

**NORDOM ISO 22525**

CT: 03:1

Coordinador: Eduardo A. Llano

**Turismo y servicios relacionados — Turismo Médico —  
Requisitos del servicio**

**PROYECTO IDÉNTICO**

## Prefacio

EL Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), es el organismo oficial que tiene a su cargo el estudio y preparación de las Normas Dominicanas (NORDOM) a nivel nacional. Es miembro de la Organización Internacional de Normalización (ISO), Comisión Internacional de Electrotécnica (IEC), Comisión del Codex Alimentarius, y de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), representando a la República Dominicana ante estos Organismos.

La **NORDOM ISO 22525 Turismo y servicios relacionados — Turismo Médico — Requisitos del servicio**, ha sido preparada por la Dirección de Normalización del Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL).

Ha sido estudiada por el comité técnico **03:1 Turismo**, en fecha **15 de febrero 2023**.

La aprobación de las Normas Dominicanas es competencia de la Comisión Técnica de Expertos del CODOCA, y se basan en evidencias de consenso. Esta es una adopción idéntica traducida por INDOCAL de la norma **ISO: 22525 Turismo y servicios relacionados — Turismo Médico — Requisitos del servicio**, desarrollada y publicada por la ISO.

Las siguientes personas del Comité Técnico formaron parte del proceso de adopción:

### **PARTICIPANTES:**

Eduardo A. Llano

Julia Rodríguez

Roxanna de la Cruz

Elizabeth Tovar

Alejandro Cambiaso

Lourdes Russa

Sandra Piña

Michael Lugo

Anel Payero

### **REPRESENTANTES DE:**

Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)

Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL)

ProConsumidor

Asociación de Tour Operadores Receptivos de la República Dominicana (OPETUR)

Asociación Dominicana de Turismo de Salud

Asociación Dominicana de Turismo de Salud

Asociación Nacional de Hoteles y Restaurantes (ASONAHORES)

Asociación Dominicana de Empresas Turísticas Inmobiliarias (ADETI)

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social (MISPAS)

Rafael Nazario

Clúster Turístico de Barahona

Alejandra Brunet

Universidad Cultural Dominicano - Americano  
(UNICDA)

Altagracia Noris

Observatorio Nacional para la Defensa de Los  
Derechos del Consumidor (ONP ECO)

Alma Ferrera

Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS)

Para adopción idéntica

NORMA  
INTERNACIONAL

ISO  
22525

Primera edición  
2020-12

---

---

**Turismo y servicios relacionados —  
Turismo Médico — Requisitos del  
servicio**

*Tourisme et services connexes — Tourisme médical — Exigences de  
service*



Número de referencia  
ISO 22525:2020(E)

© ISO 2020

Para adopción idéntica



**COPYRIGHT DOCUMENTO PROTEGIDO**

© ISO 2020

All rights reserved. Unless otherwise specified, or required in the context of its implementation, no part of this publication may be reproduced or utilized otherwise in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, or posting on the internet or an intranet, without prior written permission. Permission can be requested from either ISO at the address below or ISO's member body in the country of the requester.

ISO copyright office  
CP 401 • Ch. de Blandonnet 8  
CH-1214 Vernier, Geneva  
Phone: +41 22 749 01 11  
Email: [copyright@iso.org](mailto:copyright@iso.org)  
Website: [www.iso.org](http://www.iso.org)

Publicado en Switzerland

# Contenido

	Pág.
<b>Prefacio</b> .....	<b>7</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>8</b>
<b>1 Objeto y campo de aplicación</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Referencias normativas</b> .....	<b>1</b>
<b>3 Términos y definiciones</b> .....	<b>1</b>
<b>4 Requisitos generales</b> .....	<b>2</b>
4.1 General .....	2
4.2 Trámites para el visado .....	3
4.3 Servicios de conserjería .....	3
4.3.1 General 3	
4.3.2 Lenguas extranjeras y servicios de traducción .....	3
4.3.3 Servicios de transporte .....	4
4.3.4 Servicios de alojamiento .....	4
4.4 Seguimiento y plan de acción de la satisfacción del turista médico .....	4
<b>5 Requisitos para los facilitadores</b> .....	<b>4</b>
5.1 General .....	4
5.2 Pre-viaje y pre-tratamiento .....	5
5.3 Tratamiento .....	6
5.4 Postratamiento .....	6
5.4.1 General .....	6
5.4.2 Regreso a casa y seguimiento .....	6
<b>6 Requisitos para los proveedores de asistencia médica</b> .....	<b>6</b>
6.1 General .....	6
6.2 Información .....	6
6.2.1 Información sobre el proveedor de asistencia médica .....	6
6.2.2 Información sobre los tratamientos .....	7
6.3 Prestación de servicios generales .....	7
6.4 Personal .....	8
6.4.1 Planificación y coordinación del personal .....	8
6.4.2 Requisitos de cualificación .....	8
6.4.3 Capacitación o Training .....	8
6.5 Prestación de servicio médico .....	9
6.5.1 Proceso de admisión .....	9
6.5.2 Historia clínica del turista médico .....	9
6.5.3 Consentimiento informado .....	9
6.5.4 Habitaciones .....	10
6.5.5 De alta .....	10
6.5.6 El seguimiento del turista médico .....	11
6.6 Nutrición .....	11
6.7 Seguridad y protección .....	12
6.7.1 General .....	12
6.7.2 Seguridad alimentaria .....	12
6.7.3 Control de plagas y desinfección .....	12
6.7.4 Medidas de seguridad y propiedades del turista médico .....	13
6.7.5 Evaluación y protección del riesgo de incendio .....	13
6.7.6 Plan de emergencia y evacuación .....	13
6.8 Limpieza, desinfección, esterilización y mantenimiento .....	13
6.8.1 Limpieza, desinfección y esterilización .....	13
6.8.2 Mantenimiento .....	14
<b>Anexo A (informativo) Derechos y deberes del turista médico</b> .....	<b>15</b>

Para adopción idéntica

## Prefacio

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de preparación de Normas Internacionales usualmente se lleva a cabo a través de los comités técnicos de ISO. Cada organismo miembro interesado en un tema para el cual se ha establecido un comité técnico tiene derecho a estar representado en ese comité. Las organizaciones internacionales, gubernamentales y no gubernamentales, en coordinación con ISO, también participan en el trabajo. ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todos los asuntos de normalización electrotécnica.

