

# Tratamientos de referencia y calidad con pacientes fidelizados



La movilidad de las personas es una tendencia creciente durante el último siglo y, no solo por motivos puramente vacacionales sino que, cada vez más, personas de todo el mundo viajan en busca de tratamientos para su salud realizados por reputados profesionales en nuestro país

El Instituto Nacional de Estadística (INE) indica que los viajeros que visitaron España con el objetivo de hacerse algún procedimiento médico invirtieron alrededor de 1.082 euros por persona en 2021, es decir, un 6,38% más respecto al año anterior (1.017 euros por individuo).

Nos hemos puesto en contacto con varias clínicas de zonas especialmente turísticas y que hoy son referente para este tipo de paciente internacional:

En las últimas décadas, la Costa del Sol se ha posicionado como destino predilecto en el

sector sanitario y el **Dr. Abraham Benzaquén, director médico de la clínica que lleva su nombre en Málaga y Marbella**, nos explica que “este tipo de paciente tiene una influencia muy importante en cuanto a volumen de negocio y así lo respaldan los números, que abarca un 25% de la facturación, de los cuales, el 15% son pacientes españoles pero residentes fuera de la provincia de Málaga y el resto son residentes de fuera de España, es un paciente que viene para realizarse tratamientos exclusivos y muy completos”, indica el doctor.

En cuanto a nacionalidades, “una gran mayoría provienen de Gran Bretaña, Francia, Marruecos, Estados Unidos, Argentina, Oriente Medio y del resto de la Comunidad Europea. Los pacientes que provienen de largas distancias, suelen venir una o dos veces al año, coincidiendo con fechas de vacaciones. La mitad de ellos ya conocían España cuando llegaron a la clínica y, hoy, la excusa para volver son los tratamientos médicos. De la mitad de este grupo el motivo principal de su viaje son los tratamientos estéticos. También están los pa-

para eliminar inflamaciones o hematomas post-tratamiento. Los pacientes vienen por la alta competitividad científica y los buenos precios. También los hay que vienen exclusivamente para hacerse tratamientos a la par que pasan sus vacaciones, aunque, indica el doctor, este caso no es tan habitual como el anterior”.

En cuanto a nacionalidades, añade el responsable de la clínica mallorquina, “predomina Europa, y hay que destacar que en Mallorca hay una población importante de turismo alemán e inglés, un turismo de alta gama. Tam-



Dr. Abraham Benzaquén



Dr. Alberto Morano



Javier Planas

cientos residentes en la provincia de Málaga, el 10% son extranjeros que viven aquí”.

El **Dr. Alberto Morano, médico estético, es el director de la clínica que lleva su nombre en Palma de Mallorca**, explica que “el turismo estético sanitario es muy importante para las clínicas baleares, que fundamentalmente está compuesto por pacientes europeos y de Estados Unidos, incrementado desde que existen vuelos directos entre Nueva York y Palma de Mallorca. El paciente más importante es el de larga estancia que pasa varios meses al año en las islas y que viene repetidamente, porque tiene residencia en propiedad y aprovecha esos tiempos para hacerse tratamientos de forma regular, esas estancias se aprovechan

bién hay pacientes que llegan de Suiza (con un alto poder económico y gran diferencia de precio con su país), Francia e Italia, principalmente. Desde el inicio de la crisis que desembocó en la guerra con Ucrania ha habido una pérdida del paciente ruso que tenía una importante demanda y fidelización a estas clínicas. Otra comunidad muy importante son los suecos, noruegos y holandeses, que han establecido un núcleo muy importante con alto poder adquisitivo y grandes expectativas con los tratamientos”.

Sobre esta cuestión, **Javier Planas, director general de Clínica Planas en Barcelona**, indica que “las visitas de pacientes extranjeros ocupan un lugar preponderante, que podríamos cuan-



Por cortesía del Hospital Quirónsalud Marbella

tificar en un 10% del volumen anual. Aunque, como es lógico pensar, en los últimos años este tipo de visitas se ha reducido debido a la pandemia.

Históricamente, el mayor flujo de pacientes foráneos procede, en primer lugar, de Países Árabes y de Rusia; en segundo lugar, del resto de Europa”.

### Tratamientos demandados

El **Dr. Benzaquen** añade que “el turista sanitario llega demandando técnicas exclusivas y tratamientos multidisciplinarios con valoraciones completas que se pueden programar durante 15 ó 20 días. Vienen pidiendo una valoración exhaustiva del rostro, generalmente demandan el Lifting BQ para redefinir el tercio inferior de la cara, remarcando más la línea y el ángulo de la mandíbula, y mesoterapias con vitaminas muy personalizadas, según las necesidades del demandante. Además de los tratamientos faciales con ácido hialurónico, que se complementan con otras muchas cosas porque son pacientes con un alto poder adquisitivo. En cuanto a gustos: los estadounidenses quieren una cara fresca pero que no se note el retoque facial y, por el contrario, los venidos de orien-

te medio lo quieren todo y cuanto más se note mejor”, dice el doctor.

