



# I Congreso INTERNACIONAL



Sociedad Cubana de Ciencias Estomatológicas. Capítulo Santiago de Cuba

La ciencia en función de una eterna sonrisa

## Caracterización de la atención estomatológica para el turismo de salud en Clínica Central Cira García

### Characterization of dental assistance for health tourism in Cira Garcia Central Clinic

Rosa Lucía González Entenza<sup>1</sup>, Mariela Jordán García<sup>2</sup>, Ángel Felipe Alfonso<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Estomatóloga, Máster en Odontogeriatría, Especialista de Primer Grado en Prótesis Estomatológica, Profesora Auxiliar, Universidad de Ciencias Médicas de la Habana, Clínica Central “Cira García”, La Habana, Cuba, E-mail: [rosalucia@infomed.sld.cu](mailto:rosalucia@infomed.sld.cu)

<sup>2</sup> Estomatóloga, Máster en Salud Pública, Jefa de Departamento Nacional de Estomatología, Ministerio de Salud Pública, Profesora e Investigadora Auxiliar, La Habana, Cuba, E-mail: [direstomatologia@infomed.sld.cu](mailto:direstomatologia@infomed.sld.cu)

<sup>3</sup> Estomatólogo, Especialista de Primer y Segundo Grado en Administración de Salud, Director del Centro Estomatológico, Clínica Central “Cira García”, Profesor Auxiliar y Consultante, La Habana, Cuba, E-mail: [angelfelipe@infomed.sld.cu](mailto:angelfelipe@infomed.sld.cu)

Autor para la correspondencia: [rosalucia@infomed.sld.cu](mailto:rosalucia@infomed.sld.cu)

## RESUMEN

**Introducción:** El “turismo dental” es un subgrupo del “turismo médico” que se está volviendo más popular. En el año 2016 el Centro Nacional de Estomatología se le asigna la atención de los pacientes extranjeros que solicitaban atención estomatológica en la Clínica Central Cira García convirtiéndose en el Centro Estomatológico de la Clínica Central Cira García. Desde esa fecha hasta la actualidad las especialidades han experimentado un desarrollado en función de aumentar la calidad en la atención estomatológica del paciente que solicita tratamiento y una mayor satisfacción. **Objetivos:** Describir la atención estomatológica para el turismo dental en la Clínica Central “Cira García”. **Método.** Se realizó un estudio descriptivo retrospectivo durante el periodo 2016 al primer semestre del 2022 en el Centro

Estomatológico de la Clínica Central Cira García. Los datos se obtuvieron de revisiones de Historias Clínicas, información estadística, sistemas económicos, solicitudes de programa.

**Resultados:** El año 2019 fue el año de mayor número de consultas el mayor número de los pacientes atendidos en todos los años corresponde a Canadá, Al servicio de especialidades corresponde el mayor número de pacientes atendidos, la Prótesis Estomatológicas y la Implantología son las de mayor número de consulta, se produjo un aumento sostenido de los ingresos económicos, el 2019 fue de mayor incremento, **Conclusiones.** El centro ha experimentado un ascenso en la prestación de sus servicios, ha existido un incremento en la cantidad de consulta realizadas, los ingresos económicos han aumentado cada año.

Palabras claves: turismo Médico; turismo Dental

## **ABSTRACT**

**Introduction:** “Dental tourism” is a subgroup of “medical tourism” that is becoming more popular. In 2016, the National Center of Dentistry was assigned to care for foreign patients who requested dental care at the Cira Garcia Central Clinic, becoming the Stomatology Center of the Cira García Central Clinic. From that date to the present, the specialties have undergone development in order to increase the quality of dental care for the patient requesting treatment and greater satisfaction. **Objectives:** Describe the stomatological care for dental tourism at the Cira García Central Clinic. **Method:** A retrospective descriptive study was carried out during the period 2016 to the first half of 2022 at the Stomatology Center of the Cira García Central Clinic. Data were obtained from reviews of Medical Records, statistical information, economic systems, and program applications. **Results:** The year 2019 was the year with the highest number of consultations, the highest number of patients treated in all years corresponds to Canada. The specialty service corresponds to the highest number of patients treated, Stomatological Prostheses and Implantology are the ones with the highest number of consultations, there was a sustained increase in economic income, 2019 saw the greatest increase, **Conclusions:** The center has experienced an increase in the provision of its services, there has been an increase in the number of consultations performed, and financial income has increased each year.