Los procedimientos utilizados para desarrollar este documento y los destinados a su posterior mantenimiento se describen en las Directivas ISO/IEC, Parte 1. En particular, se deben tener en cuenta los diferentes criterios de aprobación necesarios para los diferentes tipos de documentos ISO. Este documento fue redactado de acuerdo con las reglas editoriales de las Directivas ISO/IEC, Parte 2 (ver [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives)).

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento puedan ser objeto de derechos de patente. ISO no será responsable de identificar cualquiera o todos los derechos de patente. Los detalles de cualquier derecho de patente identificado durante el desarrollo del documento estarán en la Introducción y/o en la lista ISO de declaraciones de patentes recibidas (ver [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents)).

Cualquier nombre comercial utilizado en este documento es información proporcionada para la comodidad de los usuarios y no constituye un respaldo.

Para obtener una explicación de la naturaleza voluntaria de las normas, el significado de los términos y expresiones específicos de ISO relacionados con la evaluación de la conformidad, así como información sobre la adhesión de ISO a los principios de la Organización Mundial del Comercio (OMC) en los Obstáculos Técnicos al Comercio (TBT), consulte [www.iso.org/iso/foreword.html](http://www.iso.org/iso/foreword.html).

Este documento fue preparado por el Comité Técnico ISO/TC 228, Turismo y servicios relacionados.

Cualquier comentario o pregunta sobre este documento debe dirigirse al organismo nacional de normalización del usuario. Puede encontrar una lista completa de estos organismos en [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html).

## Introducción

El número de personas que viajan de un país a otro en busca de atención médica ha aumentado rápidamente en los últimos años. Algunas de las razones de esto son los precios competitivos que ofrecen ciertos países, la falta de disponibilidad de tratamiento en los países de origen de los turistas médicos y el deseo de los turistas médicos de saltarse largas listas de espera. Además, la creciente demanda dentro de este mercado global se ha beneficiado de la facilidad y asequibilidad de los viajes internacionales, así como del progreso tecnológico y las posibilidades que ofrece Internet. Los tratamientos incluyen cirugía estética, odontología, cirugía láser para ojos, reemplazo de disco espinal, cirugía cerebral (p. ej., adaptación de válvulas cerebrales), cirugía oncológica (p. ej., exéresis de tumores o extirpación completa de órganos), cirugía bariátrica (p. ej., bypass gástrico) y cirugía de bypass cardíaco.

Múltiples partes interesadas están involucradas en la cadena de valor del turismo médico, incluidos facilitadores, proveedores de atención médica (p. ej., clínicas y hospitales), profesionales (p. ej., médicos) y otras partes interesadas (p. ej., compañías de seguros y consulados). El desarrollo del turismo médico enfrenta muchos desafíos, como simplificar las tareas administrativas, mejorar y adaptar los procedimientos de atención médica y la atención posterior al tratamiento, y coordinar los arreglos de viaje. Estos pueden presentar algunas dificultades para que los proveedores de atención médica cumplan con las expectativas de los turistas médicos.

Es evidente, por tanto, la necesidad de definir, a nivel internacional, los requisitos mínimos de calidad para la prestación de servicios de turismo médico, considerando los diferentes actores involucrados, con el fin de cumplir con las expectativas de los turistas médicos.

Para adopción idéntica

# Turismo y servicios relacionados — Turismo médico — Requisitos del servicio

## 1 Objeto y campo de aplicación

Este documento establece los requisitos y las recomendaciones para los facilitadores y los proveedores de asistencia médica en el turismo médico.

Este documento está destinado a garantizar la calidad del servicio proporcionado a los turistas con el fin de satisfacer las expectativas de los turistas que viajan por razones médicas como principal motivación.

Este documento no se aplica a los centros de talasoterapia, balnearios médicos o spas de bienestar.

## 2 Referencias normativas

No hay referencias normativas para este documento.

## 3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones siguientes.

ISO e IEC mantienen bases de datos terminológicas para su utilización en normalización en las siguientes direcciones:

- Plataforma de búsqueda en línea de ISO: disponible en <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: disponible en <http://www.electropedia.org/>

### 3.1

#### **servicio de conserjería**

servicio proporcionado por el *facilitador* (3.2), el *proveedor de asistencia médica* (3.4) o ambos para mejorar la experiencia del turista médico

EJEMPLO Recogida y traslado al aeropuerto, acompañamiento en actividad médica y de ocio, servicios de aparcamiento, servicios de traducción, servicios de cuidado de menores, personal de limpieza, conductores, atención personal 24 h, alquiler de alojamiento.

### 3.2

#### **facilitador**

intermediario especialista de turismo médico que ayuda al turista médico en el proceso de contratación de servicios médicos

Nota 1 a la entrada: Algunos facilitadores también organizan total o parcialmente servicios de conserjería, vuelos o alojamiento para el turista médico.

EJEMPLO Agencia de viajes, clúster médico, el departamento internacional del proveedor de asistencia médica.

### 3.3

#### **asistencia médica**

actividades para mantener y mejorar la salud de los individuos o de la población en general

[FUENTE: ISO 22886:2020, 3.11.2]

**3.4 proveedor de asistencia médica**  
organización donde se proporciona a los *turistas médicos* (3.9) consulta médica, diagnóstico, rehabilitación y tratamiento médico o quirúrgico

EJEMPLO Clínica, hospital, centro de rehabilitación.

**3.5 personal de asistencia médica**  
personal cualificado que proporciona servicios clínicos al *turista médico* (3.9)

EJEMPLO Enfermera facultativa, asistente de médico, técnico de emergencias médicas, personal de radiografía, nutricionista.

**3.6 procedimiento médico**  
acciones destinadas a prestar *asistencia médica* (3.3)

EJEMPLO Diagnóstico, tratamiento, terapéutica y análisis.

**3.7 personal médico**  
graduados en medicina que reúnen los requisitos legales para la práctica de la profesión

**3.8 turismo médico**  
Viaje nacional o internacional que tiene como motivación principal la *asistencia médica* (3.3)

**3.9 turista médico**  
persona que viaja para *asistencia médica* (3.3)

Nota 1 a la entrada: Las razones para este tipo de viaje incluyen consulta médica, diagnóstico, rehabilitación y tratamiento médico o quirúrgico.

**3.10 permiso de salidas temporales**  
permiso dado al *turista médico* (3.9) para abandonar al *proveedor de asistencia médica* (3.4) y continuar el *tratamiento* (3.11) posteriormente, cuando el tratamiento se lleva a cabo en varias etapas

Nota 1 a la entrada: En algunos tratamientos, tales como el oncológico, el tratamiento se lleva a cabo a lo largo de varios periodos.

