

# Análisis para la determinación de los productos de valor en Turismo de Salud de Islas Baleares



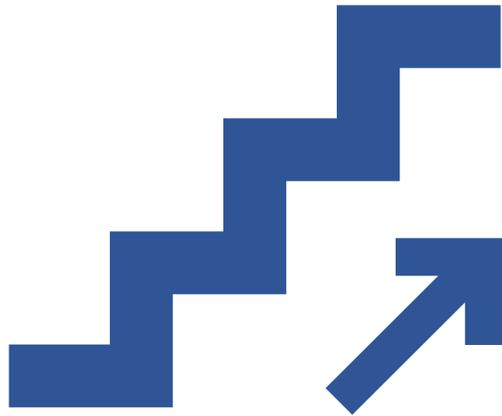
G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

El objetivo principal de este proyecto es el análisis del potencial del destino en turismo de salud en el segmento sanitario y la creación un documento base que sirva a AETIB, como punto de partida en la planificación estratégica para posicionar a Islas Baleares como un destino destacado de Turismo de Salud en Europa.



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

# Objetivos Presentación



- 1. Unificar visión**
- 2. Resaltar aspectos clave para desarrollar un destino de salud de éxito**
- 3. Resultados del Estudio**
- 4. Guía Práctica**



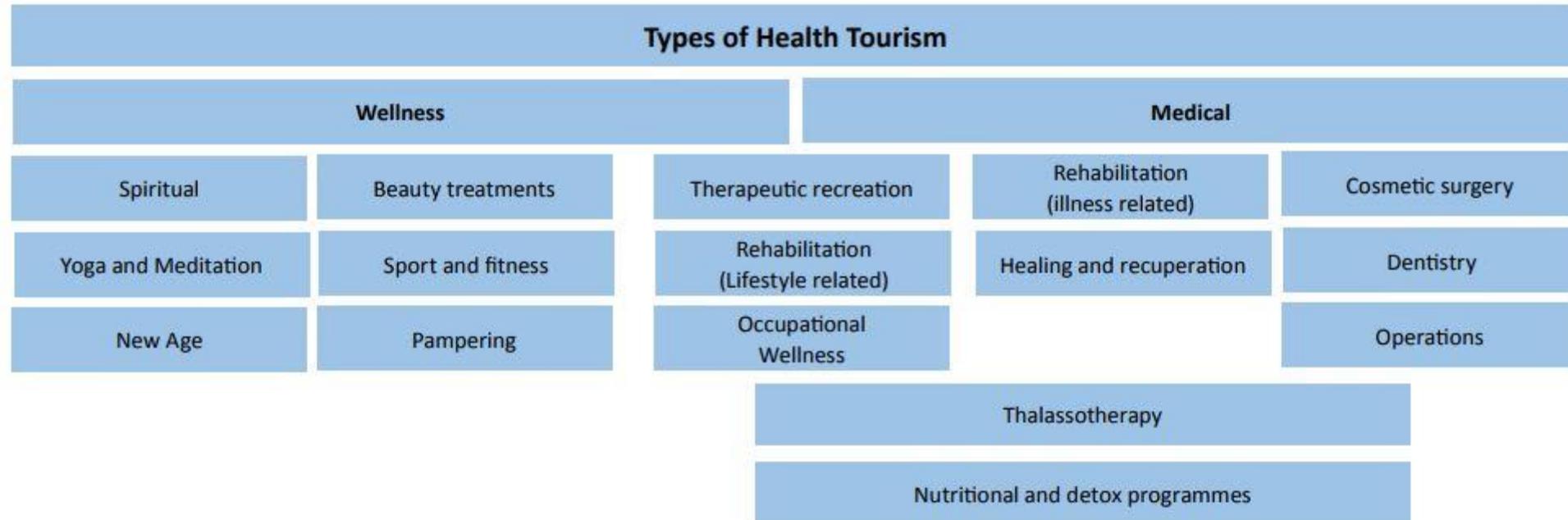


# Conceptos básicos y evolución del Turismo de Salud



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

# Tipos de Turismo de Salud

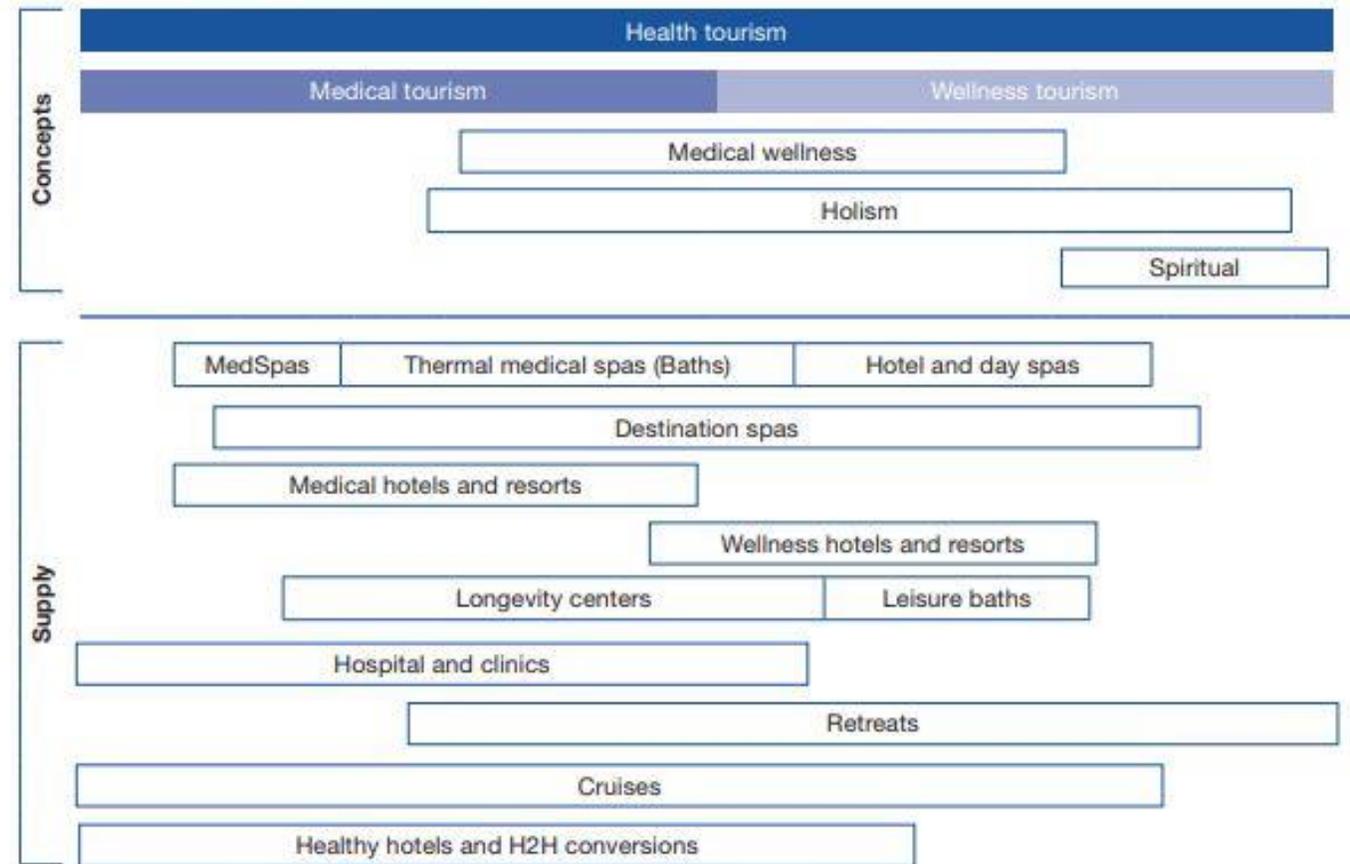


*Fuente: Developing a Competitive Health and Well-being Destination.*



# Turismo de Salud: clasificación e instalaciones

Figure 4.5 Supply of Health Tourism



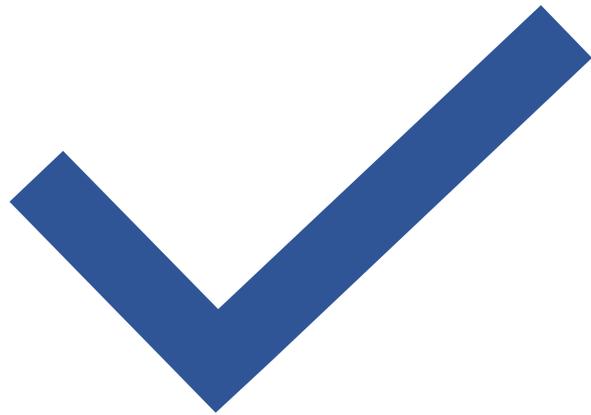
Note: The length of boxes indicates how much of the health tourism spectrum the actual component can cover (e.g. "medical wellness" or "holism"). Holism is a very broad phenomenon, reflected in the length of the box, whereas medical wellness includes some of medical and some of wellness.

