarse aquí en el Perú es importante acortar el manejo en el pre operatorio en todo lo posible y para hacer que sea mucho más rápido los análisis pre operatorios.” E4

“(...) entonces con respecto al servicio de las clínicas y hospitales en la etapa pre operatoria, la cosa es la rapidez que emitan los pre quirúrgicos porque tú eres solamente lo vas ver y le vas a decir que necesita, se padece de tal y tal enfermedad (...).” E1

Muchos de estos exámenes de riesgo son realizados en laboratorios que no conforman parte de los servicios brindados por clínicas según lo dicho por los cirujanos plásticos trabajadores de clínicas en Surco. Es que en Lima es muy poco el número de clínicas especializadas netamente en cirugía plásticas estéticas las cuales poseen sus propios laboratorios.

“(...) todos los exámenes pre quirúrgicos que se hacen en una clínica, hospital o laboratorio que nosotros trabajamos mucho son Roe y Swisolap así que no tienen mucho que ver en la etapa pre-operatoria. No tienen mucho que ver con las clínicas y hospitales durante este proceso (...).” E1

“(...) extranjeros ellos buscan clínicas de cirugía plástica puras es poco probable que un extranjero venga a un cirujano particular por así decirlo él va a ir a una clínica, pero de todas

maneras el extranjero tiene un buen concepto de Perú que se le atiende muy bien sobre todo en los costos.” E2

De acuerdo a la percepción de los cirujanos muchas de las clínicas de cirugía plástica estética trabajan de la mano con otras empresas en la etapa pre- quirúrgica como los laboratorios las cuales deben ser elegidos por su prestigio o laboratorios con algún tipo de certificación, pero lamentablemente son muy pocas o nulas las que cuentan con ello en Lima.

“esta etapa corresponde a los análisis al riesgo quirúrgico que se hacen en los pacientes para evaluar qué posibilidades tiene el paciente de salir bien de la cirugía y que posibilidades que tienen de tener algún tipo de complicación como es sabido hay algunas clínicas que cuentan con servicios básicos y cuentas también con toda la infraestructura para hacerle frente a estas complicaciones (...).” E3

Tal como menciona el cirujano plástico estético que labora en el hospital Loayza existen clínicas que garantizan un buen servicio, con la infraestructura necesaria para hacer frente a cualquier tipo de complicaciones, así mismo cada vez son más las clínicas que cuentan con la infraestructura hospitalaria para garantizar un buen servicio.

“en clínicas el servicio cambia uno aprende en el hospital y empieza a invertir en su centro privado al menos que no seas un médico y seas solo un empresario que contrata especialistas porque no saben.” E5

3.4 Seguimiento y cuidado de los pacientes de cirugía plástica en la etapa post operatoria.

En su mayoría los cirujanos concurren que existe una mejora en el seguimiento y cuidado de los pacientes únicamente atendidos en clínicas de Lima puesto que en hospitales esta etapa en cirugías plásticas estéticas no se da ya que, el servicio no se ofrece como tal, este se brinda siempre que sea parte de un proceso reconstructivo.

“(…) lo que es estético en las clínicas privadas el procedimiento es el adecuado por lo general se quedan uno o dos días en la clínica después de la cirugía y bueno después los seguimientos son de forma ambulatoria caso contrario es en los hospitales donde se hace principalmente cirugía reconstructiva (...).” E3

Sin embargo, aún existen deficiencias que deberían ser mejoradas, deficiencias observables en el cuidado y monitoreo constante del paciente. Seguimiento es realmente importante para poder entregar un buen servicio.

“actualmente hay una mejora con relación a hace unos años atrás, pero sigue habiendo una deficiencia en los procedimientos sobre todo en la lipoescultura que no hay un buen seguimiento y sobre todo un buen manejo pre y post operatorio en pacientes.” E2

“como ya te comenté anteriormente es importante la atención que se le brinda al paciente,

mantenerlos informados de su evolución es fundamental que vengan a sus chequeos en realidad es un monitoreo constante.” E1

“cuando hay son operaciones grandes te tomas más tiempo de planificar, una buena planificación hace una buena operación.” E1

Si bien es cierto el seguimiento va depender del tipo de cirugía que se realice es por ello muy importante también evaluar qué tipo de procedimiento se debe realizar en un paciente extranjero para además de ellos asegurar muy buenos resultados.

“debemos concretas cirugías que nos corten la estancia que tienen que ser mínimamente invasivas o cirugías altamente seguras en la cual la recuperación sea rápida y así el paciente pueda regresar rápidamente si desea a su país.” E4

“(…) si tú haces un buen trabajo salas de operaciones, pero no lo atiendes bien en el post operatorio malogradas todo, entonces debe ser bueno.” E5

3.5 Servicios estéticos más demandado por turistas extranjeros en Lima bajo la opinión de cirujanos plásticos estéticos de la ciudad.

Es notorio que los servicios más demandados por turistas extranjeros en la ciudad de Lima a los cirujanos entrevistados son los tipos de cirugías complejas, en primer lugar, se encuentra la Lipolaser o lipoescultura, los implantes de senos, injertos de glúteos o lipoinyección de glúteos, en operación de rostro se encuentran la remodelación de párpados, rejuvenecimiento facial y la rinoplastia. En muchos de los casos los turistas desean realizarse el mayor número de cirugías en una visita corta al Perú lo cual podría generar poner en riesgo su salud.

“los turistas extranjeros vienen a hacerse la mayor cantidad de cirugías posibles por el tema de costos y tiempos, pero es ahí donde muchos de los cirujanos se ven en la necesidad de sobrepasar los protocolos de seguridad y es ahí donde se cometen las negligencias.” E5

“principalmente las cirugías de contorno corporal que viene hacer las liposucciones, lipoesculturas, aumento de mamas y las lipoinyecciones en los glúteos vendría hacer todo ese *pull* de cirugías como las que son más demandadas luego vendrían las blefaroplastias que consiste en remodelación del párpado superior e inferior (…).” E3

“en mi caso generalmente son rejuvenecimientos faciales y rinoplastias. Porque son lo menos costosos creo yo.” E4

“(…) viene más que todo por dermolipectomía, por liposucción en orden en orden implantes de seno, aumento de nalgas.” E1

“(…) muchas veces quieren operarse todo o sea se quieren hacer blefaro más vitchap más abdominoplastía más implante así literal eso piden eso lo vas a ver mucho en clínicas particulares (…).” E1

Por lo general los extranjeros que vienen a operarse al Perú son peruanos residente en los estados unidos y los amigos o familiares de estos peruanos los cuales pueden ser americanos o latinoamericanos. Además de americanos que, al padecer de obesidad

mórbida, vienen al Perú para realizarse una cirugía estética que los ayude a iniciar un nuevo estilo de vida con una nueva dieta.

“(…) Estados Unidos que es la mayoría de pacientes extranjeros de donde vienen para plástica (...) que por su estilo de vida americana sufren de obesidad mórbida entonces esos pacientes vienen acá para entrar en un proceso de dieta, pero previo a eso una reducción de grasa o de la flacidez del abdomen.” E2

“yo recibo mucho peruano que radica en el extranjero y recomendados por ellos mismos, especialmente de Norteamérica, algo de Colombia, Europa e Italia. Los rubros son Lipolaser, prótesis de mama, injertos de glúteos.” E5

Así también, los cirujanos mencionaron que los pacientes que deseen realizarse algún tipo de cirugía compleja como una liposucción deberían quedarse en el Perú como mínimo un mes y medio aproximadamente para que no haya ningún riesgo.

“el proceso de cicatrización por lo menos para que luego ya puedan regresar a su país de origen y luego tener consultas cada 15 o 30 días.” E3

“yo le recomendaría quedarse en el Perú en un procedimiento sencillo 10 días y complicado mes y medio a dos meses.” E5

3.6 Cómo viene desarrollándose los servicios brindados por las clínicas en Lima a turistas extranjeros.

Según refiere uno de los cirujanos plásticos estéticos el servicio de cirugía plástica dirigido a turistas extranjeros estuvo en su punto más alto cuando una agencia de viaje empezó a ofrecer paquetes donde se le ofrecía de todo a los turistas, pero lamentablemente hubo negligencia por parte de una de sus proveedores lo cual generó el estancamiento de este tipo de turismo.

Además, el hecho de que muchos cirujanos están usando diferentes técnicas genera un problema al momento de realizar el cuidado necesario, ya que no se estaría generando una estandarización en los modos y usos del servicio.

“no diría que se viene desarrollándose satisfactoriamente porque cada vez hay más cirujanos plásticos, hay más formación de residentes de cirugía plástica y eso hace que cada uno use una técnica o cuidado diferente (...)” E2

“hubo un tiempo que Perú *travel* creo que fue (...), yo no estuve inscrito en ese grupo, pero escuche malas referencias, yo sé que hubo problemas, hubo negligencias, una clínica muy conocida a nivel nacional estuvo involucrada (...)” E5

Por otro lado, aún existen algunas carencias en cuanto a la atención, se observó que bajo la opinión de algunos cirujanos los servicios de cirugía plástica estética se prefieren realizarse en Lima antes que, en otros departamentos, puesto que, a como ello refieren, en Lima se encuentran las grandes inversiones. Sin embargo, los servicios

brindados en clínicas de Lima se vienen desarrollando esto según lo comenta.

“viene desarrollándose satisfactoriamente especialmente aquí por la calidad de los servicios que brindo, básicamente los resultados todavía tenemos algunas deficiencias en la atención, pero sin embargo con los resultados de la cirugía borramos como que algunas deficiencias (...).” E4

Dos de los entrevistados refieren que el desarrollo de los servicios en clínicas para este tipo de turismo se complementa con los precios bajos en relación con otros países de Sudamérica además de la calidad de nuestros profesionales médicos.

“considero que si es una atención de calidad y satisfactoria para personas que vienen de otros países debido a que primero los costos de las operaciones son menores en comparación a nuestros vecinos como Chile, Argentina, Brasil y también debido a la calidad de los profesionales de cirugía, actualmente en el país está muy por encima del promedio tenemos personal capacitado para realizar intervenciones quirúrgicas desde muy simples hasta muy complejas.” E3

3.7 El precio de las intervenciones quirúrgicas en relación a otros países bajo la opinión de cirujanos plásticos estéticos de la ciudad.

La perspectiva de los cirujanos, ante los precios de las cirugías estéticas en Lima, es considerada como exequible para un turista extranjero en comparación a su lugar de origen, sin embargo, no son los más baratos en el mercado.

“nuestros precios son más que Venezuela, Brasil, Argentina, pero mucho menos que Chile, Norteamérica y Europa.” E5

“definitivamente nuestros precios con relación a países latinos estamos en el promedio ahora en países como Estados Unidos y Europa nosotros operamos con la tercera parte de sus precios.” E4

Según lo expresado existe una ventaja de precios sumamente importante en el Perú a diferencia de Estados Unidos y otros países de Europa, ya sea esta por el tipo de cambio que se manejen en el país de origen o por los costos de los servicios; esto es considerado un factor importante para paciente.

“para pacientes internacionales ellos pueden pagarlo porque en comparación con sus clínicas de sus lugares de origen el precio aquí es mucho menor de lo que se cobra allá y no por que la atención no se buena sino muy por el contrario es más bien por el tipo de moneda eso es lo influye bastante.” E3

“nosotros estamos buenos a nivel Sudamérica nosotros tenemos un costo bajo. Brasil junto con Chile son lugares donde los precios aquí en Sudamérica los precios son mucho más altos, en Perú es un costo bajo.” E2

Por otro lado, la cirujana plástica que labora en el Hospital del Policía y en una clínica en Surco refiere que más allá que si los precios son económicos en el Perú se debe tener mucho cuidado al elegir al paciente ya que este por el tema de los precios intentara

hacerse el mayor número de cirugías posibles, pero es ahí cuando el cirujano se da cuenta que algo no está bien.

“cuando hay operaciones grandes te tomas más tiempo de planificar, (...) cuando haya cambios así radicales en el cuerpo tú debes hacerlo pasar por una observación psicológica.”
E1

3.8 La tecnología sanitaria en clínicas y hospitales que atienden a pacientes de cirugía plástica estética.

Para los cirujanos si existe un avance en cuanto a la tecnología sanitaria en Lima, pero este avance solo se ha dado en clínicas puesto que ellos consideran que las clínicas se encuentran comprometidas en comparación de los hospitales, el cual se observa desde la admisión hospitalaria, la adquisición de equipos, entre otros.

“(...) en esta clínica es evidente que ha habido bastantes mejoras debido a que se está certificando y hay unos estándares que hay que seguir en todas las áreas desde admisión hasta hospitalización, Entonces se está siguiendo esos estándares y ha habido mejoras marcadas en equipos, en personal y capacitaciones.” E2

“(...) en clínicas sí, pero en hospitales no, más que todo los del estado no se preocupan mucho por renovar sus materiales.” E1

La manipulación de equipos modernos facilita el trabajo del cirujano, además de asegurar mejores resultados, para la cirujana que labora en el Hospital del Policía y en una clínica de Surco la cual fue entrevistada mientras laboraba en el hospital, considera que existe modernización en cuanto a tecnología sanitaria, pero esta no se da en todas las clínicas sino más bien en aquellas que se consideran de prestigio.

“(...) en las clínicas utilizan lo mejor casi siempre más que todo en las que tienen más renombre; Ahí estamos hablando de la clínica delgado, clínica san pablo, “clínicas.” Me imagino que en la angloamericana debe tener el último dermato mientras que nosotros tenemos las más antiguas y es mucho más fácil trabajar con aparatos más modernos que son más nuevos menos pesados (...).” E1

“hubo grandes mejoras en los últimos veinte años debido a que las clínicas que tienen más de 20 años tienen un poder adquisitivo mayor donde se hacen compras de insumos médicos adecuados para cirugía plástica estética y también desde material muy costoso desde centros quirúrgicos y también los microscopios pues para hacer microcirugías.” E3

Por otro lado, existe una evidente barrera por parte del estado para la importación de equipamiento médicos, la barrera nace desde los altos aranceles que se deben pagar para poder ingresar estos equipos hasta la restricción de ingreso de esto. Si bien es cierto el Perú es un país importador, pero esto no debería ser una barrera ya que hoy gracias a la globalización podemos obtener en nuestras manos lo impensable, contar con nueva tecnología es importante en la que se generan grandes inversiones, para lo cual algunas

clínicas se encuentran en las condiciones para realizarlas así lo comentó el director y cirujano de una clínica en Surco.

“en cuanto a aparatología la competencia cada vez es tan grande que tienes que invertir cada vez más o sea estamos bien pero como no somos un país fabricante somos un país que importa está limitado y aduana peruana nos ha cerrado completamente la importación de equipos médicos, completamente ni siquiera podemos pagar impuestos simplemente no lo puedes traer.” E5

Sin embargo, para que una clínica posea con nuevos avances tecnológicos para el doctor que trabaja en una clínica en Lima y miembro de la ISAPS es considerado muy sencilla por el tema económica y desde su perspectiva no existiría ningún inconveniente ni económico ni algún otro.

“el avance tecnológico sanitario es fundamental nosotros con poco de ahorro podemos estar a la vanguardia eso es súper fácil antes era complicado, pero ahora no.” E4

3.9 Lima cuenta con la tecnología médica suficiente para atender la demanda de este tipo de turismo bajo la opinión de cirujanos plásticos estéticos.

La opinión de los cirujanos es positiva y hasta optimista, asegurando muchos de los entrevistados que Lima cuenta con la tecnología médica suficiente para atender este tipo de demanda puesto que allí se concentra las más grandes inversiones.

“si por supuesto estamos teniendo bastante llegada de turistas extranjeros y si nos da abasto para atender a ese tipo de pacientes.” E3

“claro que sí incluso hay muchas clínicas que solo se dedican a operar a pacientes extranjeros y ellos saben lo que un cliente extranjero demanda ellos saben exactamente lo que quieren ellos están exclusivamente dedicadas para ellos así que pienso que sí, pero no todas.” E1

Pero lamentablemente, no todas las clínicas de Lima se encuentran en las condiciones. Las clínicas que se encuentran debidamente reguladas, las cuales suelen ser las clínicas más grandes en el mercado siendo ellas las que siguen un protocolo de seguridad en la cual una sala operaciones es usada exclusivamente para operaciones quirúrgicas de tipo estético.

“las clínicas de cirugía plástica formales si está en capacidad de poder atender demanda de este tipo de turistas, pero las clínicas libres que son clínicas donde pueden operar una vesícula y luego entra una prótesis de mama no están preparadas no son las adecuadas.” E2

“clínicas como san pablo y la angloamericana sí, pero pequeñas en pequeñas no.” E4

3.10 Condiciones de la ciudad de Lima atender este tipo de demanda bajo la opinión de cirujanos plásticos estéticos de la ciudad de Lima.

Los cirujanos en su totalidad opinan que Lima cuenta con las condiciones para

atender a este tipo de demanda, sin embargo, sus opiniones en relación a comparar Lima con provincia es contradictoria puesto que por una parte hay alguno que aseguran que en provincias también están aptos existen que otros entrevistados que no están de acuerdo.

“la ciudad de Lima sí, pero provincia no, porque todo lamentablemente todo se ha centralizado en la capital y la inversión es bastante alta para estar con los estándares adecuados.” E2

“hay clínicas estéticas en provincias en lugar que tienen vistas impresionantes y súper relajantes como para una rápida recuperación del paciente (...).” E1

“solo Lima sí, provincia no y por qué no aquí está concentrada la inversión.” E4

Lima además de poseer muy buenos médicos cirujanos, es cada vez más reconocida como un destino a visitar por los turistas extranjeros, es que la diversificación del turismo en Lima es cada vez mayor además los costos son una gran oportunidad que tiene el destino de Lima. Sobre todo, el uso de nuevas técnicas quirúrgicas las cuales permiten garantizar mejores resultados y menos complicaciones.