**3.11 tratamiento**  
*asistencia médica* (3.3) proporcionada al *turista médico* (3.9) por una enfermedad, lesión o dolencia con el fin de sanarlo o mejorar su calidad de vida

## 4 Requisitos generales

### 4.1 General

Este apartado establece los requisitos para la calidad de servicio en turismo médico y se aplica tanto al facilitador como al proveedor de asistencia médica.

El facilitador y el proveedor de asistencia médica deben:

- a) proporcionar al turista médico información documentada sobre sus especialidades, los servicios ofrecidos y su campo de experiencia;
- b) cooperar entre sí y con el turista médico para facilitar el proceso, proporcionando al turista médico la información necesaria tanto del viaje como del procedimiento médico;

- c) tener un seguro apropiado para sus actividades;
- d) identificar los requisitos legales que les aplican (por ejemplo, licencia de actividad, autorización de la autoridad sanitaria, transporte sanitario, seguridad alimentaria, gestión de los residuos peligrosos, instalaciones de rayos-X) y garantizar que éstas son tenidas en cuenta cuando se ofrecen y proporcionan los servicios;
- e) definir e implementar un procedimiento documentado para identificar los diferentes perfiles laborales de la organización que gestiona el personal y los datos médicos de los turistas médicos, y establecer el nivel de permisos necesarios para acceder a esta información para cada perfil laboral;
- f) garantizar la confidencialidad y protección de datos de los turistas médicos (por ejemplo, separar los registros de datos clínicos y datos administrativos); es altamente recomendable que se implementen sistemas informáticos que permitan la gestión y el control de acceso a esta información (por ejemplo, análisis, resultados, diagnósticos);
- g) recomendar la contratación de una póliza de seguros para cubrir las posibles complicaciones del tratamiento cuando éstas no estén incluidas en el presupuesto dado, considerando también otros gastos por defunción y repatriación (para el turista médico y sus acompañantes);
- h) implementar un sistema de gestión que demuestre la prestación del servicio de calidad y una adecuada gestión interna.

## 4.2 Trámites para el visado

El facilitador, el proveedor de asistencia médica o ambos deberían identificar y documentar los requisitos de visado para los turistas médicos internacionales, donde sea aplicable y al menos para aquellos países de origen de donde provienen la mayor parte de sus turistas médicos.

En algunos casos, el proveedor de asistencia médica puede escribir una carta de invitación cuando lo solicite el turista médico.

## 4.3 Servicios de conserjería

### 4.3.1 General

Los servicios de conserjería pueden ser ofrecidos ya sea por el facilitador o por el proveedor de asistencia médica.

El facilitador o el proveedor de asistencia médica deben definir los servicios ofrecidos para la conveniencia de sus turistas médicos. Para ello, debería analizarse, por ejemplo:

- a) los tratamientos ofrecidos;
- b) la estadía promedio de los turistas médicos;
- c) el origen de los turistas médicos;
- d) los idiomas y otras cuestiones culturales relativas a los turistas médicos.

### 4.3.2 Lenguas extranjeras y servicios de traducción

El facilitador y el proveedor de asistencia médica deben comunicar y proporcionar sus servicios en, al menos, una lengua extranjera, la cual debe ser determinada considerando los países de origen de sus turistas médicos. Cuando los servicios de traducción son requeridos, estos servicios deben ser proporcionados.

El facilitador y el proveedor de asistencia médica deben tener una lista o acceso a los datos de contacto relacionados con los proveedores de servicios de traducción.

### 4.3.3 Servicios de transporte

Deben ofrecerse servicios de transporte desde los principales puntos de entrada del destino (por ejemplo, aeropuertos). Deberían proporcionarse vehículos e instalaciones apropiadas para los turistas médicos con discapacidades físicas. El turista médico debe ser informado con antelación de las condiciones aplicables.

El transporte a las instalaciones de alojamiento en el destino debe ser ofrecido por el proveedor de asistencia médica o el facilitador (previa solicitud, si corresponde). El transporte debería ser apto para las condiciones médicas del turista médico.

### 4.3.4 Servicios de alojamiento

Cuando, debido al tipo de tratamientos llevados a cabo por el proveedor de asistencia médica (es decir, actividades de seguimiento y recuperación), es necesario un servicio de alojamiento fuera del proveedor de la asistencia médica, el facilitador y el proveedor de asistencia médica deben cooperar con los proveedores de alojamiento y otras compañías de servicios en el destino a fin de ofrecer información práctica. El alojamiento debería responder a las necesidades y requisitos de las personas con discapacidad

NOTA Para más información sobre requisitos de accesibilidad véase la Norma ISO 21902<sup>1)</sup>.

La posibilidad de reservar estos servicios junto al tratamiento como un paquete debería estar disponible.

## 4.4 Seguimiento y plan de acción de la satisfacción del turista médico

Tanto el proveedor de asistencia médica como el facilitador deben medir y controlar la satisfacción del turista médico con su propio servicio. También los servicios de conserjería, cuando sea aplicable, deben ser medidos y controlados.

Los resultados obtenidos de esta evaluación deben estar disponibles para el personal involucrado para que el proveedor de asistencia médica, el facilitador o ambos pongan en marcha un plan de acción para mejorar la satisfacción del turista médico. También deben gestionar las quejas de los turistas médicos.

Los resultados obtenidos del plan de seguimiento de la satisfacción del turista médico, así como las medidas llevadas a cabo para mejorar la satisfacción del turista médico deben ser registrados.

## 5 Requisitos para los facilitadores

### 5.1 General

El turismo médico está dividido en tres grandes procesos:

- pre-viaje y pre-tratamiento;
- tratamiento;
- postratamiento, incluido el regreso a casa y el seguimiento.

El facilitador debe:

- a) tener un conocimiento específico del sector de la asistencia médica;
- b) documentar su relación con el proveedor de asistencia médica a través de un contrato, en el que se incluye el procedimiento a seguir por ambas partes; este contrato también debe garantizar la protección de datos de los turistas médicos;
- c) mantener una información documentada del procedimiento médico.

Las competencias mínimas de los facilitadores serán las especificadas en el Anexo B.

1) En preparación. Etapa en el momento de la publicación: ISO/DIS 21902:2020.

