

UNIVERSIDAD POLITECNICA DE VALENCIA

ESCUELA POLITECNICA SUPERIOR DE GANDIA

Grado en Gestión Turística



UNIVERSIDAD
POLITECNICA
DE VALENCIA



ESCUELA POLITECNICA
SUPERIOR DE GANDIA

“Estudio para la implantación de información de carácter sanitario y necesidades especiales en portales web turísticos”

TRABAJO FINAL DE GRADO

Autor/a:

Tania Roselló García

Tutor/a:

Alberto Palomares Chust

M^a Dolores Teruel Serrano

GANDIA, 2016

RESUMEN

Actualmente el turismo sanitario está en pleno crecimiento en todo el mundo, por lo que cada vez son más las personas que requieren servicios o atención sanitaria cuando viajan. Lo que resulta dificultoso, es encontrar la información oportuna que facilite la movilidad a esas personas que requieren tratamientos asistenciales o tienen ciertas limitaciones físicas para poder viajar.

Este estudio pretende conseguir un método para que las entidades públicas de promoción turística proporcionen herramientas tecnológicas que faciliten información sobre accesibilidad, búsqueda de centros de atención sanitaria y datos que pueden resultar de útiles sobre otros servicios que se prestan en los centros asistenciales, como información para las personas con dietas especiales en los centros de restauración.

Con la implementación de este estudio se podría centralizar la información en un solo punto para la libre consulta de cualquier turista que requiera una atención especial en el destino a visitar.

Palabras clave: Salud, enfermedad, atención sanitaria, portales web turísticos.

ABSTRACT

Currently, health tourism is growing worldwide; there are a growing number of people who require health care services when traveling. And it is difficult to find appropriate information in order to facilitate mobility to those people that require assistance treatments or have certain physical restrictions when it comes to travel.

This study attempts to provide a new method for public tourism entities to provide technological tools giving accessibility information, finding health care centers and data that can be useful for other services provided in health centers, as information for people with special diets in restaurants.

With this study, it could centralize all information on a single point for free consultation of any tourist who needs special attention at destination to visit.

Keywords: Health, disease, healthcare, tourism websites.

Índice

1. Introducción	4
1.1 Justificación	7
1.2 Objetivos.....	7
1.3 Metodología	8
1.4 Problemas.....	9
2. Necesidades de información sanitaria.....	9
2.1 Problemas médicos y necesidades especiales.....	12
2.1.1 Enfermedades crónicas.....	12
2.1.2 Intolerancias alimentarias.....	15
2.1.3 Enfermedades Alérgicas	18
2.1.4 Embarazo	20
2.2 Recomendaciones y riesgos relacionados con el viaje	20
2.2.1 Recomendaciones antes del viaje	20
2.2.2 Riesgos durante el viaje	22
2.2.3 Problemas después del viaje	24
2.3 Accesibilidad	25
3. Las Tecnologías de información sanitaria (mHealth)	27
3.2 Principales Apps de salud en el mercado internacional.....	28
3.3 Aplicaciones de información sanitaria relacionadas con los viajes	30
4. Análisis de información de carácter sanitario y necesidades especiales en los portales web turísticos de Valencia, Madrid y Barcelona.....	35
5. Conclusiones.....	41
6. Propuestas de mejora	41
7. Tablas y figuras	42
8. Bibliografía.....	43

1. Introducción

Actualmente el sector turístico es uno de los sectores económicos que crece con mayor rapidez. El turismo en 2015 ha sido el principal sector generador de renta y empleo en España. Durante el 2015 visitaron España un total de 68,1 millones de turistas, lo que supuso un incremento de 4,9% respecto al año anterior (INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA, 2016), lo que nos indica la enorme repercusión que tiene este sector en la economía de España.

En cuanto al turismo de salud, cabe destacar que es un sector en constante crecimiento, la salud y el bienestar son servicios cada vez más demandados por personas alrededor de todo el mundo. Cada vez es mayor el número de turistas que buscan tratamientos médicos, de fertilidad, de reproducción asistida, operaciones de cirugía estética, entre otros, en lugares distintos a su residencia habitual.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “el Turismo de Salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades”. Es un proceso en el que una persona viaja para recibir servicios médicos en un país diferente al que reside, en búsqueda de servicios de salud, servicios destinados a la recuperación, mantenimiento y promoción de la salud.

En España la sanidad es reconocida a nivel mundial por la gran preparación de sus profesionales y su alta calidad. Debido a que la ofrece a precios competitivos y con una total seguridad jurídica para los pacientes. España es el tercer país con mayor esperanza de vida, también es un referente mundial en donación de órganos y trasplantes (Spaincares, 2016).

Según un estudio realizado por SpainCares¹ El turismo de salud se convierte en “Marca España”, y ya genera 500 millones de euros a lo largo del 2015, y que crece a un ritmo de 20% anual tanto en facturación como en volumen de pacientes. Alrededor de 100.000 pacientes extranjeros visitan España cada año, sobre todo árabes y rusos.

¹ Spaincares es una lianza estratégica de los sectores del turismo y la salud en España. Es la marca bajo la que se engloban varias organizaciones dedicadas a promocionar el turismo sanitario en España.

Para el año 2020 se busca doblar la facturación para alcanzar los 1.000 millones de euros, en solo cinco años. Un proyecto público-privado al que la Secretaría de Estado de Turismo otorgará con 2,7 millones de euros para los próximos dos años, para así poder potenciar la marca SpainCares.

Según el estudio “El turismo de salud en España”, realizado por la secretaria de Estado de Turismo, existen distintas tipologías unidas al turismo de salud. En el que encontramos dos subsectores de turismo de salud, uno de ellos va orientado a la parte curativa, mientras el otro se orienta a la parte de prevención. El turismo de curación abarca la parte de medicina, como servicios médicos concretos, en cambio el turismo de prevención se relaciona con el bienestar, es decir, los servicios wellness.

Según la Organización de Cooperación al Desarrollo (OCDE)², “Turismo médico es el término que se utiliza para describir la práctica de viajar a un destino diferente al lugar de residencia para obtener tratamiento médico, a la vez que se visita el destino y se realizan actividades más propias de un turista al uso”.

La demanda de productos y servicios relacionados con el bienestar está aumentando extensamente. Cada vez son más los establecimientos que abren sus puertas, ya sean balnearios o estaciones termales, centros de talasoterapia o SPA, y muchos otros se están adaptando a la oferta de “wellness” como elemento diferenciador ante la competencia.

Los Reglamentos (CEE) 1408/71 y 574/72 regulan el derecho de las personas aseguradas en uno de los Estados miembros de la UE a recibir asistencia sanitaria en cualquier otro país que pertenece a la UE, para los gastos sanitarios ocasionados de recibir asistencia sanitaria, la normativa comunitaria predice un sistema de reembolso entre instituciones de la Seguridad Social.

Desde unos años atrás el turismo sanitario estaba asociado a un gran número de extranjeros que viajaban a España para acceder a la sanidad pública española, donde el único requisito para acceder era el empadronamiento, a cambio recibían tratamiento totalmente gratuito. Como consecuencia había una excesiva falta de control en el

² Definición de Turismo Médico Según la Organización de Cooperación al Desarrollo (OCDE) en su estudio Medical Tourism: Treatments, Markets and Health System Implications: A scoping review).

origen de los pacientes y facturas que nunca se emitieron a sus países de origen. Debido a todos esos problemas, en 2012 se aprobó una reforma sanitaria donde se imponían más condiciones para poder acceder a la atención médica y hospitalaria en España.

Según el Reglamento (UE) nº 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor y por el que se modifican los Reglamentos (CE) nº 1924/2006 y (CE) nº 1925/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, y por el que se derogan la Directiva 87/250/CEE de la Comisión, la Directiva 90/496/CEE del Consejo, la Directiva 1999/10/CE de la Comisión, la Directiva 2000/13/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, las Directivas 2002/67/CE, y 2008/5/CE de la Comisión, y el Reglamento (CE) nº 608/2004 de la Comisión, establecido para las personas que padecen o puedan padecer algún tipo de alérgeno por ingestión, se ha tomado una medida en la que las Industrias Alimentarias tienen la responsabilidad de tener implantado un sistema de gestión de la inocuidad de los alimentos para cumplir con los requisitos legales. Debido a que, es la única medida preventiva que existe para personas alérgicas y/o intolerantes, estas personas solo pueden optar a retirar de su dieta los alimentos o ingredientes de los mismos a los que son alérgicas y/o intolerantes. Con esta medida pretenden minimizar el riesgo para los consumidores alérgicos, y disminuir la preocupación de los mismos con su propia salud, y ayudarles a tomar decisiones con la información adecuada sobre cada producto.

En cuanto a la población con algún tipo de alergia, el Centro Europeo de la Fundación para la Investigación de las Alergias (ECARF), estima que casi 14 millones de españoles padecen algún tipo de alergia, donde casi el 60% de todas las enfermedades alérgicas afectan al sistema respiratorio.