“sí me parece que la ciudad de lima cuenta con las condiciones para atender este tipo de demanda para abordar este tipo de pacientes y bueno un adicional es que la ciudad de lima poco a poco va atrayendo un poco más de turismo a nivel de cirugía estética debido a como le decía a la calidad de los profesionales, costos y bueno de por sí la ciudad de lima tiene atractivos turísticos intrínsecos.” E3

“yo creo que si, Por que el cirujano plástico especialmente en Norteamérica lo opera con anestesia general en Europa igual en muchos países es así Perú está tomando la batuta de usar solo anestesia local al igual que Colombia de esa forma se minimizan los riesgos de sus cirugías.” E5

3.11 Los turistas de cirugía plásticas también vienen motivados o no por algunos de los atractivos turísticos de la ciudad de Lima o del Perú.

Es evidente que para todos los cirujanos entrevistados la relación que existe entre el servicio de cirugía estética y las visitas de los extranjeros a los atractivos turísticos de Lima o de provincias es directa, ya que en muchos de los casos los turistas prefieren hacer una previa visita por destinos como Cusco, Arequipa o Huancayo antes de realizarse algún procedimiento estético lo cual es muy recomendable, hacer puesto que muchos de los cirujanos creen que es lo más conveniente para ellos , ya que en el post operatorio estas visitas podrían ser más complicadas por que se tendría que esperar a que el paciente esté completamente recuperado y como se sabe a pesar del alta médica siempre quedan algunas molestias después de una operación y más aún si es una operación compleja como una liposucción. Sin embargo, existen otros que prefieren hacer estas vistas después del postoperatorio lo cual es también es seguro hacer, esto según los siguientes cirujanos.

“por supuesto, Todos vienen por Machu Picchu, sobre todo, vienen aquí a operarse se quedan internados y luego pueden irse de viaje, claro muchos hacen eso.” E5

“si por supuesto hasta que yo se vienen realmente motivados por Cusco.” E4

“(…) el turismo es un añadido debido a que muchos de los pacientes vienen hacer turismo unos días antes de su cirugía debido a que después ya están en un proceso de recuperación y no pueden hacer los viajes que quisieran.” E3

“claro la clínica donde laboro actualmente por temporadas se ofrece paquetes incluso donde pueden ir al cusco, Arequipa, pero esto se da en el post recuperación del paciente y vienen especialmente para eso hospedarse conocer lima incluso tengo paciente que primero se van a provincia van hacen su visita por lo general cusco Arequipa luego regresan a la clínica a operarse.” E2

Estas experiencias reflejan un claro interés por parte de los turistas en visitar lugares de provincias antes de realizarse algún procedimiento, si bien es cierto ellos llegan a Lima porque es donde se encuentran el mayor número de clínicas reconocidas en el Perú, pero aprovechan esta visita en conocer nuestros diferentes atractivos.

3.12 Actividades y atractivos turísticos recomendados realizar o visitar después y antes de un procedimiento quirúrgico.

Los destinos menos recomendados después de un procedimiento post operatorio son lugares donde la temperatura sea muy calurosa o lugares donde se requiere demasiada exposición solar o lugares que generen demasiado estrés estos fueron los comentarios de muchos de los cirujanos. Todo va depender en realidad del tipo de cirugía que se decida realizarse el paciente, el nivel de complejidad de la cirugía, muchos de los cirujanos no indicaron lugares específicos o actividades en específico a realizar, sin embargo, indicaron algunas sugerencias sobre qué lugares no deberían visitar y a que actividades no deberían estar expuestos.

“yo recomendaría hacer algún tipo de visita antes del procedimiento quirúrgico porque después generalmente después en algún tipo de cirugía se necesitan reposo absoluto y no estar caminando mucho y antes de la cirugía si puede hacer una infinidad de turismo (…).” E3

“entonces yo no recomendaría ni escalar ni irse a la selva, tampoco porque es demasiado sol tal vez un clima más cálido más tranquilo donde no tenga caminar mucho (…).” E1

“(…) se le recomienda siempre que unos días antes intentar estar en lugares donde no haya tanto estrés por ejemplo el ruido vehicular, comercial inclusive por que los turistas van a los malls y eso es todo un estrés (…).” E2

“antes que se vayan al norte peruano, como Piura después de la intervención no tienen que esperar un tiempo para ir si quieren a Machu Picchu, Cusco, sobre todo. Todo depende la cirugía puede ser de una semana o un mes.” E5

Las actividades que pueden realizarse de acuerdo al tipo de cirugía que decidan

hacerse pueden variar entre cuantos litros de sangre se retiró el paciente y las horas que duró el procedimiento quirúrgico.

“dependiendo de Cuántos litros se haya sacado de paciente si son 3 a 4 litros si este puede caminar no mucho, pero al cuarto, primero pasito a pasitos y al quinto día ya puede hacer un paseíto corto para que drene camine todo relajante tomando bastante agua que coma bien sus vitaminas porque queda débil y ya.” E1

“si son procedimiento en la que se van a recuperar después de dos semanas recomendaría hacer cualquier tipo de actividad, pero si hablamos de cirugías como rinoplastias, abdominoplastía, lifting facial, que necesitan mayor tiempo de recuperación ahí no recomendaría ninguno.” E4

3.13 Las intervenciones a turistas extranjeros van en aumento o no y esto a que se debe bajo la opinión de cirujanos plásticos estéticos.

El estancamiento puede deberse a diferentes factores, como es la mala imagen que adquirió el sector de las cirugías plásticas en Lima es evidente la frustración observada en algunos médicos, el ver que el sector se haya venido afectado por el mal trabajo de alguno así lo expresaron los siguientes entrevistados.

“creo que había pico alto, pero ahora ha quedado en una meseta no veo crecimiento de turismo en cirugía plástica.” E5

“no es que haya habido un aumento ha habido un estancamiento debido a que los turistas extranjeros ya no ven al Perú como una zona en la que ellos pueden encontrar el paraíso plástico. como antes era, la mala imagen, la intervención de personas que no están preparadas han hecho que haya complicaciones (...) y eso queda en los extranjeros eso ha hecho que haya disminuido la afluencia de estos turistas, pero hay un porcentaje que siempre es constante por así decirlo.” E2

Por otro lado, existe un grupo de cirujanos que opinan que este sector va en desarrollo y esto es gracias a los costos, la imagen del Perú ante el mundo, la gastronomía, el marketing de boca a boca, el cual consiste del intercambio de experiencias por medio de los amigos más cercanos o las personas que están a nuestro alrededor, el mejor marketing también en muchos casos va ser el buen trabajo que brindaste a tu paciente. Así lo expresó el siguiente entrevistado.

“sí precisamente porque se pasan la voz: *¿Oye llegaste a España?* y te dicen *¿dónde te operaste? oye estas regia y ¿cuánto te costó?, ¿qué tan barato?* y en Perú la atención es así el país es bonito y la comida es rica y no sé qué todas esas cosas no ... aparte de eso también el Marketing y también ayuda pues no, pero es más que todo que se pasan la voz de boca en boca.” E1

“Por supuesto va en aumento porque en estos días tenemos mayores facilidades.” E4

Es un conjunto de aspectos que hacen que este tipo de turismo se venga desarrollando en las cuales se encuentran, además: La situación económica, la seguridad

social que vive el Perú en comparación a otros países y la estabilidad política entre otros.

“fundamentalmente va en aumento debido a los aspectos ya mencionados anteriormente y debido además a que el país refleja una imagen de seguridad a pesar de lo que podamos vivir en el día a día, mayor estabilidad económica, mayor estabilidad social eso atrae a los turistas extranjeros adicional a eso el turismo dentro del país se animan a realizarse alguna cirugía estética.” E3

3.14 Factores que contribuyen o no al desarrollo de este tipo de turismo bajo la opinión de cirujanos plásticos estéticos de la ciudad.

Entre los factores que contribuyen al desarrollo de este tipo de turismo los cirujanos en su totalidad mencionaron que los precios son uno de los factores que contribuye en mayor manera.

“tendría que decir definitivamente precios son precios.” E4

“seguir brindando un ambiente de confianza, cirugías de calidad sobre todo que los costos no se le eleven demasiado para que ellos puedan disfrutar este tipo de cirugías bueno pues sin demandar mucho esfuerzo económico para ellos.” E3

Así también, otro de los factores que contribuyen a este tipo de turismo es la confianza que tiene el paciente sobre la calidad que se le va brindar en el destino se debe seguir manteniendo un cuidado especial que consiste en el adecuado proceso que debe tener el personal médico en sus distintas funciones para lograr buenos resultados.

“primero es un adecuado cirujano plástico, un plástico certificado que tenga la experiencia de para poder brindar intervenciones correctas creo que eso es lo principal, la segunda es la comodidad por que un paciente operado es un paciente que tiene dolor que está en incómodo o que no se puede parar que hay que ayudar entonces un personal adecuado para esos tipos de cirugías le da seguridad y tranquilidad y lo otro es pues la diferencia de precios.” E2

“son los resultados, los resultados son muestra de nuestro trabajo y sobre todo el proceso de planificación(...)cómo fue la etapa de recuperación dónde te quedaste todo ese tipo de cosas influye y el precio también pues obviamente la paciente siempre va ver precio (...).” E1

Por otro lado, los factores que no contribuyen a este tipo de turismo son los malos resultados de las cirugías, las negligencias, la mala imagen del Perú en este sector y la usurpación de roles. Hoy en día gracias a la tecnología todo se sabe por medio de los foros internacionales, el paciente está actualizado de qué países están realizando buenos trabajos o no, si bien es cierto estos casos suceden en todo el mundo, pero la mala imagen del Perú está dañada.

“es la fama de nuestros especialistas, hubo esa agencia que le dije y hubo muertos ya pues el foro es mundial, la web ahora es quien maneja la información se han pasado la información de eso por medio de foros que en Perú ha pasado esto y obviamente no van a

venir en Colombia también ahí yo trabajo mucho con Colombia también hay mucho cirujano, muchos pacientes extranjeros y también hay muertes pues, pero Argentina tiene muy muy buen nivel.” E5

IV. DISCUSIÓN

Si bien es cierto el turismo médico estético obtuvo una gran importancia hace unos quince años atrás aproximadamente para el 2009-2012 es ahí cuando aparecieron informes por televisión y hasta el mismo gobierno peruano creó programas para impulsar este tipo de turismo por medio del MINCETUR denominado “Plan Estratégico y Operativo del Subsector Exportador de Servicios de Salud Electivos”. Es que apostar por este tipo de turismo es muy tentativo puesto que genera grandes ingresos económicos debido a que los gastos turísticos son significativos debido a que la inversión es por un periodo “largo”, además que si hablamos de un procedimiento complejo el turista deberá quedarse como mínimo un mes y medio en el destino elegido y en uno menos complejo entre dos a tres semanas. Lo que genera un consumo significativo en los distintos servicios turísticos: hostelería, restauración, transporte, entre otros.

Por muchos años esta actividad se ha encontrado en recesión o en estancamiento, esto se debe a distintos factores como lo son la calidad de los servicios: la negligencia de médicos cirujanos reconocidos hizo que la práctica de esta actividad se ha vista como riesgosa, brindándole al Perú una mala imagen ante el mundo para la práctica del turismo médico estético, se sabe que en estos tiempos nada se puede ocultar ya que por medio de los diferentes medios webs se puede compartir información, experiencias, entre otros.

El Perú cuenta con muy buenos médicos, muestra de ello es que el número de cirujanos plásticos, miembros de algunas asociaciones internacionales, va en aumento. El crecimiento del 2015 al 2018 de cirujanos, miembros de la asociación internacional de cirujanos plásticos, fue más del cincuenta por ciento en comparación a años anteriores según la ISAPS (2018). Además, la necesidad de los cirujanos plásticos estéticos de ser reconocidos a nivel nacional e internacional es cada vez mayor puesto que, de los 8 entrevistados, cinco de ellos mencionaron muy orgullosamente formar parte de alguna asociación internacional o nacional como la asociación peruana de cirugía plástica, la asociación americana de cirugía plástica y la sociedad internacional de cirujanos plásticos estéticos. La seguridad y énfasis al mencionar la importancia de trabajar en instituciones que cuentan con alguna certificación internacional revela un claro interés y conocimiento de que los servicios que desean brindar sean respaldados por alguna entidad internacional. Además de revelar el poco interés de las entidades gubernamentales (MINCETUR, MINSA, entre otros.) en desarrollar el área de cirugías plásticas estéticas en hospitales, una opción nada cuestionable puesto que se entiende que la función principal de un hospital es

cubrir necesidades básicas de salud en un ser humano, partiendo de esa lógica, es totalmente comprensible, pero si lo vemos como una inversión de largo plazo para generar mayores ingresos económicos, es hablar de un desaprovechamiento o desinterés. Así mismo, es importante mencionar que el Perú en comparación a países como Venezuela e incluso el propio Colombia, que es uno de los más desarrollados en este tipo de turismo, para el presente año cuenta con un número menor de cirujanos plásticos miembro de la ISAPS, así también Venezuela para el primer periodo del 2018 contaba con 18 miembros mientras que Perú cuenta con 67 miembros, estos datos no llevarían a ciertas verdades.

Sin embargo, Venezuela seguiría contando con el prestigio de sus médicos en cirugía plástica estética, lo cual puede que haya generado que la situación del país no haya afectado a este sector. Por otro lado, en el Perú se vive una situación desconcertante en el área de cirugía plástica estética, a pesar de contar con muy buenos médicos algo está causando este estancamiento, los cuales podrían ser la falta de supervisión y control por parte de las autoridades encargadas de brindar las certificaciones a médicos, clínicas y laboratorio de nuestro país. Puesto que se sabe que muchas clínicas de nuestro país, en el afán de generar mayores ingresos alquilan sus salas de operaciones las cuales en muchos de los casos son de uso múltiple. Por otro lado, la presión sometida hacia los médicos por parte de los pacientes que cuenta con muy poco tiempo de estadía en el país puede ser muy riesgosa ya que en muchos de los casos los médicos en el afán de cumplir con sus pacientes se ven en la necesidad de sobrepasar los protocolos de seguridad.

Si bien es cierto según las estadísticas brindadas por la ISAPS (2017) Venezuela fue uno de los países de Sudamérica con el mayor número de cirugías plásticas registradas, esto mostraría que la estabilidad económica de un país no sería un factor para que este tipo de turismo se desarrolle, tampoco sería la seguridad puesto que es evidente que para el año pasado Venezuela no pasaba por uno de sus mejores momentos en seguridad ciudadana por las constantes marchas y asaltos reportados por los distintos medios de comunicación webs.

Así también la falta de capacitación de nuestros médicos en el uso de nuevas técnicas quirúrgicas, podría ser otro de los factores que esté afectando esta actividad la cual se encuentra dentro del factor de tecnología sanitaria. Sin embargo, es innegable que existe un número significativo de cirujanos plásticos en el Perú realizando publicaciones y artículos científicos puesto que esta es una de los requisitos fundamentales para ser miembro de la sociedad de cirujanos plásticos del Perú y está a su vez es uno de los requisitos para ser

miembro de la ISAPS.

Por otro lado, el uso de nuevos equipos médicos podría ponernos en desventaja ante países como Brasil, Colombia o Venezuela si bien es cierto, cada año aparecen nuevos equipamientos y productos que son usados como implantes o rellenos. Se sabe que Perú es un país importador, pero esto no debería ser un limitante para estar a la vanguardia en nuevos insumos y aparatos médicos puesto que, en estos tiempos, donde la globalización nos permite tener lo impensado a nuestro alcance, sigue existiendo grandes barreras como los altos impuestos arancelarios en la importación de aparatología médica como así lo expresó el Dr. Mirko Arroyo durante la entrevista.

Sin embargo, los costos podrían ser nuestra mayor ventaja, pero analizando las respuestas de nuestros entrevistados y de reportes como el de “Plan Estratégico y Operativo del Subsector Exportador de Servicios de Salud Electivos”, nos enfrentamos con una realidad muy dura; Perú no es el país con el costo más bajo en cirugía plástica estética en América de Sur si no uno con los costos intermedios, pero por otro lado ofrece un precio mucho más económico en relación a Chile y Brasil. Si se habla de países de Europa o América del Norte el país sería competente entre ellos; sin embargo en el transcurso de la investigación se aclara que si se hablara de distancia y precio, como factores que contribuyen al turismo médico estético estas no aplicarían puesto que en el caso que chilenos viniesen al Perú motivados por los precios accesible y la corta distancia que existe entre un país y otro, el Perú o Lima tendría mayor número de pacientes chilenos pero según nuestros entrevistados el mayor número de pacientes son peruanos residentes en Estados Unidos, amigos de residentes peruanos norteamericanos y Europeos en su mayor porcentaje Españoles e Italianos. Estos dos últimos factores no aplicarían puesto que además la moneda más utilizada en ese país es el dólar y así también teniendo en cuenta que un vuelo Chile-Perú dura aproximadamente 3h con 45 minutos en un vuelo directo.

Por otro lado el Perú es un destino muy tentativo para un turista extranjero no solo por los precios sino también por nuestra maravilla del mundo “Machu Picchu”, nuestra cultura, nuestra amplia gama de biodiversidad en flora y fauna y nuestra gastronomía hacen al Perú un destino atractivo para cualquier extranjero, porque saben que al llegar a un destino por el motivo que sea en este caso el someterse a procedimientos quirúrgico o no quirúrgico tendrán además la posibilidad de conocer uno de los países reconocidos a nivel internacional por su historia. Perú cuenta con restaurantes dentro de la lista de los 50 mejores restaurantes del mundo como por ejemplo el restaurante “Central” y el restaurante

“Maido” ubicados los dos primeros puestos de la lista, (tour gourmet, 2016), además la feria gastronómica Mistura la cual cada año atrae a mucho más turista extranjero de todas partes del mundo además la ciudad de Lima cuenta con diez hoteles cinco estrellas pero lamentablemente no se encuentran adaptados para atender este tipo de turismo, se sabe que para ofrecer este tipo de servicios se requieren servicios especializados, los cuales deberán ser desarrollados en el transcurso que este tipo de turismo vaya generando mayor interés tanto para las instituciones privadas como las públicas.