Fuente: Exploring Health Tourism (UNWTO & ETC)

Medical Key Consulting 2022



# Requisitos de un programa de Turismo de Salud exitoso

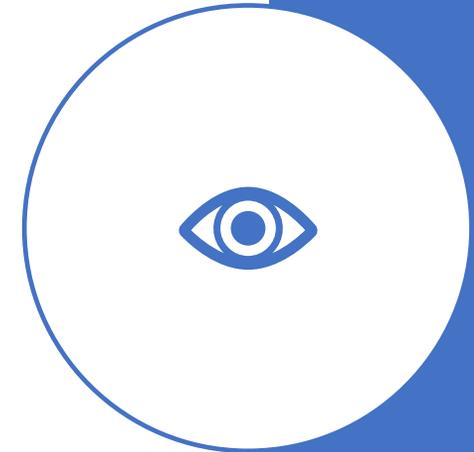


- 1. Formación**
- 2. Planificación Estratégica**
- 3. Planes de Marketing y Comercialización**
- 4. Operativa y Gestión del Paciente (Road Map)**



# ERRORES FRECUENTES DE INICIATIVAS EN TURISMO DE SALUD

- Lanzarse a la **promoción y comercialización internacional** sin estar preparados.
- No analizar qué servicios o tratamientos son los que más demandan los pacientes internacionales.
- **Desconocer** qué tipo de **pacientes** internacionales y desde que **países** estarían interesados en venir a nuestro destino o nuestro centro.
- Falta de **adaptación de la operativa** (Muchos centros sanitarios, desconocedores de este segmento turístico, creen que simplemente ofertando como complemento a su oferta asistencial traslado y alojamiento, y contratando a un recepcionista que hable varios idiomas o que se defienda en inglés es suficiente).



# Promoción y Comercialización

La promoción y comercialización del Turismo de Salud es muy **compleja**, debido a la complejidad del mercado y la variabilidad de segmentos.

Para establecer un correcto plan de promoción del destino hay que tener en consideración las siguientes necesidades:

- La **marca** y su promoción
- **Conocer los Productos y Servicios** que vamos a promocionar y comercializar.
- Saber **a quienes** se los vamos a promocionar o vender.
- Conocer **el mercado y sus diferentes segmentos**.
- Conocer la estratificación del mercado en base a la **sensibilidad al precio**.
- **Conocer en qué basan sus elecciones de Turismo Médico, las aseguradoras, gobiernos, empresas y particulares**.
- **Anticiparse** a la respuesta del paciente o cliente o de los decisores.
- Conocer las **modalidades de promoción** marketing y comercialización de los Servicios,
- Conocer a la **competencia**.
- Competir con la competencia.
- Destacar la **innovación** como una fuerte herramienta competitiva.

# Canales de Promoción y Comercialización

Diferentes al turismo tradicional

El canal digital es de gran importancia ya que el 90% de los turistas de salud buscan y comparan su tratamiento online

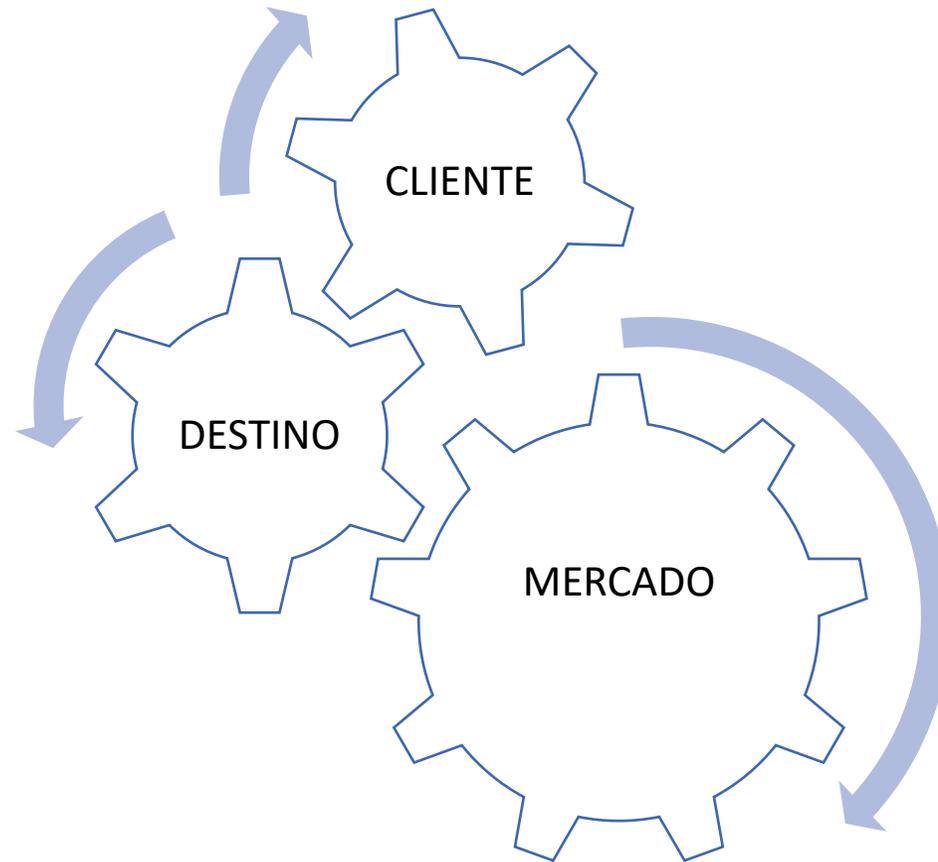


# Canales de Promoción y Comercialización frecuentes

- **Estrategias** de promoción **específicas** en determinados países o regiones
- Organización y asistencia a **Eventos**: Conferencias, Congresos, Summits, Forums y Exposiciones
- Esponsorización
- Participación en eventos no directamente relacionados con el sector
- **Webs** propias
- Campañas de **marketing online**
- Uso de **Embajadas y Consulados**
- **Prescriptores**
- **Asociaciones de pacientes**
- Uso de los servicios de **Facilitadores**
- Anuncios en los **medios tradicionales**
- Organización de **FamTrips y/o eventos B2B**
- Uso de **Plataformas** o webs de terceros



# Turismo de Salud: Análisis aspectos clave



# El Cliente y El Destino

---



# Clasificación turistas en Turismo Médico de Cohen (2006):

- **Turistas Regulares**
- **Turistas que reciben un tratamiento médico durante sus vacaciones**
- **Turistas que viajan con el fin de recibir un tratamiento durante sus vacaciones**
- **Pacientes Turistas**
- **Pacientes Regulares**



### T 1.1.1 Arribades de passatgers per any i país de procedència del vol a les Illes Balears (2014-2019)

Llegadas de pasajeros por año y por país de procedencia del vuelo a las Islas Baleares (2014-2019)  
Passenger arrivals in the Balearic Islands broken down by year and flight origin country (2014-2019)