Para la planificación de los viajes, uno de los medios de información más utilizados es internet, según el informe anual que presenta FAMILITUR³, en 2012 el uso de internet ha aumentado en 29,3%, dos puntos más que el año anterior. De estos, un 99% lo

³ FAMILITUR es la operación estadística de la Subdirección General de Conocimientos y Estudios Turísticos que recoge datos relativos a los viajes que realizan los residentes de España.

utilizo para buscar información, el 74,8% para hacer una reserva, y un 45,6% para el pago del viaje.

1.1 Justificación

Después de todos los datos expuestos anteriormente, existe un alto porcentaje de personas que utilizan internet para planificar su viaje, y más concretamente para la búsqueda de información en lo referente a su viaje. Cada vez son más los viajeros que demandan servicios sanitarios y tratamientos médicos, y que cada día aparecen más personas con enfermedades alérgicas o intolerancias alimenticias. Por esta razón, la principal aportación de este trabajo de investigación consiste en mostrar el serio problema que tienen algunas personas cuando viajan, debido a que consideramos que los portales web turísticos contengan información de carácter sanitario y que faciliten información para las personas que necesitan tratamientos asistenciales o ciertas limitaciones a la hora de viajar.

1.2 Objetivos

Objetivo principal

El principal objetivo de este estudio es analizar la dificultad para viajar de personas con limitaciones físicas, auditivas, visuales y con atenciones especiales.

Objetivos secundarios

- Estudiar las medidas necesarias para dotar de información a los portales turísticos.
- Analizar el estado actual de servicios y tratamientos asistenciales del turismo de salud en España.
- Analizar los medios existentes relacionados con este estudio de investigación, para poder obtener una visión global del mercado actual.

1.3 Metodología

La metodología que se ha llevado a cabo durante este trabajo final de grado, ha sido una metodología cualitativa, para determinar las necesidades y valorar las dificultades que tienen ciertas personas con limitaciones físicas o que requieren tratamientos asistenciales para poder viajar.

Para el desarrollo de este trabajo de investigación, en primer lugar se ha realizado una exploración y recogida de documentación referente al tema estudiado, para ello se han consultado páginas web relacionadas con este sector, así como artículos en revistas y blogs oficiales, procedentes en su gran mayoría la Organización Mundial de la Salud y la Organización Mundial del Turismo.

También ha sido de vital importancia analizar las necesidades de información que tienen las personas antes de realizar su viaje, así como, las recomendaciones y riesgos que tienen estos individuos antes, durante y después de su viaje.

Por otra parte, se han analizado diferentes aplicaciones para dispositivos móviles que facilitan información de carácter sanitario y necesidades especiales para cualquier persona que así lo desee.

Por último se han analizado los portales web turísticos de las principales ciudades españolas, Madrid, Barcelona y Valencia para verificar o no, si proporcionan esa clase de información.

Una vez definidos los puntos clave de este trabajo, se ha seleccionado y organizado la información más relevante para realizar dicho estudio, y se ha procedido a la redacción de la memoria.

1.4 Problemas

Durante la realización del trabajo nos han surgido diferentes problemas:

- Entender algunos términos médicos es un problema que nos ha surgido durante la realización de este trabajo, no sólo entenderlos, sino explicarlos en este trabajo para que fueran entendibles por cualquier persona.
- Actualmente no existen muchos estudios en lo referente a facilitar información de carácter sanitario y necesidades especiales, lo que ha complicado enormemente la búsqueda y la recopilación de información para este trabajo.

2. Necesidades de información sanitaria

Según la OMS cada individuo manifiesta su enfermedad, lesión o desorden de manera única, no se puede aplicar de manera universal para cada ser humano, por lo cual no existe un único identificador social. A continuación se expone una serie de definiciones de las principales discapacidades, enfermedades y alérgenos obtenidas a partir de las fuentes consultadas de la Organización Mundial de la Salud.



Imagen 1 Clasificación de las discapacidades, enfermedades y alérgenos.
Fuente: Elaboración propia a través de la OMT

Discapacidad

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

Tipos de discapacidad

Discapacidad física: Presenta limitaciones en la realización de movimientos de manera parcial o general.

Discapacidad sensorial: Relacionada con la disminución de algunos de los sentidos. En la clasificación de la Organización Mundial de la Salud se incluye en este grupo a las personas con discapacidad visual, auditiva y del habla.

Discapacidad Cognitiva: Disminución de las funciones mentales superiores. Las cuales puede afectar a la movilidad, percepción, comprensión, lenguaje, así como a las habilidades afectivas.

Enfermedad

“La investigación de las enfermedades ha avanzado tanto que cada vez es más difícil encontrar a alguien que esté completamente sano”. (ALDOUS HUXLEY, 1954)

La enfermedad es una situación intrínseca que abarca cualquier tipo de trastorno o accidente, es la alteración del funcionamiento normal de nuestro cuerpo. Hay dos tipos de enfermedades: la enfermedad mental y la enfermedad del cuerpo.

Tipos de enfermedad

Enfermedad mental: Alteración emocional, cognitivo o comportamiento en el que pueden afectar a la percepción de la misma persona o de la realidad. Existen numerosas categorías de enfermedades y/o trastornos mentales, como la anorexia,

ludopatía, depresión, Alzheimer o la epilepsia, lo que puede perturbar la adaptación de una persona al entorno cultural y social en el que vive.

Enfermedad física: Alteración del estado de la salud provocado por diversos factores, como una lesión, una infección o un proceso generativo del organismo. Las personas que tienen una enfermedad precisan de cuidados médicos especiales y una atención para supervisar su estado de salud.

Alérgenos

Según la OMS, “la alergia es una reacción exagerada del organismo al tomar contacto con sustancias que provienen del exterior. Esas son conocidas como sustancias alérgenos, y pueden llegar a nuestro organismo por inhalación, inyección, ingestión o contacto cutáneo”.

Clasificación de los principales alérgenos

Alérgenos por inhalación: Aquellos que son transportados por el aire, principalmente pólenes y ácaros, y que dan lugar a enfermedades alérgicas como asma, conjuntivitis o rinitis.

Alérgenos por contacto: A través del contacto de la piel con alérgenos como el látex o determinados cosméticos, pudiendo llegar a causar tres clases de trastornos o enfermedades: dermatitis atópica, eccema de contacto o urticaria.

Alérgenos por inoculación: Los insectos también pueden causar alergia. El alérgeno, contenido en el veneno, lo inyecta el insecto a través de la piel y crean reacciones alérgicas agudas como la urticaria, asma bronquial, o anafilaxia.

Alérgenos por ingestión: Los alimentos pueden crear reacciones alérgicas, de igual forma, los medicamentos pueden originar reacciones tras su administración oral, inyectable o tópica, principalmente los antibióticos y los analgésicos.

2.1 Problemas médicos y necesidades especiales

Existen muchas personas que se enfrentan a dificultades especiales durante su viaje, personas que tienen problemas médicos específicos que deben cuidar minuciosamente.

Hay que tener en cuenta que existen más riesgos sanitarios asociados con los viajes para los bebés, niños pequeños, mujeres embarazadas, ancianos, discapacitados, inmunodeprimidos y para aquellas personas con problemas de salud previos, como son las enfermedades crónicas.

Según el Ministerio de Sanidad, servicios sociales e igualdad, cualquier viajero que padezca una enfermedad crónica siempre debe llevar la medicación necesaria para todo el tiempo que dure el viaje. El viajero deberá llevar información sobre su situación médica y tratamientos, además de detalles sobre la medicación y las dosis prescritas.

Las enfermedades crónicas son enfermedades de larga duración y por lo general de progresión lenta. Las enfermedades cardíacas, los infartos, el cáncer, las enfermedades respiratorias y la diabetes, son las principales causas de mortalidad en el mundo, siendo responsables del 63% de las muertes (OMS).

Las personas que padezcan algún tipo de enfermedad crónica, deberán pedir consejo médico antes de efectuar su viaje. Entre las enfermedades que incrementan los riesgos sanitarios durante el viaje se destacan las que se describen brevemente en el próximo apartado (obtenidas por la Organización Mundial de la Salud).

2.1.1 Enfermedades crónicas

Epilepsia

La epilepsia es una enfermedad del sistema nervioso, caracterizada por convulsiones violentas y pérdida del conocimiento. Un viajero con epilepsia debe tener precaución con la medicación, debido a que en muchos países esa clase de medicación está

sometida a controles especiales, por lo que se recomienda llevar un informe médico, donde conste el diagnóstico y el tratamiento a seguir.

Los expertos recomiendan que busquen asistencia médica adecuada en el destino, por lo que pueda suceder.

Insuficiencia renal

Un viajero con insuficiencia renal crónica que no necesita diálisis, pero que debe acudir a consulta médica con frecuencia, puede viajar siempre y cuando acuda anteriormente a su especialista.

Para poder viajar sin temores, es mejor que mantenga los mismos hábitos de vida saludables, respetando la fecha de la próxima consulta y tomando la medicación. Puede ser que durante todo el viaje no exista posibilidad de que necesite asistencia médica, pero tiene más posibilidades que cualquier otra persona.