V. CONCLUSIONES

1. Según los resultados obtenidos en la presente investigación se puede concluir que la práctica de la actividad del turismo médico estético en la ciudad de Lima se encuentra estancada, lo cual afecta directamente a la exportación de servicios en este sector turístico, mostrando un desaprovechamiento y falta de interés por parte de las instituciones tanto públicas como privadas, pese a que Lima cuenta con los recursos principales para la ejecución de este tipo de turismo (médicos con certificación internacional, destino único y precios asequibles). Además, la falta de inversión está generando que Lima no aproveche los beneficios de exportar servicios de salud médica estética como lo hace Colombia, Brasil y Venezuela.
2. Otro punto resaltante es que los médicos cirujanos estéticos, muestran una actitud favorable frente al progreso lento del turismo médico estético, porque consideran que a pesar de la mala imagen que ha tenido esta actividad ocasionada por la mala práctica de algunos médicos, se cree que la ciudad de Lima se repondrá puesto que aún siguen llegando turistas extranjeros motivados por esta actividad, pero pese a que no se encuentra igual, como lo fue hace algunos años atrás. Los médicos indicaron que el nivel de los cirujanos peruanos es alto en comparación a los de países vecinos y ese reconocimiento abrirá paso para una mejor posición en el sector. Además, los cirujanos plásticos estéticos entrevistados se muestran interesados en seguir perteneciendo a alguna organización internacional que certifique su labor. Asimismo, el uso de nuevas técnicas quirúrgicas como la anestesia local en cirugía plástica estética nos brinda cierta ventaja competitiva.
3. Si bien es cierto los precios en el Perú no son los más económicos en Sudamérica. Sin embargo, es uno de los más asequibles en comparación a Chile, Estados Unidos y países de Europa. Dentro de las cirugías plásticas más demandadas debido al precio son las operaciones complejas como: la lipolaser o lipoescultura, los implantes de senos, injertos de glúteos o lipoinyección de glúteos entre otros. Los pacientes prefieren realizarse cirugías complejas y aprovechar su estadía para realizar el mayor número de cirugías posibles por el tema de precios sin tomar en cuenta los riesgos que esta pueda ocasionar y es ahí donde los cirujanos plásticos estéticos sobre pasan los protocolos de seguridad para lograr atender esta demanda.
4. Según los resultados la diferencia que existe en avance tecnológico entre clínicas y hospitales de la capital son abismales. Esto debido a la falta de inversión del estado

y el desinterés de abordar en el área de cirugía plástica estética en hospitales, género que clínicas tomen ventajas en esta área; sin embargo, se encuentran aún barreras para la implementación de equipos médicos en clínicas.

5. Respecto a los elementos que intervienen en el destino, lima o el Perú en general es un país reconocido a nivel mundial por su valor histórico y cada vez se hace más conocido por su gastronomía como atractivos turísticos desarrollados lo cual genera un ambiente de confianza en el visitante extranjero. sin embargo, los servicios complementarios o los llamados “facilitadores” especializados en este tipo de turismo son muy pocos o nulos en alguno de los casos, puesto que se sabe que para la atención de pacientes por razones estéticas se requiere ciertas comodidad e implementaciones que no son cubiertas por las empresas turísticas en lima.

VI. RECOMENDACIONES

1. Crear políticas de precios de las intervenciones con el fin de facilitar su distribución, reducir los impuestos arancelarios para la importación de equipos médicos, mantener la participación recurrente de los médicos en eventos que impulse la investigación y promueva el uso de nuevas técnicas quirúrgicas, establecer estrategias para generar mayor el interés de los facilitadores de esta actividad tanto por los centros hospitalarios en la creación de más centros especializados únicamente en ofrecer servicios de cirugía estética así como también desarrollar los servicios especializados involucrados en el turismo médico estético como lo son las agencias de viajes, hoteles, medios de transporte entre otros.
2. La creación de más centros especializados únicamente en ofrecer servicios de cirugía estética “clínicas puras en estética” las cuales cuenten con la infraestructura y áreas especializadas: como lo son laboratorios y salas de operaciones exclusivas para este tipo de servicio. Así también establecer normas para asegurar el cumplimiento de todos los procesos, conlleven a mejorar los niveles de calidad.

Las autoridades competentes a nivel nacional deben verificar rigurosamente el buen funcionamiento de clínicas que brindan servicios de salud exportable. Además, las instituciones y organizaciones nacionales encargadas de respaldar y velar por la calidad académica de los cirujanos plásticos deben verificar la actualización uniforme (verificar que se usen las mismas técnicas) de nuevos métodos quirúrgicos para garantizar la buena práctica de estos métodos utilizados en la región.

Establecer medidas que aseguren una buena planificación en relación a los procedimientos pre operatorios y post operatorios; es importante para lograr tener una operación de éxito esto según los médicos. Se sugiere determinar tiempos de estadías en un paciente extranjero esto según el tipo de procedimiento en turistas extranjeros, en la cual ningún otro cirujano formal pueda operar menos del tiempo límite con la finalidad de garantizar el bienestar físico y mental del turista médico estético,

3. Generar acuerdos para regular los precios de las intervenciones quirúrgicas entre las clínicas inmersas en esta actividad con la finalidad de poder lograr una competencia sana. Además, el acuerdo conjunto para la creación de tarifas comerciales o tarifas confidenciales con la finalidad de comercializar esta actividad a través de intermediarios como tour operadores o agencias de viajes que faciliten

la distribución de este servicio por medio de un paquete todo incluido esto agilizaría además los distintos procesos que acercan al paciente con la clínica o los doctores.

4. Impulsar alianzas para reducir los impuestos arancelarios de las importaciones de equipos médicos para contribuir con el desarrollo de esta actividad puesto que, según los entrevistados al estar a la vanguardia en tecnología sanitaria, les permite a ellos realizar mejores intervenciones, además reducir los tiempos de las intervenciones. Además, al hablar de tecnología sanitaria también se describen a los conocimientos que son adquiridos por medio de la participación en congresos, ferias, cursos de especialización y en otros eventos similares, en las cuales se presentan o proponen nuevas técnicas quirúrgicas o nuevos insumos para la práctica de esta actividad.
5. Establecer un plan de acción para capacitar a los facilitadores del turismo médico estético, la cual deberá generar alternativas que ayuden a mejorar los servicios brindados a turistas médicos estéticos; de esta forma también generar herramientas que ayuden al desarrollo y crecimiento de este tipo de turismo. Difusión de la información sobre los alcances del turismo médico estético a los agentes turísticos involucrados con la finalidad de generar mayor interés para la inversión y desarrollo de esta actividad. Implementar talleres con la finalidad de mostrar la importancia de motivar este tipo de turismo, así también mostrar por medio de gráficos estadísticos y resultados de países con éxito en este tipo de turismo como: Colombia, Venezuela, Brasil, etc. También se plantea la creación de una página web bilingüe que contenga un foro internacional donde se pueda compartir experiencias de éxito y se le brinde además las facilidades al paciente de absolver cualquier interrogante relacionada al servicio que se plantea realizar. El contenido de esta página deberá contener los detalles de los cada uno de los servicios principales y complementarios. Además de las características del destino desde su estacionalidad hasta los principales atractivos turísticos que tiene la ciudad de Lima.

VII. REFERENCIAS

- Aragones .& Mauricio, C. P. (2012). *El turismo de salud: Conceptualización, historia, desarrollo y estado actual del mercado global*. Bogota: Clio America.
- Auren, fundación EOI. (2013). *Turismo de salud en España*. Madrid: Auren, fundación EOI.
- Bateson Hoffman & John E.G. (2011). Calidad del servicio. In K. D. Bateson, *Marketing de servicios conceptos, estrategias y casos* (p. 319). Cengage learning.
- Bateson, K. D. (2011). Servicio. In K. D. Bateson, *Marketing de servicios conceptos, estrategias y casos* (p. 4). Cengage learning.
- Bellido, M. (2005). Costo. In M. Bellido, *COSTOS ABC*. Lima: Instituto de investigacion pacifico EIRL.
- CESUN, U. (2008). *CESUN, Universidad*. Retrieved from CESUN, Universidad:
<http://www.cesun.edu.mx/wp-content/uploads/2014/04/Turismo-médico-Miguel-A-Ramirez.pdf?x16724>
- Cook B. (2012). *Los compradores del turismo médico. Ponencia presentada en el Taller promed*. San jose.
- Ehrbeck, G. y. (2008). *Mapeo de mercado para turismo médico*. <http://www.heal-wheel-india.com/white-pappers/McKinsey-Report-Medical-Travel.pdf>: McKinsey & Company.
- Forestieri, K. (2012, junio 22). *Turismo médico como opción de desarrollo económico del sector salud en Colombia*. Retrieved from Repositorio:
<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2646/ForestieriKelly2012.pdf?sequence=1>
- Gobierno Nacional de Colombia. (2009, Febrero). *Desarrollo sectores de clase mundial en Colombia*. Retrieved from MINCIT:
<http://www.mincit.gov.co/minindustria/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=23172&name=2009-DesarrollandoSectoresEquipo.pdf&prefijo=file>
- Goni, N. (2008). el costo. In N. Goni, *El precio variable: clave en el marketing* (p. 56). D.F Mexico: Person education de Mexico s.a de C.V.

- Goni, N. (2008). Valor. In N. Goni, *El precio variable: clave en el marketing* (p. 88). D.F Mexico: Person education de Mexico s.a de C.V.
- ITB. (2018, mayo). *Turismo medico*. Retrieved from ITB: <https://www.itb-berlin.de/en/ITBBerlin/DestinationsSegments/MedicalTourism/>
- Lohman G. & Panosso A. (2009). *Teoría del turismo. México: Ministerio de Comercio, Industria y Turismo*.
<http://www.mincit.gov.co/minindustria/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=23172&name=2009DesarrollandoSectorEquipo.pdf&prefijo=file>.
- MINSA. (1989). *minsa.gob*. Retrieved from Gerencia en la administracion del Mantenimiento Hospitalario:
<http://www.minsa.gob.pe/dgiem/cendoc/pdfs/Gerencia%20Mantenimiento.pdf>
- Neto, G. L. (2012). Turismo. In G. L. Neto, *Teoría del turismo*. D.F Mexico: 978-607-17-1086-4.
- OECD. (2011). *Medical tourism: treatments, markets and health system implications: a scoping review*. OECD.
- OMS. (2016). Tecnología Medica. In OMS, *Introducción al programa de mantenimiento de equipos médicos* (p. 147). Biblioteca de la OMS.
- Quintana, R. (2013). *Estudio de factibilidad para la creación de una hostería spa destinado al turismo estético en la parroquia de Tumbaco*. Retrieved from repositorio:
<http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/2646/ForestieriKelly2012.pdf?sequence=1>
- Ramírez S. & Vela R. & Zúñiga B. (2011). *La planificación estratégica del destino turístico: bases teóricas, definiciones y planteamientos*.
- Ramírez, C. V. (2011). *ESAN*. Retrieved from La planificación del destino turístico: bases teóricas, definiciones y planteamientos:
http://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/05/04/turismo_indice.pdf
- Ramos, P. G. (2011). Características del destino. In P. G. Ramos, *Introducción al Turismo* (p. 100). D.F Mexico: Grupo Editorial Patria S.A.

Ramos, P. G. (2011). Destino. In P. G. Ramos, *Introducción al turismo* (p. 90). D.F Mexico: Editorial Patria S.A.

Ramos, P. G. (2011). Turismo. In P. G. Ramos, *Introducción al turismo* (p. 32). D.F Mexico: Grupo editorial Patria S.A.

Mckinsey. (2008). *Mapping the market for medical travel.*

America Economía. (2016, Noviembre 27). *Rankings America Economía*,. Retrieved from Rankings America Economía,:
<https://rankings.americaeconomia.com/2016/clinicas/>

America Economía. (2017, noviembre 23). *rk america economia*. Retrieved from rk america economia: <https://rk.americaeconomia.com/display/embed/hospitales/2017>

ISAPS. (2017, Mayo 6). *The International Society of Plastic Surgery*,. Retrieved from ISAPS:
<https://www.isaps.org/listings/page/3/?searchtype=statecountry&country=Peru&state&city=Lima#038;country=Peru&state&city=Lima>

conamed. (n.d.). *conamed*. Retrieved from conamed: <https://www.gob.mx/conamed>

GOURMET, T. (2016). Restaurantes peruanos primeros en la lista de los 50 mejores de latinoamerica. *TOUR GOURMET*, 8.

Muños, J. (2011). *cirugia de obesidad peru*. Retrieved from cirugia de obesidad peru:
<http://www.cirugiadeobesidadperu.com/paquetes-quirurgicos/>

Guzmán. (2015). *Internacionalización de los servicios de salud*. Retrieved from Internacionalización de los servicios de salud:
http://www.profmex.org/ciclosytendencias/vinculos/Turismo_medico_Sin_guias.pdf

JCI. (n.d.). *JCI-Accredited Organizations*. Retrieved from JCI-Accredited Organizations:
<https://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accredited-organizations/>

- Martinez. (2016). Facilitadores medicos. In D. Martínez, *Turismo medico: Generalidades para su comprension integral*.
- Maximixe. (2006). Informe final plan estrategico y operativo del subsector exportador de servicios de salud electivos. In Maximixe, *Informe final plan estrategico y operativo del subsector exportador de servicios de salud electivos*. Lima.
- MINCIT. (2009, febrero). *Desarrollando sectores de Colombia*. Retrieved from Desarrollando sectores de Colombia:
<http://www.mincit.gov.co/minindustria/loader.php?lServicio=Documentos&lFuncion=verPdf&id=23172&name=2009-DesarrollandoSectoresEquipo.pdf&prefijo=file>
- Muños, J. (2011). *cirugia de obesidad peru*. Retrieved from cirugia de obesidad peru:
<http://www.cirugiadeobesidadperu.com/paquetes-quirurgicos/>
- Quintana. (2013). Estudio de factibilidad para la creación de una hostería spa destinado al turismo estético en la parroquia de Tumbaco. In R. Q. CRUZ, *Estudio de factibilidad para la creación de una hostería spa destinado al turismo estético en la parroquia de Tumbaco*.
- RAE. (2017). *Real academia española* . Retrieved from Real academia española :
<http://dle.rae.es/?w=dolencias>
- Ramirez. (2007). *Turismo médico en Tijuana, México*. Tijuana: CESUN. Retrieved from Turismo médico en Tijuana, México.

VIII. ANEXO

Anexo 1

Este conjunto de servicios podría ser tomado como referencias por clínicas que ofrecen los servicios de cirugía plástica estética.

- Los servicios constan de los siguientes:
- “Bienvenida y traslados al Aeropuerto – Hotel – Aeropuerto.
- Alojamiento con: desayuno, almuerzo y cena. Room Service atendiendo a los menús dietéticos personalizados definidos por los médicos y otros especialistas. El número de días de estadía depende del procedimiento a realizarse.
- Todos los servicios médicos y paramédicos establecidos en los programas. El tratamiento es individualizado, de acuerdo a las características propias de cada cliente, cuyo estado de salud es determinado con el examen médico, exámenes de laboratorio y psicológico inicial que se realiza a la llegada del turista, atendiendo a sus resultados se aplicaran en mayor o menor medida las diferentes modalidades de los procedimientos o tratamientos a seguir.
- Asistencia Médica de urgencias 24 horas.
- Traslados Terrestres dentro de la Ciudad de Lima durante su estadía.
- Tour por la Ciudad de Lima.
- Exámenes de laboratorio preoperatorios.
- Riesgo quirúrgico cardiológico.
- Ecografía abdominal superior.
- Radiografía de tórax.
- Endoscopía digestiva alta.
- Evaluación por cirujano, nutricionista y psicólogo según la especialidad.
- Clínica por 2 días de internamiento.
- Honorarios del equipo médico.
- Equipo de laparoscopía y Ultracisión.
- Insumos y materiales descartables.
- Medicinas al 100%.
- Sala de operaciones (gastos de anestésicos, medicinas, suturas, etc.).
- Controles post quirúrgicos.
- Costos adicionales por complicaciones no están incluidos.

Anexo 2

GUIA DE ENTREVISTA

GUIA DE ENTREVISTA			
Fecha de entrevista:		Centro de labores del entrevistado:	
Hora de entrevista:		Sexo del entrevistado:	
Lugar de entrevista:		Lugar de nacimiento :	
Nombre del entrevistado:		Institución del entrevistado:	
<p>La Presente guía de entrevista tendrá una duración de 15 minutos, la información recolectada será de uso exclusivo para el desarrollo de la presente investigación científica, las preguntas fueron seleccionadas de tal manera que permitan aclarar las interrogantes del fenómeno de estudio.</p>			
SERVICIOS DE SALUD:			
1. ¿Cuán importante considera usted que el centro hospitalario donde usted labora cuenta con una alguna certificación internacional y por qué?			
2. Cuál considera usted que son los aspectos que definen la calidad en un centro hospitalario que brinda servicios de cirugía plástica.			
3. Qué opina usted sobre el servicio que se brinda en las clínicas y hospitales en la etapa pre operatorio.			
4. Como considera usted que se viene realizando el seguimiento y cuidado de los pacientes de cirugía plástica en la etapa post operatoria.			
5. ¿Cuál considera usted que son los servicios estéticos más demandado por turistas extranjeros en Lima y por qué?			
6. Considera usted que los servicios brindados por las clínica en Lima a turistas extranjeros viene desarrollándose satisfactoriamente ¿Por qué?			
COSTO:			
7. ¿Cuál es su opinión sobre el precio de las intervenciones quirúrgicas en relación a otros países?			
TECNOLOGÍA SANITARIA:			
8. Que mejoras en la tecnología sanitaria ha habido en clínicas y hospitales que atienden			

a pacientes de cirugía plástica.
9 ¿Considera usted que las clínicas en Lima cuentan con la tecnología médica suficiente para atender la demanda de este tipo de turismo? ¿Por qué?
DESTINO TURISTICO:
10. Considera usted que la ciudad de Lima cuentan con las condiciones para atender este tipo de demanda ¿Por qué?
11. Cree usted que los turistas de cirugía plásticas también vienen motivados por alguno de los atractivos turísticos de la ciudad de Lima o del Perú.
12. que actividades y atractivos turísticos recomendaría realizar o visitar después y antes de un procedimiento quirúrgico. ¿Por qué?
PREGUNTAS DE CIERRE
13. ¿Considera usted que las intervenciones a turistas extranjeros van en aumento o no y esto a que se debe?
14. ¿Cuáles considera usted que son los factores que contribuyen o no al desarrollo de este tipo de turismo?