## 5.2 Pre-viaje y pre-tratamiento

El facilitador debe:

- a) recopilar la información general del turista médico para que el tratamiento apropiado pueda ser ofrecido por el proveedor de asistencia médica y, cuando sea solicitado por el médico, enviar un formulario para ser completado por el turista médico para informar al médico de su historial médico;
- b) proporcionar al turista médico la información necesaria con respecto al médico, proveedor de asistencia médica y/o sus propios servicios y experiencia;
- c) garantizar que se complete un formulario de inscripción por parte del turista médico; el formulario de inscripción debe incluir, al menos, los detalles de contacto del turista médico, el idioma de preferencia y la presentación de la política de privacidad, y debe permitir al turista médico explicar sus necesidades o su caso;
- d) contactar al turista médico para obtener información adicional de la proporcionada previamente a través del formulario de inscripción, con respecto a sus necesidades especiales, preocupaciones y expectativas, presupuesto y plazo solicitado para el tratamiento;
- e) solicitar al proveedor de asistencia médica información acerca de, por ejemplo, el personal médico, el tratamiento, los beneficios de las pruebas, los posibles riesgos generales y las complicaciones del tratamiento, la duración de la estancia y el tiempo estimado para dar el alta y el periodo de recuperación, e informar al paciente en consecuencia, remitiendo al turista médico al proveedor de asistencia médica para una explicación del proceso médico;
- f) proporcionar al turista médico la información general acerca de las disposiciones de la oferta de viaje (por ejemplo, información general del visado cuando sea necesario, transmisión de la información);
- g) garantizar que el turista médico ha dado el consentimiento formal para que su información personal sea recopilada y difundida al personal médico;
- h) garantizar que los datos y análisis médicos solicitados (por ejemplo, imagen de resonancia magnética, rayos-X, fotos, resultados de los análisis del laboratorio clínico) sean proporcionados por el turista médico cuando sea necesario para el procedimiento médico;
- i) acordar con el turista médico las fechas más convenientes del viaje;
- j) acordar con el turista médico las instalaciones de alojamiento y otros servicios de conserjería necesarios; el facilitador debería sugerir un proveedor de alojamiento que se adapte a las necesidades del turista médico (es decir, en términos de accesibilidad, nutrición y acompañante);
- k) solicitar al proveedor de asistencia médica un presupuesto por el tratamiento;
- l) informar al turista médico sobre lo siguiente:
  - los documentos de viaje necesarios, tales como el pasaporte y el visado y sus costes estimados;
  - la posibilidad de que el tratamiento pueda ser cancelado por razones médicas una vez que el turista médico esté con el proveedor de asistencia médica;
  - la posibilidad de que el médico elegido no esté disponible a causa de una situación imprevista; en este caso, una alternativa debe ser determinada en consulta con el turista médico;
  - la política de pago;
  - la responsabilidad de todas las partes en el proceso (facilitador y proveedor de asistencia médica);
  - la legislación aplicable, que es la del país en donde se realiza el tratamiento;
- m) después de recibir toda la información (incluyendo el procedimiento médico, así como también los servicios de *conserjería*), enviar un presupuesto final de todos los servicios al turista médico para su aprobación; este presupuesto debe ser suficientemente claro para permitirle identificar lo que está incluido y lo que no; la cobertura en caso de complicaciones (si hubiera) debe ser determinada;

- n) reservar el tratamiento con el proveedor de asistencia médica;
- o) organizar los servicios de *conserjería*, teniendo en cuenta las necesidades especiales y peticiones del turista médico;
- p) enviar con antelación la información completa del viaje al turista médico, sobre todo las fechas de salida y llegada al destino;
- q) garantizar que el personal administrativo del facilitador no tiene acceso a los datos clínicos.

### 5.3 Tratamiento

El facilitador debe mantenerse en contacto con el proveedor de asistencia médica para controlar y garantizar el correcto cumplimiento del acuerdo durante todo el tratamiento y asistir al turista médico en caso de resultados insatisfactorios.

### 5.4 Postratamiento

#### 5.4.1 General

El facilitador debe mantenerse en contacto con el proveedor de asistencia médica para controlar y garantizar el correcto desarrollo del acuerdo durante el postratamiento y actuar como mediador en caso de complicaciones o resultados insatisfactorios.

Especialmente, durante el periodo de recuperación en el destino (si lo hubiera), el facilitador, como mediador, debe garantizar que el turista médico recibe del proveedor de asistencia médica el seguimiento necesario de postratamiento, de acuerdo con el procedimiento médico.

El facilitador debe asegurar que el alojamiento está adaptado a las necesidades específicas del turista médico.

#### 5.4.2 Regreso a casa y seguimiento

En el caso de que el facilitador sea responsable del proceso de regreso a casa del turista médico, debe planificar este proceso según las necesidades específicas del turista médico.

El facilitador debería asegurar el servicio de seguimiento una vez el turista médico haya vuelto a casa.

## 6 Requisitos para los proveedores de asistencia médica

### 6.1 General

El proveedor de asistencia médica debe:

- a) definir y comunicar su póliza de seguros para los turistas médicos;
- b) garantizar una comunicación eficaz con el turista médico;
- c) informar al turista médico de sus derechos y respetarlos.

NOTA El [Anexo A](#) incluye información sobre los derechos y obligaciones del turista médico.

### 6.2 Información

#### 6.2.1 Información sobre el proveedor de asistencia médica

El proveedor de asistencia médica debe informar al turista médico sobre lo siguiente:

- a) el nombre del proveedor de asistencia médica en el idioma local y en inglés;
- b) los horarios de atención, la disponibilidad del personal, teléfonos de emergencia y personal involucrado y a cargo del procedimiento médico.

- c) las características de accesibilidad de las instalaciones y servicios (por ejemplo, proceso de registro, servicios ofrecidos, consejos de emergencia);
- d) seguro aceptado, costes, métodos de pago y posibilidades de financiación; servicios de *conserjería* ofrecidos al turista médico y acompañantes, tales como servicios de transporte, alojamiento (incluyendo información sobre tipos y duración de la estancia);
- e) servicios auxiliares del proveedor de asistencia médica (por ejemplo, biblioteca, cafetería, servicio de lavandería);
- f) requisitos de visado;
- g) política de cancelación; se debe conservar la prueba de su aceptación por parte del turista médico;
- h) las responsabilidades del proveedor de asistencia médica cuando el tratamiento es denegado o interrumpido por razones médicas;
- i) las condiciones acerca de un cambio de proveedor de asistencia médica; si esto sucede, se debe conservar la prueba de aceptación por parte del turista médico;
- j) información sobre la cobertura del seguro que tiene el proveedor de asistencia médica.

El proveedor de asistencia médica debería demostrar reconocimientos, certificados y acreditaciones que respalden su conocimiento y experiencia en el campo de la salud.