Antes de realizar el viaje es recomendable que lleve consigo un informe médico que recoja los diagnósticos previos, los datos de los últimos análisis y el tratamiento actualizado.

En el caso de pacientes en Hemodiálisis, se debe gestionar la búsqueda de una unidad de diálisis cerca al destino, para poder seguir el tratamiento. La unidad de diálisis en el destino requerirá de un informe actualizado, datos analíticos y el tratamiento.

Trastornos mentales graves

Los viajeros con trastornos mentales graves, como por ejemplo una esquizofrenia mal controlada, pueden suponer un riesgo para sí mismos o para otras personas que viajen con ellos, por ese motivo siempre deben estar acompañados por un asistente que se responsabilice de ellos.

En el caso de realizar el trayecto en avión, es muy recomendable el uso de fármacos sedantes.

Enfermedad cardíaca

Las personas con angina de pecho, insuficiencia cardíaca o trastornos del ritmo cardíaco, no deberían viajar. Como tampoco aconsejan viajar a personas que han padecido un infarto en las 6 semanas anteriores.

Las personas con alguna enfermedad cardíaca que deseen viajar deberán llevar una copia de un electrocardiograma reciente, o una tarjeta o informe médico que lo documente. Debido a que a grandes altitudes, los síntomas de ciertas enfermedades de corazón y pulmón pueden empeorar debido a la menor cantidad de oxígeno disponible, las principales líneas aéreas pueden proporcionar comidas en bajo contenido de sodio y grasa.

Enfermedad Pulmonar

Los viajeros con quistes pulmonares, enfisema grave, una gran acumulación de líquido alrededor de los pulmones, colapso pulmonar reciente o cirugía reciente de tórax pueden presentar complicaciones debidas a los cambios de presión del avión, por ese motivo se recomienda que no vuelen sin la previa autorización de su médico.

Existen otras enfermedades pulmonares que necesitan oxígeno suplementario durante el vuelo, en ese caso, el médico lo determinara en función del oxígeno en sangre.

En cambio los viajes en autobús, tren, automóvil o barco no suponen ningún problema para las personas con enfermedades pulmonares.

Por último las personas que padecen asma, enfisema o bronquitis puede ser que sus síntomas empeoren en ciudades donde haya una importante contaminación en el aire, en ese caso, necesitaran tratamientos adicionales a sus inhaladores o fármacos.

Diabetes

Es altamente recomendable que las personas que padezcan diabetes lleven suplementos de glucosa en su equipaje de mano, como zumos, galletas y fruta para cuando los niveles de azúcar en sangre sean bajos.

En el caso de que durante su viaje se sufran cambios de horarios, las personas diabéticas que se inyectan insulina deberán consultar un médico para poder programar mejor la administración de la medicación.

También hay que tener en cuenta que las principales compañías aéreas suministran comida para diabéticos, si son informados con 24 horas de antelación.

2.1.2 Intolerancias alimentarias

Existe una parte de la población que no pueden comer determinados alimentos o componentes de estos, debido a que les puede provocar desde pequeñas erupciones hasta reacciones alérgicas graves. Las reacciones alérgicas más comunes o que se dan con mayor frecuencia son la leche de vaca, los huevos, la soja, el trigo, los crustáceos, las frutas, los cacahuetes y los frutos secos, como las nueces.

Igualmente, la intolerancia alimentaria tiene síntomas similares a los de una reacción alérgica. Las dos causas más comunes de las intolerancias alimentarias son la lactosa y el gluten.

Síntomas de las reacciones alérgicas a los alimentos
Respiratorios
Moqueo o congestión nasal
Estornudos
Asma (dificultad para respirar)
Tos
Sibilancia
Trastornos respiratorios
Cutáneos
Inflamación de labios, boca, lengua, cara y/o la garganta (angioedema)
Urticaria
Erupciones o enrojecimiento
Picazón (prurito)
Eczema
Gastrointestinales
Dolor abdominal
Diarrea
Náuseas
Vómitos
Cólicos
Hinchazón
Sistémicos
Shock anafiláctico (shock generalizado grave)

Imagen 2 Reacciones alérgicas a los alimentos.

Fuente: Consejo Europeo de Información sobre la Alimentación (EUFIC) <http://www.eufic.org/>

Intolerancia a la lactosa

La intolerancia a la lactosa se debe a una incapacidad del sistema digestivo para poder digerirla. Esta intolerancia es causada por la falta en la producción por parte del cuerpo de una enzima llamada lactasa, encargada de digerir dicho azúcar de la leche.

Un viajero con intolerancia a la lactosa debería poner algunos productos sin lactosa en su equipaje, para tenerlos siempre a mano.

Intolerancia al gluten o Enfermedad Celíaca

El gluten es una glucoproteína⁴ que se puede encontrar en el trigo, avena, cebada y centeno. El intestino delgado no es capaz de digerirlo, y como consecuencia produce una reacción inflamatoria en el intestino. Este tipo de intolerancia se mantiene durante toda la vida.

Un viajero con intolerancia al gluten es aconsejable que lleve consigo algo de comida sin gluten, también debe informar al personal indicado durante su estancia e informarte bien a qué tipo de restaurantes puede ir.

También es muy recomendable que las personas que vayan a viajar añadan a su botiquín de viaje un complemento nutricional rico en prebióticos⁵, para proteger su flora intestinal.

Intolerancia a la sacarosa

Las personas que son intolerantes al azúcar, se debe a la falta de un enzima denominado sacarosa. La falta de este enzima dificulta la digestión de la sacarosa, y provoca diarreas, flatulencias, dolores abdominales, entre otros.

Al no existir cura para esta intolerancia, hay que tener mucho cuidado a la hora de viajar con intolerancia a la sacarosa, principalmente en la dieta, porque existen una gran cantidad de productos alimenticios, bebidas, frutas e incluso medicamentos contienen sacarosa.

Intolerancia a la fructosa

La fructosa es el azúcar presente en las frutas, en ciertos vegetales y en la miel, debido a que su intestino es incapaz de digerir este tipo de azúcar.

⁴ La glucoproteína es una Proteína formada por aminoácidos y un grupo prostético constituido por glúcidos. Las glucoproteínas son frecuentes en las membranas celulares en forma de hormonas y anticuerpos.

⁵ Los prebióticos son una fibra dietética que al llegar al intestino sirve de alimento para las bacterias benéficas.

Una persona que viaja con intolerancia a la fructosa debe de tener siempre la precaución de leer los ingredientes de los alimentos que compre, y vigilar el estreñimiento ya que suele ser habitual por comer poca fruta y verduras, así como avisar al personal indicado sobre el tipo de dieta que tiene.

2.1.3 Enfermedades Alérgicas

Según datos de la OMS, alrededor del 25% de los españoles sufre algún tipo de trastorno alérgico al año.

Una alergia es reacción del sistema inmunológico (de defensas) frente a alguna sustancia que normalmente no afecta a la mayoría de las personas (alérgenos). Los factores que la originan son varios, pero entre los más comunes se encuentran: polen, ácaros de polvo, esporas de moho, pelo de animales, alimentos, picadura de insectos y medicamentos (CECILIA JIMÉNEZ, 2016).

Por todos esos motivos es muy importante que pongas en el equipaje la cantidad de medicamentos que va a necesitar durante su viaje, donde permanezcan siempre a su alcance. También es recomendable llevar una pulsera o placa donde describa el tipo de alergia que padece y el número telefónico de tu médico.

A continuación se describen brevemente las alergias más habituales y los causantes de las mismas, según la OMS:

Polen

La Polinosis está causada por una reacción alérgica frente a los pólenes presentes en la atmosfera y que penetran en el organismo a través de las mucosas y pueden producir asma y rinitis. Esta reacción alérgica afecta a los ojos, nariz, pulmones, y normalmente se presenta durante las estaciones de primavera y verano.

Hay que ser cuidadoso cuando se padece alergia al polen y se quiere viajar, debido a que estos alérgicos pueden exponerse a pólenes que desconocen en el país de destino.

Ácaros

Los ácaros son insectos diminutos que viven en el polvo, y algunas personas son alérgicas a ellos. Los desechos de los ácaros del polvo causan síntomas de alergia a las personas que son alérgicas a estos insectos.

Los síntomas para los alérgicos a los ácaros pueden ser estornudos, congestión nasal, picazón de la garganta o los oídos, urticaria, inflamación de los párpados y falta de respiración.

Los ácaros no pueden ser vistos a simple vista, pero se pueden encontrar en colchones, alfombras, cortinas, entre otros.

Pelo de animales

Existen ciertas proteínas de los animales que se pueden encontrar en la saliva, en la caspa o en la orina de un animal, y pueden ser alérgicas para una persona. Estas sustancias al tomar contacto con nuestro organismo crean una reacción alérgica que afecta al sistema inmunitario.

Los síntomas más frecuentes son estornudos, bloqueo nasal, enrojecimiento, comezón ocular, sin embargo también pueden crear asma, urticaria o dermatitis.

Moho

Esta alergia proviene de las esporas de moho que flotan en el aire, tanto en interiores como en exteriores. Estas esporas de moho se localizan en lugares húmedos como tierra, plantas, sótanos, baños, entre otros.