Elaboración propia

Anexo 3

ASIA		
INDIA 2012	INDIA 2015	INDIA 2016
11 Organización acreditados por JCI	25 Organizaciones acreditadas por JCI	30 Organizaciones acreditadas por JCI
SINGAPUR 2012	SINGAPUR 2015	SINGAPUR 2016
● 12 Organización acreditados por JCI	● 21 Organizaciones encontradas por JCI	● 22 Organizaciones encontradas por JCI
TAILANDIA 2012	TAILANDIA 2015	TAILANDIA 2016
● 5 Organización acreditados por JCI	● 47 Organizaciones encontradas por JCI	● 54 Organizaciones encontradas por JCI
MALASIA 2012	MALASIA 2015	MALASIA 2016
● 2 Organización acreditados por JCI	● 13 Organizaciones encontradas por JCI	● 13 Organizaciones encontradas por JCI
ARABIA SAUDITA 2012	ARABIA SAUDITA 2015	ARABIA SAUDITA 2016
● 28 Organización acreditados por JCI	● 89 Organización acreditados por JCI	● 101 Organización acreditados por JCI
EUROPA		
ESPAÑA 2012	ESPAÑA 2015	ESPAÑA 2016
● 9 Organización acreditados por JCI	● 22 Organización acreditados por JCI	● 24 Organización acreditados por JCI
SUR AMERICA		
COSTA RICA 2012	COSTA RICA 2015	COSTA RICA 2016
● 2 Organización acreditados por JCI	● 2 Organización acreditados por JCI	● 2 Organización acreditados por JCI
BRASIL 2012	BRASIL 2015	BRASIL 2016
● 12 Organización acreditados por JCI	● 53 Organización acreditados por JCI	● 51 Organización acreditados por JCI
ARGENTINA 2012	ARGENTINA 2015	ARGENTINA 2016
	● 2 Organización acreditados por JCI	● 2 Organización acreditados por JCI
COLOMBIA 2012	COLOMBIA 2015	COLOMBIA 2016
● 3 Organización acreditados por JCI	● 3 Organización acreditados por JCI	● 4 Organización acreditados por JCI
PERU 2012	PERU 2015	PERU 2016
	● 3 Organización acreditados por JCI	● 4 Organización acreditados por JCI

Figura 1. Crecimiento de las Organizaciones acreditadas por la Join Commission.

FUENTE: <https://www.jointcommission.org/>

Anexo 4.

INFORME RECOLECCIÓN DE DATOS Y RESULTADOS

A : Mg. Carlos Tovar Zacarías
 Docente Área Investigación E.A.P. Adm. en Turismo y Hotelería

DE : Rebeca Magdalena Ramos Ccoicca

ASUNTO : Informe trabajo de recolección de datos de la Tesis: “Análisis de las condiciones del turismo medico estético en la ciudad de Lima,2018.”

FECHA : 16 de mayo de 2018.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo remitirle el informe del trabajo de campo correspondiente a la Tesis: “Análisis de las condiciones del turismo médico estético en la ciudad de Lima, 2018.”. Este informe contiene también los resultados de las entrevistas realizadas entre el 8 al 15 de mayo.

1. METODOLOGÍA

Tipo de estudio: cualitativo

Técnica: entrevista personal directa en clínicas y hospitales.

Instrumento: Cuestionario estructurado y estandarizada con preguntas abiertas y cerradas.

Población: Cirujanos plásticos que trabajan en clínicas o en clínicas y hospitales.

Tamaño de la muestra: 05

Muestreo: Visita directa a consultorios privados, Clínicas y hospitales.

Fecha del trabajo de campo: De manera continua entre el 8 al 15 de abril del 2018.

Participantes en el levantamiento de datos: Rebeca Magdalena Ramos Ccoicca.

2. OBSERVACIONES

- ❖ Se entrevistaron a ocho cirujanos de los cuales se seleccionaron solo 05 debido a que de los tres primeros uno no permitió hacer ninguna grabación, en el segundo y el tercero no fueron considerados por ser profesional de hospitales que no estaba muy inmerso en la unidad temática.
- ❖ Poder agendar una cita con algún cirujano fue sumamente complicado debido a que por lo general se encuentran muy recargados de agenda.
- ❖ Los primeros intentos para poder lograr una entrevista fueron mediante las visitas de campo de forma sorpresiva. En las cuales se coordinaba con la enfermera o la recepcionista la posibilidad de agendar un día para realizar la entrevista, en muchos de los casos se tuvo que esperar más de seis horas por una respuesta para el mismo día. Llamadas de cancelación sorpresivas.
- ❖ Para lograr pactar una cita con la primera cirujana demoro aproximadamente un mes puesto que primero se intentó enviar correos y presentar cartas de presentación de la universidad para así lograr entrevistas sin la necesidad de pagar por una.
- ❖ La primera semana en el campo fue exclusivamente dedicada a recolectar los nombres, correos y números telefónicos de las personas a las que irían dirigido las

cartas de presentación.

- ❖ La segunda semana después de haber enviado los correos respectivos se procedió hacer las llamadas para verificar que les hubiera llegado los correos, sin lamentablemente obtener respuesta alguna.
- ❖ En la segunda semana también se coordinaron citas que serían pagadas por el entrevistador pero que en el transcurso de las visitas fueron negadas o en muchos de los casos postergadas a nuevo a viso.
- ❖ Ninguno de los entrevistados estaba dispuesto a firmar ningún documento, o permitir que sus nombres sean usados para ningún trabajo científico así tampoco estaba permitido alguna foto con sus uniformes del centro donde laboraban.
- ❖ Para lograr obtener las entrevistas se aplicó una estrategia la cual consistía en lograr que mi entrevistado me refiriera a alguno de sus colegas para hacerle la misma entrevista.
- ❖ Las entrevistas se lograron a través de obsequios, se les preguntaba a sus colegas cual sería el mejor regalo para el próximo entrevistado y el entrevistador debía llevarlo para la siguiente entrevista y así sucesivamente de esta manera se lograba la colaboración de su tiempo y de la introducción hacia otros colegas.

3. RECOMENDACIONES

- ❖ Como recomendación para obtener entrevistas pactadas con cirujanos, sugiero llevar algún tipo de presente.
- ❖ Demostrar muchísimo agradecimiento por el tiempo brindado.
- ❖ Generar un vínculo de amistad con los cirujanos para que de esa manera ellos puedan sugerirte algún colega al que puedas entrevistar.
- ❖ Mantener una línea de respeto y demostrar admiración por su labor.
- ❖ Generar un vínculo de amistad con la recepcionista o enfermera para así poder hacer llegar el pedido de una forma más accesible, puesto que la enfermera será quien genere el pedido por ti.
- ❖ Mantener y Tener una disponibilidad de mínimo 12 horas por día durante una semana y media para poder realizar las entrevistas ya que por lo general deberás hacer tus entrevistas en los huecos de las agendas de los cirujanos, los cuales pueden ser por las noches o en las mañanas que es lo más usual.

Anexo 5.

Anexo 5.1. Entrevista a cirujana plástica estética y reconstructiva que labora en hospital y clínica.

Pl. ¿Cuán importante considera usted que el centro hospitalario donde usted labora cuente con una alguna certificación internacional y por qué?

¿En certificación internacionales en sí no solo para el área de estética en hospitales grandes... o sea, este para empezar no? [...] Cuando nosotros usamos un salón de operaciones de un hospital 2M (me parece que es de varias especialidades), tiene que ser un salón de operaciones que tenga todas las condiciones, en caso el paciente se ponga en algún estado que nosotros necesitemos reanimarlo ¿no? en este caso, hablamos de operaciones grandes como dermolipsectomías, tal vez reconstrucciones mamarias ¿no? ... este..., gigantomástias ¿no? Entonces, esa certificación internacional le da un upgrade a la clínica, le da cierto estatus, cierto nivel, confianza para el paciente, de que no te estoy operando en cualquier lugar, te estoy operando en una clínica que [...] La cirugía estética es una cirugía electiva; pero, puede haber complicaciones ¿no? ... por eso es ... hay que saber escoger también al paciente que tú vas a operar. No puedes operar a cualquier persona, tiene que tener todo su riesgo pre quirúrgico okay, que el anestesiólogo lo cheque, que el cardiólogo lo cheque, hacerlo en una buena clínica, que sea un lugar que tenga certificaciones. Ehhh... nacionales ... en Perú, lamentablemente, muy pocas clínicas tienen una certificación internacional, muy poquitas [...] las que tienen certificación internacional, me parece que es una o dos ... que es ¿la clínica Delgado? y la clínica Angloamericana ¿creo? ¿Si? Perfecto ... Entonces, este ... son las dos únicas que yo sé que tienen ... y alquilar una sala ahí ... este ... es más caro que alquilarla en otro lugar,

¿que también son buenas no? No quiere decir, no tienen nada que envidiar, incluso hay clínicas que solamente se dedican a alquilar salas de operaciones a cirujanos plásticos, ¿por qué? Porque una cirugía plástica..., en un internamiento son tres días, dos días, no dura más; entonces, a ellos les conviene alquilárnosla a nosotros, entonces ellos saben cuáles son nuestras demandas como nosotros clientes de ellos, tanto de nuestros pacientes, como de nosotros, porque al ser cirugía plástica nuestros pacientes son muy demandantes. Ellos quieren: “Tú me estas cobrando bien, yo quiero que tú me operes en un buen lugar”, “quiero la mejor cama, en la mejor clínica”, bueno en realidad es lo que el dinero pueda pagar ¿no? En este caso, por más que sean así, mmm ... un salón de operaciones te puede costar desde 500 soles hasta 1000, o 1500 ¿no? y no he hecho hospitalización, eso ya es

aparte, dependiendo del lugar ... Entonces, claro que nos vale pues la certificación tanto, nacional o internacional, porque le da el up-grade a la clínica y nos da a nosotros la seguridad de que, si pasa algún efecto adverso, vamos a solucionarlo porque tiene todas las condiciones de un centro de operaciones.

P2. ¿Cuál considera usted que son los aspectos que definen la calidad en un centro hospitalario que brinda servicios de cirugía plástica?

Bueno, como te dije, los pacientes son muy demandantes. Entonces, la calidad aquí, y seguridad del paciente tiene mucho que ver ¿no? desde la forma del trato del personal, desde ¿cómo está el cuarto? ... ¿cómo son? ... talvez hasta la ... infraestructura de la clínica, de ¿qué tamaño son los cuartos?, si los baños están limpios, este..., si se tiene un adecuado aseo de absolutamente todo ¿no? Si te traen sabanas limpias ... si esto, si lo otro, si me curan todos los días o no me curan todos los días, este ... si la enfermera me da mis medicamentos a la hora, todo eso ... son muy demandantes, mucho más que cualquier paciente de otra especialidad, ¿ya? ¿Ahora, el paciente siempre tiene la razón? Mmmm... bueno, no siempre. Hay pacientes que son muy quisquillosos, este ... especialmente los de cirugía plástica jajaja, entonces, si tiene que ver la calidad ¿no? y es por eso que algunos médicos, “se casan” con algunas clínicas que ya saben cómo le tratan a sus pacientes ¿no?

P3. ¿Qué opina usted sobre el servicio que se brinda en las clínicas y hospitales en la etapa pre operatorio?

Hee ... con respecto a cirugía plástica, ¿qué opina usted sobre el servicio que brinda en la clínica y hospitales en esta etapa pre operatoria? ... Bueno, mmm... te voy a decir algo, en cirugía plástica es ... la mayoría tiene su consultor privada, no la tienen en un hospital, no la tiene como tal en una clínica, la tienes en tu consultorio privado; ahí es donde captas a tus pacientes, puedes hacer procedimientos menores, dependiendo de la licencia que tu tengas ... hee... pero lo puede hacer también en un spa, por ejemplo, porque hay trabajos tercerizados por ejemplo ¿no? muchos cirujanos plásticos hacen eso, se van hacer campañas a provincia y la que contacta a los pacientes es una cosmiatra; pero el que opera, es el cirujano plástico, tú le das un porcentaje ahí, pero tú operas. Acá es igual (en Lima) es lo mismo, entonces yo puedo poner un fill en labios, en otro lugar o un Botox tal vez, en un centro spa; porque son procedimientos menores, pero al momento que tu atiendes en tu consultorio privado y tienes la licencia para hacer este tipo de cosas, las puedes hacer pero ... para hacer ya, liposucciones o cualquier otro tipo de cosas ... que ya, como tal, es una intervención quirúrgica, te tienes que ir a otro lado ¿no?...alquilar una sala, ya sea sala

menor o una sala mayor, en una clínica que ya tenga todos los certificados, todo, las licencias. Entonces, con respecto al servicio que brindan las clínicas y hospitales en la etapa preoperatoria ... bueno, ehh ... la cosa es la rapidez con lo que emitan los pre quirúrgicos, porque tú haces solamente, lo vas a evaluar y le vas a decir: “necesitas esto ... padeces de tal y tal enfermedad, o que eres diabética, bueno te voy a mandar a que te vea el endocrino, te voy a mandar a que te vea el cardiólogo, te voy a mandar a que te vea ...” ehhh, no sé si tiene alguna otra enfermedad, algún otro especialista y “te voy a mandar todos tus exámenes pre-quirúrgicos”, que incluyen: electrocardiograma, perfil de coagulación, hemograma, este... grupo y factor, y todos los exámenes pre quirúrgicos que lo hacen en una clínica, hospital o laboratorio. Nosotros trabajamos mucho con Roe y Suiza Lab, así que no tienen mucho que ver en la etapa preoperatoria, no tiene mucho que ver, las clínicas y hospitales; durante Sí, porque operamos en un hospital o en la clínica, y la posoperatorias también, porque sí, sí lo vemos las etapas post operatorias, tanto en consulta privada, como en los hospitales.

P Agregando a esta pregunta, usted considera que ¿cuánto sería el tiempo máximo en la etapa preoperatoria?, ¿cuánto es el promedio aproximado de días que demora el proceso para que una persona pueda realizar algún tipo de cirugía plástica?

Máximo 2 días, claro en la mañana te sacas los análisis y en la tarde ya están; y al día siguiente que te ve el cardiólogo, el anestesiólogo, el endocrino y que te den sus indicaciones.

P4. ¿Cómo considera usted que se viene realizando el seguimiento y cuidado de los pacientes de cirugía plástica en la etapa post operatoria?

Es dependiendo, en una liposucción, puede ser hasta 20 días; con seguimiento periódico de un cirujano plástico, y dejando cada dos semanas, las puedes ver.

P En el caso que fuera algún turista extranjero que viene al Perú a realizarse algún tipo de cirugía, ¿Cuánto tiempo le recomendarías a esa persona, que se quede en el Perú, para hacerse algún tipo de cirugía?

Un mes, mínimo un mes. ¿Por qué? Porque por ejemplo eso es otra cosa, hay muchos pacientes que son cuidadosos y hay otros que no son cuidadosos. Los pacientes, a veces, extranjeros vienen y se quieren operar todo, o sea, se quieren hacer blefaro más vitchap, mas lifting, más abdomen, más implante, literal; piden eso, vas a ver mucho en clínicas particulares, como la que te comenté hace un rato, este, que piden mucho eso, te vas a dar cuenta, cuando vas hacer tus entrevistas; entonces son súper demandantes, y no se ponen a

pensar en el peligro que puede ocasionar tantas operaciones juntas. Entonces, tú no puedes operar un paciente ni bien se baja del avión, tú tienes que esperar 72 horas mínimo, ¿Okay? no puedes operarla así por la presión, se te muere paciente; entonces, el paciente tiene que tener un periodo de adaptación acá, en el país donde va a ir, más si es de otro país, no conoce, no sabe cómo es acá, el clima, las horas, la altura ... no, no es lo mismo, entonces, este ... mínimo, mínimo: un mes; depende lo que se vaya a hacer, depende, porque el seguimiento es muy importante, porque ahí vas viendo quién necesita más, que si necesita algún retoque, porque todos los pacientes son distintos, la misma piel no la tiene otra, una tiene pelax, el otro no, retrae mejor, la otra no retrae mejor, es eso, lo ves en el posoperatorio; vas viendo, vas viendo algún retoquito que falta, ¿no? más cuando son múltiples operaciones.

P ¿Cómo considera usted que se viene realizando el seguimiento y cuidado de los pacientes de cirugía plástica en la etapa post operatoria?

Como ya te comenté anteriormente es importante la atención que se le brinda al paciente, mantenerlos informados de su evolución es fundamental que vengan a sus chequeos en realidad es un monitoreo constante.

P5. ¿Cuál considera usted que son los servicios estéticos más demandado por turistas extranjeros en Lima y por qué?

Extranjeros en Lima... tanto en Perú, como en el extranjero, en cirugía plástica ... bueno en el extranjero voy a comenzar, porque esa es la pregunta, en el extranjero viene más que todo por dermolipectomías, liposucción; en orden, en orden: implantes de seno, este ... aumento de nalgas, aumento de nalgas, dermolipectomía, liposucciones a la par, y todo lo que es cara ¿no? esté, el liftin, blefaroplastias.

P6. ¿Considera usted que los servicios brindados por las clínicas en Lima a turistas extranjeros vienen desarrollándose satisfactoriamente? ¿Por qué?