### 6.2.2 Información sobre los tratamientos

Para cada tipo de tratamiento ofrecido, el proveedor de asistencia médica debe informar al turista médico sobre lo siguiente:

- a) los riesgos asociados, posibles efectos secundarios o reacciones (alergias), contraindicaciones, medicación; específicamente, los tratamientos que **no** son adecuados en caso de embarazo o de una enfermedad específica deben identificarse y comunicarse;
- b) pre-tratamiento (preparación), postratamiento y seguimiento;
- c) presupuesto;
- d) técnicas utilizadas, medicamentos, seguimiento y otros procedimientos y servicios similares no cubiertos por el presupuesto;
- e) prendas de vestir y objetos personales permitidos;
- f) indicaciones acerca de la preparación requerida para determinadas pruebas (por ejemplo, requisitos alimentarios);
- g) especificaciones acerca del tratamiento de manera que pueda ser entendido por el turista médico; esta notificación debería ser documentada.

### 6.3 Prestación de servicios generales

El proveedor de asistencia médica debe:

- determinar si debe ser ofrecido un horario de consulta y admisión con antelación, dependiendo de los servicios proporcionados;
- proporcionar la documentación requerida para la admisión;
- establecer un método para tratar los conflictos o situaciones en las que el turista médico no está de acuerdo con la opinión del médico sobre el riesgo vinculado con la interrupción del tratamiento (por ejemplo, firma de una declaración de exención de responsabilidad del proveedor de asistencia médica);
- definir los pasos a seguir en caso de darse alguna complicación o emergencia médica (por ejemplo, personal a contactar, transporte médico);

- ofrecer al turista médico la opción de interrumpir el tratamiento en cualquier momento, incluso cuando hay un consentimiento informado previo;
- ofrecer al turista médico la opción de revocar el consentimiento informado; en los casos en los que un consentimiento informado es revocado o hay una alta voluntaria, debe conservarse un registro por parte del proveedor de asistencia médica junto con el historial médico;
- respetar la última voluntad del turista médico, informándole sobre el marco legal, si procede;
- facilitar los registros pertinentes cuando el turista médico solicita una segunda opinión o cambia de médico tratante para ese fin.

El proveedor de asistencia médica debería establecer medidas específicas para proteger los efectos personales.

## 6.4 Personal

### 6.4.1 Planificación y coordinación del personal

El proveedor de asistencia médica debe:

- a) definir la plantilla necesaria dependiendo de criterios como la demanda de servicios, turnos, especialización del centro y horarios de apertura;
- b) identificar y documentar los diferentes puestos de trabajos necesarios y sus responsabilidades;
- c) implementar y documentar los pasos para coordinar la atención de cada turista médico.

### 6.4.2 Requisitos de cualificación

Los diferentes perfiles profesionales para los puestos de trabajo previamente identificados deben ser definidos, considerando:

- a) capacidades, habilidades, conocimientos y certificados requeridos (por ejemplo, certificado de afiliación);
- b) responsabilidades y deberes.

El personal médico y de asistencia médica deben tener un diploma oficial de acuerdo con su puesto de trabajo y especialidad. Específicamente, el personal de asistencia médica de grado técnico (por ejemplo, enfermeros, fisioterapeutas, físicos, técnicos de imagen para el diagnóstico, analistas, oculistas, científicos de laboratorio médico, especialistas de bancos de sangre) deben ajustarse a los requisitos pertinentes (por ejemplo, seguro de responsabilidad civil, certificado de afiliación, licencia para operadores de rayos-X).

Para aquellos puestos de trabajo en contacto con turistas médicos, se debe prestar especial atención a la preferencia y conocimientos lingüísticos de los turistas médicos.

### 6.4.3 Capacitación o Training

El proveedor de asistencia médica debe ofrecer la capacitación necesaria a los empleados. Por lo tanto, se debe definir e implementar un plan de capacitación para las diferentes áreas de trabajo. Este plan puede contener actividades de capacitación impartidas tanto por personal externo como interno. Con el fin de diseñar este plan, el proveedor de asistencia médica debe identificar las necesidades de capacitación de los empleados. Se debe definir la frecuencia de las actividades de capacitación, así como los mecanismos de seguimiento.

Se deberían considerar en el plan de capacitación, los siguientes temas y otras necesidades relevantes para el proveedor de asistencia médica, dependiendo del puesto de trabajo:

- a) fórmulas de cortesía, considerando la segmentación de los turistas médicos, enfoque cultural, valores y necesidades;

- b) lenguas extranjeras, teniendo en cuenta los países de origen de los turistas médicos;
- c) habilidades en tecnologías de la información;
- d) exigencias de calidad;
- e) asistencia a personas con necesidades especiales (como personas con discapacidad y personas mayores);
- f) prevención de riesgos, incendio y accidentes;
- g) gestión de situaciones de emergencia;
- h) seguridad alimentaria (si procede);
- i) derechos y obligaciones del turista médico;
- j) consentimiento informado;
- k) ética.

El proveedor de asistencia médica debe definir un periodo mínimo de capacitación para el personal nuevo, considerando la experiencia del personal, procedimientos internos y puestos de trabajo. Deberían conservarse los registros de la capacitación.

## **6.5 Prestación de servicio médico**

### **6.5.1 Proceso de admisión**

Se debe definir y documentar el proceso de admisión en función de criterios médicos. El proveedor de asistencia médica debe:

- a) admitir al turista médico solo si los cuidados y servicios necesarios pueden ser proporcionados en un entorno adecuado;
- b) garantizar que los turistas médicos son identificados de forma única para evitar errores (por ejemplo, con un brazalete);
- c) determinar si una revisión o examen médico previo es necesario para admitir al turista médico, en cuyo caso debería establecerse por adelantado un horario de consulta y admisión; si el turista médico es admitido, él o ella debe ser dirigido a la unidad de cuidados adecuada;
- d) disponer de instrucciones específicas para mantener a los turistas médicos bajo observación;
- e) proporcionar información acerca de los métodos de pago e instalaciones de los proveedores médicos;
- f) definir cómo reservar una habitación en el proveedor de asistencia médica y cómo reservar servicios complementarios y de conserjería, cuando sea necesario.

### **6.5.2 Historia clínica del turista médico**

El cuidado del turista médico debe ser planeado y registrado en la historia clínica del turista médico por personal cualificado. La historia clínica del turista médico debe ser accesible solo para el personal autorizado y debe incluir, al menos, los procedimientos médicos realizados al turista médico, medicación, información quirúrgica, tipo de anestesia utilizada (si fuera necesaria), reacciones y resultados.