**Key words:** medical tourism; dental tourism

## INTRODUCCIÓN

Desde tiempos muy remotos, el hombre viajaba fuera de su país procurando atención médica de calidad y bajos precios, ya en civilizaciones antiguas (4000 a.c) las personas viajaban a templos de otras ciudades con el fin de darse baños medicinales en aguas termales. Los primeros “turistas médicos” datan de la Antigua Grecia, quienes se trasladaban desde el Mar Mediterráneo hasta Epiduro, donde se encontraba el Asclepion, hospital de Asclepio (dios griego de la curación), al cual acudían para sumergirse en aguas termales, tomar vino tinto y comer alimentos sanos. <sup>(1,2,3)</sup>

En la actualidad se utiliza el término turismo de salud o turismo médico que se refiere a los pacientes que viajan al extranjero con el propósito de obtener atención médica que no es de emergencia. El turismo de salud es considerado mundialmente como un negocio en expansión. <sup>(2,3,4,5)</sup>

El “turismo dental” es un subgrupo del “turismo médico,” se define a quienes viajan al extranjero para recibir atención odontológica a costos más económicos que en sus países. Este tipo de atención se está volviendo más popular como una alternativa para la atención de los pacientes, siendo estos aproximadamente, el 40 % de todos los tratamientos solicitados en la actualidad. <sup>(6,7,8)</sup>

Los incrementos en las listas de espera y una presión considerable sobre los sistemas de salud nacionales; agravada por la crisis económica mundial con su consecuente reflejo en la economía individual, son razones de peso para el crecimiento global del turismo dental. Otras razones están relacionadas a las consecuencias de la política neoliberal que imponen las grandes potencias mundiales en el sector de salud, que ha provocado un aumento de la privatización de las instituciones médicas, altos precios y baja formación de médicos, política fuertemente defendida por asociaciones, gremios y colegios médicos, muchos de ellos con poderosa influencia sobre los gobiernos de turno, que ven la salud como negocio y no como derecho universal. En los países europeos de occidente, así como en Estados Unidos y Canadá, la forma de vida elevada tiene costos muy altos, y por lo tanto, los precios por atención dental son estratosféricos si no se cuenta con seguro. <sup>(9,10)</sup>

Cuba, reconocida a nivel internacional por sus avances médicos, la calidad de su personal y sus novedosos tratamientos de salud, posee condiciones para el desarrollo del turismo de salud en la isla.

En el año 1980 la Clínica Central Cira García se le asigna la atención al personal diplomático radicado en el país, comenzando el incipiente desarrollo del turismo médico en Cuba. En

colaboración con diferentes agencias de turismo comenzó la llegada y solicitud de pacientes a recibir tratamiento en la misma.

En sus inicios los servicios de estomatología prácticamente se limitaban a la realización de tratamientos curativos de urgencias con muy baja demanda y promoción, posteriormente los pacientes que se encontraban ingresados solicitaban tratamientos estomatológicos y fue necesario la creación de un departamento con tres unidades dentales dedicados a la Estomatología General y a la Prótesis Estomatológica, especialidad de mayor solicitud, con su laboratorio dental y se utilizaba profesionales colaboradores para el resto de las especialidades.

A partir del 2013 como respuesta al perfeccionamiento de nuestra economía se llevó a cabo la elaboración y aprobación de la política de desarrollo de exportación de servicios médicos cubanos. Se demuestra la potencialidad que constituían los Servicios Estomatológicos para la el desarrollo y versatilidad del turismo de salud evidenciado por los ingresos crecientes que comenzaban a generar y el interés y aumento de las solicitudes.