Más que todo las operaciones grandes que son las más costosas en el extranjero, vienen hacérselas acá; las rinos también, pero digamos que rino ... lo que pasa es que aquí es barato, en México y en Perú son muy baratas las cirugías plásticas ¿entre paréntesis no? Este ... pero, esas son las operaciones con las que me viene, ahora aquí en Perú es rinoplastia, la que más va a salir, o sea un médico cirujano plástico, tiene que ser graduado en rinoplastia, liposucción, que van casi ahí ...mmm... 1 y 2 1 y 2 ... y, este ... todo lo que es, este ... dermolipectomías, lifting corporal, porque también hay lipoescultura ¿no? como tal, que es sacar grasa del abdomen y recomodarle en el glúteo, sacar grasa y poner en las

mamas ¿no? darle contorno, esa parte ya es contorno corporal, entonces sale bastante la rino y la liposucción; pero con contorno corporal como tal, ¿no? toda una renovación completa.

P7. ¿Cuál es su opinión sobre el precio de las intervenciones quirúrgicas en relación a otros países?

Con relación a otros países, es barata en Perú; pero aquí dentro de Perú mmmm... los pacientes a veces ... ¿por ejemplo no? bueno yo he trabajado mucho aquí en Lima, en Jesús María, más que todo en Jesús María y en San Borja; y yo una vez, me invitaron a operar en el cono Norte, a los olivos y cuando yo ofrecía los precios de algunas operaciones eran como que... pero a mí me operan una vitchap por 600 soles y usted me está queriendo cobrar 1300, entonces es muy caro; pero ¿quién te opera la vitchap? un odontólogo, ¿me entiendes? Entonces hay personas que usurpan nuestra especialidad, esa paciente no se pone a pensar en los riesgos, en que se puede infectar, ¿Qué tipo de técnico será? No lo sé, pero la vitchap es muy fácil de sacar; pero, no quiere decir que cualquiera puede hacer ¿entiendes? Y las complicaciones pueden graves, o sea una vitchap mal hecha, puede tener complicaciones aparatosas, como una parálisis facial. Entonces es un poco, así como que, frustrante ¿no? que alguien te diga ... pero bueno me pueden hacer eso por 500 soles, entonces ... tú no te puedes rebajar tampoco, ¿me entiendes? es tu trabajo, es tu presentación. Entonces, a mí me parece que está un poco desvalorada, más que todo porque hay usurpación ¿me entiendes?, pero los precios ...este... es dependiendo de la zona, mientras más tú inviertas en imagen de tu negocio, en marketing; mejor vas a cobrar,

¿me entiendes? obviamente también tu carta de presentación es el trabajo que tú vas a dejar, ehh... y acá en Perú, la cirugía plástica es de boca a boca. ¿Marketing? puede ser, te guías, inviertes en tu negocio ... Pero es: “oye, mi cirujano me hizo esto ... y si tú ¿crees que se me nota? No, me quedo divino”, te la pasas a la prima, ¿ya? y el cirujano ya es tu doctor, y es el doctor de la prima, de la tía, de la amiga de la amiga de la amiga y todos se pasan la voz; “oye mi amiga pone un ácido hialurónico en los labios que quedan hermosos”, “Oye mi prima se fue con la doctora Pérez y le hizo la rinodelación y quedó fantástica”, “Oye mi prima se fue con la doctora Pérez y le hizo el Botox, ¿vamos? Te pongo porque tú tienes arrugas. Entonces todos se van pasando la voz, todos se van pasando la voz, porque haces bien tu trabajo y ¡ya! ... ¿me entiendes? y muchos cirujanos, solamente operan por recomendación; porque como te digo, es muy importante elegir a tu paciente porque; uno, las comorbilidades que tiene, o sea los antecedentes patológicos que

pueda presentar, y dos, porque la mayoría de pacientes en cirugía estética, son pacientes que tienen problemas psicológicos, no todos, pero me refiero a que ... hay algunos que son ...yo tengo experiencias, personales no, pero sí de mis asistentes que han tenido personas que aparentemente no tenían problemas psiquiátricos, pero que después de las operaciones, venían con cosas tontas “así me ha quedado”, “yo siento que tengo acá algo”, pero no tienen nada ¿me entiendes? y algunas veces hasta los han denunciado ¿me entiendes? No han ganado, porque mis asistentes ahora son muy buenos, pero, pero pasa eso, y te das cuenta después, entonces siempre cuando tú vas a operar a alguien, más que todo y hace, va a ser un cambio radical en su cuerpo, siempre hay una interconsulta con el psicólogo, cuando ahí son operaciones más grandes, te tomas más tiempo de planificarlas, una buena planificación hace una buena operación. Entonces cuando haya cambios así, radicales en el cuerpo, tú tienes que mandar a esta paciente a evaluación psicológica.

P8. ¿Qué mejoras en la tecnología sanitaria ha habido en clínicas y hospitales que atienden a pacientes de cirugía plástica?

¿Mejoras en tecnología sanitaria? ... ¿a qué te refieres con la pregunta exactamente?

¿Tecnologías en cirugías, en técnicas instrumentales o ...?

Si claro, en instrumentales, en nuevos aparatos tecnológicos, cada 5 años en las clínicas en la que está, ¿las renuevan? u hospitales

Bueno en clínicas sí, pero en hospitales no, más que todo los del estado no se preocupan mucho por renovar sus materiales. Yo te voy ser muy sincera, en el hospital X y en muchos hospitales, el mismo servicio, este... al ser estética, obviamente, tiene mayores ingresos. Voy a quedar el tema ahí, pero, nosotros mismos solventamos mucho de nuestras deficiencias como servicio, entonces el estado no se preocupa en renovar equipos, nosotros tenemos equipos muy antiguos, muy antiguos, estamos rogando que nos compren otros, mientras que, en las clínicas utilizan los mejor; lo último tienen, casi siempre, más que todo, las que tienen más renombre ¿no? Ahí estamos hablando de la clínica Delgado, clínica San Pablo, clínica... me imagino que la Angloamericana, debe tener el último dermato ¿no? mientras que nosotros tenemos los antiguos, entonces es mucho más fácil trabajar con los más modernos, porque son más nuevos, son menos pesados ¿me entiendes? Entonces, en cuanto a tecnología sanitaria, yo puedo decir que en lo que es particular, está bien, está bastante bien. Obviamente no nos vamos a comparar con Europa ni, menos con EE.UU. ¿me entiendes? Porque ahí sí, todos estamos mal, tanto el estado como las particulares; pero con respecto, aquí en Perú, en particular, estamos bien yo creo

que, en tecnología sanitaria, pero ¿en MINSA, ESSALUD, sanidad? Estamos mal, o sea, no se preocupan en invertir, no se preocupan en hacer mantenimiento, les importa un bledo y eso está MAL; porque tú no puedes operar con pinzas que no tienen filo, o sea, con tijeras que no tienen filo, tú no puedes usar portas..., nosotros hacemos trabajo fino, entonces nosotros no podemos usar portas que estén desgastados, que estén todo feos pues, no hay forma. Porque en particular, este, o sea, yo me compro mis pinzas, o sea yo tengo pinzas de marcas alemanas, marcas brasileras, Riester, que ... bueno alemanas tengo unos cuantos ahí, pero más Riester ¿no? y me doy el trabajo de mandarlos a comprar en el extranjero, porque son más baratas ¿no? y todo eso, este ... porque yo quiero lo mejor, porque yo me quiero sentir cómoda operando con lo mejor ¿no? No quiero sufrir en una operación porque mi tijera no corta, o porque ... no cojo bien el hilo por mi porta ... yo no quiero eso, yo quiero algo que me facilite... que esté cómoda ¿también no? La camilla y todo ese tipo de cosas, mi camilla sí, en el hospital donde trabajo está muy bien, pero en las clínicas son mucho más modernas; suben hasta donde ... si mides como yo, así ¡súper grande! Trabajas bien, mientras que en el hospital tienes que adecuarte, la mesa no sube, se malogró, entonces ese tipo de cosas fastidian, no es bueno para el cirujano porque ... es verdad, sí, tú tienes que ser un médico luchador, que sigue no sé qué más, pero ... ¿y las horas que te metes parado? ¿no? ¿y si la luz no funciona bien? La luz que te va alumbrar, en el salón del quirófano ¿no? Tienen que renovar, porque no se ponen a pensar en sus trabajadores, “ah, sí; no hay plata para eso, pero que se quede ciego mi cirujano, o que les dé a sus colegas o que le dé su dolor de espalda, no me importa” y eso no es así.

P9. ¿Considera usted que las clínicas en Lima cuentan con la tecnología médica suficiente para atender la demanda de este tipo de turismo? ¿Por qué?

Sí, claro que sí, incluso hay muchas clínicas que solamente se dedican a operar a clientes extranjeros, y saben que es lo que un cliente extranjero demanda, y saben exactamente lo que quieren, cuando ellos llegan a operarse y en el post operatorio, entonces están exclusivamente dedicadas para ellos, así que sí, pienso que sí, no todas las clínicas, pero si pienso que sí, particulares. En hospitales no, porque si he atendido agregados militares en mi hospital y este ... no ... en su cara se nota que, no esperaban ese trato, no esperaban esas instalaciones, no esperaban ... el trato no, el trato es muy bueno, mi servicio es el mejor, me refiero a las instalaciones ¿no?, a la tecnología y todo eso y ellos se quedan como, ¿qué pasó?

P10. ¿Considera usted que la ciudad de Lima cuenta con las condiciones para atender

este tipo de demanda? ¿Por qué?

Sí ... sí, claro, en cuanto se recuperen de su operación, este ... sí ... sí, sí, si muchos ... arman paquetes y todo eso, incluso hay clínicas de estética en provincia, en lugares así, que tienen vistas súper lindas, relajantes como para una recuperación apropiada del paciente; así que sí, pienso que sí también lo hacen una vez que se recuperan, ¿no? Este ... viajar en avión, dependiendo, pero como te digo, esperas un tiempo prudencial y ya pueden viajar ¿no?; una reconstrucción mamaria y ya está de alta a los tres días y a la semana ya puede viajar.

P11. ¿Cree usted que los turistas de cirugía plástica también vienen motivados por alguno de los atractivos turísticos de la ciudad de Lima o del Perú?

Sí. Al sol definitivamente no, porque recuerda que cualquier cosa que nosotros hagamos deja una inflamación y esa inflamación demora en la cicatrización, demora en que el hematoma baje, demora en que se desinflame, este ... la paciente queda ... pierde sangre, entonces la hemoglobina baja un poco, tiene que comer bien, alimentarse adecuadamente; el sol provoca que, si tienes una hematoma, lo marqué más y se quede más tiempo, este ... insolación, también está hidratarse, entonces yo no recomendaría trekking, ni escalar, ni irse a la selva tampoco, porque es demasiado sol ¿no? Tal vez un clima más cálido, más tranquilo donde no tenga caminar mucho, más relajante ¿no?, solamente, este..., movilizarse tal vez en un auto ¿no? No caminar tanto. Para lipos es depende, ¿por qué? porque las lipos para mí, ya deben de empezar sus masajes al tercer día; nada que una semana, 2 semanas, porque la fibrosis gana. Este ... caminar, a mí me parece que también a partir del segundo día, ya pueden empezar a dar sus primeros pasos, porque de esa manera, tú aprovechas para que drene todo y bote todo ese líquido que tiene, de la lipo y así, este ... haga una mejoría más pronto ¿no?

P12. ¿Qué actividades y atractivos turísticos recomendaría realizar o visitar después y antes de un procedimiento quirúrgico? ¿Por qué?

Dependiendo de cuántos litros se haya sacado el paciente, si son 3 a 4 litros si, este puede caminar, no mucho ¿no?, al cuarto, quinto día ... primero pasitos, pasito a pasito; y al cuarto día ya puede hacer un paseíto corto, todos los días un paseíto corto para que drene, drene, camine, camine, todo relax, bastante agua, coma bien, sus vitaminas, porque queda débil y ya.

P13. ¿Considera usted que las intervenciones a turistas extranjeros van en aumento o no? ¿Y esto a que se debe?

Si, nuevamente precisamente porque se pasan la voz, oye tú llegas a España y te dicen: ¿dónde te operaste?, ¿oye haz llegado regia? ¿qué cuánto te costó? ¿qué tan barato? Si en Perú, la atención es así, el país es bonito y la comida es rica; y no sé qué ... y entonces se pasan la voz ... aparte de eso, también el Marketing, también ayuda pues ¿no? pero es más que todo, que se pasan la voz los pacientes, Sí claro que sí, estamos ... no estamos a la altura de México, porque tú a México, tú te vas a ... Tijuana me parece, que hay un montón de estéticas; pero ... este ... aquí ... ósea, nuestra sociedad de cirugía plástica, influye mucho en los residentes, les da... son muy académicos entonces ... y son muy reservados entre ellos, o sea, realmente apenas... haya alguna denuncia y todo eso, y verifican que no tienen un registro ... que no están en la sociedad de cirugía plástica, lo expulsan o simplemente meten denuncia y todo eso, entonces ... siempre va ver gente que se va a aprovechar, siempre va a haber gente que va a decirte que es cirujano plástico cuando no lo es, siempre en cualquier país del mundo ¿Okay? Pero aquí, o sea, se protegen mucho entre ellos, o sea ... no, no es que se proteja, me refiero a que siempre están pendientes ¿no? Este ... si cometieron una iatrogenia, esto, esto, y también nos apoyan legalmente; o sea, qué quiere decir esto: cuando un paciente viene hacernos un juicio por las puras, la sociedad está ahí para apoyarte, asesoría legal también ¿no?, Entonces yo pienso que con respecto a ... tu pregunta era ...

P ¿Considera usted que las intervenciones a turistas extranjeros van en aumento?

Sí, va en aumento por el precio y por las técnicas, por lo que se ve, por lo que estamos vendiendo ¿no?, hay muy buenos cirujanos plásticos en el Perú, tanto reconstructivos como estéticos ... y en microcirugía y cirugía de mano, porque en todo estamos brillando, estamos cada vez más publicando más en el extranjero, cada vez yendo más congresos a representar a nuestro país, tanto jóvenes como ya, asistente seniors ¿no? Entonces yo creo que sí, van en aumento y se debe pues a la proactividad de los jóvenes ¿no?

P14. ¿Cuáles considera usted que son los factores que contribuyen o no al desarrollo de este tipo de turismo?

Los resultados, los resultados muestran nuestro trabajo ¿no? y más que todo el proceso, la planificación; “¿Oye y en cuántos días te recuperaste? ¿y te dolió? ¿no te dolió? ¿cuánto tiempo te demoraste en recuperar?” Y entonces, también te preguntan, este ... ehm ... el doctor, este ... “¿qué exámenes te pidió? ¿cuánto tiempo demoro en operarte? ¿dónde te operó? ¿cómo fue la etapa de recuperación? ¿dónde te quedaste?” Todo ese tipo de cosas influye, y el precio también pues obviamente; la paciente siempre va ver el precio, y como

te digo, no te puedes tirar al suelo tampoco pues, eso es lo que influye, y los factores que no pueden contribuir al desarrollo serían, los malos resultados pues, la gente que se mete a operar sin saber lo que está haciendo; porque mucha gente que se mete a operar, sólo por cobrarte y no sabe lo que está haciendo, sólo quiere dinero, y... desgraciadamente como en todos los países, hay cirujanos plásticos que no saben operar, ni nada; entonces, te dicen una cosa, y te dicen otra, y final te terminan destruyendo la cara o el cuerpo, o poniéndote implantes de otra persona o aceite de avión, que le dicen. Los buenos resultados, la buena planificación, la buena estancia hospitalaria, el buen pos operatorio, que tú le vas a dar a tu paciente en el pos operatorio que prácticamente vas a estar con ella, paso a paso en su recuperación, hace que sea un buen producto pues, combinado con el precio; se enamora.

Anexo 5.2 Entrevista a cirujano plástico que labora en una de las clínicas respaldadas por MINCETUR.

P1. ¿Cuán importante considera usted que el centro hospitalario donde usted labora cuente con una alguna certificación internacional y por qué?

Es importante, porque eso te permite sentirte seguro de la institución en donde uno está trabajando, haya pasado por todos los controles y estándares de calidad para que el paciente tenga una recuperación adecuada y por sobre todo una cirugía segura ¿no?

P2. ¿Cuál considera usted que son los aspectos que definen la calidad en un centro hospitalario que brinda servicios de cirugía plástica?

En una cirugía plástica ¿no? la calidad se basa en la atención que se le brinda al paciente desde que el paciente, desde que ingrese el paciente a la clínica donde se trabaja hasta cuándo sale de ahí ¿no?, el trato que tiene el personal con el paciente, los cuidados pos operatorios que tiene y, sobre todo pues, una adecuada técnica quirúrgica de alguien que está en constante actualización para esos métodos.

P3. ¿Qué opina usted sobre el servicio que se brinda en las clínicas y hospitales en la etapa pre operatorio?

En general, no ... acá en Lima pues y en provincia es un poco más complicado, no hay muchas clínicas especializadas en cirugías plásticas; solamente hay muy pocas ¿no? y de esas muy pocas, los pacientes a veces por costos, prefieren ir a lugares donde no están preparados para atender pacientes de cirugía plástica ¿no? Entonces, las condiciones no son adecuadas, las camas tienen que ser especiales, las enfermeras tienen que saber colocar al paciente de una manera especial ¿no? Entonces, esos cuidados no los tienen, por lo tanto, pues que no todo centro está capacitado para atender a un paciente de cirugía

plástica; pero, por costos, lo hacen.

P. ¿Qué opina del servicio que se brinda a turistas extranjeros?

Ok, en mi experiencia, particularmente, los extranjeros siempre buscan clínicas estéticas puras ¿no?, es poco probable que un extranjero venga a un cirujano particular, por así decirlo, entonces él va ir a una clínica; pero, de todas maneras, el extranjero siempre tiene una apariencia de que acá en Perú se le atiende muy bien, sobre todo el costo, porque allá pues una cirugía vale \$ 30, 000.

P4. ¿Cómo considera usted que se viene realizando el seguimiento y cuidado de los pacientes de cirugía plástica en la etapa post operatoria?

Actualmente, hay una mejora con relación a hace unos años atrás, pero todavía sigue habiendo deficiencias en las..., procedimientos, sobre todo, en la lipoescultura ¿no? que no hay un buen seguimiento y, sobre todo, un buen manejo pre y post operatorio en sus pacientes ¿no?