### **6.5.3 Consentimiento informado**

- a) El turista médico debe ser informado sobre aquellas cuestiones relativas al procedimiento médico previsto, para que pueda tomar una decisión informada.
- b) El proveedor de asistencia médica debe tener procedimientos y formularios documentados para obtener, cuando sea necesario, el consentimiento informado del turista médico antes del tratamiento, teniendo en cuenta un periodo de reflexión.

- c) Los procedimientos documentados deben incluir a quién, además del turista médico, se le permite dar el consentimiento informado.
- d) El consentimiento informado debe ser documentado y debe incluir concretamente:
- explicación del tratamiento y contraindicaciones;
  - beneficios del tratamiento;
  - riesgos del tratamiento;
  - riesgos específicos para el turista médico;
  - alternativas terapéuticas.
- e) El consentimiento informado debe ser firmado por el turista médico o su representante legal si no dispone de la capacidad para firmarlo.
- f) El proveedor de asistencia médica debe otorgar al turista médico la opción de hacer preguntas si él o ella tiene alguna duda, y el proveedor de asistencia médica debe responderlas. El consentimiento informado puede ser solicitado más de una vez durante el tratamiento si el riesgo de los procedimientos médicos a llevar a cabo es elevado. Así mismo, se debe otorgar al turista médico la opción de revocar el consentimiento informado.
- g) El consentimiento informado debe estar disponible y traducido oficialmente en un idioma que pueda ser entendido por el turista médico.
- h) Los datos personales del turista médico deben estar disponibles solo para el personal autorizado.

#### 6.5.4 Habitaciones

Cuando el proveedor de asistencia médica ofrece habitaciones en sus propias instalaciones, éstas deben tener el espacio necesario para el turista médico y el equipamiento adecuado.

Estas habitaciones deben tener iluminación natural regulable, aislamiento térmico y aire acondicionado para garantizar una temperatura agradable al turista médico, así como un aislamiento y acondicionamiento acústicos para permitir descansar al turista médico. Deben tener un baño privado accesible.

#### 6.5.5 De alta

El proveedor de asistencia médica debe documentar un procedimiento de alta del turista médico, bien para regresar a casa o bien para ser trasladado a otro proveedor de asistencia médica o alojamiento en el destino.

El proceso de alta debe incluir un completo informe de alta, indicaciones sobre el momento para emitirlo y la obligación de registrarlo como parte de la historia clínica. El informe de alta debe incluir al menos:

- las causas de admisión o entrada y el diagnóstico;
- las fechas de admisión y alta;
- los resultados de las pruebas que son importantes en el procedimiento del turista médico;
- los procedimientos médicos que han sido realizados por el proveedor de asistencia médica;
- el estado de salud en el momento del alta;
- los medicamentos relevantes proporcionados, incluyendo la medicación después del alta para ser tomada por el turista médico;
- las instrucciones de seguimiento.

Sobre el procedimiento de alta, se deben cumplir los siguientes requisitos:

- a) se debe registrar una copia del informe de alta como parte de la historia clínica y otra copia debe ser entregada al turista médico; el registro dado no puede ser modificado más tarde y debe ser firmado por el médico encargado del turista médico;
- b) se deben considerar los permisos de salida temporales, cuando sea necesario, así como las recomendaciones a seguir durante estos permisos;
- c) se deben proporcionar al turista médico y a sus acompañantes las instrucciones específicas a seguir por el turista médico;
- d) el proveedor de asistencia médica debe considerar el país de origen (o país de regreso) del turista médico cuando prescribe los medicamentos, realiza el seguimiento del tratamiento o ambos, teniendo en consideración, por ejemplo, los medicamentos no accesibles y los medicamentos o tratamientos prohibidos;
- e) en el caso de que el turista médico sea transferido a otro proveedor de asistencia médica siguiendo la recomendación del proveedor de asistencia médica inicial para recibir posterior atención, se debe definir un sistema de cooperación y coordinación para garantizar el nivel del servicio; en el caso de transferir a otro proveedor de asistencia médica, el proveedor de asistencia médica inicial debe:
  - haber determinado primero que el proveedor de asistencia médica al que el turista médico va a ser transferido puede cumplir las necesidades de este turista médico;
  - establecer las condiciones del traslado, de acuerdo con el estado de salud del turista médico, así como el equipo necesario para el traslado;
  - informar al proveedor de asistencia médica dónde va a ser transferido el turista médico, sobre sus necesidades especiales y control médico requerido, medicamentos y otras informaciones relevantes que deban ser comunicadas;
  - identificar las responsabilidades en cada etapa del traslado y comunicarlas claramente a las diferentes partes involucradas;
  - proporcionar un informe de alta al proveedor de asistencia médica al que se va a transferir el turista médico;
  - asignar una persona cualificada para supervisar el estado médico del turista médico mientras se le traslada a otro proveedor de asistencia médica; esta persona debe tener también una copia del informe de alta;
  - considerar si el acompañante es necesario en caso de traslado dirigido por el proveedor de asistencia médica;
  - hacer un seguimiento del traslado, si procede;
- f) se deben considerar las situaciones en las que no es posible transferir al turista médico a otro proveedor de asistencia médica.

#### 6.5.6 El seguimiento del turista médico

El proveedor de asistencia médica debe definir el procedimiento de seguimiento, asistir al turista médico en el seguimiento de postratamiento y actuar en consecuencia.

### 6.6 Nutrición

La nutrición es una parte integral del servicio médico y un elemento muy importante en el tratamiento del turista médico. La oferta culinaria debe incluir opciones equilibradas y saludables, tales como opciones vegetarianas y sin sal.

Cuando se ofrecen servicios de restauración, los regímenes nutricionales deberían considerar:

- a) el estado de salud del turista médico: provisión de dietas específicas para turistas médicos que sufren enfermedades cardiovasculares, enfermedades gastrointestinales, diabetes o alergias;

- b) dietas personalizadas: la preparación de regímenes nutricionales personales considerando los hábitos alimenticios y preferencias del turista médico.

## 6.7 Seguridad y protección

### 6.7.1 General

El proveedor de asistencia médica debe evaluar los riesgos y las medidas de protección que deben ser tomadas para asegurar el máximo nivel de seguridad para el turista médico y el personal.

Estas medidas deben, al menos, incluir:

- a) la designación de un órgano encargado de la salud, la seguridad y la protección;
- b) la prevención y reducción de riesgos clínicos;
- c) la prevención y reducción de riesgos generales y accidentes;
- d) disposiciones de alimentos e higiene;
- e) medidas de primeros auxilios, de prevención de incendios y de emergencias;
- f) formación del personal.