La alergia al moho puede provocar síntomas alérgicos, tóxicos o incluso infecciones como tos, irritación de garganta, dolores de cabeza, dificultad al respirar, caída del cabello, incluso erupción cutánea.

2.1.4 Embarazo

Las embarazadas que estén en su última etapa de embarazo, las que tienen riesgo de aborto, parto prematuro o desprendimiento de placenta deben evitar volar o viajar grandes distancias.

Las embarazadas deben evitar ponerse las vacunas que contienen virus atenuados pero no muertos, como la fiebre amarilla, el sarampión, paperas y rubéola.

En el caso que deseen viajar a países de regiones del mundo donde la malaria es frecuente, deberán tomar fármacos profilácticos, cuyos efectos no son conocidos a día de hoy. También tienen alto riesgo a contraer la hepatitis E, frecuente en Asia, Oriente Medio, norte de África y México. Hay que tener especial cuidado, debido a que esta hepatitis puede provocar aborto espontáneo o muerte.

2.2 Recomendaciones y riesgos relacionados con el viaje

Actualmente viajar se ha convertido en una práctica habitual para la mayoría de personas, en donde los viajeros se exponen a una gran variedad de riesgos para la salud ya sea dentro del mismo país o fuera de éste. Por ese motivo, debemos ser prudentes antes de realizar un viaje, y tomar ciertas precauciones que nos ayuden a minimizar riesgos para la salud antes, durante y después del viaje.

2.2.1 Recomendaciones antes del viaje

Antes de realizar cualquier viaje es muy recomendable efectuar una serie de preparativos previos al mismo, que nos pueden ayudar a proteger nuestra salud y minimizar el riesgo de adquirir enfermedades o cualquier otro problema de salud.

Consulta médica

Es recomendable que el viajero visite a su médico antes de realizar el viaje, para poder realizarse un estudio médico, normalmente entre 4 y 6 semanas antes de emprender el viaje.

Este estudio incluye la evaluación de los riesgos sanitarios asociados al viaje, recomendaciones, vacunaciones y otro tipo de medicación, en una evaluación individual para cada viajero, en donde se tiene en cuenta la probabilidad de contraer algún tipo de enfermedad y los posibles efectos sobre el viajero.

Botiquín de viaje

Es muy importante que cuando vayas a realizar viaje a una zona en la que puede que no tengas fácil acceso a medicamentos, incluso para las personas que se encuentren en buen estado, llevar un botiquín bien equipado.

Los botiquines de viaje contienen artículos de primeros auxilios, y son útiles para prevenir lesiones y enfermedades menores.

Seguro de viaje

En cuanto a los seguros médicos, en muchos casos es importante tener un seguro médico incluso cuando se viaja dentro del mismo país, algunas compañías de seguros médicos tienen una cobertura limitada, por eso es importante que los viajeros conozcan las limitaciones de sus pólizas.

Además, En muchos países es obligatorio tener un seguro médico que cubra la asistencia por enfermedad o accidentes, quedando restringida la entrada a aquellos que no lo posean.

La IAMAT (*International Association for Medical Assistance to Travellers*) es una organización internacional sin ánimo de lucro que dispone de una lista de médicos que hablan inglés en ciudades de todo el mundo. Además, los consulados de cada país pueden ayudar a los viajeros a identificar y acceder a servicios de urgencia.

Vacunas

Aparte de llevar un buen botiquín, antes de nuestro viaje es conveniente visitar un Centro de Sanidad Exterior para que te informen sobre las vacunas que necesitas para tu viaje, y que te sellen tu cartilla de vacunación internacional. Debido a que es importante vacunarse para viajar a la mayor parte de los países en desarrollo, y obligatorio para entrar en algunos de ellos.

Viajar con enfermedades

Las personas que sufren algún tipo de enfermedad, antes de iniciar su viaje deberán acudir a su médico de cabecera para asegurarse si su situación es estable o necesitan cambios en la medicación.

Antes de iniciar su viaje conviene que pidan a su médico que redacte una carta con la información médica detallada sobre los medicamentos, tratamientos y posibles resultados. También existen unas pulseras o collares que indican si el viajero tiene alguna enfermedad o es alérgico algún tipo de medicamento.

Es muy recomendable que lleve todos los medicamentos con su caja original, debido a que en caso de urgencia puedan revisarse los mismos y las instrucciones de uso.

A causa de que las jeringas y grandes cantidades de fármacos pueden levantar las sospechas ante de los agentes de seguridad o de aduanas, es recomendable que el viajero lleve consigo un informe escrito por su médico explicando la necesidad de su administración.

2.2.2 Riesgos durante el viaje

Es muy importante prevenir los problemas tras llegar al destino, sobre todo si vamos al extranjero. En donde se puede contraer algún tipo de infección, o enfermedad cardíaca, que es la causa de muerte más frecuente entre los viajeros. Según el estudio *Viajes y salud* realizado por la compañía Manual MSD (2008), pueden surgir una serie de problemas tras llegar a nuestro destino:

Lesiones y muerte

“Las lesiones o traumatismos causados por accidentes de tráfico son la causa más frecuente de muerte en los viajeros jóvenes y de mediana edad. Otra de las causas más comunes de muerte durante el transcurso de un viaje es el ahogamiento”.
(CHRISTOPHER SANFORD, 2008)

Diarrea del viajero

La diarrea del viajero es la enfermedad más común cuando se viaja al extranjero, y se puede prevenir tomando ciertos antibióticos, sin embargo muchos médicos no recomiendan tomar antibióticos debido a que pueden causar efectos secundarios.

Malaria

La malaria es una enfermedad parasitaria transmitida por la picadura de un mosquito, Los síntomas son fiebres altas, escalofríos y gripe. La malaria es una enfermedad grave que debe ser tratada urgentemente.

Para prevenir este tipo de picaduras se aconseja usar ropa larga, repelentes y dormir con mosquiteros tratados con insecticida.

Esquistosomiasis

La Esquistosomiasis es una enfermedad aguda y crónica causada por un parásito que transportan los caracoles de agua dulce, y que vive en aguas corrientes de África, Sudeste Asiático, China y la parte oriental de Sudamérica.

Puedes evadir la infección evitando nadar en agua dulce y calentando el agua si es necesario para el baño. No hay vacuna pero existe un tratamiento que mata a los parásitos en uno o dos días.

Jet Lag

El jet lag es un trastorno que se manifiesta cuando viajamos atravesando varios meridianos porque nuestro ritmo circadiano necesita tiempo para adaptarse al nuevo horario y sufrimos diversas molestias.

Si nuestro viaje se realiza hacia el norte o el sur sin cambiar de región horaria no habrá de qué preocuparse, puesto que el jet lag aparecerá.

Hepatitis A

Existen varios tipos de hepatitis, pero la hepatitis A es la que la mayoría de viajeros deben tener en cuenta, debido a que se propaga a través del agua contaminada y alimentos crudos.

Según la Organización Mundial de la Salud existen 1,4 millones de casos de Hepatitis A cada año.

A la mayoría de viajeros se les aconseja ponerse una vacuna segura y efectiva contra el virus, antes de realizar el viaje. Debido a que una vez contraída la enfermedad no existe tratamiento que no sea la rehidratación y tratamiento de apoyo para las semanas o meses de recuperación.

Enfermedades de transmisión sexual (ETS)

Las enfermedades más comunes de transmisión sexual son el virus de la inmunodeficiencia humana (VIH), la gonorrea, la sífilis y la hepatitis B, todas estas enfermedades son frecuentes en los países en vías de desarrollo. Pudiéndose evitar con abstinencia o con el correcto uso de anticonceptivos.

2.2.3 Problemas después del viaje

Muchas veces requerimos atención médica a causa de enfermedades o problemas que se nos han presentado durante el viaje.

Enfermedades como la malaria, la Hepatitis A y B, las enfermedades de transmisión sexual, la diarrea del viajero, la meningitis, entre otras, son las enfermedades adquiridas con mayor frecuencia, y que requieren de atención médica una vez regresemos de nuestro viaje.

También existe la posibilidad que los problemas relacionados con el viaje aparezcan después del viaje, incluso algunos síntomas pueden aparecer semanas o meses después del viaje.

Existen listas en clínicas que se especializan en la asistencia de viajeros que enferman después de su viaje, listas que puedes encontrar a través de la Sociedad Internacional de Medicina del viajero⁶.

⁶ Sociedad Internacional de Medicina del viajero: www.istm.org.

2.3 Accesibilidad

El segmento de mercado que integran las personas que padecen algún tipo de discapacidad está cobrando cada vez mayor relevancia para el turismo. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) aproximadamente el 15% de la población mundial (mil millones de personas) vive con algún tipo de discapacidad, y está convencida de que la accesibilidad a todas las instalaciones, productos y servicios turísticos debería ser un componente esencial de cualquier política de turismo responsable y sostenible.