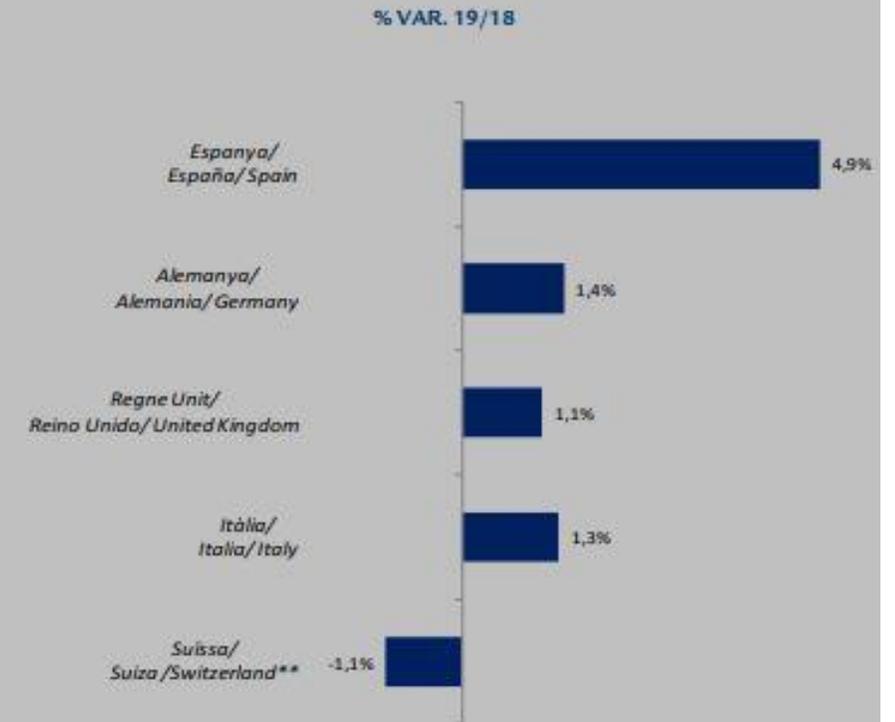
PAÍS PAÍS COUNTRY	PASSATGERS/ PASAJEROS/ PASSENGERS					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Espanya/ España/ Spain	4.327.614	4.756.840	5.024.209	5.445.888	5.979.807	6.273.393
EEE/ EEE/ EEA *	11.468.210	11.649.400	13.241.200	14.037.640	14.165.753	14.230.119
Alemanya/ Alemania/ Germany	4.519.432	4.425.300	4.951.890	5.076.212	5.311.823	5.385.495
Àustria/ Austria/ Austria	242.028	243.263	253.842	239.959	319.073	358.682
Bèlgica/ Bélgica/ Belgium	208.091	237.615	244.128	235.642	219.350	221.662
Bulgària/ Bulgaria/ Bulgaria	7.720	6.743	6.863	7.857	7.655	7.352
Dinamarca/ Dinamarca/ Denmark	224.768	228.555	273.197	304.934	304.388	245.271
Eslovàquia/ Eslovàquia/ Slovakia	14.464	16.095	18.266	22.068	19.654	13.538
Eslovènia/ Eslovenia/ Slovenia	796	9	6	16	3	21
Estònia/ Estonia/ Estonia	910	891	1.042	908	615	1.320
Finlàndia/ Finlandia/ Finland	46.478	41.098	43.516	66.945	69.897	56.583
França/ Francia/ France	399.550	446.983	510.322	572.453	625.391	667.870
Grècia/ Grecia/ Greece	481	276	1.633	419	434	3.817
Hongria/ Hungría/ Hungary	8.912	9.855	14.389	14.905	13.603	20.758
Irlanda/ Irlanda/ Ireland	124.448	123.581	143.087	148.529	150.674	179.181
Islàndia/ Islandia/ Iceland	779	10.662	3.582	1.643	2.443	323
Itàlia/ Italia/ Italy	598.946	622.578	721.192	765.520	785.248	795.646
Letònia/ Letonia/ Latvia	2.052	1.939	2.146	2.550	3.515	6.648
Liechtenstein/ Liechtenstein/ Liechtenstein				2.307	0	0
Lituània/ Lituania/ Lithuania	13.747	13.389	14.907	20.949	15.272	13.268
Luxemburg/ Luxemburgo/ Luxembourg	36.708	47.808	51.142	43.339	57.917	63.143
Malta/ Malta/ Malta	31	161	165	92	147	1.112
Noruega/ Noruega/ Norway	178.558	148.668	178.595	201.200	195.318	149.240
Països Baixos/ Países Bajos/ The Netherlands	332.014	353.397	489.223	571.629	578.204	574.874
Polònia/ Polonia/ Poland	61.679	75.038	103.618	121.445	142.293	125.852
Portugal/ Portugal/ Portugal	79.800	85.406	72.602	64.312	77.196	92.195
Regne Unit/ Reino Unido/ United Kingdom	3.512.753	3.619.668	4.108.322	4.418.418	4.215.492	4.261.753
República Txeca/ República Checa/ Czech Republic	42.221	51.164	68.609	69.729	66.491	71.872
Romania/ Rumania/ Romania	13.146	5.648	6.383	8.761	11.404	13.070
Suècia/ Suecia/ Sweden	262.770	273.219	340.272	384.157	373.983	307.626
Suïssa/ Suiza/ Switzerland **	534.928	560.381	618.233	670.725	598.228	591.910
Xipre/ Chipre/ Cyprus		10	28	17	42	37
Altres/ Otras/ Others	120.912	70.905	98.234	108.521	104.606	136.743
<b>TOTAL</b>	<b>15.916.736</b>	<b>16.477.145</b>	<b>18.363.643</b>	<b>19.592.049</b>	<b>20.250.166</b>	<b>20.640.255</b>

(\*) Espai Econòmic Europeu/ Espacio Económico Europeo/ European Economic Area

(\*\*) Suïssa no forma part de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), però s'inclou atès a la importància del nombre de passatgers procedents d'aquest país/ Suiza no forma parte del Espacio Económico Europeo (EEE), pero se incluye debido a la importancia del número de pasajeros procedentes de este país/ Switzerland does not belong to the European Economic Area (EEA), but it is included due to the high number of passengers from this country

### G 1.1.1 Variació interanual dels 5 principals països

Variación interanual de los 5 principales países  
Arrivals of the 5 main countries. Year-to-year variation



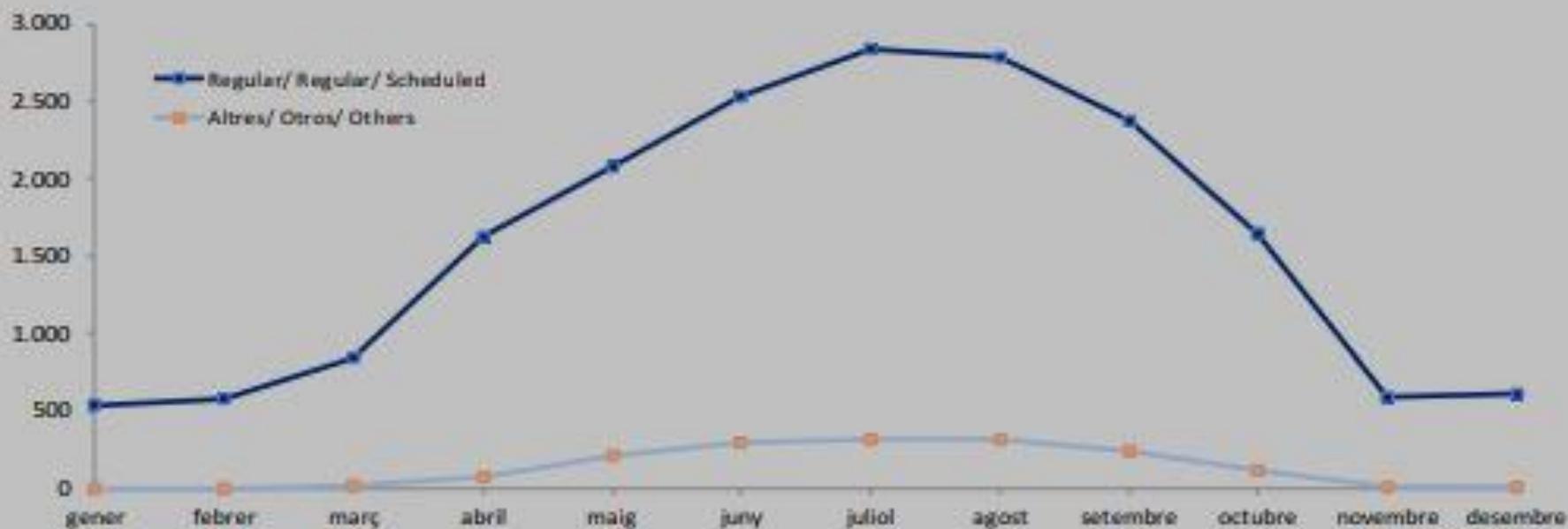
# CONNECTIVIDAD BALEARES

# CONNECTIVIDAD BALEARES

## G 1.1.2 Evolució mensual dels passatgers (,000) per tipus de trànsit a les Illes Balears (2019)

*Evolución mensual de los pasajeros (,000) por tipo de tránsito en las Islas Baleares (2019)*

*Passenger monthly evolution (,000) broken down by type of transfer in the Balearic Islands (2019)*



### T 1.1.4 Arribades de passatgers per any i país de procedència del vol a Mallorca (2014-2019)

Llegades de pasajeros por año y por país de procedencia del vuelo a Mallorca (2014-2019)

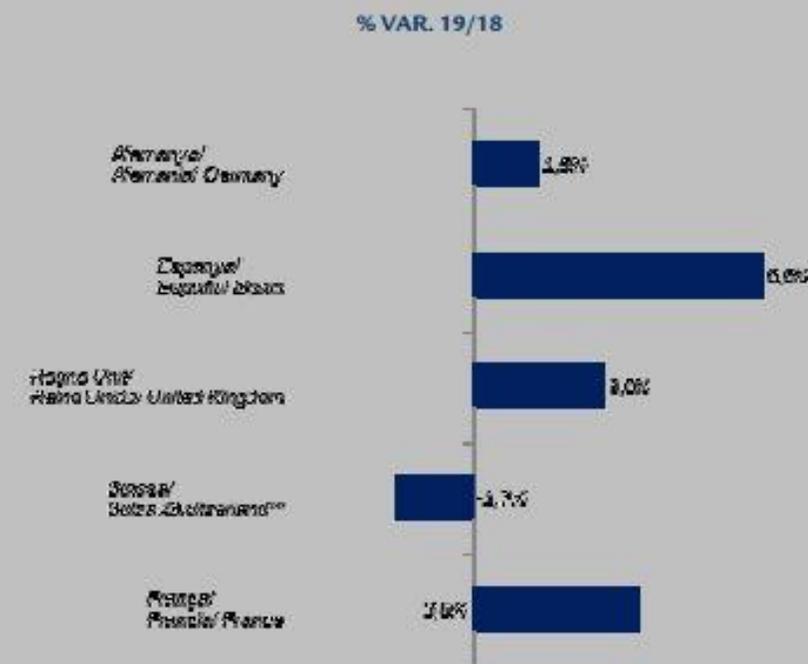
Passenger arrivals in Majorca broken down by year and flight origin country (2014-2019)