P5. ¿Cuál considera usted que son los servicios estéticos más demandado por turistas extranjeros en Lima y por qué?

En mi experiencia y en el lugar donde estoy, lo más demandado viene a ser la rinoplastía y todo lo que es amoldamiento del cuerpo, que es abdominoplastía y lipoescultura ¿no?

P. Y, ¿Por qué cree que se deba esto?

Se debe... debido a que en EE.UU. (que es la mayoría, que es el país donde más turistas vienen para plástica, por una estadística que se hizo en la sociedad) ehh... son pacientes que, debido a su forma de vida “americana” tienen una obesidad mórbida. Entonces, esos pacientes vienen acá, para entrar en un proceso de dieta, pero previo a eso una reducción de grasa o de la flacidez del abdomen.

P6. ¿Considera usted que los servicios brindados por las clínicas en Lima a turistas extranjeros vienen desarrollándose satisfactoriamente? ¿Por qué?

No, porque cada vez hay más cirujanos plásticos, hay más formación de residentes de cirugía plástica; y eso hace que cada uno, haga una técnica o cuidado diferente ¿no? Yo conozco a cirujanos que trabajan, pues con, cosmiátras ¿no? en centros de belleza, así como cirujanos que están en clínicas reconocidas, entonces, el trato es muy distinto y eso perjudica la imagen en cirugía plástica.

P7. ¿Cuál es su opinión sobre el precio de las intervenciones quirúrgicas en relación a otros países?

Nosotros estamos... bueno a nivel Sudamérica tenemos un costo bajo, bajo ¿no? Brasil

junto con Chile son lugares donde, acá en Sudamérica, están mucho más altos los precios ¿no? Perú es un costo más bajo.

P8. ¿Qué mejoras en la tecnología sanitaria ha habido en clínicas y hospitales que atienden a pacientes de cirugía plástica?

Heeee... no hay una mejora en ese aspecto, porque, como me hablaste, solo hay ciertas clínicas que están certificadas ¿no?, las otras clínicas que vienen hacer como clandestinas, por así decirlo, no tienen los permisos y los procedimientos de higiene correctos ¿no?; entonces, no puedes asegurarte que tú vayas a salir de una cirugía... vas a tener una sala quirúrgica totalmente estéril o adecuadamente estéril ¿no? En esta clínica es evidente que ha habido bastantes mejoras, debido a que se está certificando y hay unos estándares que hay que seguir en todas las áreas, desde admisión hasta hospitalización, Entonces, se está siguiendo esos estándares y ha habido mejoras marcadas en equipos, en personal y capacitaciones.

P9. ¿Considera usted que las clínicas en Lima cuentan con la tecnología médica suficiente para atender la demanda de este tipo de turismo? ¿Por qué?

Heeee... las clínicas de cirugía plástica formadas sí, si están en capacidad de poder atender la demanda de este tipo de turistas; pero las clínicas libres, que son clínicas donde pueden operar una vesícula y luego entra una prótesis de mama, no están adecuadas. Porque como te dije, sobre todo, una apéndice, por ejemplo de complicado, es una patología donde hay una infección ¿no? que si no te operan va a haber un problema ¿no? entonces de por sí, ya el ambiente va a estar contaminado, entonces, después yo un cirujano voy a operar una liposucción en esa sala donde han operado a un apéndice contaminada, obviamente pues, la esterilidad y el ritmo de mi paciente que, no debe porque encontrar una infección contraria, es bastante alta.

P10. ¿Considera usted que la ciudad de Lima cuenta con las condiciones para atender este tipo de demanda? ¿Por qué?

La ciudad de Lima sí, provincias no, porque lamentablemente todo se ha centralizado en la capital ¿no? Y... la inversión es bastante alta para poder estar en los estándares adecuados ... y en provincias, lamentablemente no hay esa inversión; entonces invertirías y no ganarías nada ¿no?

P11. ¿Cree usted que los turistas de cirugía plástica también vienen motivados por alguno de los atractivos turísticos de la ciudad de Lima o del Perú?

Claro, eh... la clínica donde estoy, por temporadas, ofrece paquetes ¿no? Donde pueden ir

al cusco, Arequipa ¿no?, previo - post recuperación del paciente ¿no? Entonces, muchos vienen justamente para eso, para hospedarse, conocer Lima. Inclusive, tengo pacientes que vienen primero a provincia, van a hacer su visita, generalmente, Cusco y Arequipa, luego regresan a la clínica a operarse.

P. Agregando a esta pregunta, ¿cuánto tiempo crees que debería quedarse un turismo en el Perú para realizar alguna cirugía en el post y pre operatorio?

Lo que es cirugía estética, porque reconstructiva es otro rubro, en lo que es estética y plástica... en la clínica un promedio de dos semanas, para cirugías más grandes inclusive, el paciente ya no tendría ningún tipo de puntos, ningún tipo de curación ¿no? y en cirugías pequeñas en cinco días ya no tienes por qué venir.

P12. ¿Qué actividades y atractivos turísticos recomendaría realizar o visitar después y antes de un procedimiento quirúrgico? ¿Por qué?

Hee... esa es ya la parte psicológica del paciente, en realidad tiene que entrar bastante relajado y bastante tranquilo ¿no? ... se le recomienda siempre que unos días antes, estén en lugares donde no haya tanto estrés, por así decirlo, vehicular, comercial (inclusive) porque muchos turistas van a los malls y bueno, es todo un estrés. Entonces, se les recomienda que estén reposando, pueden irse de repente a dar una vuelta al sur ¿no?, que vayan a la playa, incluso tenemos pacientes que los llevamos a las casas de playa que hay y también se relajan ahí, y luego llevarlos a la clínica ¿no?

P13. ¿Considera usted que las intervenciones a turistas extranjeros van en aumento o no? ¿Y esto a que se debe?

No es que no ha habido un aumento, ha habido un estancamiento, en ese aspecto, debido a que, los turistas extranjeros ya no ven a Perú, como una zona pues donde pueden ellos encontrar el paraíso plástico ¿no? que antes era ... lamentablemente la mala imagen, la intervención de personas que no están preparadas han hecho que haya complicaciones y se ha visto en televisión, entonces, queda en los extranjeros, lamentablemente eso ha disminuido la afluencia; pero, hay un porcentaje que siempre es constante por así decirlo.

P14. ¿Cuáles considera usted que son los factores que contribuyen o no al desarrollo de este tipo de turismo?

Primero, me parece que es un adecuado cirujano plástico ¿no?, un plástico certificado que tenga la experiencia de poder hacer las intervenciones correctas ¿no? creo que eso es lo principal, la segunda es la comodidad que le das al paciente, el paciente operado es un paciente que tiene dolor, que está en incomodo o que no se puede parar, que tienes que

ayudar, entonces, un personal adecuado para esas cirugías le da seguridad y tranquilidad; y lo otro es, pues la diferencia de precios, lamentablemente un cirujano que decide operar en una clínica, en el centro de lima ¿no?, sin los controles necesarios, va cobrar mucho más cómodo, que en una clínica estética tal cual. Entonces eso, me parece que es el factor que determina quien confía en qué cirujano.

Anexo 3. entrevista a cirujano plástico y reconstructivo.

La parte de cirugía plástica se divide en dos partes la parte estética y la parte reconstructiva la estética se ve en pacientes sanos que quieren agregarse o quitarse algo y la reconstructiva se ve hospitales como este son a pacientes que han sufrido traumatismos tienen cáncer o cualquier defecto que necesite por parte de nuestra.

P1. ¿Cuán importante considera usted que el centro hospitalario donde usted labora cuente con una alguna certificación internacional y por qué?

Es bien importante una certificación internacional actualmente en la época que estamos viviendo porque una certificación internacional acredita a un hospital o una clínica que cuentan con normas mínimas que se establecen a través de estándares internacional por ejemplo tienen que ver desde los servicios de costos, los servicios de insumos desde salas hospitalarias, salas quirúrgicas todo ellos son los servicios mínimos que deberían tener un hospital ya que ello nos da una mayor acreditación y heee... por decirlo así nos ayuda a tener un mejor estándar a nivel internacional.

P2. Cuál considera usted que son los aspectos que definen la calidad en un centro hospitalario que brinda servicios de cirugía plástica.

La calidad en nuestro servicio se define en una atención que sea rapidez, que sea eficiente que sea con un trato humanitario y que sea efectivo que quiere decir que lo hagamos de acuerdo a las necesidades del paciente y esas necesidades son cubiertas ya sea por el personal médico, enfermería e incluso por el personal técnico.

P3. Qué opina usted sobre el servicio que se brinda en las clínicas y hospitales en la etapa pre operatorio.

En la etapa pre operatoria como su nombre lo dice es antes de operarse esta etapa corresponde a los análisis al riesgo quirúrgico que se hacen en los pacientes para evaluar qué posibilidades tiene el paciente de salir bien de la cirugía y que posibilidades tienen de tener algún tipo de complicación como se es sabido hay algunas clínicas que cuentan con servicios básicos y cuentas también con toda la infraestructura para hacerle frente a estas

complicaciones y más aún en un hospital un hospital es de nivel 3 o 4 por ejemplo en el hospital Rebagliati se tiene todas las garantías para ser cubiertas estos tipos de complicaciones , podría decirse que en un hospital se tiene con mayor recurso para atender algún tipo de complicaciones que en un centro hospitalario privado.

P4. como considera usted que se viene realizando el seguimiento y cuidado de los pacientes de cirugía plástica en la etapa post operatoria

Bien como te dije al inicio se puede dividir en el aspecto estético y reconstructivo la parte por ejemplo lo que es estético en las clínicas privadas el procedimiento es el adecuado por lo general se quedan uno o dos días en la clínica después de la cirugía y bueno después los seguimientos son de forma ambulatoria caso contrario es en los hospitales donde se hace principalmente cirugía reconstructiva debido a que el paciente está hospitalizado puede tener una estancia mediana o larga más de siete días en el peor de los casos donde el servicios es brindado por el personal de enfermería siempre con el cuidado de un especialista en este caso un cirujano plástico que está viendo el post operatorio que está viendo cómo está el post operatorio desde cómo va la herida si es que hay algún tipo de complicación hasta el momento de dar el alta donde se le da sus indicaciones y luego bueno no.. sus controles por consulta.

Yo diría que a nivel privado se hacen mucho más rápido los análisis pre quirúrgicos, por ejemplo, o el riesgo quirúrgico en sí pero generalmente a veces los laboratorios no cuentan con las certificaciones que hemos hablado al inicio en cambio en un hospital por más que hayan demoras en hacer este tipo de análisis se garantiza la idoneidad de esos análisis y del profesional que evalúa para no tener algún tipo de riesgo quirúrgico a comparación de alguna clínica privada que es más rápido pero a veces la calidad no están bien garantizadas como en la de un hospital.

P5. ¿Cuál considera usted que son los servicios estéticos más demandado por turistas extranjeros en Lima y por qué?

Si considero que si es una atención de calidad y satisfactoria para personas que vienen de otros países debido a que primero los costos de las operaciones son menores en comparación a nuestros vecinos como Chile , Argentina , Brasil y también debido a la calidad de los profesionales de cirugía , actualmente en el país está muy por encima del promedio tenemos personal capacitado para realizar intervenciones quirúrgicas desde muy simples hasta muy complejas la mayoría de ellos vienen haciendo sus prácticas en centros hospitalarios en hospitales fuera de nuestro país en Europa, América y tienen gran cantidad

de pacientes por tanto la calidad es adecuada en la gran mayoría de clínicas privadas. En operaciones simples que requieren una noche de internamiento en clínica generalmente podrían quedarse en Lima unos siete días para hacerle el control al día en el post operatorio en el día 5 o en el día siete ya podría irse a su país en operaciones más complejas ya de cinco o seis horas operatorias necesitan quedarse de 10 a 14 días debido a que el control post operatorio debe ser frecuente y es el tiempo aproximado que dura el proceso de cicatrización por lo menos para que luego ya puedan regresar a su país de origen y luego tener consultas cada 15 o 30 días .

P6. Considera usted que los servicios brindados por las clínicas en Lima a turistas extranjeros vienen desarrollándose satisfactoriamente ¿Por qué?

Principalmente las cirugías de contorno corporal que viene hacer las liposucciones, lipoesculturas, aumento de mamas y las lipoinyecciones en los glúteos vendría hacer todo ese pul de cirugías como las que son más demandadas luego vendrían las bleferoplastias que consiste en remodelación del párpado superior e inferior de acuerdo a lo que solicite el paciente fundamentalmente las cirugías estéticas de nariz que son las rinoplastias que unas de las más sugeridas por los pacientes. Esto se debe a que a nivel mundial la tendencia de tener una mejor imagen y así mejorar nuestra autoestima y eso verlo reflejado en su cuerpo es más considerada ahora que en décadas anteriores bueno es por eso que las personas alrededor del mundo invierten tu tiempo y su dinero para hacerse algún arreglito siempre es bien recibido y produce una mejora en la autoestima y lo cual va producir un beneficio a nivel psicológico en la persona y en sus relaciones interpersonales.

P7. ¿Cuál es su opinión sobre el precio de las intervenciones quirúrgicas en relación a otros países?

Bien como había dicho es un punto fundamental del por qué los pacientes vienen a operarse aquí a lima si bien para un peruano promedio las clínicas más prestigiosas suelen exceder a sus bolsillos, pero para pacientes internacionales ellos pueden pagarlo porque en comparación con sus clínicas de sus lugares de origen el precio aquí es mucho menor de lo que se cobra haya y no por que la atención no se buena si no muy por el contrario es más bien por el tipo de moneda eso es lo influye bastante en las operaciones y también la cantidad de días que quedan hospitalizados acá se les puede un ambiente acogedor sin estar necesariamente hospitalizado .

P8. Que mejoras en la tecnología sanitaria ha habido en clínicas y hospitales que atienden a pacientes de cirugía plástica.

Bueno en este caso si ha habido grandes mejoras en los últimos veinte años debido a que las clínicas que tienen más de 20 años tienen un poder adquisitivo mayor donde se hacen compras de insumos médicos adecuados para cirugía plástica estética y también desde material muy costoso desde centros quirúrgicos y también los microscopios pues para hacer microcirugías.

P9. ¿Considera usted que las clínicas en Lima cuentan con la tecnología médica suficiente para atender la demanda de este tipo de turismo? ¿Por qué?

Si por supuesto estamos teniendo bastante llegada de turistas extranjeros y si nos da abasto para atender a ese tipo de pacientes.

P10. Considera usted que la ciudad de Lima cuenta con las condiciones para atender este tipo de demanda ¿Por qué?

Si me parece que la ciudad de Lima cuenta con las condiciones para atender este tipo de demanda para abordar este tipo de pacientes y bueno un adicional es que la ciudad de Lima poco a poco va atrayendo un poco más de turismo a nivel de cirugía estética debido a como le decía a la calidad de los profesionales, costos y bueno de por si la ciudad de Lima tiene atractivos turísticos intrínsecos además de las cirugías.

P11. Cree usted que los turistas de cirugía plásticas también vienen motivados por alguno de los atractivos turísticos de la ciudad de Lima o del Perú.

Fundamentalmente vienen por que la calidad de la atención de las personas que los atienden en clínicas es más adecuada el turismo es un añadido debido a que muchos de los pacientes vienen hacer turismo unos días antes de su cirugía debido a que después ya están en un proceso de recuperación y no pueden hacer los viajes que quisieran, por ejemplo Tacna los turistas vienen por que el tiempo de viaje es menor, los costos son menores y también porque se les brindan las condiciones adecuadas para hacer compras, hacer turismo y para disfrutar de nuestra gastronomía y todo eso no ...

P12. que actividades y atractivos turísticos recomendaría realizar o visitar después y antes de un procedimiento quirúrgico. ¿Por qué?

Bueno yo recomendaría hacer algún tipo de visita antes del procedimiento quirúrgico porque después generalmente después en algún tipo de cirugía se necesitan reposo absoluto y no estar caminando mucho y antes de la cirugía si puede hacer una infinidad de turismo acá en Lima tanto como ambientes gastronómicos, ambientes turísticos dentro y fuera de la ciudad de Lima personas.

P13. ¿Considera usted que las intervenciones a turistas extranjeros van en aumento o no y

esto a que se debe?

Fundamentalmente va en aumento debido a los aspectos ya mencionados anteriormente y debido además a que el país refleja una imagen de seguridad a pesar de lo que podamos vivir en el día a día, mayor estabilidad económica, mayor estabilidad social eso atrae a los turistas extranjeros adicional a eso el turismo dentro del país se animan a realizarse alguna cirugía estética.

P14. ¿Cuáles considera usted que son los factores que contribuyen o no al desarrollo de este tipo de turismo?

Fundamentalmente hay algunos aspectos que debemos seguir teniendo para que los turistas vengan a hacerse cirugías por ejemplo seguir brindando un ambiente de confianza, cirugías de calidad sobre todo que los costos no se le eleven demasiado para que ellos puedan disfrutar este tipo de cirugías bueno pues sin demandar mucho esfuerzo económico para ellos.

Anexo 4. Entrevista a cirujano plástico estético en clínica certificado por la ISAPS.

P1. ¿Cuán importante considera usted que el centro hospitalario donde usted labora cuenta con una alguna certificación internacional y por qué?

Haber es importantísimo porque, primero es asunto privado ¿no? ... en el hospital, cuando trabajaba en el hospital, obviamente tienen todas sus... sus requisitos, del Ministerio de Salud, de la DIISA y ahora de SUSALUD ¿sí? ellos te otorgan una... una ... permiso de certificación previa evaluación de tu local ¿no? ... te dan los requisitos, te dan los cambios que tu local debe tener... por ejemplo un punto de agua en un consultorio... cosas que antes no veías y las leyes han cambiado y los han adherido. Es muy importante, definitivamente lo es, lo bueno que ellos se adaptan a tu rutina, a tu flujo de pacientes, “este ambiente es para consulta”, “este otro ambiente para que se preparen”, “este otro para que opere”, “este para que se hospitalice” ... es todo un circuito, es un flujo del paciente, un flujo del médico, del enfermero; esto es orden y si esto no es así, tu local o tu centro hospitalario o tu centro privado de atención especialista, no va ir bien y obviamente te van a cerrar, debe ser para el cuidado del paciente, siempre para eso.