Cada vez son más las personas con discapacidades o necesidades especiales las que demandan un turismo accesible para todos. Todas esas personas con esa clase de dolencias deben tomar la precaución de consultar previamente la ubicación de los centros médicos, farmacias, hospitales, restaurantes que tengan menús especiales en caso de tener que seguir alguna dieta estricta o ser alérgico a ciertos alimentos en el lugar de destino.

“La accesibilidad es un elemento crucial de toda política de turismo responsable y sostenible. Es una cuestión de derechos humanos y es también una extraordinaria oportunidad de negocio. Por encima de todo, debemos darnos cuenta de que el Turismo Accesible no solo es bueno para las personas con discapacidad o con necesidades especiales, es bueno para todos.” (TALEB RIFAI, SECRETARIO GENERAL DE LA OMT).

La accesibilidad a todos los productos y servicios turísticos, como a todas las instalaciones debería ser un elemento primordial para cualquier política de turismo responsable y sostenible.

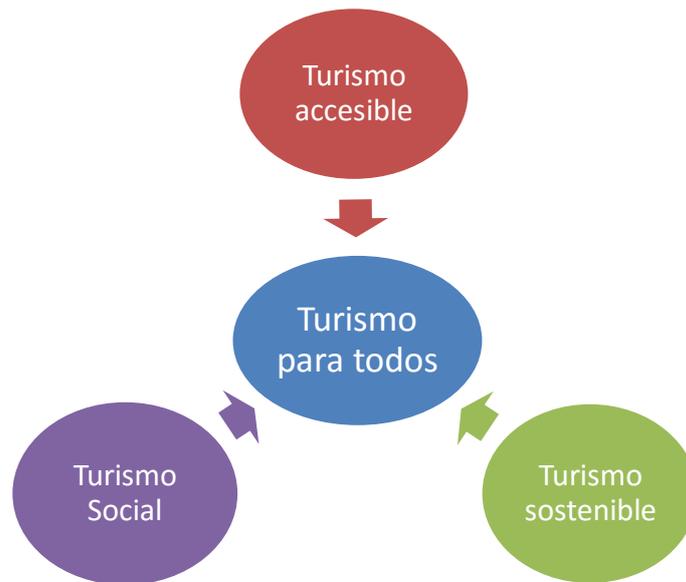


Imagen 3 Esquema de configuración del turismo para todos.
Fuente: Organización Mundial del Turismo, 2015.

En particular la accesibilidad web es hacer que las páginas web sean utilizadas por todas las personas, desarrollar páginas web que puedan ser utilizadas por personas que tienen algún tipo de discapacidad, incluyendo problemas visuales, auditivos, físicos, cognitivos, neurológicos y del habla.

Según la Introducción a la Accesibilidad Web de W3C “la accesibilidad Web significa que personas con algún tipo de discapacidad van a poder hacer uso de la Web. En concreto, al hablar de accesibilidad Web se está haciendo referencia a un diseño Web que va a permitir que estas personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web, aportando a su vez contenidos. La accesibilidad Web también beneficia a otras personas, incluyendo personas de edad avanzada que han visto mermadas sus habilidades a consecuencia de la edad”.

“El poder de la Web está en su universalidad. El acceso por cualquier persona, independientemente de la discapacidad que presente es un aspecto esencial”. (TIM BERNERS-LEE, DIRECTOR DEL W3C).

3. Las Tecnologías de información sanitaria (mHealth)

Actualmente las nuevas tecnologías de la información y comunicación, se abren camino en el mundo de la medicina, y lo hacen para cambiar el paradigma de la atención socio sanitaria en su compleción.

Los nuevos dispositivos móviles son una auténtica revolución tecnológica, especialmente cuando se habla de “smartphones”. A través de estos dispositivos móviles puedes acceder a internet con mucha facilidad, así como a cualquier tipo de información. El mundo de la salud ha querido unirse a esta revolución tecnológica, y rápidamente se ha acuñado el término *Mobile Health Global* (mHealth).

Según la OMS: “mHealth es la práctica de la medicina y la salud pública soportada por dispositivos móviles como teléfonos móviles, dispositivos de monitorización de pacientes, asistentes personales digitales y otros dispositivos inalámbricos.” Además concluye: “mHealth es un componente de eHealth”.

El termino eHealth se refiere al conjunto de herramientas tecnológicas de información y comunicación (TICs), que se emplean en materia de prevención, diagnóstico, tratamiento, seguimiento y gestión de la salud.

Se trata de usar dispositivos móviles para realizar acciones en relación con la salud, la sanidad y los servicios socio-sanitarios, que contengan diferentes productos y servicios para la salud, como aplicaciones móviles, la telemedicina, los dispositivos *wearables* (para la monitorización que se integran en ropa y accesorios), el *Big Data* (grandes cantidades de datos).

Según opina el Dr. Sergio Vaño (Presidente de AIES), que ha estudiado exhaustivamente el tema:

La eSalud supone una transformación radical de la sanidad y es necesaria una evaluación de la eficacia y la seguridad de los sistemas.

3.2 Principales Apps de salud en el mercado internacional



Imagen 4 Informe Apps de salud en España.

Fuente: <http://madrid.theappdate.com/presentamos-el-primer-informe-de-las-50-mejores-apps-de-salud-en-espanol/>

En el Informe “Las 50 mejores Apps de Salud en Español”, realizado por la empresa The APP Date⁷ y el observatorio Zeltia⁸, se recogen las 50 mejores App de salud existentes en el mercado en español, en este informe se evalúan diferentes aplicaciones relacionadas con productos y servicios de salud, sanitarios o/y socio-sanitarios. Con el objetivo de contribuir con la mejora de salud, y así generar unos referentes de calidad en un sector creciente como es el de las aplicaciones de salud.

⁷ The APP Discovery Platform, es la mayor plataforma de recomendación de apps en español.

⁸ Zeltia es un grupo de empresas químico-farmacéuticas y de biotecnología de origen español compuesto por las empresas biofarmacéuticas PharmaMar, Sylentis, Zelnova, Xylazel y Genomica.

Para la plataforma The App Date las 10 mejores Apps de salud en español está formado por:

30 años de VIH	Guía que ofrece información científica sobre la enfermedad y los avances médicos logrados. Ofrece información tanto para el público general como para médicos y estudiantes.
Contigo	Aplicación de ayuda para pacientes con cáncer de mama basada en la experiencia de 16 mujeres que han superado la enfermedad.
Doctoralia	Versión en formato App de este servicio que permite a los médicos promocionarse y gestionar sus citas médicas y a los pacientes localizar a los profesionales y valorar la atención recibida.
iDoctus	Aplicación profesional diseñada con la intención de facilitar la actividad del médico en su consulta. Incluye documentación científica, bases de datos de medicamentos y de ayuda al diagnóstico.
Social Diabetes	Herramienta diseñada para ayudar a los pacientes con diabetes tipo 1 y 2 a controlar su enfermedad. Permite calcular las dosis de hidratos y de insulina. Además los médicos pueden hacer monitorización remota.
Ablah	Diseñada para aprovechar las posibilidades de la pantalla interactiva de un teléfono para mejorar la comunicación en pacientes con autismo y dificultades en el habla.
Dermomap	Aplicación dirigida a profesionales con información e imágenes para ayudar al diagnóstico de las enfermedades de la piel.
Endomondo	Esta aplicación es todo un entrenador personal que ayuda a controlar su actividad a los amantes del <i>running</i> . Utiliza el GPS para controlar las rutas y pulsímetros para controlar la frecuencia cardíaca.
Sanitas Embarazo	Con toda la información sobre cada etapa del embarazo con modelos 3D interactivos y todo tipo de consejos útiles elaborados por especialistas
Universal Doctor Speaker	Esta App es un traductor de términos médicos. Útil si se tiene un problema en un viaje al extranjero.

Tabla 1 Las mejores 10 Apps de salud según la plataforma The App Date.

Fuente: <http://www.theappdate.es/static/media/uploads/2014/03/Informe-TAD-50-Mejores-Apps-de-Salud.pdf>

3.3 Aplicaciones de información sanitaria relacionadas con los viajes

En este apartado, y tras observar las mejores 50 Apps de salud existente en el mercado en español, según The APP Date, las Apps descritas a continuación tienen relación con el propio estudio de investigación, ya que ofrecen información de carácter sanitario o facilitan información sobre necesidades especiales, como alergias o intolerancias a ciertos alimentos.