PAÍS PAÍS COUNTRY	PASSATGERS/ PASAJEROS/ PASSENGERS					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Espanya/ España/ Spain	2.534.443	2.794.270	2.905.470	3.175.623	3.492.583	3.723.331
EEE/ EEE/ EEA *	8.865.043	8.966.754	10.093.131	10.669.123	10.913.128	10.989.343
Alemanya/ Alemania/ Germany	4.125.199	4.064.332	4.531.054	4.675.704	4.917.068	4.992.355
Àustria/ Austria/ Austria	222.286	221.677	228.625	210.279	288.317	317.091
Bèlgica/ Bélgica/ Belgium	145.958	170.789	169.759	167.853	156.583	161.311
Bulgària/ Bulgaria/ Bulgaria	7.713	6.734	6.842	7.830	7.636	7.339
Dinamarca/ Dinamarca/ Denmark	210.380	218.904	263.857	298.158	299.399	242.625
Eslovàquia/ Eslovaquia/ Slovakia	14.125	16.090	18.253	20.461	19.654	13.524
Eslovènia/ Eslovenia/ Slovenia	793	2	2	8	0	5
Estònia/ Estonia/ Estonia	910	885	1.026	908	612	26
Finlàndia/ Finlandia/ Finland	41.260	35.844	40.851	58.126	62.829	51.593
França/ Francia/ France	288.028	315.314	331.285	368.055	432.425	448.922
Grècia/ Grecia/ Greece	272	111	1.234	76	99	398
Hongria/ Hungria/ Hungary	8.891	9.797	10.499	11.963	10.570	17.878
Irlanda/ Irlanda/ Ireland	98.962	95.231	114.082	122.218	127.589	147.660
Islàndia/ Islandia/ Iceland	769	10.645	3.562	1.634	2.441	315
Itàlia/ Italia/ Italy	164.485	173.386	188.995	204.652	231.935	257.677
Letònia/ Letonia/ Latvia	2.047	1.936	2.137	2.544	3.495	4.192
Liechtenstein/ Liechtenstein/ Liechtenstein				2.307	0	0
Lituània/ Lituania/ Lithuania	13.744	13.389	14.904	20.949	15.272	12.725
Luxemburg/ Luxemburgo/ Luxembourg	35.305	46.669	50.089	41.909	56.263	58.679
Malta/ Malta/ Malta	7	126	20	72	88	213
Noruega/ Noruega/ Norway	168.125	145.292	171.959	192.614	186.034	145.691
Països Baixos/ Países Bajos/ The Netherlands	179.360	180.215	239.874	275.046	273.022	279.304
Polònia/ Polonia/ Poland	52.191	63.757	84.100	109.729	125.504	106.252
Portugal/ Portugal/ Portugal	66.829	69.423	53.009	43.909	46.577	56.415
Regne Unit/ Reino Unido/ United Kingdom	2.266.633	2.325.331	2.658.294	2.830.340	2.713.091	2.795.108
República Txeca/ República Checa/ Czech Republic	31.021	39.609	55.330	59.159	55.820	64.126
Romania/ Rumania/ Romania	12.967	5.608	5.792	8.722	11.358	12.753
Suècia/ Suecia/ Sweden	243.510	262.991	330.106	368.311	366.190	300.653
Suïssa/ Suiza/ Switzerland **	463.273	472.667	517.585	565.583	503.236	494.508
Xipre/ Chipre/ Cyprus			6	5	21	5
Altres/ Otros/ Others	116.406	66.472	91.594	99.024	96.472	128.061
<b>TOTAL</b>	<b>11.515.892</b>	<b>11.827.496</b>	<b>13.090.195</b>	<b>13.943.771</b>	<b>14.502.183</b>	<b>14.840.735</b>

### G 1.1.4 Variació interanual dels 5 principals països

Variación interanual de los 5 principales países

Arrivals of the 5 main countries. Year-to-year variation



**CONECTIVIDAD MALLORCA**

(\*) Espai Econòmic Europeu/ Espacio Económico Europeo/ European Economic Area

### T 1.1.7 Arribades de passatgers per any i país de procedència del vol a Menorca (2014-2019)

Llegades de pasajeros por año y por país de procedencia del vuelo a Menorca (2014-2019)  
Passenger arrivals in Minorca broken down by year and flight origin country (2014-2019)

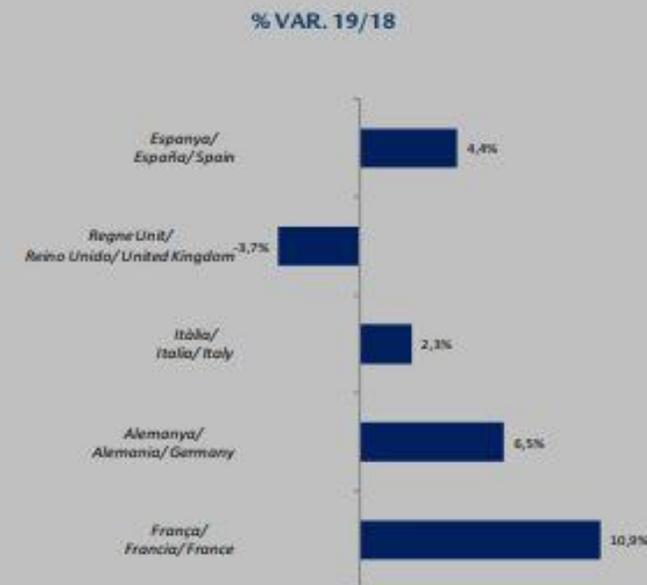
PAÍS PAÍS COUNTRY	PASSATGERS/ PASAJEROS/ PASSENGERS					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Espanya/ España/ Spain	627.729	664.282	729.203	778.433	855.871	893.574
EEE/ EEE/ EEA *	679.279	759.855	851.591	931.125	856.042	843.798
Alemanya/ Alemania/ Germany	63.613	71.889	75.971	72.203	73.159	77.946
Àustria/ Austria/ Austria	156	2.926	4.802	4.694	4.968	3.801
Bèlgica/ Bélgica/ Belgium	7.032	6.258	6.516	6.551	6.623	3.881
Bulgària/ Bulgaria/ Bulgaria						
Dinamarca/ Dinamarca/ Denmark	8.715	5.807	6.029	5.591	3.451	1.294
Eslovàquia/ Eslovàquia/ Slovakia	317		2	1.601		
Eslovènia/ Eslovenia/ Slovenia			1		2	
Estònia/ Estonia/ Estonia						1.284
Finlàndia/ Finlandia/ Finland	2.487	2.526	2.654	7.885	6.328	4.275
França/ Francia/ France	19.472	36.156	51.457	63.971	54.676	60.646
Grècia/ Grecia/ Greece	113	11	2	6	12	17
Hongria/ Hungria/ Hungary				2	4	
Irlanda/ Irlanda/ Ireland		1.661	2.774	2.854	1.393	
Islàndia/ Islandia/ Iceland						4
Itàlia/ Italia/ Italy	85.635	100.805	102.557	110.366	102.423	104.821
Letònia/ Letonia/ Latvia						2.442
Liechtenstein/ Liechtenstein/ Liechtenstein						
Lituània/ Lituania/ Lithuania						535
Luxemburg/ Luxemburgo/ Luxembourg		1			76	2.076
Malta/ Malta/ Malta				1	2	2
Noruega/ Noruega/ Norway	4.722	3.369	6.548	8.348	7.146	1.260
Països Baixos/ Países Bajos/ The Netherlands	10.336	9.042	13.643	14.407	15.896	15.082
Polònia/ Polonia/ Poland	2.813	2.979	8.303	4.193	7.918	8.831
Portugal/ Portugal/ Portugal	4.155	7.893	9.181	9.284	15.021	15.842
Regne Unit/ Reino Unido/ United Kingdom	447.900	485.739	534.550	586.510	522.945	503.541
República Txeca/ República Checa/ Czech Republic	6.077	6.898	8.659	8.136	8.042	6.704
Romania/ Rumania/ Romania		7				
Suècia/ Suecia/ Sweden	8.592	6.208	5.527	9.684	7.541	6.819
Suïssa/ Suiza/ Switzerland **	7.144	9.680	12.415	14.835	18.416	22.695
Xipre/ Chipre/ Cyprus				3		
Altres/ Otros/ Others	1.804	22	44	49	67	31
<b>TOTAL</b>	<b>1.308.812</b>	<b>1.424.159</b>	<b>1.580.838</b>	<b>1.709.607</b>	<b>1.711.980</b>	<b>1.737.403</b>