En diciembre 2015 se decide por el Ministerio de Salud que el Centro Nacional de Estomatología constituya un centro adjunto a la Clínica Central Cira García para el desarrollo de esta especialidad. El Centro Nacional de Estomatología desde el 2007, constituía un centro de referencia de la Estomatología en Cuba por lo que presentaba tanto el equipamiento como los profesionales, con alto nivel de calificación, que podían de manera inmediata comenzar este tipo de atención.

En enero del 2016 comienza la nueva misión del Centro de Estomatología, convirtiéndose en el Centro Estomatológico de la Clínica Central Cira García.

Esta institución se encuentra ubicado en la calle 34 esquina avenida 47 Reparto Kholý municipio Playa, es un centro adjunto a la Clínica Central Cira García por lo que su principal Misión es la atención a pacientes extranjeros que solicitan tratamientos estomatológicos en nuestro país, por solicitudes directas y a través de la comercializadora de Servicios Médicos Cubanos, también el cuerpo diplomático radicado en Cuba y sus familiares, así como estudiantes extranjeros y empresarios. El centro se distingue del resto de los Servicios Estomatológicos del país por ofrecer atención de todas las especialidades estomatológicas, contar con tecnología y materiales de firmas reconocidas internacionalmente, que permite realizarle al paciente en corto tiempo, programas de tratamiento estomatológicos integrales y personalizados. Está organizado en dos Servicios: Servicio de Especialidades Estomatológicas y Servicio de Estomatología General. Por su integración con la Clínica

Central Cira García consigue atender pacientes con cualquier patología clínica o enfermedades sistémicas, brindando un seguimiento adecuado, lo que constituye una fortaleza para la exportación de estos servicios.

Debemos señalar que aunque la institución contaba con profesionales muy calificados no existía experiencia en la atención a este tipo de paciente, que viaja por corto tiempo, pacientes que cuando culmina el tratamiento no se puede evolucionar clínicamente a largo plazo, presentan culturas e idiosincrasias variadas, lo que muchas veces define su percepción en las prioridades de atención y en su estética, entre otras características, que difieren de la atención a pacientes nacionales, tampoco había experiencia en la forma más adecuada de comercializar estos servicios que presenta de alguna manera una compleja especialización, lo que constituyó un reto para los trabajadores y profesionales que asumían la nueva tarea.

La institución comenzó una reorganización de sus servicios que incluyó la adecuación al sistema de calidad, nuevos protocolos y manuales de procedimientos, búsquedas de niveles de satisfacción, nuevas formas de comercialización, entre otras, que caracterizaban a la nueva misión que enfrentaba

Desde la apertura del centro al turismo dental en 2016 se apreció inmediatamente un crecimiento en el número de solicitudes y consultas de estomatología comparada con años anteriores y en años consecutivos ha experimentado un desarrollo creciente en nivel de satisfacción y repitencia.

Durante el periodo de recrudescimiento de la COVID 19 en el país donde se produjo un cierre de las fronteras hubo un decrecimiento que se fue recuperando finales de 2021

A través de este trabajo demostraremos la evolución en la atención de los servicios estomatológicos en el Centro de Estomatología de la Clínica Central Cira García en función del turismo dental.

El objetivo fundamental de este trabajo es describir la atención estomatológica para el turismo dental en la Clínica Central Cira García durante el periodo comprendido del 2016 al primer semestre del 2022.

## **METODOS**

Se realizó una investigación observacional, descriptiva y transversal durante el periodo comprendido del 2016 al primer semestre del 2022, para caracterizar la evolución y desarrollo que ha experimentado la atención estomatológica en el Centro Estomatológico de la Clínica Central Cira García.

Se utilizaron para la recogida de la información revisiones de Historias Clínicas, información estadística, sistemas económicos, solicitudes de programa, y el sistema de encuestas de satisfacción acreditadas en la institución.