El proveedor de asistencia médica debe diseñar, organizar, controlar y supervisar las medidas preventivas y de protección definidas tras la evaluación de riesgos.

El proveedor de asistencia médica debe conservar un archivo especial de salud y seguridad que incluya al menos:

- la evaluación de riesgos documentada y las correspondientes medidas de protección;
- las disposiciones del sistema de salud y prevención (procedimientos e instrucciones);
- los procedimientos de respuesta y evacuación ante emergencias, considerando al turista médico con necesidades especiales;
- las inspecciones rutinarias de salud y protección;
- los registros de investigación de accidentes;
- los acuerdos para el manejo de sustancias peligrosas, incluyendo las correspondientes fichas técnicas de protección;
- los registros de formación del personal, incluyendo los simulacros.

### 6.7.2 Seguridad alimentaria

El proveedor de asistencia médica debe definir las medidas necesarias para garantizar la seguridad alimentaria para sus turistas médicos. Estas medidas deben cubrir, como mínimo, el control de suministros, la trazabilidad de los alimentos, el control de su conservación y la cualificación del personal que maneja alimentos. El proveedor de asistencia médica debe ajustarse al análisis de peligros y puntos de control críticos (HACCP por sus siglas en inglés) o las buenas prácticas de fabricación (BPF) para el suministro de alimentos.

### 6.7.3 Control de plagas y desinfección

Se debe definir un programa para exterminación de roedores, desinfección y control de plagas, teniendo en cuenta la ubicación y condiciones específicas de las instalaciones. Para la aplicación de productos ya sea por su propio personal o por personal externo, el proveedor de asistencia médica debe tener una copia de la autorización y registro sanitario de los productos que van a ser utilizados.

Al mismo tiempo, el proveedor de asistencia médica debe considerar las acciones necesarias para controlar y prevenir la contaminación en instalaciones susceptibles como torres de refrigeración, intercambiadores de calor, depósitos, duchas, grifos de agua caliente, piscinas climatizadas, fuentes ornamentales, sistema de aspersión, sistemas de protección contra incendios e instalaciones de agua fría en general.

#### 6.7.4 Medidas de seguridad y propiedades del turista médico

El proveedor de asistencia médica debe definir las medidas para garantizar la seguridad del turista médico y del personal en sus instalaciones. Esto incluye los bienes pertenecientes al turista médico, al personal o al propio proveedor de asistencia médica.

Las instalaciones deberían disponer de medidas de seguimiento y control en el lugar, tales como vigilantes de seguridad, videocámaras, control de las llaves del aparcamiento y especial atención durante la carga y descarga del equipaje.

Con relación a la seguridad dentro de las instalaciones del proveedor de asistencia médica:

- a) todo el personal debe estar identificado;
- b) el acceso a las instalaciones y pabellones médicos (cuando sea pertinente) debe estar controlado día y noche;
- c) las habitaciones deben estar provistas de los dispositivos necesarios para garantizar la privacidad y seguridad.

#### 6.7.5 Evaluación y protección del riesgo de incendio

El proveedor de asistencia médica debe definir las medidas necesarias para asegurar la protección contra incendios según los resultados de la evaluación de riesgo.

Las salidas de emergencia deberán estar debidamente señalizadas, permanentemente libres de obstáculos y de fácil apertura desde el interior sin ningún tipo de cerradura, como cadenas o candados.

#### 6.7.6 Plan de emergencia y evacuación

El proveedor de asistencia médica debe establecer, implementar y encargarse del mantenimiento de un plan de emergencia que defina:

- la respuesta a las situaciones de emergencia, incluyendo la prestación de primeros auxilios;
- la formación necesaria para el plan de respuesta;
- el ensayo y ejercicio periódicos de la capacidad del plan de respuesta;
- la comunicación del plan a todo el personal, incluyendo sus deberes y responsabilidades relacionadas con su ejecución;
- la comunicación a los turistas médicos, visitantes y a terceros;
- la comunicación con los servicios pertinentes de respuesta de emergencia y otras autoridades del gobierno o locales cuando sea necesario.

Se debe realizar un simulacro de emergencia periódicamente y se deben documentar los resultados.

El proveedor de asistencia médica debe informar al turista médico y sus acompañantes, si fuera necesario, de cómo actuar en caso de emergencia y evacuación.

### 6.8 Limpieza, desinfección, esterilización y mantenimiento

#### 6.8.1 Limpieza, desinfección y esterilización

El proveedor de asistencia médica debe designar una persona responsable para garantizar la limpieza, desinfección y esterilización.

Se debe definir, documentar y poner en marcha un plan de limpieza y asepsia basado en la evaluación de riesgo clínico. El proveedor de asistencia médica debe asegurar un elevado nivel de limpieza, teniendo en cuenta la prestación de asistencia médica, las necesidades y las rutinas de limpieza. Todas las instalaciones del proveedor de asistencia médica (por ejemplo, áreas comunes, habitaciones) deben limpiarse y desinfectarse adecuadamente. El proveedor de asistencia médica debe realizar controles bacteriológicos y microbiológicos del medio ambiente para corroborar la eficacia de los productos de limpieza y desinfección.

### 6.8.2 Mantenimiento

El proveedor de asistencia médica debe designar una persona responsable para el mantenimiento.

Todas las instalaciones del proveedor de asistencia médica (áreas comunes y aquellas para tratamientos individuales) deben mantenerse adecuadamente. Se deben llevar a cabo las actividades de mantenimiento sin molestar al turista médico.

Para adopción idéntica

## **Anexo A**

### **(informativo)**

## **Derechos y deberes del turista médico**

### **A.1 Derechos del turista médico**

#### **A.1.1 General**

Los derechos generales del turista médico son los siguientes:

- el derecho a la dignidad humana, respeto del libre albedrío y privacidad, que guiará cualquier actividad encaminada a obtener, utilizar, archivar, custodiar y remitir información y documentos públicos;
- el derecho al respecto de la privacidad, personalidad y dignidad humana, y el derecho a recibir servicios médicos libres de cualquier tipo de discriminación;
- el derecho a ser adecuadamente informado, en términos comprensibles, acerca de los factores de riesgo, situaciones y causas con relación a la salud pública e individual.

#### **A.1.2 Privacidad**

El turista médico tiene el derecho a la confidencialidad de cualquier información relacionada con el procedimiento y la estancia o el tratamiento en la institución, de igual manera que en las instituciones de salud públicas.