(\*) Espai Econòmic Europeu/ Espacio Económico Europeo/ European Economic Area

Medical Key Consulting 2022

### G 1.1.7 Variació interanual dels 5 principals països

Variación interanual de los 5 principales países  
Arrivals of the 5 main countries. Year-to-year variation



**CONNECTIVIDAD MENORCA**

### T 1.1.10 Arribades de passatgers per any i país de procedència del vol a Eivissa (2014-2019)

Llegadas de pasajeros por año y por país de procedencia del vuelo a Ibiza (2014-2019)

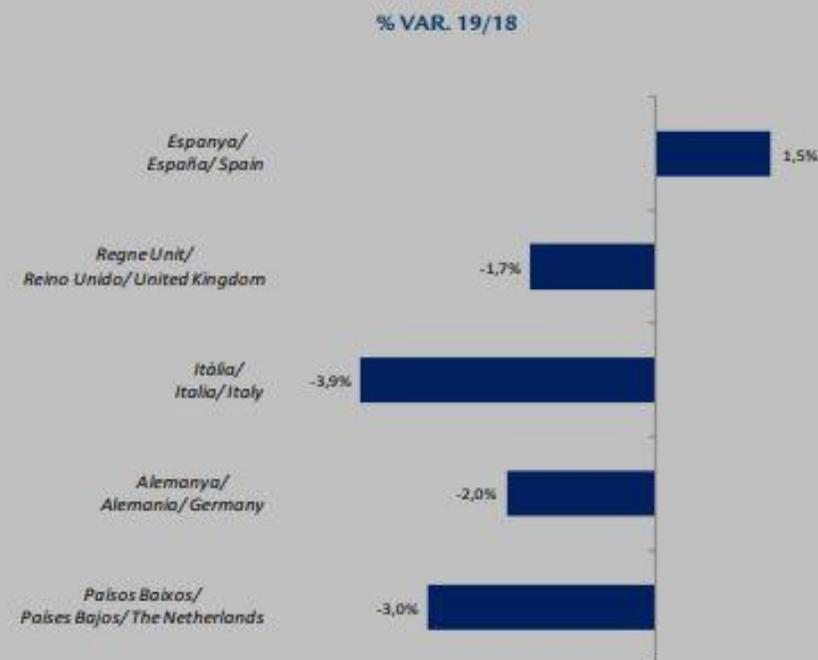
Passenger arrivals in Ibiza broken down by year and flight origin country (2014-2019)

PAÍS PAÍS COUNTRY	PASSATGERS/ PASAJEROS/ PASSENGERS					
	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Espanya/ España/ Spain	1.165.442	1.298.288	1.389.536	1.491.904	1.631.353	1.656.488
EEE/ EEE/ EEA *	1.923.888	1.922.791	2.296.476	2.437.392	2.396.583	2.396.978
Alemanya/ Alemania/ Germany	330.620	289.079	344.865	328.306	321.596	315.194
Àustria/ Austria/ Austria	19.586	18.660	20.415	24.986	25.788	37.790
Bèlgica/ Bélgica/ Belgium	55.101	60.568	67.853	61.238	56.144	56.470
Bulgària/ Bulgaria/ Bulgaria	7	9	21	27	19	13
Dinamarca/ Dinamarca/ Denmark	5.673	3.844	3.311	1.185	1.538	1.352
Eslovàquia/ Eslovàquia/ Slovakia	22	5	11	6		14
Eslovènia/ Eslovenia/ Slovenia	3	7	3	8	1	16
Estònia/ Estonia/ Estonia		6	16		3	10
Finlàndia/ Finlandia/ Finland	2.731	2.728	11	934	740	715
França/ Francia/ France	92.050	95.513	127.580	140.427	138.290	158.302
Grècia/ Grecia/ Greece	96	154	397	337	323	3.402
Hongria/ Hungria/ Hungary	21	58	3.890	2.940	3.029	2.880
Irlanda/ Irlanda/ Ireland	25.486	26.689	26.231	23.457	21.692	31.521
Islàndia/ Islandia/ Iceland	10	17	20	9	2	4
Itàlia/ Italia/ Italy	348.826	348.387	429.640	450.502	450.890	433.148
Letònia/ Letonia/ Latvia	5	3	9	6	20	14
Liechtenstein/ Liechtenstein/ Liechtenstein						0
Lituània/ Lituania/ Lithuania	3		3			8
Luxemburg/ Luxemburgo/ Luxembourg	1.403	1.138	1.053	1.430	1.578	2.388
Malta/ Malta/ Malta	24	35	145	19	57	897
Noruega/ Noruega/ Norway	5.711	7	88	238	2.138	2.289
Països Baixos/ Países Bajos/ The Netherlands	142.318	164.140	235.706	282.176	289.286	280.488
Polònia/ Polonia/ Poland	6.675	8.302	11.215	7.523	8.871	10.769
Portugal/ Portugal/ Portugal	8.816	8.090	10.412	11.119	15.598	19.938
Regne Unit/ Reino Unido/ United Kingdom	798.220	808.598	915.478	1.001.568	979.456	963.104
República Txeca/ República Checa/ Czech Republic	5.123	4.657	4.620	2.434	2.629	1.042
Romania/ Rumania/ Romania	179	33	589	39	46	317
Suècia/ Suecia/ Sweden	10.668	4.020	4.639	6.162	252	154
Suïssa/ Suiza/ Switzerland **	64.511	78.034	88.233	90.307	76.576	74.707
Xipre/ Chipre/ Cyprus		10	22	9	21	32
Altres/ Otros/ Others	2.702	4.411	6.598	9.448	8.067	8.651
<b>TOTAL</b>	<b>3.092.032</b>	<b>3.225.490</b>	<b>3.692.610</b>	<b>3.938.744</b>	<b>4.036.003</b>	<b>4.062.117</b>

### G 1.1.10 Variació interanual dels 5 principals països

Variación interanual de los 5 principales países

Arrivals of the 5 main countries. Year-to-year variation



**CONECTIVIDAD IBIZA**

(\*) Espai Econòmic Europeu/ Espacio Económico Europeo/ European Economic Area

(\*\*) Suïssa no forma part de l'Espai Econòmic Europeu (EEE), però s'inclou arreu a la importància del nombre de passatgers per país de procedència del vol a Eivissa (2014-2019) en la part del Espacio Económico Europeo (EEE), pero se incluye debido a la importancia del



# El Mercado

Medical Key Consulting 2022



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

Es muy difícil estimar el tamaño y crecimiento del Turismo de Salud, principalmente debido a que disponemos de datos limitados, muy fragmentados y en ocasiones hasta increíbles.

- **En 2014 en los 28 estados de la Unión Europea** se registraron 56 millones de turistas internos y 5,1 millones de turistas internacionales. Se estima que al **Turismo de Salud** le corresponden un **4.3%** de todas las llegadas. Se considera que solo un 5.8% del turismo interno y un **1.1% del turismo total** corresponden al Turismo de Salud.
- Beneficios totales de unos **34 billones de €**, lo que representa un 4.6% de los beneficios totales del turismo y 0.33% de los GDP de la Europa de los 28.
- El porcentaje de turistas de salud que llegan procedentes de otros destinos tras las fronteras de la UE se estima de un 6%.
- El Turismo Médico es un Mercado volátil que depende fundamentalmente de regulación y las listas de espera de los sistemas sanitarios de cada país o región.

**Al Turismo Wellness se estima que le corresponden entre dos tercios y tres cuartos de los turistas totales del Turismo de Salud.**

# Análisis de la Demanda:

- Los turistas **alemanes** ocupan el segundo lugar en visitantes a Baleares. Según distintas publicaciones los alemanes son uno de los primeros mercados emisores de **Turismo de Bienestar** en Europa.
- El **mercado británico**, que es el primer país emisor de turistas a Baleares, es conocido por ser uno de los primeros países emisores de **Turismo de Salud y especialmente del segmento médico** en Europa.

Los motivos de salud por los que los británicos viajan son en primer lugar la búsqueda de tratamientos más económicos y las listas de espera que existen en su país para algunos tratamientos e intervenciones.