Las variables que se describen y comparan son:

- Consultas realizadas por años.
- Consultas por países.
- Consultas realizadas por especialidades
- Ingresos económicos por años
- Encuestas realizadas y nivel de satisfacción.

La información bibliográfica se obtuvo mediante la búsqueda de publicaciones sobre el tema en sitios de internet.

Concluida la fase de recolección de la información se procedió al procesamiento y análisis a través de procedimientos manuales, auxiliándonos del cálculo porcentual como método estadístico. Los resultados obtenidos se reflejaron en tablas de salida en números y porcentajes para su mejor análisis y comprensión.

### **Aspectos éticos**

No se utilizan datos, fotos u otros documentos personales de los pacientes que han acudido a nuestro centro. Se trabaja exclusivamente con los datos provenientes de nuestros sistemas estadísticos, económicos y del sistema de calidad de nuestra institución.

## **DISCUSIÓN**

En la tabla 1 se muestran los resultados de las consultas por servicios y por años durante el periodo del estudio, donde se observa que el servicio de especialidades realiza el 70% del total de consulta realizadas, este resultado es comprensible teniendo en cuenta que la mayoría de nuestros pacientes viajan a nuestro país a recibir tratamientos que no son cubiertos en sus países por el seguro, son altamente costosos y muchas veces poco accesibles para ellos, no siendo así los tratamientos de estomatología general que son

cubiertos por los seguros en algunos países. Del año 2016 al 2019 se produjo un aumento sostenido de consultas, aumentaron las solicitudes de tratamiento sobre todo de las especialidades estomatológicas, este incremento fue propiciado por diversas actividades de promoción, acciones de comercialización, compra de equipamiento y materiales de firmas reconocidas internacionalmente y de alta calidad, renovación de la tecnología que existía anteriormente, entre otras. La institución se visualizó como un destino a tener en cuenta en los tratamientos dentales. El año 2019 fue el de mayor número de consultas realizadas, resultado de todas las acciones que se efectuaron en años precedentes. El año 2020 que comenzó con resultados muy prometedores, en el mes de marzo comienza la Pandemia de la COVID 19 en nuestro país, lo que generó una reorganización de los servicios estomatológicos, al ser una de las especialidades con mayor riesgo de contagio, por lo que se limitó a la atención de urgencias con rigurosos protocolos de protección, en abril de este propio año nuestro país cierra sus las fronteras y se decide la suspensión de la atención en el Centro de Estomatología, permaneciendo solamente la atención de urgencia en la consulta estomatológica ubicada en la Clínica Cira García, lo que influyo en la disminución significativa del número de consultas realizadas este año, durante 6 meses.. En el segundo semestre del 2021 comenzó la recuperación en la institución, consolidándose en el primer semestre del 2022 de este último año lo que evidencia el actual incremento del número de consulta.

La tabla 2 muestra la cantidad de pacientes vistos por países de mayor afluencia a la institución, en los diferentes años. Resaltamos que hemos recibido pacientes de más de 149 naciones, hay algunos de ellos que mantienen altas demandas durante todos estos años y son los que expresamos en esta tabla. Canadá es el país de mayor cantidad de pacientes vistos, seguido de Bahamas y EUA, los pacientes que viajan de Estados Unidos son fundamentalmente cubanos Americanos o de otras naciones naturalizados allí. El comportamiento creciente del 2016 al 2019 se manifiesta en todos los países, lo que presume una estabilidad de los mercados que se atienden en el centro.

Las consultas de las distintas especialidades estomatológicas son las de mayor interés de los pacientes que solicitan tratamiento en el centro, en la tabla 3 detallamos el comportamiento de estas por años, donde se muestra que es la Rehabilitación Protésica la de mayor número de consultas con un 40% y la Implantología con el 20% y la Ortodoncia con 16 %. En el mes de septiembre del 2020 cuando se decide reanudar la atención en el centro con todas las especialidades, los pacientes que residen en Cuba como empresarios, cuerpo diplomático,

estudiantes y otros residentes que anteriormente viajaban a sus países para realizarse los tratamientos estomatológicos o se atendían en la red nacional, comenzaron a conocer también de nuestros servicios. Se fortaleció la atención de Estomatología General que anteriormente solo se lograba de las remisiones de los pacientes que solicitaban tratamiento en las especialidades y la Especialidad de Ortodoncia se visualizó igualmente.