#### **A.1.3 Información**

El turista médico tiene los siguientes derechos de información:

- el derecho a una continua y completa información en términos comprensibles sobre el procedimiento médico, incluyendo el diagnóstico, el pronóstico y las opciones de tratamiento;
- el derecho a ser informado sobre la posibilidad de usar procedimientos terapéuticos y de diagnóstico proporcionados al paciente para programas educativos de investigación, que bajo ninguna circunstancia conllevan riesgos adicionales conocidos para la salud; en todo caso, una información previa y autorización escrita son necesarias, así como un acuerdo del médico responsable y de la dirección del centro de salud;
- el derecho a recibir la información requerida por el turista médico con las necesidades especiales en cuanto a aspectos tales como la accesibilidad y la nutrición.

Las personas autorizadas por el paciente también tienen el derecho de ser informadas en los mismos términos que el paciente.

#### **A.1.4 Autonomía**

El turista médico tiene los siguientes derechos de autonomía:

- cualquier acción respecto a la salud del paciente requiere su libre y voluntario consentimiento, tras ser perfectamente informado sobre el cuidado que recibe y tras haber sido consciente de las diferentes opciones que están disponibles en su caso;
- el derecho a obtener los certificados respecto a su estado de salud;
- el derecho a acceder a todos los documentos de los registros médicos y obtener una copia de la información que estos contienen, sin detrimento de los derechos de confidencialidad de terceros;

- el derecho a expresar su voluntad por adelantado, para que se cumpla cuando se llegue a una situación en la que no es capaz de expresar su voluntad personalmente, acerca de su asistencia médica y tratamiento o, en caso de muerte, acerca del uso final del cuerpo y órganos.

## A.2 Obligaciones del turista médico

El proveedor de asistencia médica puede pedir al turista médico:

- cumplir con los requisitos sanitarios que se aplican a toda la población, así como los requisitos específicos determinados por los servicios de salud;
- utilizar las instalaciones con el debido respeto a la habitabilidad, higiene y seguridad;
- garantizar un uso adecuado de los recursos ofrecidos por el proveedor de asistencia médica, principalmente en lo que respecta al uso de los servicios, la baja laboral o la incapacidad permanente, y los beneficios terapéuticos y sociales;
- mostrar el debido respeto a las reglas establecidas por el centro y al personal que proporciona los servicios;
- firmar, en caso de acciones y tratamientos anteriores al servicio médico, el documento pertinente que exprese claramente que el paciente ha sido adecuadamente informado y que él o ella rechazan el procedimiento médico recomendado;
- informarles lo más rápido posible sobre no hacer uso de un servicio programado;
- cooperar con las autoridades sanitarias en la prevención de enfermedades;
- proporcionar informaciones sobre su salud o estado físico de una manera justa y verdadera, y ayudar a obtener dichas informaciones, principalmente cuando son necesarias basándose en el interés público o la asistencia sanitaria;
- informarles sobre cualquier anomalía que ella o él perciba en la estructura, la organización y el funcionamiento de las instalaciones y los servicios de asistencia médica.

## **Anexo B**

### **(normativo)**

# **Requisitos mínimos de competencia y recomendaciones para los facilitadores**

Los facilitadores son responsables de asistir al paciente en la búsqueda y realización de procedimientos médicos de calidad. Ellos ayudan a los turistas médicos a navegar a través de una serie de sistemas reguladores, de proveedores de asistencia médica y de establecimientos de alojamiento para buscar un cuidado apropiado. Los facilitadores juegan un papel importante en la práctica del turismo médico. Así mismo, la calidad del facilitador puede tener un impacto en la salud del turista médico. Los requisitos y recomendaciones mínimos de competencia para los facilitadores son los siguientes:

- a) Conocimiento del mercado turístico
  - Los facilitadores deben ser competentes y estar completamente familiarizados con las leyes de licencias y regularizaciones locales.
  - Los facilitadores deben tener la competencia de desarrollar paquetes de turismo médico servicios individuales o ambos, teniendo en cuenta los requisitos legales mínimos (cuando proceda).
  - Los facilitadores deben tener el conocimiento necesario de las reglas y condiciones para la realización de transacciones internacionales (por ejemplo, pagos, transferencias), si procede.
- b) Conocimiento de las motivaciones del viaje médico
  - Los facilitadores deberían entender la cadena básica de valor del turismo médico, las principales partes interesadas y las cuestiones fundamentales que motivan al turista médico a buscar una intervención médica fuera de su país de residencia habitual.
  - Los facilitadores deberían entender las necesidades y expectativas del turista médico y sus acompañantes.
- c) Mínimo conocimiento médico
  - Los facilitadores deberían conocer sus límites con respecto a la prestación de asesoramiento relativo a tratamientos o resultados.
  - Los facilitadores deben abstenerse de dar consejo médico en modo alguno.
- d) Conocimiento de cómo gestionar posibles conflictos de intereses.
  - Los facilitadores deben garantizar la transparencia en sus transacciones con el turista médico.
- e) Conocimiento del destino del turista médico
  - Los facilitadores deberían tener un adecuado conocimiento del destino del turismo médico que están proponiendo.
  - Los facilitadores deberían tener en cuenta las peculiaridades culturales y lingüísticas del destino médico anfitrión.
  - Los facilitadores deberían tener en cuenta las protecciones legales, así como los documentos de responsabilidad médica aplicable.
- f) Atención al cliente
  - Los facilitadores deberían poseer habilidades de atención al cliente practicadas durante todos los momentos de contacto desde el contacto inicial hasta el seguimiento médico.

g) Marketing ético

- Los facilitadores deben proporcionar al turista médico información objetiva, fiable y actualizada.
- Los facilitadores deberían garantizar que sus páginas web son correctamente gestionadas y actualizadas periódicamente.

Para adopción idéntica

## Bibliografía

- [1] ISO 9001, *Quality management systems — Requirements*
- [2] ISO 10002, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for complaints handling in organizations*
- [3] ISO 10004, *Quality management — Customer satisfaction — Guidelines for monitoring and measuring*
- [4] ISO 13485, *Medical devices — Quality management systems — Requirements for regulatory purposes*
- [5] ISO 21542, *Building construction — Accessibility and usability of the built environment*
- [6] ISO 21902,<sup>2)</sup> *Tourism and related services — Accessible tourism for all — Requirements and recommendations*
- [7] ISO 22870, *Point-of-care testing (POCT) — Requirements for quality and competence*
- [8] ISO 22886, *Healthcare organization management — Vocabulary*
- [9] ISO 31000, *Risk management — Guidelines*

---

2) Bajo preparación. Etapa en el momento de la publicación: ISO/DIS 21902:2020.

Para adopción idéntica

---

---

**ICS 03.080.30; 03.200.01**