# Turismo Reproductivo

## ESPAÑA, PRIMERA POTENCIA EUROPEA EN REPRODUCCIÓN HUMANA ASISTIDA Y TERCERA DEL MUNDO.

- En diciembre de 2016: 383 establecimientos - públicos y privados-. (Datos de la Sociedad Española de Fertilidad (SEF) )
- Sólo Estados Unidos supera a España en el número de centros dedicados a ello.
- 2 tercios de los pacientes que buscan estos tratamientos en otros países de Europa proceden principalmente de **Italia** (31%), **Alemania** (14%), **Holanda** (12%) y **Francia** (9%). (Encuesta ESHRE 2010)
- **Italia es el país con la legislación en IVF más estricta de Europa.**



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

# Tratamientos e intervenciones más demandados en Turismo Médico



- **Turismo Dental.** Uno de los principales países emisores de pacientes es el **Reino Unido** debido al alto coste de los tratamientos odontológicos en las clínicas dentales privadas inglesas, la capacidad limitada del sector público y los bajos precios en la Europa del Este. Algunos países como Hungría y Polonia se han posicionado como destinos de excelencia.



- **Cirugía bariátrica.** Destacan 2 países emisores de pacientes: **EEUU y el Reino Unido**. Las motivaciones para viajar suelen ser el precio, por no ser pacientes electivos (que no reúnen los requisitos necesarios para someterse a este tipo de intervención en el sistema público de salud), o los grandes tiempos de espera.



- **Turismo Cosmético.** En una encuesta realizada por el NHS (Servicio Nacional de Salud Inglés) el 92% de los entrevistados podría considerar viajar al extranjero para realizarse una cirugía plástica. Otra encuesta realizada por la BAPRAS (British Association of Plastic, Reconstructive and Aesthetic Surgeons) que encontró que el 37% de los cirujanos que la respondieron habían tratado pacientes del NHS por complicaciones tras cirugías realizadas en el extranjero.



# Turismo Cosmético

Fuente: ISAPS Global Survey 2020



## TOP 3

MEDICAL TOURISM PERCENTAGE OF PATIENTS ATTENDING FROM OTHER COUNTRIES		
	MEDIAN	AVERAGE
<b>World-Wide</b>	<b>10.0%</b>	<b>15.9%</b>
Argentina	3.0%	5.9%
Brazil	10.0%	10.9%
Colombia	15.0%	21.8%
Germany	5.0%	11.7%
Greece	10.0%	11.5%
India	5.0%	5.2%
Italy	5.0%	9.6%
Mexico	20.0%	28.2%
Russia	2.5%	5.0%
Spain	7.5%	14.8%
Thailand	10.0%	20.9%
Turkey	17.0%	25.8%
USA	10.0%	9.2%

MOST FREQUENTLY-CITED COUNTRIES OF FOREIGN PATIENTS		
1	2	3
Spain	USA	Brazil
USA	Portugal	Spain
USA	Spain	Chile
Switzerland	Austria	Russia
United Kingdom	Germany	Switzerland
United Arab Emirates	USA	Bangladesh
Switzerland	Romania	United Kingdom
USA	Canada	Colombia
USA	United Kingdom	Finland
United Kingdom	Germany	Italy
Australia	USA	China
Germany	United Kingdom	France
Mexico	Canada	United Kingdom

Medical Key Consulting 2022



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

# Turismo Cosmético



## GENDER DISTRIBUTION FOR COSMETIC PROCEDURES: SURGICAL

RANK	FEMALE	NUMBER OF PROCEDURES	PERCENTAGE OF TOTAL	RANK	MALE	NUMBER OF PROCEDURES	PERCENTAGE OF TOTAL
1	Breast Augmentation	1,601,713	98.6%	1	Eyelid Surgery	257,159	21.0%
2	Liposuction	1,300,020	85.2%	2	Liposuction	225,177	14.8%
3	Eyelid Surgery	968,381	79.0%	3	Gynecomastia	210,737	100.0%
4	Abdominoplasty	703,778	92.0%	4	Rhinoplasty	209,087	24.5%
5	Rhinoplasty	643,468	75.5%	5	Ear Surgery	87,338	34.3%
6	Breast Lift	594,691	100.0%	6	Fat Grafting (face)	86,037	16.7%
7	Fat Grafting (face)	429,782	83.3%	7	Abdominoplasty	61,470	8.0%
8	Breast Reduction	426,363	100.0%	8	Facelift	60,829	14.5%
9	Buttock Augmentation	377,262	95.2%	9	Brow Lift	49,112	17.0%
10	Facelift	358,217	85.5%	10	Neck Lift	41,885	16.7%
11	Brow Lift	239,194	83.0%	11	Facial Bone Contouring	26,447	24.9%
12	Neck Lift	209,424	83.3%	12	Breast Augmentation	22,568	1.4%
13	Breast Implant Removal	204,654	99.0%	13	Buttock Augmentation	18,843	4.8%
14	Ear Surgery	167,594	65.7%	14	Lower Body Lift	11,026	15.5%
15	Labioplasty	142,119	100.0%	15	Upper Arm Lift	6,519	5.2%
16	Upper Arm Lift	119,511	94.8%	16	Thigh Lift	4,871	6.6%
17	Facial Bone Contouring	79,726	75.1%	17	Buttock Lift	3,607	6.8%
18	Thigh Lift	69,077	93.4%	18	Breast Implant Removal	2,171	1.0%
19	Lower Body Lift	59,981	84.5%				
20	Buttock Lift	49,692	93.2%				
	<b>Total Surgical Procedures</b>	<b>8,744,646</b>	<b>86.3%</b>			<b>1,384,883</b>	<b>13.7%</b>

Fuente: ISAPS Global Survey 2020

Medical Key Consulting 2022



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

# Turismo Cosmético



## GENDER DISTRIBUTION FOR COSMETIC PROCEDURES: NONSURGICAL

RANK	FEMALE	NUMBER OF PROCEDURES	PERCENTAGE OF TOTAL	RANK	MALE	NUMBER OF PROCEDURES	PERCENTAGE OF TOTAL
1	Botulinum Toxin	5,307,901	85.4%	1	Botulinum Toxin	905,958	14.6%
2	Hyaluronic Acid	3,558,511	87.8%	2	Hyaluronic Acid	494,506	12.2%
3	Hair Removal	1,538,982	83.8%	3	Hair Removal	298,070	16.2%
4	Photo Rejuvenation	446,250	86.2%	4	Nonsurgical Fat Reduction	120,707	21.5%
5	Nonsurgical Fat Reduction	439,757	78.5%	5	Photo Rejuvenation	71,425	13.8%
6	Chemical Peel	356,970	87.3%	6	Chemical Peel	52,085	12.7%
7	Micro-Ablative Resurfacing	210,448	87.6%	7	Full Field Ablative	37,523	16.7%
8	Calcium Hydroxylapatite	187,683	84.2%	8	Calcium Hydroxylapatite	35,103	15.8%
9	Full Field Ablative	187,617	83.3%	9	Micro-Ablative Resurfacing	29,766	12.4%
10	Poly-L-Lactic Acid	105,293	87.0%	10	Poly-L-Lactic Acid	15,794	13.0%
	Total NonSurgical Procedures	12,339,411	85.7%		Total Nonsurgical Procedures	2,060,936	14.3%
	Total Procedures	21,084,057	86.0%			3,445,818	14.0%

Fuente: ISAPS Global Survey 2020

Medical Key Consulting 2022



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

# Turismo Cosmético



AGE DISTRIBUTION FOR CERTAIN COSMETIC PROCEDURES

	18 YEARS OR YOUNGER		19-34 YEARS OLD		35-50 YEARS OLD		51-64 YEARS OLD		65 YEARS OR OLDER	
Breast augmentations	25,826	1.6%	930,226	57.3%	559,890	34.5%	98,594	6.1%	9,746	0.6%
Liposuction	26,233	1.7%	734,840	48.2%	621,823	40.8%	132,082	8.7%	10,219	0.7%
Rhinoplasty	55,928	6.6%	578,629	67.9%	188,074	22.1%	26,770	3.1%	3,154	0.4%
Botulinum Toxin	42,876	0.7%	1,497,540	24.1%	3,121,221	50.2%	1,343,436	21.6%	208,786	3.4%
Nonsurgical Fat Reduction	8,911	1.6%	227,100	40.5%	243,634	43.5%	68,433	12.2%	12,386	2.2%

Fuente: ISAPS Global Survey 2020

# Turismo Cosmético



## BREAST AUGMENTATIONS FOR WOMEN 17 YEARS OLD OR YOUNGER

World-Wide	17.4%
Argentina	8.1%
Brazil	21.7%
Colombia	16.7%
Germany	25.0%
Greece	14.3%
India	9.3%
Italy	25.6%
Mexico	15.5%
Russia	22.7%
Spain	25.0%
Thailand	15.2%
Turkey	25.0%
USA	6.7%



REASONS FOR PROCEDURE	
Congenital absent breast (i.e. Poland's syndrome)	6.1%
Severe asymmetry	18.4%
Congenital micromastia	11.5%
Tubular breast	16.6%
Purely cosmetic bilateral augmentation	43.3%
Other	4.1%

Fuente: ISAPS Global Survey 2020





G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

- Los **flujos de turistas principales** a Baleares en la actualidad **proceden de Europa** principalmente del Reino Unido, Alemania, Italia, Francia, Suiza.
- Los principales países emisores de turistas a Baleares son también los **principales emisores de turistas de salud en Europa.**

# ESTUDIO DEL PERFIL DE DEMANDA Y COMPORTAMIENTO EN ORIGEN DE LOS PRINCIPALES MERCADOS EMISORES SEGÚN LA UTILIZACIÓN DE PRODUCTOS TURÍSTICOS

## SALUD Y BIENESTAR

Avance Resultados

10 de Diciembre, 2021



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

# PERFIL SOCIODEMOGRÀFIC (I)



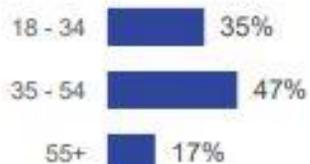
Penetración  
**50%**

(n=5.695)

% Género



Edad



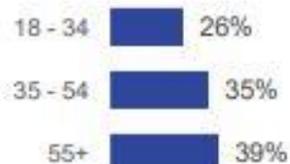
Penetración  
**48%**

(n=5.645)

% Género



Edad



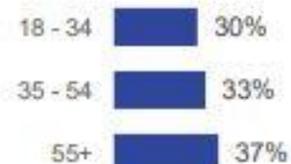
Penetración  
**42%**

(n=4.631)

% Género



Edad



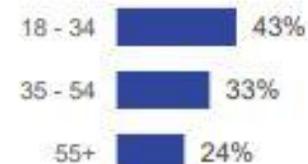
Penetración  
**41%**

(n=5.568)

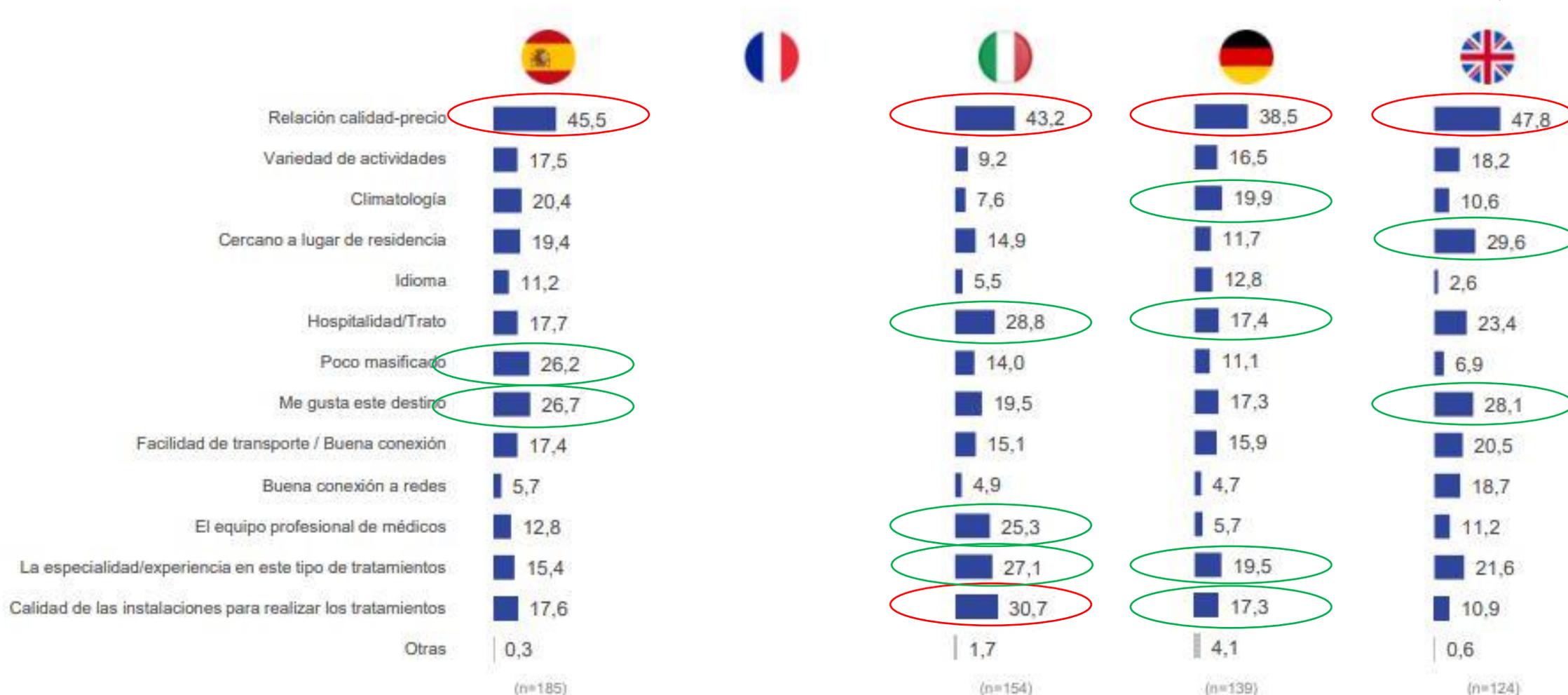
% Género



Edad



# RAZONES PARA ELEGIR DESTINO (%)



¿Cuáles son las principales razones para elegir el destino de sus viajes de salud y bienestar? / Y si viajara por este motivo, ¿cuáles cree que serían las principales razones para elegir el destino de sus viajes de salud y bienestar?. (Respuesta múltiple, máximo 3 razones)

# NOTORIEDAD DE DESTINOS INTERNACIONALES (% TOP 5)



¿Qué destinos INTERNACIONALES cree que son más adecuados para realizar actividades de salud y bienestar?. (Respuesta múltiple, máximo 3 destinos)

Nota: El listado de países sugeridos se encuentra en el anexo de este documento. Hay que tener en cuenta que a los encuestados no se les sugiere su propio país.



# NOTORIEDAD DE DESTINOS ESPAÑOLES (% TOP 5)

Ranking					
1	Asturias (26,3%)		Andalucía	Canarias	Andalucía
2	Illes Balears (21,1%)		Canarias	Andalucía	Madrid
3	Cataluña (19,7%)		Illes Balears	Illes Balears	Canarias
4	Andalucía (19,4%)		Cataluña	Cataluña	Cataluña
5	Galicia (16,9%)		Madrid	País Vasco	Illes Balears
	(n=185)		(n=25*)	(n=14*)	(n=23*)

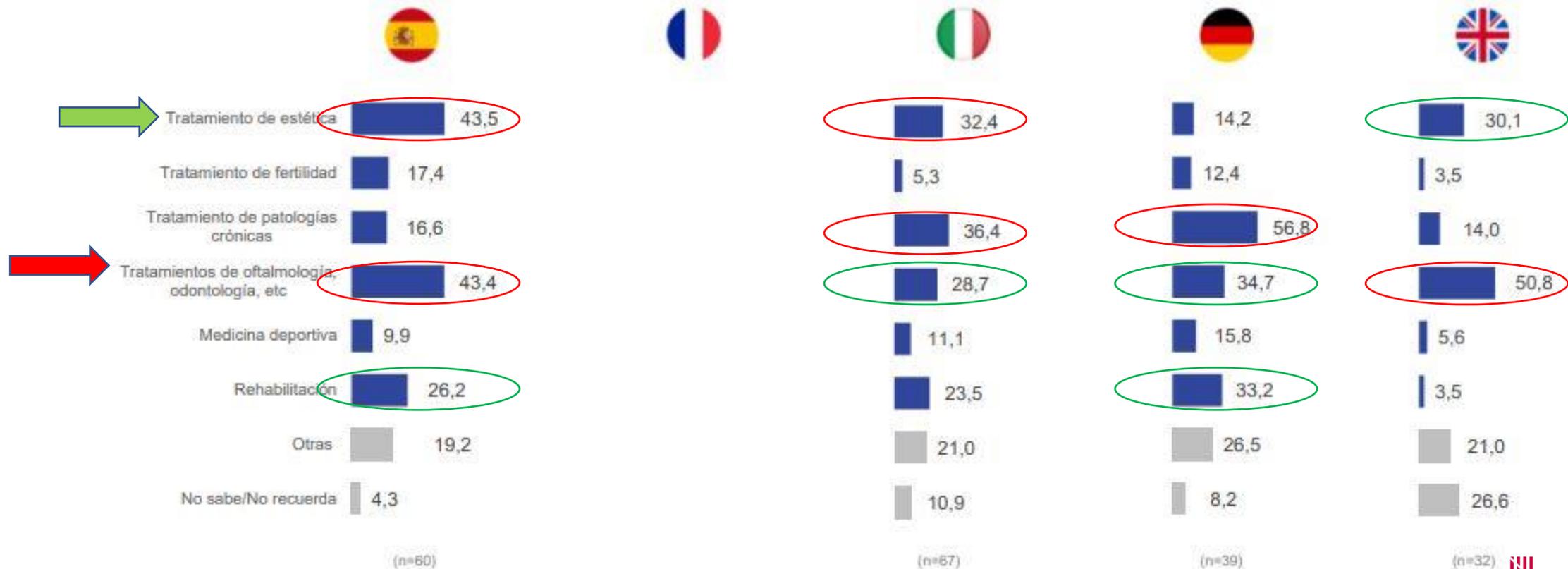


\* Base reducida

¿Qué destinos ESPAÑOLES cree que son más adecuados para realizar actividades de salud y bienestar? (Respuesta múltiple, máximo 3 destinos)

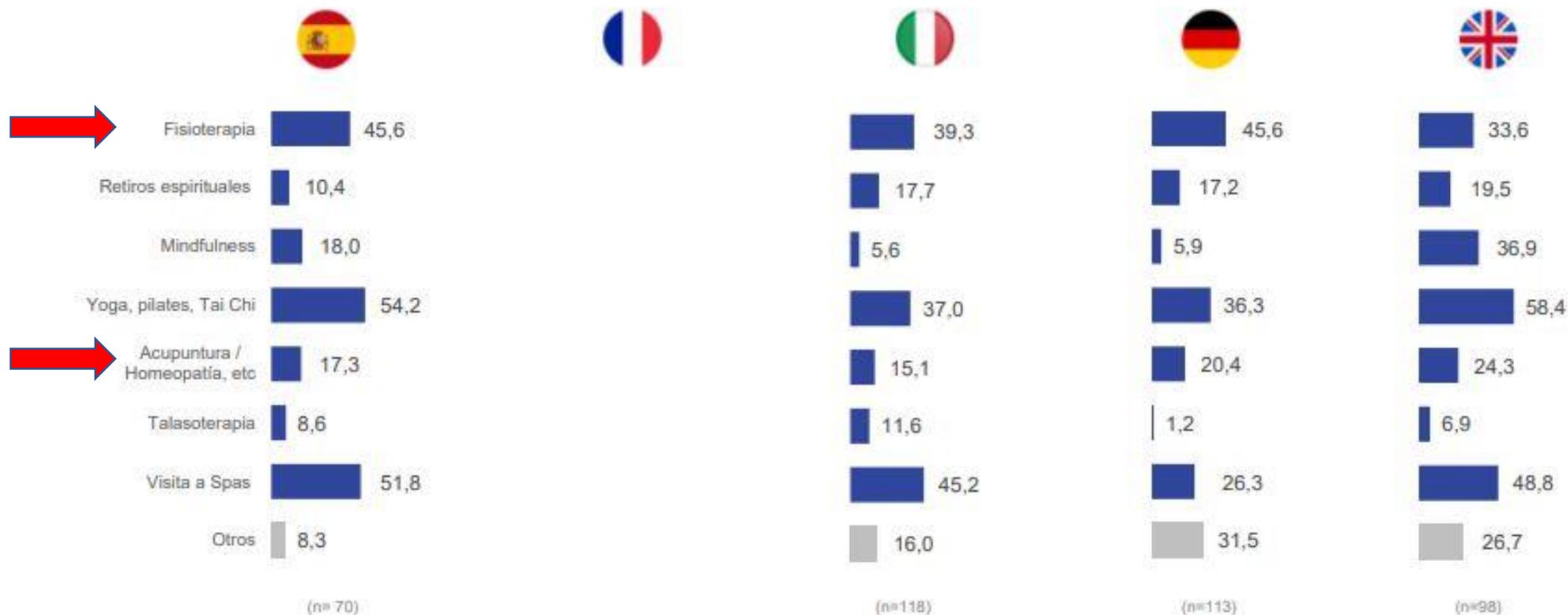


# ACTIVIDADES RELACIONADAS CON TRATAMIENTOS (%) MÉDICOS



¿Cuál/es de los siguientes tratamientos médicos se ha realizado usted o tiene intención de realizarse en el futuro? (Respuesta múltiple)

# ACTIVIDADES RELACIONADAS CON EL BIENESTAR (%)



¿Cuál/es de las siguientes actividades realiza usted o ha realizado en alguna ocasión? (Respuesta múltiple)



¿Qué más datos  
nos gustaría  
tener?

# Análisis de la Oferta:

- Primero evaluamos el potencial de la oferta del sector sanitario privado:

Según el Registro de Centros Autorizados del Ministerio de Sanidad y centrándonos, principalmente, en la búsqueda de centros que ofertan las especialidades más demandadas a nivel internacional por el Turismo de Salud, en Baleares, en el sector privado, hay **15 Hospitales Generales, 464 Clínicas Dentales, 200 centros** que ofertan servicios de **Medicina Estética, 37 centros** que ofertan servicios de **Cirugía Estética y 8 clínicas de Reproducción Humana Asistida.**

- **En segundo lugar se realizó un análisis de la oferta de los asociados al Set de Baleares en Turismo Médico:** Analizamos cada uno de los centros en función de sus instalaciones, oferta de programas y servicios para el Turismo de Salud; analizamos también su página web y las estrategias de marketing empleadas para captar clientes o pacientes internacionales. Para ello se concertaron entrevistas presenciales y online. Los centros que no se pudieron entrevistar se evaluaron por su estrategia digital para turismo de salud



# Oferta Sanitaria Baleares

Fuente: Registro de Centros Autorizados del Ministerio de Sanidad



TIPO DE OFERTA	NÚMERO DE CENTROS
HOSPITALES	15 (21)
CLÍNICAS DENTALES	464
REPRODUCCIÓN HUMANA ASISTIDA	8
MEDICINA ESTÉTICA	200
CIRUGÍA ESTÉTICA	37
CIRUGÍA PLÁSTICA O REPARADORA	57
TRAUMATOLOGÍA Y CIRUGÍA ORTOPÉDICA	118
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	32
HEMODINÁMICA	7
NEUROCURUGÍA	17
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	45
MEDICINA DE LA EDUCACIÓN FÍSICA Y DEPORTE	18
CIRUGÍA REFRACTIVA	14
FISIOTERAPIA	429
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	160
DIÁLISIS	14
TERAPIAS NO CONVENCIONALES	45



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

# Conclusiones:

- Los **segmentos de Turismo de Salud más demandados en Europa** son: Turismo Wellness y Turismo Medico-Wellness, Turismo Dental, Turismo de Cirugía de Obesidad, Turismo Cosmético (Cirugía Plástica y Medicina Estética) y Turismo de Fertilidad,
- Baleares cuenta con una **gran oferta de servicios sanitarios privados** destacando sobre todo en **Cirugía plástica y Medicina Estética, Clínicas y tratamientos Dentales, Servicios quirúrgicos de primer nivel, Clínicas de Reproducción Humana Asistida y servicios de Rehabilitación/fisioterapia o Medicina Deportiva** (Estos últimos se deben aprovechar por las oportunidades y sinergias con otros segmentos turísticos y por el gran prestigio internacional de la marca Rafa Nadal).
- Los grupos sanitarios llevan años apostando por comercializar su oferta en Turismo de Salud y ya tienen **experiencia y aprendizaje** de los errores cometidos lo que facilita todo el planteamiento estratégico de la marca.
- La **oferta de los asociados al SET de Turismo Médico de Islas Baleares se alinea** perfectamente con las **tendencias actuales del mercado** y fundamentalmente del mercado Europeo.



# Recomendaciones:

- Aún muchos centros deben trabajar su **plan de internacionalización** y la **experiencia del paciente** internacional diseñando el circuito del paciente para cada producto de valor que se quiera ofertar.
- Un aspecto de mejora es el de contar con personal que hable **idiomas**, que sigue siendo una debilidad del destino. Una herramienta clave para la excelencia en el servicio multilingüe puede ser la teleasistencia.
- La **presencia online** adecuada es básica en la atracción de pacientes internacionales. Las webs deben estar bien traducidas y con un mensaje claro al paciente internacional. Hay que realizar **campañas** en los destinos target y tener presencia en portales internacionales o acuerdos con facilitadores referentes en el sector.
- Una buena opción para ganar posicionamiento como destino y dar mayor visibilidad a la oferta sería la creación de una **plataforma propia** de Islas Baleares como destino de salud.



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS



G CONSELLERIA  
O MODEL ECONÒMIC,  
I TURISME I TREBALL  
B AGÈNCIA ESTRATÈGIA  
/ TURÍSTICA ILLES BALEARS

¡GRACIAS POR SU  
ATENCIÓN!

M. Paz Llorente  
Telf. 670921195  
[m.paz@canarymedicalkey.com](mailto:m.paz@canarymedicalkey.com)  
[www.medicalkeyconsulting.com](http://www.medicalkeyconsulting.com)