Desde el **Hospital Quirónsalud Marbella** (el Hospital de ese Grupo en Málaga ha firmado recientemente una colaboración con la Clínica Benzaquén, Ver Actualidad pág. 42) nos explican que tienen “una cartera de servicios que comprende especialidades tanto en materia de belleza (Medicina y Cirugía Estética) como en salud en general, incluyendo un amplio abanico de especialidades: Oncología, Cardiología, Traumatología, Urología, Diálisis o Reproducción Asistida.

El perfil del turista de salud es muy variado y heterogéneo, indican desde este centro hospitalario marbellí, “si bien estos viajes surgieron vinculados a tratamientos de belleza, a día de hoy, abarca el resto de las especialidades. Los motivos de una estancia en el hospital pueden ser por una patología cardiaca, una cirugía de cadera, o el nacimiento de un hijo... y en la actualidad los motivos son tan distintos como los pacientes, cuyo porcentaje oscila en función de la temporada del año. Obviamente mucho más abultada en los meses estivales, si bien se está percibiendo una demanda constante y en crecimiento ascendente a lo largo de todo el año”.

“Los tratamientos más solicitados no se alejan mucho de las demandas de nuestros pacientes españoles”, indica el **Dr. Morano**, “aunque habría que distinguir por culturas: eslava, europea o americana, porque cada una de ellas se diferencia por sus preferencias. Dentro de la Comunidad Europea nos piden tratamientos más sutiles y con posibilidad de menos efectos secundarios, son de mantenimiento y presevación de la juventud, aspecto sano y saludable. Otras culturas quieren tratamientos más visibles en el rostro. Principalmente, la toxina botulinica y los realizados con ácido hialurónico o similares para eliminar arrugas, buscando un efecto tensor con aumento del colágeno para conseguir una buena calidad en la piel. También los tratamientos con aparatología, como radiofrecuencia o láser, que consiguen grandes resultados con pocos efectos secundarios”.

En opinión de **Javier Planas**, “las mujeres siguen siendo las pacientes que más quieren cirugía plástica y entre los tratamientos solicitados, podemos destacar: remodelación corporal y aumento de pecho. En cuanto al segmento de los hombres continúa creciendo año a año y, entre los más requeridos, podemos señalar: microinjertos capilares, blefaroplastia y rino-plastia”.

Apuntan desde esta clínica de Barcelona que, “también recibimos pacientes que viajan de otros puntos de España para pasar consulta con el **Dr. Jaume Masià**, director del servicio de Reconstrucción Mamaria Avanzada y de la Unidad de Tratamiento Integral de Linfedema y Lipedema, así como para cirugía estética”.

### Reactivación económica

Cuando se habla de la situación económica y en cuanto al auge de los tratamientos estéticos tras el parón por los confinamientos en la pandemia, los responsables de las clínicas coinciden en decir que, “pasados dos meses del final del confinamiento ya estábamos en un 75% de nuestra facturación con respecto al año anterior, apunta el **Dr. Benzaquén**. Antes de terminar un año del final del confinamiento

ya superábamos la facturación que habíamos tenido antes de la pandemia”.

Para el **Dr. Morano**, “la recuperación económica es un hecho desde los primeros inicios, cuando se terminó el confinamiento, con un aumento muy importante de la demanda, y meses “récord” en la clínica. Fue una explosión donde la gente tenía muchas ganas de socializar y volver a tratarse”.

De igual modo, opina el responsable de **Clínica Planas**: “la recuperación pospandemia ha sido muy rápida. Los pacientes procedentes de Países Árabes y del resto de Europa han regresado con total normalidad; aunque no sucede lo mismo con los de origen ruso, debido a la guerra de Ucrania”, y claramente añaden que, “podemos concluir que en 2022 hemos mejorado los resultados, si lo comparamos con años pre pandemia”.

### Adaptación de la clínica a este paciente

“Entre las peculiaridades y condicionantes que conlleva el paciente que viene de fuera de España, está el que todo el equipo médico que lo atiende hable inglés, declara el **Dr. Benzaquén**, “su trato está muy protocolarizado ya que es imprescindible la economía del tiempo, vienen con el presupuesto y el programa cerrado del tratamiento a realizar, por ello, previamente, se hace un procedimiento *online* basado en videollamadas y fotos”.

El crecimiento exponencial del turismo de salud ha propiciado en los últimos años la creación de departamentos específicos en el **Hospital Quirónsalud Marbella**, para la atención del residente extranjero “con equipos especializados en administración y atención al paciente internacional que ofrecen respuesta en el idioma nativo del paciente (el mayor porcentaje suele ser inglés, árabe, ruso, alemán, belga, suizo)”.

De la misma opinión es el **Dr. Morano**, “disponemos de personal que puede hablar los idiomas más usuales, lo mismo que ocurre con nuestras publicaciones, que generalmente se pueden leer en inglés y alemán. La web también está traducida a todos ellos e incluso al ruso, para estos pacientes disponemos de una traductora”.