En la tabla 4 se exponen los resultados económicos que ha presentado nuestro centro en todos estos años, el año 2016 fue el inicio de nuestros servicios, al no existir todavía un plan de ingresos económicos a pesar de que se lograron ingresos superiores a los esperados, no mostramos su comportamiento al no tener referencia. El 2019 fue el de mayores ingresos económicos con 104% de cumplimiento, en este año los ingresos fueron superiores a la totalidad de los acumulados entre el 2011 y 2015. Se evidencia igualmente un aumento de estos ingresos durante el 2017, 2018 y 2019. El primer semestre del 2022 se aprecia una recuperación significativa con 123.8%.

En la Clínica Central Cira García esta implementado el sistema de gestión de la Calidad y se encuentra certificada en estos momentos por la oficina internacional de gestión de la Calidad AENOR, IQNet y por el sistema Integrado de gestión NC-ISO 9001:2015 y Servicios de asistencia médica por internamiento, electiva o urgente o ambulatoria a clientes extranjeros y de urgencia a nacionales NC18001: 2015. La estomatología constituye el proceso 4 de este sistema y como parte muy importante de este proceso se encuentra el conocimiento del nivel de satisfacción de los pacientes clientes que atendemos, resultado que mostramos en la tablas 5 de este estudio. El 2016 el indicador general era de 98.5, aunque fueron nuestros inicios el indicador se sobrecumplió. En el 2017 se realiza una revisión y adecuación específica para nuestro proceso y se desglosan el resto de los indicadores, nos complace siempre mostrar que hemos sobre cumplidos los indicadores de este importante sistema.

Después de realizar este análisis llegamos a las conclusiones que el Servicio de Especialidades Estomatológicas es el de mayor número de Consultas, el año 2019 fue el año donde se obtuvo los mejores indicadores de consultas y económicos, Canadá es el principal país emisor de pacientes a la institución, seguido de Bahamas y Estados Unidos, los indicadores de nivel satisfacción se han sobrecumplido todos los años.

## ANEXOS

**Tabla 1.** Consultas por servicios y por años

Años	Servicio de Especialidades	%	Servicio de		Total
			Estomatología General	%	
2016	2976	56	2362	44	5338
2017	4630	66	2402	34	7032
2018	5631	76	1737	24	7368
2019	6775	81	1592	19	8367
2020	2309	56	1782	44	4091
2021	3422	73	1245	27	4667
2022	2147	69	963	31	3110
<b>Total</b>	<b>27890</b>	<b>70</b>	<b>12083</b>	<b>30</b>	<b>39979</b>

Fuente: Información Estadística. Clínica Central Cira García

**Tabla 2.** Casos vistos por países y por años

Principales Países	Años							Total
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	
Alemania	41	53	131	182	140	118	61	726
Angola	218	224	372	298	101	224	118	1555
Bahamas	116	245	918	1092	340	216	321	3250
Canadá	295	328	1002	1198	423	428	363	4037
China	91	102	184	187	59	51	31	705
Congo	76	136	372	381	202	289	148	1604
España	64	89	162	351	119	342	183	1323
EUA	71	209	445	497	109	305	206	1842
Francia	58	129	277	429	155	150	133	1331
Italia	100	126	229	397	217	291	155	1515
Rusia	110	160	371	385	251	204	201	1682
Sudáfrica	501	432	103	55	17	6	8	1122