P2. ¿Cuál considera usted que son los aspectos que definen la calidad en un centro hospitalario que brinda servicios de cirugía plástica?

La calidad del servicio... es que definitivamente ... es tu experiencia laboral, si tú tienes una clínica muy linda, hermosa y tú no sabes operar; estas siendo negligente, si no investigas; lo mismo, si eres una persona que no se ha preparado para tener la delicadeza,

el pulso, de como tomar un bisturí y abrir una paciente; vas a tener demandas, denuncias. Eso es lo primero, que tengas la experiencia como especialista; como te digo, puedes tener una clínica hermosa, pero tu trabajo puede ser muy malo o puedes tener una clínica normal, con lo básico, y tu trabajo puede ser muy bueno y te haces apreciar.

P3. ¿Qué opina usted sobre el servicio que se brinda en las clínicas y hospitales en la etapa pre operatorio?

En hospitales ... es a nivel nacional, está creo que ... mal organizado, porque hay mucha demanda de pacientes para cirugía plástica. Acuérdate que plástica es quemados, reconstructiva y estética. En el área de quemados, el servicio ... al menos del hospital Loayza, por ejemplo, que es un centro de referencia nacional, el servicio es pésimo, porque no hay factor humano, no hay mucho especialista, o los limitan. En el hospital de Policía es bueno, pero igual sigue siendo deficiente por falta de inversión del estado. En clínicas, el servicio cambia; uno aprende en el hospital y empieza a invertir en su centro privado, al menos que no seas un médico y seas solo un empresario que contrata especialistas, ahí si no te importa porque no sabes, por eso uno mismo tiene que hacerlo.

P4. ¿Cómo considera usted que se viene realizando el seguimiento y cuidado de los pacientes de cirugía plástica en la etapa post operatoria?

En clínicas, muy bueno; porque ahora entidades como INDECOPI, el libro de reclamaciones de INDECOPI y demás. El colegio médico del Perú, están al tanto de cualquier demanda del paciente, entonces si tú haces un buen intraoperatorio, o sea la operas bien, pero no lo atiendes bien en el post operatorio; puedes malograr tu operación, entonces debe ser bueno. En clínicas yo creo que es bueno, en hospitales no, yo no doy mi garantía por un hospital nacional, en este país aún no.

P5. ¿Cuál considera usted que son los servicios estéticos más demandado por turistas extranjeros en Lima y por qué?

Haber, yo recibo mucho peruano que radica en el extranjero y recomendados de ellos mismos ¿Okay? Sobre todo, de Norteamérica heee ... algo de Colombia, Europa e Italia. Los rubros que más piden son Lipolaser, prótesis de mama, injertos de glúteos y rinoplastías.

P6. ¿Considera usted que los servicios brindados por las clínicas en Lima a turistas extranjeros vienen desarrollándose satisfactoriamente? ¿Por qué?

La verdad que hubo un tiempo que hicieron una agencia, Peru travel creo ... yo no estuve inscrito en ese grupo pero escuche malas referencias, yo sé que hubo problemas, hubo

negligencias, una clínica muy conocida a nivel internacional estuvo involucrada y un extranjero falleció... bueno lo que está pasando es que el paciente extranjero viene y no todos tienen tiempo, entonces optan por hacerse todo en un día, porque es más barato que en su país y tienen poco tiempo; entonces cuando pasa eso, llegan los problemas. Pero en atención post operatoria es buena, el cirujano plástico peruano atiende bien, el problema es cuando se desespera y tiene poco tiempo, se sobrepasa el protocolo de seguridad que debe tener y le va mal. Yo le recomendaría quedarse en el Perú en un procedimiento sencillo, 10 días; y complicado, mes y medio a dos meses.

P7. ¿Cuál es su opinión sobre el precio de las intervenciones quirúrgicas en relación a otros países?

A nivel Sudamérica estamos bien ... cobramos más que Colombia, mucho más que Venezuela, obvio; cobramos menos que Chile, más que Brasil, más que Argentina. Perú, como la comida, el cirujano plástico peruano no está mal rankeado, cobramos mucho menos que un norteamericano y que los europeos, mucho menos.

P8. ¿Qué mejoras en la tecnología sanitaria ha habido en clínicas y hospitales que atienden a pacientes de cirugía plástica?

En cuanto a aparatología, en cirugía plástica y estética, la competencia cada vez es más grande que tienes que invertir cada vez más, o sea, estamos bien pero como no somos un país fabricante, somos un país que importa hee... está limitado y aduana peruana nos ha cerrado completamente la importación de equipos médicos, ¡completamente! ni siquiera podemos pagar impuestos, simplemente no lo puedes traer.

P9. ¿Considera usted que las clínicas en Lima cuentan con la tecnología médica suficiente para atender la demanda de este tipo de turismo? ¿Por qué?

Yo creo que sí, pero la tecnología nunca cesa, cada año aparece algo nuevo. La mejor operación está en tu mano, pero tus armas, tus instrumentos deben estar. No hay nada mejor arma, que una máquina de última generación, por ejemplo, hace 05 años el láser... una máquina láser de Neodimio ... fue presentado hace 10 o 15 años, en cirugía estética. Comenzó a tener complicaciones como quemaduras de piel, etc.; ahora han salido mejores máquinas láser, entonces tienes que adaptarte a lo que el mundo comienza a expresar ... las nuevas tecnologías, debe estar en completo seguimiento.

P10. ¿Considera usted que la ciudad de Lima cuenta con las condiciones para atender este tipo de demanda? ¿Por qué?

Yo creo que si, por que los cirujanos plásticos... especialmente en Norteamérica lo operan

todo con anestesia general, en Europa también, en muchos países. En Perú se está tomando la batuta de usar solo anestesia local, al igual que Colombia, de esa forma se minimizan mucho los riesgos de sus cirugías.

P11. ¿Cree usted que los turistas de cirugía plástica también vienen motivados por alguno de los atractivos turísticos de la ciudad de Lima o del Perú?

Por supuesto, por Machu Picchu, sobre todo, ¿no? vienen aquí a operarse se quedan internados unos días y se pueden irse de viaje, muchos, muchos hacen eso.

P12. ¿Qué actividades y atractivos turísticos recomendaría realizar o visitar después y antes de un procedimiento quirúrgico? ¿Por qué?

Antes, el norte peruano, la costa del norte peruano... Piura. Después de la intervención, no; porque el sol no te puede dar en las zonas inflamatorias, entonces esperan varios días (depende de qué cirugía se realizan) para que vayan a visitar a Machu Picchu, sobre todo. Las ruinas de Machu Picchu, Huayna Picchu y Cusco, sobre todo. Todo depende la cirugía, puede ser de una semana o un mes.

P13. ¿Considera usted que las intervenciones a turistas extranjeros van en aumento o no? ¿Y esto a que se debe?

Creo que... había un alza, un pico, pero ahora ha quedado en una meseta; no veo crecimiento de turismo en cirugía estética.

P14. ¿Cuáles considera usted que son los factores que contribuyen o no al desarrollo de este tipo de turismo?

Es que es la fama prestigiosa de nuestros especialistas... hubo esa agencia que le dije y hubo muertos, ya pues el foro es mundial, la web ahora es quien maneja la información, se han pasado la información de eso por medio de foros, que en Perú ha pasado esto y obviamente no van a venir. En Colombia también hay, yo trabajo mucho con Colombia, también hay mucho cirujano, muchos pacientes extranjeros y también hay muertes pues, pero Argentina tiene muy muy buen nivel ah.

Anexo 5.5. Entrevista a cirujano plástico estético en clínica certificado por la ISAPS.

P1. ¿Cuán importante considera usted que el centro hospitalario donde usted labora cuente con una alguna certificación internacional y por qué?

Si es importante porque eso te da una ventaja a nivel mercado pero sobre todo porque te garantiza que a ti como cirujano unos buenos resultados a la hora de hacer una cirugía.

P2. ¿Cuál considera usted que son los aspectos que definen la calidad en un centro hospitalario que brinda servicios de cirugía plástica?

La calidad ... mira como me ves si es un servicio es bueno o no por lo general las personas se hacen cirugías a través de recomendaciones y se ve desde cómo te atiende la señorita de admisión además hay una necesidad en el turista extranjero que los tiempos a la hora de brindar el servicio se acorten que sea lo menos posible desde el pre operatorio.

P3. ¿Qué opina usted sobre el servicio que se brinda en las clínicas y hospitales en la etapa pre operatorio?

Como te dije desde la necesidad de algunos pacientes de venir desde el extranjero para operarse aquí en el Perú es importante acortar el manejo en el pre operatorio en todo lo posible y para hacer que sea mucho más rápido los análisis pre operatorios.

P4. ¿Cómo considera usted que se viene realizando el seguimiento y cuidado de los pacientes de cirugía plástica en la etapa post operatoria?

los cuidados post operatorios hee... la preparación del paciente para eso nosotros también debemos concretar cirugías que nos corten la estancia que tienen que ser mínimamente invasivas o cirugías altamente seguras en la cual la recuperación sea rápida y así el paciente pueda regresar rápidamente si desea a su país.

P5. ¿Cuál considera usted que son los servicios estéticos más demandado por turistas extranjeros en Lima y por qué?

En mi caso generalmente son rejuvenecimientos faciales y rinoplastias. Porque son lo menos costosos creo yo.

P6. ¿Considera usted que los servicios brindados por las clínicas en Lima a turistas extranjeros vienen desarrollándose satisfactoriamente? ¿Por qué?

Si viene desarrollándose satisfactoriamente especialmente aquí por la calidad de los servicios que brindo, básicamente los resultados todavía tenemos algunas deficiencias en la atención, pero sin embargo con los resultados de la cirugía borramos como que algunas deficiencias. Generalmente los pacientes del extranjero necesitan procedimientos de corta duración que pueden durar desde media hora y máximo unas dos horas y en el recuperación máximo dos semanas

P7. ¿Cuál es su opinión sobre el precio de las intervenciones quirúrgicas en relación a otros países?

Ehmmm ... definitivamente nuestros precios con relación a países latinos estamos en el promedio ahora en países como estados unidos y Europa nosotros operamos con la tercera parte de sus precios

P8. ¿Qué mejoras en la tecnología sanitaria ha habido en clínicas y hospitales que atienden a pacientes de cirugía plástica?

El avance tecnológico sanitario es fundamental nosotros con poco de ahorro podemos estar a la vanguardia eso es súper fácil antes era complicado, pero ahora no.

P9. ¿Considera usted que las clínicas en Lima cuentan con la tecnología médica suficiente para atender la demanda de este tipo de turismo? ¿Por qué?

Clínicas como san pablo y la angloamericana sí, pero pequeñas como este no

P10. ¿Considera usted que la ciudad de Lima cuenta con las condiciones para atender este tipo de demanda? ¿Por qué?

Solo Lima si, provincia no y por qué no pues aquí está concentrada la inversión.

P11. ¿Cree usted que los turistas de cirugía plástica también vienen motivados por alguno de los atractivos turísticos de la ciudad de Lima o del Perú?

Si por supuesto hasta que yo se vienen realmente motivados por Cusco.

P12. ¿Qué actividades y atractivos turísticos recomendaría realizar o visitar después y antes de un procedimiento quirúrgico? ¿Por qué?

Si son procedimiento en la que se van a recuperar después de dos semanas recomendaría hacer cualquier tipo de actividad, pero si hablamos de cirugías como rinoplastias, abdominoplastía, liftin facial, que necesitan mayor tiempo de recuperación ahí no recomendaría ninguno.

P13. ¿Considera usted que las intervenciones a turistas extranjeros van en aumento o no? ¿Y esto a que se debe?

Por supuesto va en aumento porque en estos días tenemos mayores facilidades para ser acreditados a nivel internacional y eso le da más confianza al cliente.

P14. ¿Cuáles considera usted que son los factores que contribuyen o no al desarrollo de este tipo de turismo?

Tendría que decir definitivamente precios son precios.

Anexo 5.6 Entrevista a cirujano plástico de cuello y rostro miembro de la sociedad nacional de cirujanos plásticos del Perú.

P1. ¿Cuán importante considera usted que el centro hospitalario donde usted labora cuenta con una alguna certificación internacional y por qué?

Por supuesto es algo totalmente importante para cualquier hospital ... pues porque es un aval para los pacientes, aquí en la Cayetano tenemos que estar alineados a pasos internacionales. Pues porque eso nos va ayudar como instituciones a no tener problemas en

el futuro.

P2. ¿Cuál considera usted que son los aspectos que definen la calidad en un centro hospitalario que brinda servicios de cirugía plástica?

Bueno... los cirujanos deben ser profesional personas con reales títulos profesionales no como aquellos que se dicen ser doctores, pero no lo son, te pongo el ejemplo de ese caso que salió en la televisión, la persona que le realizo una ecografía a una señora y en esta decía que iba tener gemelos o mellizos mmm... ya ni recuerdo, pero el asunto es que esa persona solo tenía un bebe es un vientre y esa persona no era un verdadero profesional es simplemente alguien que llevo un diplomado en ecografía ese tipo de cosas son las que se debe mejorar en el Perú.

P3. ¿Qué opina usted sobre el servicio que se brinda en las clínicas y hospitales en la etapa pre operatorio?

Para empezar esa pregunta es demasiado abierta yo soy profesor de desarrollo de tesis en el san marco y creo que deberías ajustar esa pregunta. Dime a dónde quieres llegar con esa pregunta ...

Las preguntas son abiertas por que deseo que mi entrevistado pueda explayarse con su respuesta y no introducirlo a ninguna respuesta puesto que usted puede tener otro tipo de información que yo no este manejando.

Está bien ...Pero dime a dónde quieres llegar con esa pregunta.

Bueno mi objetivo con esta pregunta es saber por ejemplo si usted considera que los tiempos en las intervenciones pre operatorias y pos operatorias en Lima son muy largas o muy cortas en comparación con otros países.

Ahhh... bueno por supuesto nosotros como institución pública en especial aquí en la Cayetano tenemos mucho por mejorar en cuanto al tiempo para realizar las cirugías esto se debe disminuir y bueno esto ya viene del estado lamentablemente aún no se ha dado resultado a las medidas que se han dado por parte del estado. Te cuento que yo he realizado una investigación sobre los tiempos de esperas en los hospitales y es algo venimos trabajando desde hace muchos años yo tengo trabajando aquí como 28 años.

P5. ¿Cuál considera usted que son los servicios estéticos más demandado por turistas extranjeros en Lima y por qué?

Definitivamente las Rinoplastias. Por qué primeramente es una de las cirugías con menor duración segundo es el más barato por así decirlo.

P6. ¿Considera usted que los servicios brindados por las clínicas en Lima a turistas

extranjeros vienen desarrollándose satisfactoriamente? ¿Por qué?

Por supuesto, pero sobre todo en las clínicas aquí en el sector público no mucho o casi nada porque, para empezar, estamos saturados con pacientes nacionales que requieren un tipo de cirugía reconstructiva esa es nuestra prioridad antes de algún tipo de cirugía estética

... En ningún hospital vas a encontrar que brinden servicio de cirugía plástica estética casi todos estamos enfocados más en reconstructivos porque eso es principal para nosotros.

P6. ¿Considera usted que los servicios brindados por las clínicas en Lima a turistas extranjeros vienen desarrollándose satisfactoriamente? ¿Por qué?

Sí se viene desarrollando satisfactoriamente, pero como ya te dije todo eso es mas en clínicas porque ellos cuentan con un prestigio.

P7. ¿Cuál es su opinión sobre el precio de las intervenciones quirúrgicas en relación a otros países?

Muy bajo ...es muy barato especialmente si lo comparas con Estados Unidos.

P8. ¿Qué mejoras en la tecnología sanitaria ha habido en clínicas y hospitales que atienden a pacientes de cirugía plástica?

Esta pregunta es bien obvia pues... representa prestigio es 100% importante.

P10. ¿Considera usted que la ciudad de Lima cuenta con las condiciones para atender este tipo de demanda? ¿Por qué?

Las clínicas en Lima si claro, especialmente aquellas que están certificada yo sé que hay clínicas certificas internacionalmente aquí en el Perú incluso yo tengo un amigo.

P11. ¿Cree usted que los turistas de cirugía plástica también vienen motivados por alguno de los atractivos turísticos de la ciudad de Lima o del Perú?

Haber déjame pensar cuales serían esos atractivos La relación es directa puesto que ellos aprovechan en visitar lugares como paracas, ir a museos, tu sabes que hoy en día con el boom de la gastronomía, Machu Picchu nos abren las puertas a nivel internacional cada vez más el mundo sabe sobre nosotros.

Póngase en el caso que usted tendría que sugerir algunos atractivos turísticos cual usted no recomendaría visitar después y antes de un procedimiento quirúrgico. ¿Por qué?

Definitivamente no recomendaría un lugar donde haya mucho sol después de un procedimiento quirúrgico y antes de una cirugía no recomendaría ningún destino de mm.... ahí está la amazonia no lo recomendaría a ningún turista que se va realizar alguna cirugía porque pueden contraer alguna enfermedad y peor aún si es la primera vez en el Perú. Todo en realidad depende del paciente en qué condiciones se encuentre.

*P13. ¿Considera usted que las intervenciones a turistas extranjeros van en aumento o no?
¿Y esto a que se debe?*

Si claro... esto va en aumento, pero solo en clínicas. Como ya te dije es el prestigio y las certificaciones.

P14. ¿Cuáles considera usted que son los factores que contribuyen o no al desarrollo de este tipo de turismo?

Bueno Sin dudar yo te diría que son los precios.

Anexo 5.7. Entrevista a cirujano plástico y reconstructivo del hospital Rebagliatti.