DOCTORALIA

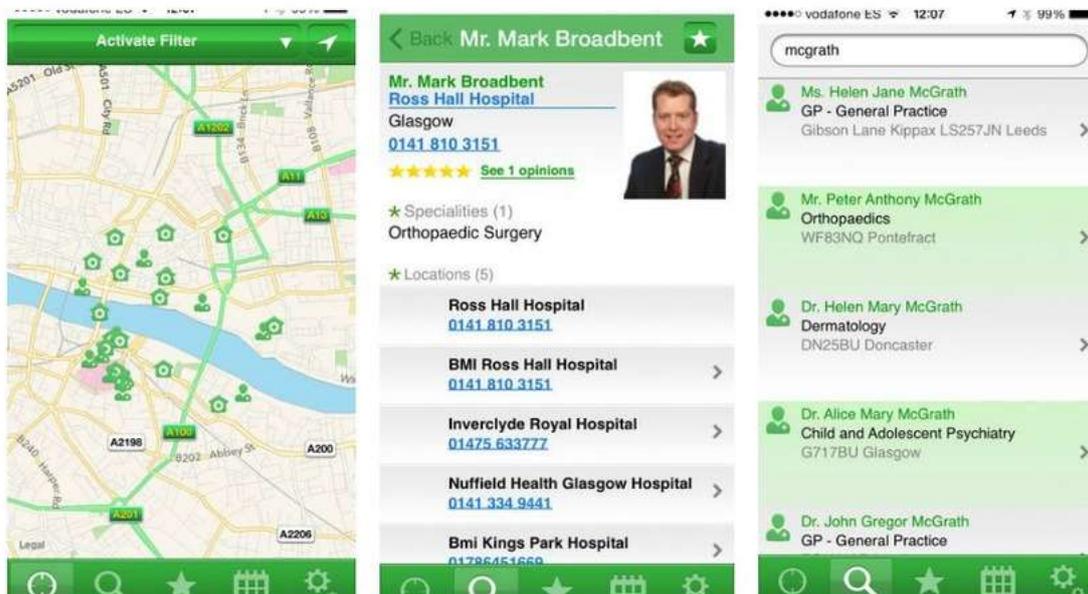


Imagen 5 Doctoralia, la App para encontrar al médico más cercano.

Fuente: www.buenavibra.es

En el caso de necesitar asistencia médica cuando salimos de la ciudad o del país, esta aplicación permite localizar al médico o especialista que necesitemos, contactar con él o solicitar una cita.

Con la nueva App de Doctoralia podemos establecer contacto con médicos de Europa, Rusia, India, Australia y los principales destinos vacacionales de América. Cuenta con una base de datos de 3,5 millones de especialistas, y esta traducida al Español, Inglés, Francés, Alemán, Italiano, Portugués, Neerlandés.

Funciones:

- **Buscar por mapa:** permite encontrar profesionales y centros sanitarios cercanos o en cualquier zona, con la opción de filtrar por especialidad, compañía aseguradora, o por disponibilidad de Cita Online Doctoralia.
- **Búsqueda de texto:** para encontrar cualquier profesional o centro en concreto rápidamente.
- **Favoritos:** añadiendo los datos de profesionales o centros favoritos, el usuario puede tener acceso directo a sus datos.
- **Cita Online:** el usuario puede pedir una cita online con recordatorio y el histórico de citas.

INTOLERAPP



Imagen 6 Intolerapp, una aplicación para facilitar la compra a personas con alergias alimenticias.
Fuente: www.sermadridsur.com

Muchas personas son alérgicas o intolerantes a ciertos alimentos. Intolerapp es una aplicación para dispositivos móviles que cuenta con una base de datos de más de 10.000 productos que se pueden encontrar en grandes supermercados.

Cuando empiezas a utilizar esta aplicación debes introducir los alimentos a los que tienes alergia, de ésta manera la app te ayudará a decidir si consumir o no los productos.

Para utilizar esta aplicación tan sólo hay que acercar la cámara del móvil al código de barras del producto y la aplicación nos dirá si el producto en cuestión es apto para el consumo de alérgicos al huevo o intolerantes al gluten y lactosa. También existe la opción de realizar la búsqueda por el nombre del producto en la extensa base de datos. La aplicación además contiene una serie de enlaces de interés para personas que sufran este tipo de alergias.

R-ALERGO



Imagen 7 R- Alergo, App que ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas alérgicas.
Fuente: www.hoyandroid.com

R-Alergo ha sido diseñada por el Instituto de Investigación del Hospital La Fe de Valencia y la Universitat Politècnica de València. Es una herramienta que se dirige a los usuarios con manifestaciones alérgicas por exposición a alérgenos respiratorios, para prevenir la exposición a los mismos y evitar el desarrollo de síntomas respiratorios. Esta aplicación tiene en cuenta pólenes, ácaros, epitelios, hongos e insectos, entre otros.

La geolocalización del móvil calcula la ruta más saludable para su alergia respiratoria, desde el punto en el que se encuentra hasta el lugar de destino de la persona.

UNIVERSAL DOCTOR SPEAKER



Imagen 8 Universal Doctor Speaker. Comunicación multilingüe médico-paciente.
Fuente: www.smartherapy.org

Universal Doctor Speaker es una aplicación móvil que permite la comunicación multilingüe entre pacientes y los profesionales sanitarios de cualquier parte del mundo.

Esta aplicación está diseñada para pacientes que tras organizar un viaje necesitan consejo médico urgente, pero la lengua les es desconocida. La aplicación se basa en sistemas de pregunta-respuesta preestablecidos en 20 idiomas con un total de 1.000 preguntas. El paciente puede encontrar textos y locuciones a las que recurrir en caso de necesitar comunicarse con el médico.

Por otra parte, los profesionales sanitarios también pueden comunicarse con el paciente a través de esta aplicación, seleccionando las opciones de motivos de la visita médica, historial, sintomatologías, exploración física y pruebas complementarias, diagnóstico, tratamiento y prescripción de la receta en el idioma que el paciente desee.

GLUTENFREEROADS



Imagen 9 GlutenFreeRoads. App que cuida de los celíacos.
Fuente: www.cocinandoconcatman.com

GlutenfreeRoads es la plataforma perfecta para todas aquellas personas que quieran comer, viajar y comprar sin gluten, por todo el mundo. Ofrece la mayor oferta de direcciones y referencias para viajar a través de internet, con más de 40.000 direcciones, así como conocer los principales consejos para viajes sin gluten.

Esta aplicación para móvil ha sido lanzada por Schär⁹, y tras un sencillo registro accedemos a una herramienta de ayuda perfecta para las personas celíacas cuando se van de viaje. Es muy fácil de manejar, nos ayuda a encontrar establecimientos, ya sean restaurantes o comercios gluten free.

⁹ Schär: Líder europeo en la producción de alimentos sin gluten. <http://www.schaer.com/es>

4. Análisis de información de carácter sanitario y necesidades especiales en los portales web turísticos de Valencia, Madrid y Barcelona

En este apartado, y con el objeto de poder verificar o no, si disponen o facilitan información de carácter sanitario, información de necesidades especiales, así como información para las personas con dietas especiales en los centros de restauración. Se procederá a analizar diferentes portales web de tres de las principales ciudades de España:

- Madrid: <http://www.esmadrid.com/>
- Valencia: <http://www.visitvalencia.com/>
- Barcelona: <http://www.barcelonaturisme.com/>

En las siguientes imágenes podremos observar las capturas de pantalla de las páginas web turísticas de Madrid, Valencia y Barcelona que ofrecen información de carácter sanitario, así como disponen de una página web accesible, e información para las personas con dietas especiales en los centros de restauración.

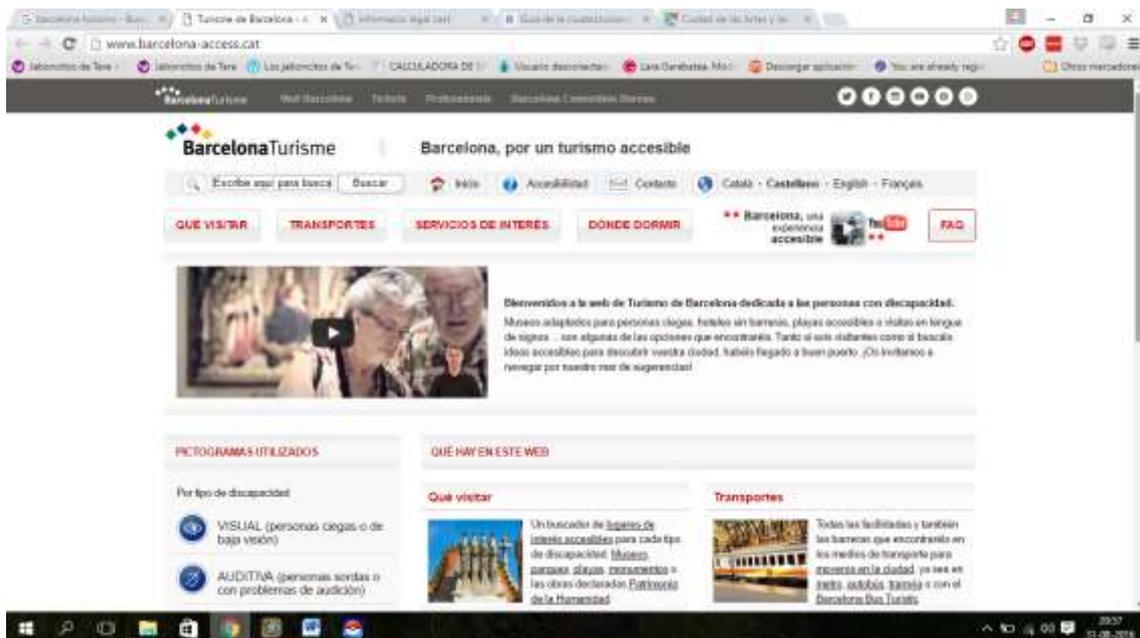


Imagen 10 Captura de Pantalla de la página accesible de Barcelona.
Fuente: Elaboración propia



Imagen 11 Captura de pantalla de Iconos principales de página web accesible Barcelona.
Fuente: Elaboración propia.



Imagen 12 Captura de pantalla, salud y emergencias de la página turística de Madrid.
Fuente: Elaboración propia

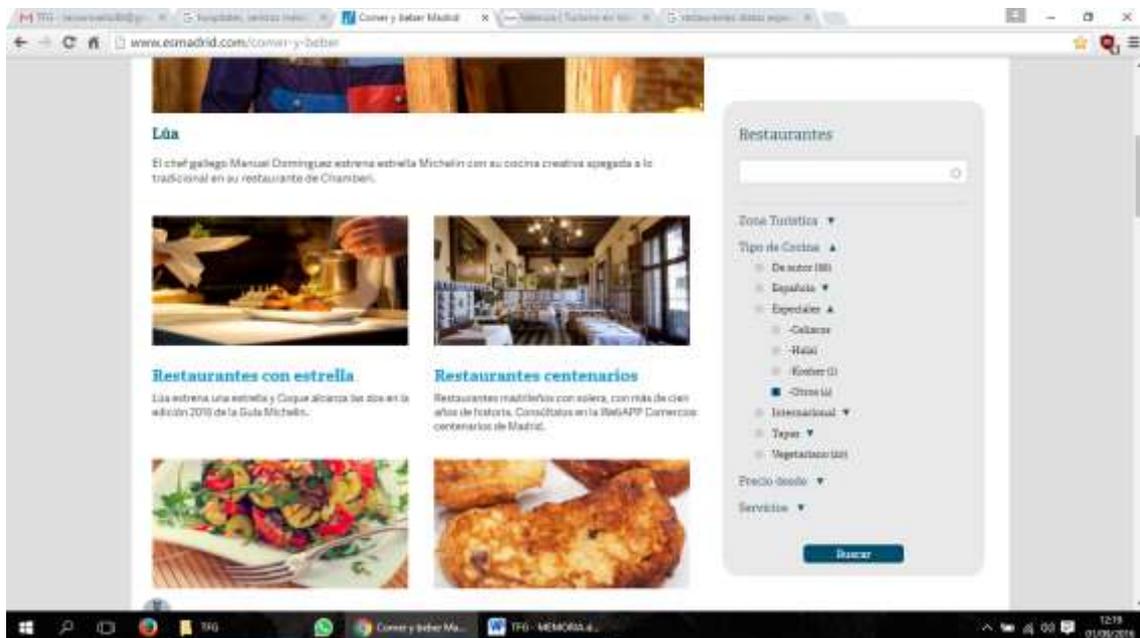


Imagen 13 Captura de pantalla de Restaurantes en la página turística de Madrid.
Fuente: Elaboración propia



Imagen 14 Captura de pantalla del portal web accesible de Valencia.
Fuente: Elaboración propia

A continuación procederemos a analizar los portales web turísticos en base a la información que facilitan de carácter sanitario, alergias e intolerancias alimenticias y si disponen de accesibilidad web.

Como se ha podido observar a través de las capturas de pantalla de las páginas web turísticas o a continuación en la tabla a modo de resumen, la única página web turística que facilita parte de la información sobre el estudio de investigación en concreto, es la página de Madrid. El portal web turístico de Madrid es un portal totalmente accesible, en el cual muestra una amplia red de transportes accesibles para personas con discapacidad, también cuenta con una guía de alojamiento accesible en varios idiomas, y muestra algunos enlaces en donde se pueden descargar aplicaciones o planes accesibles para el turista. En lo referente a información de carácter sanitario, esta página web ofrece unos enlaces directos a páginas oficiales de todos los centros sanitarios, centros médicos y hospitales que existen en toda la Comunidad de Madrid.

Por otra parte, el mismo portal facilita información sobre restaurantes dentro de la ciudad de Madrid, a través de un menú desplegable puedes encontrar que tipo de cocina quieres y en qué zona en concreto. En el tipo de cocina existe la posibilidad de

elegir menús especiales, en donde podemos encontrar la opción para celiacos, halal¹⁰, kosher¹¹ y otros.

Con respecto a la página web turística de Barcelona, es una web adaptada a la accesibilidad, ofrece una gran cantidad de servicios turísticos destinados a personas con algún tipo de discapacidad. A través de cinco iconos principales, de color blanco sobre fondo azul, nos indican si existe algún elemento de accesibilidad destacable. Este portal web pone a disposición de todos los usuarios un buscador de lugares de interés accesible, en donde indicas que tipo de discapacidad tienes y que lugar quieres visitar, y a través de los iconos te muestra si es accesible para la discapacidad indicada.

En lo que respecta a facilitar información de carácter sanitario, esta web no ofrece esta clase de información, la única información que facilita es un pequeño resumen del turismo médico de la ciudad de Barcelona, y en la parte de abajo un link de una página web, deshabilitada. En cuanto a facilitar información para turistas que tengan algún tipo de alergia o intolerancia alimentaria, este portal turístico no ofrece esta clase de información, pero si pone a disposición de los usuarios un buscador de restaurantes de Barcelona.

En cuanto a la página web turística de Valencia, dispones de un portal web especial para personas con algún tipo de discapacidad, pero dicho portal no está adaptado a las nuevas tecnologías, debido a que no se adapta de igual forma a todos los dispositivos. Tampoco ofrece links o iconos específicos de acceso para personas con discapacidad, como tampoco dispone de guías específicas sobre accesibilidad.

En lo que respecta a facilitar información de carácter sanitario, la página web turística de Valencia no facilita este tipo de información, además tampoco facilita información para usuarios que tengan alguna enfermedad de tipo alérgico o padezcan alguna intolerancia alimentaria. En el apartado de gastronomía de dicho página, existen varias guías de restaurantes de Valencia, además que hay que pagar un módico precio, ninguna ofrece este tipo de información.

¹⁰ El menú Halal es carne de animal que ha sido sacrificado según los ritos prescritos y, por tanto, puede ser consumida por los musulmanes.

¹¹ El menú Kosher es un alimento, especialmente carne que respeta las prescripciones rituales del judaísmo y que, por tanto, puede ser consumida por los creyentes.

	Madrid	Valencia	Barcelona
Accesibilidad web	A partir de la página web turística, dispones de un portal web especial adaptado.	A partir de la página web turística, dispones de un portal web especial no adaptado a las nuevas tecnologías.	A partir de la página web turística, dispones de un portal web especial adaptado
Información de carácter sanitario	Para poder acceder a información de carácter sanitario, dispone de enlaces a las páginas oficiales de los centros sanitarios, centros médicos y hospitales de toda la comunidad de Madrid.	En esta página web turística no existe ningún tipo de información de carácter sanitario.	En esta página web turística no existe ningún tipo de información de carácter sanitario.
Alergias e intolerancias alimentarias	Dentro del portal web turístico existe la pestaña “dónde ir”, y dentro del menú, en comer y beber, existe un menú desplegable con la opción “Especiales” donde se encuentran los menús especiales para celíacos.	El portal web turístico de Valencia no ofrece ningún tipo de información referente a las alergias e intolerancias alimentarias.	El portal web turístico de Barcelona no ofrece ningún tipo de información referente a las alergias e intolerancias alimentarias.

Tabla 2 Resultados del análisis de información y contenidos de carácter sanitario y necesidades especiales.
Fuente: Elaboración propia.

En modo de resumen y después de realizar el análisis, podemos concluir que el único portal web turístico que facilita algo de información de carácter sanitario y necesidades especiales, es el portal web turístico de Madrid, en lo que respecta a los portales de Barcelona y Valencia solo ofrecen al turista el apartado de accesibilidad web.

5. Conclusiones

Este trabajo de investigación nos permite concluir que existe un gran colectivo de personas con enfermedades crónicas que necesitan asistencia sanitaria en el lugar de destino durante su viaje, también existe un gran número de personas que tienen alguna enfermedad alérgica o son intolerantes a algún tipo de alimento o por lo consiguiente tienen algún tipo de discapacidad. Resulta muy complicado encontrar un solo lugar que facilite este tipo de información de manera centralizada, y de fácil comprensión. También cabe destacar que existen muchas aplicaciones de salud que pueden facilitar el viajar a este colectivo de personas.

Consiguientemente, y después de realizar este trabajo de investigación, y de acuerdo con los resultados obtenidos a partir del análisis de información de carácter sanitario y necesidades especiales en las páginas web turísticas de Barcelona, Madrid y Valencia, podemos comprobar que:

- Ninguno de los portales web turísticos analizados facilitan información de carácter sanitario, sobre enfermedades alérgicas e intolerancias alimentarias. Únicamente ofrece parte de información la página web turística de Madrid.
- En cuanto a la accesibilidad web, las tres páginas web actualizadas disponen de un portal web adaptado a personas con algún tipo de discapacidad. La única página web que presenta problemas o que debería incluir más información en lo referente al tema de accesibilidad es la página web turística de Valencia.

6. Propuestas de mejora

Después de analizar todos los datos sobre la información que facilitan los portales web de carácter sanitario, enfermedades alérgicas e intolerancias alimentarias, así como accesibilidad web para personas que tienen algún tipo de discapacidad. Se propone Implementar el desarrollo de un apartado en los portales web turísticos que facilite información sobre accesibilidad, búsqueda de centros de atención sanitaria y hospitales, así como para personas con dietas especiales en los centros de restauración. De este modo la información podría centralizarse en un solo

punto de fácil y libre acceso para cualquier turista que requiera de una atención especial en el destino a visitar.

Para la implementación de este tipo de información, estos portales web deberían colaborar con empresas u organizaciones y expertos en este tipo de materias. Muchos de ellos han creado aplicaciones destinadas a ofrecer información de este tipo, y para ello han realizado estudios previos, que pueden llegar a ser de mucha utilidad.

Otro aspecto a tener en cuenta es que toda la información debe ser analizada de forma periódica, para que la información facilitada sea fiable y esté debidamente actualizada. Del mismo modo, podría incluir comentarios o recomendaciones de otros usuarios con ese tipo de dolencias o necesidades.

7. Tablas y figuras

Imágenes

Imagen 1 Clasificación de las capacidades, enfermedades y alérgenos. _____	9
Imagen 2 Reacciones alérgicas a los alimentos. _____	16
Imagen 3 Esquema de configuración del turismo para todos. _____	26
Imagen 4 Informe Apps de salud en España. _____	28
Imagen 5 Doctoralia, la App para encontrar al médico más cercano. _____	30
Imagen 6 Intolerapp, una aplicación para facilitar la compra a personas con alergias alimenticias. _____	31
Imagen 7 R- Alergo, App que ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas alérgicas. _____	32
Imagen 8 Universal Doctor Speaker. Comunicación multilingüe médico-paciente. ____	33
Imagen 9 GlutenFreeRoads. App que cuida de los celíacos. _____	34
Imagen 10 Captura de Pantalla de la página accesible de Barcelona. _____	36
Imagen 11 Captura de pantalla de Iconos principales de página web accesible Barcelona. _____	36
Imagen 12 Captura de pantalla, salud y emergencias de la página turística de Madrid. _____	37

Imagen 13 Captura de pantalla de Restaurantes en la página turística de Madrid. __	37
Imagen 14 Captura de pantalla del portal web accesible de Valencia. _____	38

Tablas

Tabla 1 Las mejores 10 Apps de salud según la plataforma The App Date. _____	29
Tabla 2 Resultados del análisis de información y contenidos de carácter sanitario y necesidades especiales. _____	40

8. Bibliografía

ASISA (2016). "Servicios de Vacunación Internacional", en News 3 Edad, 23/05/16 <www.news3edad.com> [Consulta: 31/08/16]

CARLOS MORALES, N. PALOMARES CHUST, A. TERUEL SERRANO, D (2015). "Análisis de la accesibilidad web de varios destinos turísticos de la provincia de Valencia". P. 4 - 6 [Consulta: 16/08/16]

EASMON, C. (2015). "Viajeros con enfermedades crónicas". en NetDoctor, 26/05/16 <<http://netdoctor.elespanol.com/articulo/viajeros-con-enfermedades-cronicas>> [Consulta: 04/06/16]

Escuela de Organización Industrial (2008). "El mercado potencial del turismo accesible para el sector turístico español" en Plan de Accesibilidad Turística, 12/07/08 <http://planaccesibilidadturistica.es/UserFiles/publicaciones/ficheros/Mercado_Potencial_Turismo_Accesible.pdf> [Consulta: 12/06/16]

Escuela de Organización Industrial (2013). "Turismo de Salud en España". en Ministerio de Industria, Energía y Turismo. <http://www.minetur.gob.es/turismo/es-ES/PNIT/Eje3/Documents/turismo_salud_espana.pdf> [Consulta: 16/08/16]

FAMILITUR (2012). "Informe anual 2012" en Turespaña, 3/12/2013 <<http://estadisticas.tourspain.es/es-estadisticas/familitur/anuales/informe%20anual%20de%20familitur.%20a%C3%B1o%202012.pdf>> [Consulta: 09/08/16]

- GÓMEZ, J. (2013). Turismo de salud y wellness: una modalidad turística como nicho de crecimiento futuro y de oportunidad para la marca España" del blog Marketing experiencial, 13/10/13 . <<https://josecantero.com/2013/10/13/turismo-de-salud-y-wellness-una-modalidad-turistica-como-nicho-de-crecimiento-futuro-y-de-oportunidad-para-la-marca-espana/>> [Consulta: 04/08/16]
- Martínez, A. (2012). "¿Cómo cumplir el Reglamento 1169/2011, Ley de alérgenos, en mi local de Hostelería: bares, restaurantes, cafeterías, hoteles, catering, etc.?" en Calidaria. <<http://www.calidaria.com/informacion/148-como-cumplir-el-reglamento-1169-2011-ley-de-alergenos-en-mi-local-de-hosteleria-bares-restaurantes-cafeterias-hoteles-catering-etc>> [16/08/16]
- Organización Mundial de la Salud (2016). "Las llegadas de turistas internacionales suben en 2015 un 4% hasta el récord de 1.200 millones" en Organización Mundial del Turismo, 18/01/16. <<http://media.unwto.org/es/press-release/2016-01-18/las-llegadas-de-turistas-internacionales-suben-en-2015-un-4-hasta-el-record>> [Consulta: 17/08/16]
- Organización Mundial de la Salud (2009). "Viajes internacionales y salud" en Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, 01/12/09 <http://www.msssi.gob.es/profesionales/saludPublica/sanidadExterior/docs/viajes_internacionales_y_salud_2012.pdf> [Consulta: 20/07/16]
- Organización Mundial de la Salud (2015). "Discapacidad y Salud" en Organización Mundial de la salud, 17/12/15. <<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs352/es/>> [Consulta:21/07/16]
- Organización Mundial de la Salud (2016). "Manual sobre turismo accesible: principios, herramientas y nuevas prácticas" en Organización Mundial del Turismo. <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/manualturismoaccemoduloi27ene015acc.pdf>> [Consulta: 01/08/16]
- Organización Mundial del Turismo (2015). "Recomendaciones de la OMT sobre accesibilidad de la información turística" en OMT, 07/09/15. <<http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/accesibilidad2015.pdf>> [Consulta: 02/08/16]
- Pérez, D. (2003). "Turismo Accesible: Hacia un turismo para todos" en Kéroul, <http://www.keroul.qc.ca/DATA/PRATIQUEDOCUMENT/54_fr.pdf> [Consulta: 22/06/16]

- Sacristán, P. (2014). "Seguridad Alimentaria e Información al consumidor: Nuevo Reglamento UE Información" en Asociación Española de personas con alergia a alimentos y látex, 19/06/14. <<http://www.aepnaa.org/podemos-ayudar/nuevo-reglamento-ue-informacion-alimentaria-al-consumidor-114>>[Consulta: 28/06/16]
- SALUDEMIA. (2016). "Los expertos recomiendan acudir a un centro de medicina del viajero entre 4 y 8 semanas antes de un viaje internacional" en Saludemia, 17/05/16. <<http://www.saludemia.com/>> [Consulta: 31/08/16]
- SÁNCHEZ, C. (2011). "Clasificaciones de la OMS sobre discapacidad" en página web: Universidad de Murcia, 10/11/11 <http://www.um.es/discatiff/METODOLOGIA/Egea-Sarabia_clasificaciones.pdf> [Consulta: 31/08/16]
- Sanford, C. (2014). "Viajes y salud" en MSD. Recuperado el 18 de 07 de 16, de <http://www.msdmanuals.com/es-es/hogar/temas-especiales/viajes-y-salud/preparativos-de-viaje>
- SANOFI, C. (2012). "Aplicación Sanitaria: Universal Doctor Speaker" en Campus Sanofi, 13/07/12. <<https://www.campussanofi.es/2012/07/13/aplicacion-sanitaria-universal-doctor-speaker/#>> [Consulta: 02/08/16]
- SENTHILINGAM, M. (2014). "¿Vas a viajar al extranjero? Estas son 10 enfermedades de las que debes cuidarte" en CNN, 12/09/14. <http://cnnespanol.cnn.com/2014/09/12/vas-a-viajar-al-extranjero-estas-son-10-enfermedades-de-las-que-debes-cuidarte/#0> [Consulta: 18/07/16]
- The App Data (2014). "Informe 50 mejores app de salud en español" en The AppData, 19/03/14 <<http://www.theappdate.es/static/media/uploads/2014/03/Informe-TAD-50-Mejores-Apps-de-Salud.pdf>> [Consulta:29/06/16]
- Universitat Politècnica de València (31 de 03 de 2015). "R-Alergo" Nota de prensa en Universitat Politècnica de València, 31/03/2015. <<https://www.upv.es/noticias-upv/noticia-7336-r-alergo-es.html>> [Consulta: 03/08/16]