Fuente: Información Estadística de la Clínica Central Cira García

**Tabla 3.** Consultas por especialidades y por años

<b>Servicio de Especialidades</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Periodoncia	221	689	717	772	333	258	239	3229	12
Ortodoncia	170	686	754	920	620	923	452	4525	16
Cirugía Bucal	217	626	759	806	151	420	365	3344	12
Implantología	831	907	1106	1518	132	637	438	5569	20
Rehabilitación Protésica	1537	1722	2295	2759	1073	1184	653	11223	40
<b>Total</b>	<b>2976</b>	<b>4630</b>	<b>5631</b>	<b>775</b>	<b>2309</b>	<b>3422</b>	<b>2147</b>	<b>27890</b>	<b>100</b>

Fuente: Información Estadística de la Clínica Central Cira García

**Tabla 4.** Ingresos Económicos por años

<b>Años</b>	<b>Porcentaje de Cumplimiento</b>
2016	-
2017	92
2018	98
2019	104
2020	44
2021	62,5
2022	123

Fuente: Información Económica Clínica Central Cira García.

**Tabla 5.** Niveles de Satisfacción por años

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
<b>Indicadores</b>						
Alcanzar un índice de satisfacción del cliente externo en la actividad de estomatología no menor del 98.5 %	99,4					
Alcanzar un índice de satisfacción no menor del 96.5 % del cliente externo en la actividad de Estomatología General Integral.		99,2	99,6	99,8	100	99,8
Alcanzar un índice de satisfacción no menor del 96.5 % del cliente externo en la actividad de Especialidades.		98,2	99,8	99,8	99	99,2

Alcanzar un índice de satisfacción del cliente externo del trabajo en la Unidad quirúrgica no menor del 98.0 %.	100	100	100	-	100
Alcanzar un índice de satisfacción del cliente externo en la actividad de prótesis no menor al 97.5 %.	98,5	99,3	99,6	99	98
Alcanzar un índice de satisfacción general del cliente externo con el trabajo de estomatología no menor al 97,5 %.	98,2	99,1	99,4	98,5	99,4

Fuente: Información del Sistema de gestión de la Calidad (CES)

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. <http://erikaherrera.net>. Turismo Dental: Una Gran Fuente de Pacientes para Clínicas en Hispanoamérica. Consultado en Mayo 2022.
2. Blog, Newsletter. Turismo Dental. Odontología actual. México. Revista Digital. Consultada Mayo 2022.
3. 8va. CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES. Octubre 2012.
4. Manual de la práctica dental de la UE" Incluye el estudio comparativo de los sistemas dentales de los países miembro: 3<sup>a</sup> edición.2007.
5. "More Fun Than Root Canals? It's the Dental Vacation", New York Times, 2008-02-07.
6. Shaywitz, D.A., & Ausiello, D.A. (2002). Global Health: A Chance for Western Physicians to Give - and Receive. The American Journal of Medicine, 113, 354-357.
7. Bezruchka, S. (2000). Medical Tourism as Medical Harm to the Third World: Why? For Whom? Wilderness and Environmental Medicine, 11, 77-78.
8. Geomedical. «¿Qué es el turismo médico?».
9. Roig, Jennifer P. (18 de septiembre de 2014). «Las oportunidades en el turismo médico crecen». AméricaEconomía. Consultado el 6 de mayo de 2022.
10. «Estudio y diagnóstico del turismo de salud y bienestar de República Dominicana». 2019.
11. «Turismo Estético vs Cirujano Plástico Low Cost». Consultado el 22 de octubre de 2019.
12. Padrón, Dorelis (11 de noviembre de 2021) . "La importancia del turismo de salud post pandemia". La Opinión. Consultado del 1 de septiembre del 2022.
13. "El turismo de salud mantiene su fortaleza. Tendencia del turismo" OSTELES. 2021. Consultado 1 de septiembre del 2022

14. García Hernández, Maximiliano.(2016) Turismo de salud. Cuidando la salud de los turistas. El Periplo Sustentable, [S.l.], n. 25, 25-41, jul. 2016. Disponible en: <http://rperiplo.uaemex.mx/index.php/elperiplo/article/view/676/494> , [20 de julio de 2016].  
Número 30 Enero / Junio 2016 ISSN: 1870-9036.