La parte de cirugía plástica se divide en dos partes la parte estética y la parte reconstructiva la estética se ve en pacientes sanos que quieren agregarse o quitarse algo y la reconstructiva se ve hospitales como este son a pacientes que han sufrido traumatismos tienen cáncer o cualquier defecto que necesite por parte de nuestra.

P1. ¿Cuán importante considera usted que el centro hospitalario donde usted labora cuente con una alguna certificación internacional y por qué?

Es bien importante una certificación internacional actualmente en la época que estamos viviendo porque una certificación internacional acredita a un hospital o una clínica que cuentan con normas mínimas que se establecen a través de estándares internacional por ejemplo tienen que ver desde los servicios de costos, los servicios de insumos desde salas hospitalarias, salas quirúrgicas todo ellos son los servicios mínimos que deberían tener un hospital ya que ello nos da una mayor acreditación y heee... por decirlo así nos ayuda a tener un mejor estándar a nivel internacional.

P2. ¿Cuál considera usted que son los aspectos que definen la calidad en un centro hospitalario que brinda servicios de cirugía plástica?

La calidad en nuestro servicio se define en una atención que sea rapidez, que sea eficiente que sea con un trato humanitario y que sea efectivo que quiere decir que lo hagamos de acuerdo a las necesidades del paciente y esas necesidades son cubiertas ya sea por el personal médico, enfermería e incluso por el personal técnico.

P3. ¿Qué opina usted sobre el servicio que se brinda en las clínicas y hospitales en la etapa pre operatorio?

En la etapa pre operatoria como su nombre lo dice es antes de operarse esta etapa corresponde a los análisis al riesgo quirúrgico que se hacen en los pacientes para evaluar qué posibilidades tiene el paciente de salir bien de la cirugía y que posibilidades tienen de tener algún tipo de complicación como se es sabido hay algunas clínicas que cuentan con

servicios básicos y cuentas también con toda la infraestructura para hacerle frente a estas complicaciones y más aún en un hospital un hospital es de nivel 3 o 4 por ejemplo en el hospital Rebagliatti se tiene todas las garantías para ser cubiertas estos tipos de complicaciones, podría decirse que en un hospital se tiene con mayor recurso para atender algún tipo de complicaciones que en un centro hospitalario privado.

P4. ¿Cómo considera usted que se viene realizando el seguimiento y cuidado de los pacientes de cirugía plástica en la etapa post operatoria?

Bien como te dije al inicio se puede dividir en el aspecto estético y reconstructivo la parte por ejemplo lo que es estético en las clínicas privadas el procedimiento es el adecuado por lo general se quedan uno o dos días en la clínica después de la cirugía y bueno después los seguimientos son de forma ambulatoria caso contrario es en los hospitales donde se hace principalmente cirugía reconstructiva debido a que el paciente está hospitalizado puede tener una estancia mediana o larga más de siete días en el peor de los casos donde el servicios es brindado por el personal de enfermería siempre con el cuidado de un especialista en este caso un cirujano plástico que está viendo el post operatorio que está viendo cómo está el post operatorio desde cómo va la herida si es que hay algún tipo de complicación hasta el momento de dar el alta donde se le da sus indicaciones y luego bueno no.. sus controles por consulta.

Yo diría que a nivel privado se hacen mucho más rápido los análisis pre quirúrgicos, por ejemplo, o el riesgo quirúrgico en sí pero generalmente a veces los laboratorios no cuentan con las certificaciones que hemos hablado al inicio en cambio en un hospital por más que hayan demoras en hacer este tipo de análisis se garantiza la idoneidad de esos análisis y del profesional que evalúa para no tener algún tipo de riesgo quirúrgico a comparación de alguna clínica privada que es más rápido pero a veces la calidad no están bien garantizadas como en la de un hospital.

P5. ¿Cuál considera usted que son los servicios estéticos más demandado por turistas extranjeros en Lima y por qué?

Si considero que si es una atención de calidad y satisfactoria para personas que vienen de otros países debido a que primero los costos de las operaciones son menores en comparación a nuestros vecinos como Chile, Argentina, Brasil y también debido a la calidad de los profesionales de cirugía, actualmente en el país está muy por encima del promedio tenemos personal capacitado para realizar intervenciones quirúrgicas desde muy simples hasta muy complejas la mayoría de ellos vienen haciendo sus prácticas en centros

hospitalarios en hospitales fuera de nuestro país en Europa, américa y tienen gran cantidad de pacientes por tanto la calidad es adecuada en la gran mayoría de clínicas privadas. En operaciones simples que requieren una noche de internamiento en clínica generalmente podrían quedarse en Lima unos siete días para hacerle el control al día en el post operatorio en el día 5 o en el día siete ya podría irse a su país en operaciones más complejas ya de cinco o seis horas operatorias necesitan quedarse de 10 a 14 días debido a que el control post operatorio debe ser frecuente y es el tiempo aproximado que dura el proceso de cicatrización por lo menos para que luego ya puedan regresar a su país de origen y luego tener consultas cada 15 o 30 días .

P6. ¿Considera usted que los servicios brindados por las clínicas en Lima a turistas extranjeros vienen desarrollándose satisfactoriamente? ¿Por qué?

Principalmente las cirugías de contorno corporal que viene hacer las liposucciones, lipoesculturas, aumento de mamas y las lipoinyecciones en los glúteos vendría hacer todo ese pul de cirugías como las que son más demandadas luego vendrían las blefaroplastias que consiste en remodelación del parpado superior e inferior de acuerdo a lo que solicite el paciente fundamentalmente las cirugías estéticas de nariz que son las rinoplastias que unas de las más sugeridas por los pacientes. Esto se debe a que a nivel mundial la tendencia de tener una mejor imagen y así mejorar nuestra autoestima y eso verlo reflejado en su cuerpo es más considerada ahora que en décadas anteriores bueno es por eso que las personas alrededor del mundo invierten tu tiempo y su dinero para hacerse algún arreglito siempre es bien recibido y produce una mejora en la autoestima y lo cual va producir un beneficio a nivel psicológico en la persona y en sus relaciones interpersonales.

P7. ¿Cuál es su opinión sobre el precio de las intervenciones quirúrgicas en relación a otros países?

Bien como había dicho es un punto fundamental del por qué los pacientes vienen a operarse aquí a lima si bien para un peruano promedio las clínicas más prestigiosas suelen exceder a sus bolsillos, pero para pacientes internacionales ellos pueden pagarlo porque en comparación con sus clínicas de sus lugares de origen el precio aquí es mucho menor de lo que se cobra haya y no porque la atención no se buena si no muy por el contrario es más bien por el tipo de moneda eso es lo influye bastante en las operaciones y también la cantidad de días que quedan hospitalizados acá se les puede un ambiente acogedor sin estar necesariamente hospitalizado .

P8. ¿Qué mejoras en la tecnología sanitaria ha habido en clínicas y hospitales que

atienden a pacientes de cirugía plástica?

Bueno en este caso si ha habido grandes mejoras en los últimos veinte años debido a que las clínicas que tienen más de 20 años tienen un poder adquisitivo mayor donde se hacen compras de insumos médicos adecuados para cirugía plástica estética y también desde material muy costoso desde centros quirúrgicos y también los microscopios pues para hacer microcirugías.

P9. ¿Considera usted que las clínicas en Lima cuentan con la tecnología médica suficiente para atender la demanda de este tipo de turismo? ¿Por qué?

Si por supuesto estamos teniendo bastante llegada de turistas extranjeros y si nos da abasto para atender a ese tipo de pacientes.

P10. ¿Considera usted que la ciudad de Lima cuenta con las condiciones para atender este tipo de demanda? ¿Por qué?

Si me parece que la ciudad de Lima cuenta con las condiciones para atender este tipo de demanda para abordar este tipo de pacientes y bueno un adicional es que la ciudad de Lima poco a poco va atrayendo un poco más de turismo a nivel de cirugía estética debido a como le decía a la calidad de los profesionales, costos y bueno de por si la ciudad de Lima tiene atractivos turísticos intrínsecos además de las cirugías.

P11. ¿Cree usted que los turistas de cirugía plástica también vienen motivados por alguno de los atractivos turísticos de la ciudad de Lima o del Perú?

Fundamentalmente vienen por que la calidad de la atención de las personas que los atienden en clínicas es más adecuada el turismo es un añadido debido a que muchos de los pacientes vienen hacer turismo unos días antes de su cirugía debido a que después ya están en un proceso de recuperación y no pueden hacer los viajes que quisieran, por ejemplo Tacna los turistas vienen por que el tiempo de viaje es menor, los costos son menores y también porque se les brindan las condiciones adecuadas para hacer compras , hacer turismo y para disfrutar de nuestra gastronomía y todo eso no ...

P12. ¿Qué actividades y atractivos turísticos recomendaría realizar o visitar después y antes de un procedimiento quirúrgico? ¿Por qué?

Bueno yo recomendaría hacer algún tipo de visita antes del procedimiento quirúrgico porque después generalmente después en algún tipo de cirugía se necesitan reposo absoluto y no estar caminando mucho y antes de la cirugía si puede hacer una infinidad de turismo acá en Lima tanto como ambientes gastronómicos, ambientes turísticos dentro y fuera de la ciudad de Lima personas.

*P13. ¿Considera usted que las intervenciones a turistas extranjeros van en aumento o no?
¿Y esto a que se debe?*

Fundamentalmente va en aumento debido a los aspectos ya mencionados anteriormente y debido además a que el país refleja una imagen de seguridad a pesar de lo que podamos vivir en el día a día, mayor estabilidad económica, mayor estabilidad social eso atrae a los turistas extranjeros adicional a eso el turismo dentro del país se animan a realizarse alguna cirugía estética.

P14. ¿Cuáles considera usted que son los factores que contribuyen o no al desarrollo de este tipo de turismo?

Fundamentalmente hay algunos aspectos que debemos seguir teniendo para que los turistas vengan a hacerse cirugías por ejemplo seguir brindando un ambiente de confianza, cirugías de calidad sobre todo que los costos no se le eleven demasiado para que ellos puedan disfrutar este tipo de cirugías bueno pues sin demandar mucho esfuerzo económico para ellos.

Anexo 8.

6.1 Archivo audio entrevistas



Cesar Chavez.mp3



Dr alan.mp3



dr.Mirko.mp3



eduardo.mp3



rocia perez, hospital del policia.mp3

6.2 Relación de personas entrevistadas .

Nro	Nombre	Institución/empresa	Cargo
1	Rocio Perez	Dra. en Hospital del Policia y Clinica San Pablo	Cirujana Plástico Estética y Reconstructiva
2	Eduardo Perez Moscoso	Dr. en Clinica Morillas	Cirujano Plástico Estético
3	Cesar Calderon	Dr. en Clinica la Luz	Cirujano Plástico Estético
4	Alan Quispe	Dr. en Clinica Saint Pauly Hospital Rebagliati	Cirujano plástico reconstructivo y estético.
5	Mirko Arroyo de los	Dr. en Clinica 3M	Cirujano Plástico

	Santos		Estético
--	--------	--	----------

Anexo 9.

Cirugía facial	Liposucción	Cirugía de la mama
Lifting temporal Lifting facial Lifting cervical Lifting corto o minilifting Cirugía de la calvicie Cirugía de los párpados Cirugía de los pómulos Cirugía de la nariz Cirugía de labio Cirugía de mentón Cirugía de las orejas Cirugía de los lóbulos seniles Relleno de grasa. Lipoestructura Otros implantes/rellenos faciales Láser (Resurfacing) Dermoabrasión Peeling profundo	Facial Cervical De brazos Torácica Abdominal De flancos Circunferencial Espalda Glúteos Trocánteres Muslos Rodillas Piernas Tobillos	Implante pectoral en varones Aumento de mamas Reducción de mama Elevación de mama o mastopexia Asimetría de mama Reconstrucción de mama Cirugía pezón y areola
		Cirugía Corporal Abdominoplastia corta o mini Abdominoplastia completa Cirugía postbariátrica o postobesidad Lifting de brazos Lifting de glúteos Lifting de muslos Aumento glúteo Aumento de gemelos

TABLA DE OPERACIONALIZACION		
UNIDAD TEMATICA	COMPONENTE TEMATICO	COMPONENTES- SUBTEMAATICOS
Turismo Medico Estético	Calidad de las intervenciones	Certificación internacional
		Proceso de las intervenciones
		Prestación de servicios
	Precio	Percepción de precios
	Tecnología	Disponibilidad de tecnología sanitaria
		Avance tecnológico
	Destino	vias de acceso
		Estacionalidad y clima
		Atractivos turisticos vinculados

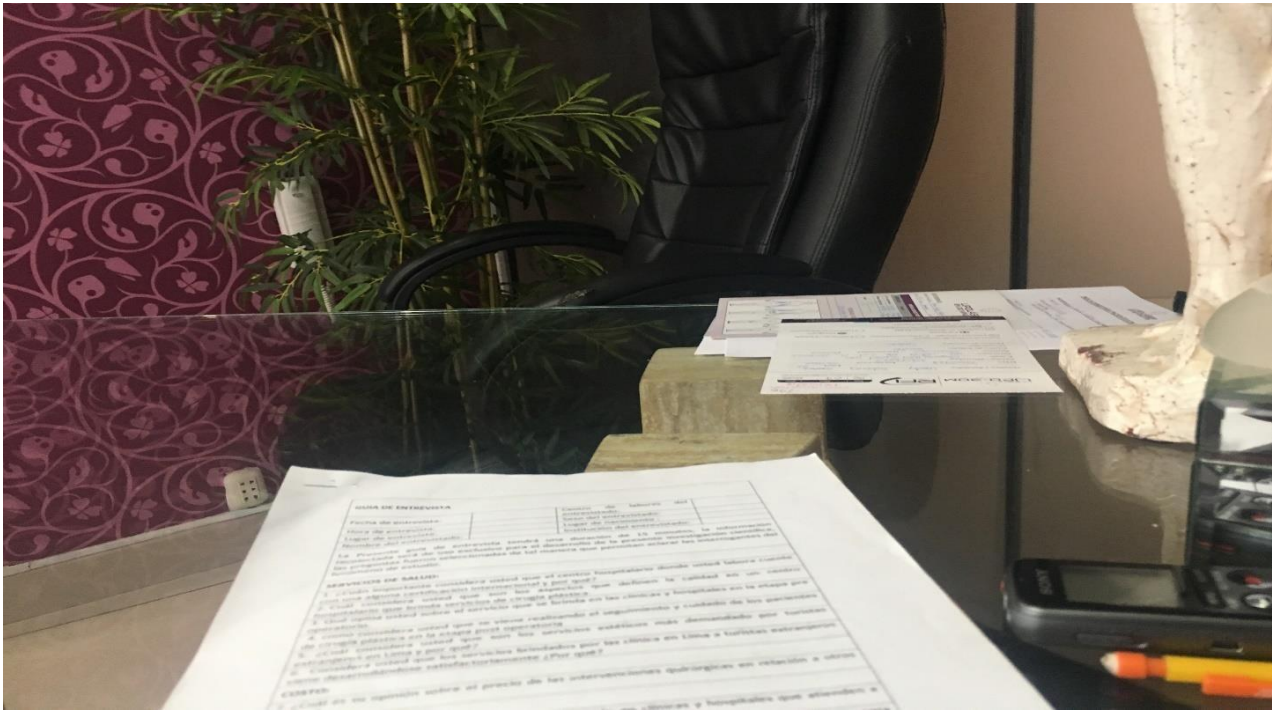
Anexo 1. Fotografías de la recolección de datos y/o trabajo de campo.



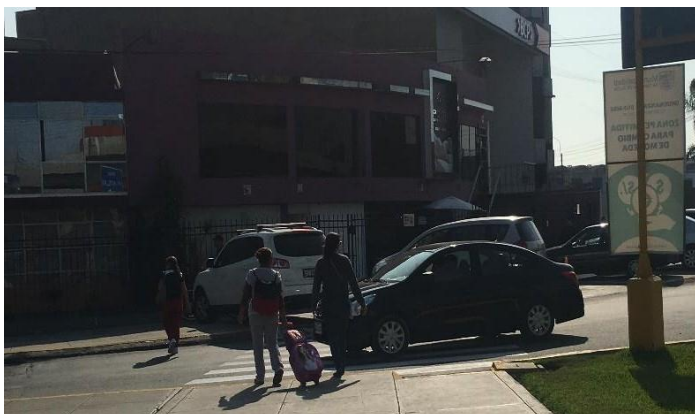
Minutos antes de la entrevista-Dr. Eduardo Perez
Cirujano plástico Estetico de la Clinica Morillas



*Parte de las Instalaciones de la
Clinica Morillas*



Minutos antes de la entrevista al Dr. Mirko Arroyo de los Santos
Cirujano Plastico Estetico y Propietario de la Clinica LIPO 3M



Parte de las instalaciones de la Clinica LIPO 3M
Ubicada en el distrito de Surco




Dr. Alan Quispe –Cirujano plástico reconstructivo y estético.

Cirujano que Labora en Hospital y Clínica.



Parte de las Instalaciones del Hospital Rebagliati.

5TO PISO PABELLON B


	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-FR-02.02 Versión : 09 Fecha : 25-03-2018 Página : 1 de 1
-----------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------

Yo,

CARLOS TOVAR ZACARIAS, docente de la Facultad CIENCIAS EMPRESARIALES y Escuela Profesional ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA de la Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada “ANÁLISIS DE LAS CONDICIONES DEL TURISMO MÉDICO ESTÉTICO EN LA CIUDAD DE LIMA, 2018.”, de la estudiante RAMOS CCOICCA REBECA MAGDALENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 20 de julio del 2018



Firma

Mg. Carlos Tovar Zacarias

DNI: 10139218

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---------------------------------------------------------------------------	--------	-----------

1 / 1



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

la Escuela Profesional de Administración
en Turismo y Hotelería

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Rebeca Magdalena Ramos Coicca

INFORME TITULADO:

Análisis de las condiciones del turismo
médico estético en la ciudad de Lima, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración
en Turismo y Hotelería

SUSTENTADO EN FECHA: 06 de julio de 2018

NOTA O MENCIÓN: 18 (dieciocho)



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN