



UNIVERSIDAD DE BELGRANO

Las tesis de Belgrano

Facultad de Ciencias Económicas
Carrera Licenciatura en Hotelería

La Hospitalidad en los Servicios de Salud de
Calidad para la Tercera Edad
Estudio de Caso: Hogar Rožman

N° 885

Melania Asmann Cybart

Tutora: Prof. Silvina Rodríguez Carballo

Departamento de Investigaciones
Fecha defensa de tesina: 10 de noviembre de 2015

Universidad de Belgrano
Zabala 1837 (C1426DQ6)
Ciudad Autónoma de Buenos Aires - Argentina
Tel.: 011-4788-5400 int. 2533
e-mail: invest@ub.edu.ar
url: <http://www.ub.edu.ar/investigaciones>

Índice

Introducción.....	3
Antecedentes.....	4
Objetivo General.....	6
Objetivo Específico.....	6
Hipótesis.....	6
Marco Teórico.....	7
• Hotelería Hospitalaria	
Hotelería Hospitalaria en la tercera edad.....	15
Institución bajo análisis - Hogar Rožman.....	19
Metodología de la Investigación.....	24
Aspectos Metodológicos.....	25
Instrumento de Investigación.....	25
Recopilación y Análisis de Datos.....	26
Conclusión.....	42
Anexos.....	45
Bibliografía.....	50

Introducción:

Un concepto que se aplica a los ámbitos de hoteles y hospitales es la “hotelería hospitalaria”, este concepto puede abarcar muchos temas relacionados a la salud y la hotelería, tiene como principal objetivo en ambos, procurar el bienestar del huésped o paciente durante el tiempo que se encuentre en el hotel o centro de salud. Este último, abarca los mismos cuidados que se pueden encontrar en un hotel, teniendo especial importancia en las cuestiones de instalaciones, mantenimiento de las mismas, estricto cuidado en la limpieza e higiene, el servicio de la comida, la atención de un personal capacitado que pueda ayudar a la recuperación del huésped/paciente, este es un factor que puede llevar a la satisfacción del paciente o todo lo contrario, son características que se encuentran y son la base de cualquier hotel y que se aplican a los centros de salud.

La presente investigación se refiere al análisis en profundidad de un centro de salud para personas de la tercera edad, para poder determinar y analizar los puntos en común de la hotelería y el centro de salud, y el impacto que tiene la hotelería hospitalaria en el ámbito de la salud.

La investigación se realizó mediante una serie de encuestas, para intentar mostrar la estrecha relación de los dos conceptos mencionados anteriormente, las entrevistas se basaron principalmente en mostrar cuáles son los principales requisitos y comodidades que los mismos necesitan, identificar las necesidades y expectativas del público al que se apunta, saber que espera del servicio hospitalario.

Esta investigación se realizó para mostrar cómo la hotelería, puede ir más allá de sus conceptos básicos, abarcando no solo lo referido a hoteles, sino que además, se puede enfocar en otros ámbitos, como en este caso la salud.

Se puede percibir cómo dos organizaciones con fines distintos, llegan a tener la misma estructura organizacional; a modo de ejemplo, si a un centro de salud, extraemos los instrumentos y equipos médicos, nos queda un edificio que puede ser usado perfectamente como hotel, con los departamentos mismos del centro de salud, como el lobby, área de recepción, departamento de housekeeping, restaurante, lavandería, mantenimiento, y las mismas áreas operativas como finanzas y gerencias, cabe destacar la principal diferencia de ambos: Un huésped que ingresa al hotel, generalmente lo hace por negocios y/o por vacaciones, mientras que en un hospital el huésped ingresa por algún problema de salud; lo interesante es que, cualesquiera sean sus razones, los procedimientos y manejos dentro de los mismos son similares. Es por eso que considero importante destacar el significado de hotelería hospitalaria dentro de un centro de salud, un departamento propio que se encargue de las cuestiones que hacen el éxito de la satisfacción, que se encargue del confort y de poder satisfacer las necesidades y expectativas intangibles de los huéspedes.

Antecedentes:

En la actualidad, existen pocos centros de salud para la tercera edad, que se adapten al estilo de vida que una persona supo tener a lo largo de su vida, con las mismas comodidades que vivir en su casa. La mayoría de ellos son edificios con poco espacio y con habitaciones que dan privacidad a los huéspedes, siendo los demás espacios compartidos y con la mínima atención que necesitan. En este punto se expondrán ejemplos donde la hotelería es una parte importante a la hora de brindar servicios a personas de tercera edad.

En España en la provincia de Badajoz se encuentra el geriátrico residencial “El Encinar de las cruces”¹, un geriátrico que brinda las comodidades y espacios que se necesitan, con habitaciones individuales, dobles y apartamentos, y cuenta con los servicios de recepción, atención al cliente, gobernanta, cocina, lavandería, limpieza, peluquería y mantenimiento entre otros. Brindan además Spa, Bar-Cafetería, sala de estar, sala de juegos, biblioteca y terrazas.

El encinar de las cruces brinda las necesidades básicas con servicios de hotelería en el ámbito de la salud, un claro ejemplo de cómo la hotelería se puede insertar en otro tipo de organizaciones.

En Argentina podemos encontrar una colonia que se acerca al concepto de hotelería hospitalaria al igual que el encinar de las cruces, este se encuentra en la provincia de Misiones, en la localidad de El Dorado, “Hogar San Juan Eldorado”²
Esta colonia surgió dentro de la Congregación Evangélica San Juan al encontrarse con una creciente necesidad de atender a personas de tercera edad que no tuvieran contención familiar o ya no se encontraban en condiciones de poder manejarse por ellos mismos.

Hogar San Juan Eldorado cuenta con 38 casas que rodean al edificio central donde se encuentran una enfermería, la cocina, el comedor y una biblioteca. Las casas pueden individuales o matrimoniales, las mismas incluyen cocina, heladera, calefacción, living, televisión, teléfono e internet. Como servicios cuentan con la limpieza de las casas, almuerzo, cena, atención las 24hs y médicos a disposición de los huéspedes. Cuenta con áreas comunes como un gimnasio, biblioteca, piscina, también brinda servicios de entretenimiento como canto, manualidades, películas.

Una persona que tiene que dejar su residencia en la que paso la mayoría de su vida, por cuestiones de salud, ya es, para muchos, un momento traumático el darse cuenta que ya no se pueden valer por ellos mismos, estos ejemplos mencionados anteriormente de hotelería hospitalaria, muestran que esto, no tiene que ser así, el paciente tiene que sentir que puede tener

¹<http://www.encinardelascruces.com/>

²<http://hogarsanjuaneldorado.blogspot.com.ar/>

Hotelería Hospitalaria, La Hospitalidad en los Servicios de Salud de Calidad para la Tercera Edad”
Estudio de Caso: Hogar Rožman, Buenos Aires

la misma vida y sentirse de la misma forma, con las comodidades que las tuvo siempre, esto es algo que se logra con personal capacitado en brindar servicio y con las instalaciones adecuadas, por lo mismo es imprescindible el área de hotelería hospitalaria que cualquier institución que quiera lograr un buen servicio.

Por esto mismo esta investigación conduce a analizar todos los aspectos hospitalarios y verificar si los mismos se aplican a un centro de salud.

Objetivo General:

- Estudiar la hotelería hospitalaria dentro del sector de salud apuntado a personas de la tercera edad a través del Hogar Rožman, Buenos Aires

Objetivos específicos:

- Conceptualizar la Hotelería Hospitalaria
- Determinar puntos comunes y diferencias entre Hospital y Hotelería.
- Identificar la interrelación organizacional entre un Hospital y la Hotelería
- Identificar las necesidades de los usuarios en un geriátrico residencial.
- Analizar un caso de geriátrico residencial con servicios de hotelería hospitalaria.
- Evaluar los impactos de la hotelería hospitalaria en la calidad de los servicios de salud para la tercera edad.

Hipótesis:

El concepto de servicio hotelero puede ser aplicado en los geriátricos residenciales mejorando la calidad de vida de la Tercera edad

Marco Teórico

Hotelería Hospitalaria:

Para poder entender este concepto de “Hotelería Hospitalaria” ya que es relativamente nuevo, es importante poder conceptualizarlo, según la Real Academia Española; Hospital se refiere a “Perteneiente o relativo al buen hospedaje”³.

Hoteles y centros de salud están direccionados a la industria del servicio y ambos ofrecen alojamiento confortable de acuerdo a las necesidades de los pacientes y procurando su bienestar, ambos cuentan con un personal capacitado para saber satisfacer todas las inquietudes por el tiempo de estadía establecida, lo cual es el objetivo de ambas instituciones, uno y otro tienen especial cuidado con sus instalaciones y el funcionamiento, así como también estricto cuidado con la limpieza y la higiene en general.

Si bien los hospitales siempre tuvieron arraigado el “buen hospedaje”, como menciona la Real Academia Española, el poder satisfacer al cliente y cumplir sus expectativas por medio de la hospitalidad estuvo ubicado en un plano secundario, pero en los últimos años se está haciendo más hincapié a la satisfacción del cliente en cuanto a la hospitalidad y la calidad de sus servicios, a todo aspecto que **no es médico, clínico o quirúrgico**, que involucre el confort en la estadía del huésped/paciente, se intenta cambiar la mentalidad de que los hospitales solo curan, que el único objetivo sea que el pacientes solo recupere su salud, y demostrar de que los centros de salud también pueden “cuidar”, ofrecer un servicio de calidad más allá de la mejora de salud de los pacientes y sus expectativas, que es para muchos más importante.

Este cambio de pensamiento se debe a dos factores:

- Desde siempre el cliente como paciente tiene normalmente que esperar (y se desesperan) con lo que cualquiera de nosotros demandaríamos de cualquier centro de salud o empresa de servicios: disponibilidad de servicio, que el mismo se les facilite en el menor tiempo posible, que les sea dado con amabilidad, y a un precio razonable, por estas cuestiones, en los últimos años, el cliente/paciente tuvo una opinión muy crítica, ya no solo se valora como resultado “el curarse”, comienza a tenerse más en cuenta los conceptos de satisfacción o calidad percibida en todo el proceso de atención de salud al huésped. Hoy en día en el concepto de satisfacción toma en cuenta cómo ha sido atendido al paciente, pero también se valora, sus expectativas respecto de cómo debería haber sido atendido y el valor que el huésped da al proceso de servicio.

³Fuente: <http://lema.rae.es/drae/srv/search?id=vOfHMQby7DXX2ZWbSgK5>

- Otro factor implica un cambio en la creciente competitividad en la prestación y calidad de servicios hospitalarios en los centros de salud, el hospital, visto como negocio debe ser competitivo y debe tener ventajas para poder permanecer en el mercado. La competitividad en base a los costos y a la satisfacción es cada vez más complicada. Hoy en día la competencia está basada principalmente en la satisfacción del cliente, un cliente altamente satisfecho e incluso excedido en sus expectativas (si es posible) va a volver a hacer uso de los servicios y va a ser recomendado a sus cercanos.

Gracias a estos factores es así como se puede notar una mejora en la calidad de servicios hospitalarios que se pueden encontrar en centros de salud, estos involucran a la mejora en la atención, la tecnología, los sistemas de información y gestión, estos cambios forjaron que se deje de ver a los hospitales como un modelo de gestión en su forma clásica, y aparece el concepto de hospital pero visto como empresa, que se orienta más al paciente-cliente, que tiene más interés en la atención, la calidad de los servicios que presta y poder llegar a satisfacer las expectativas del cliente, por lo mismo los centros de salud clásicos toman las herramientas empresariales de gestión, tecnología, calidad, para convertirse en una empresa que compite en el ámbito de los servicios.

Este interés por medir la calidad percibida en la atención de salud desde los huéspedes va cada día más en aumento, para poder llegar a alcanzar el máximo de expectativas del huésped y así poder posicionarse y competir en el mercado. Estos conceptos mencionados anteriormente de satisfacción y la calidad percibida son cercanos, en la satisfacción las expectativas se relacionan con las necesidades y particularidades del paciente, en la calidad percibida la comparación se realiza con expectativas de lo que el paciente desearía que ocurriera, es importante para ello poder conocer los elementos y factores que afectan positivamente a los usuarios y poder maximizar el resultado que se espera por parte de los mismos.

La hotelería Hospitalaria trata de percibir en el paciente su satisfacción por encontrarse en “manos” de personas que le devolverán, con “buenas atenciones”, su salud, en especial, cuando esas atenciones se acompañan de comprensión, bondades y comodidades, que atenúan su ansiedad y expectativas, recibéndolas con alivio porque le permitirán su pronta recuperación, lo que por otra parte beneficia el “prestigio” institucional.⁴ Dr. J R García Serven

En el concepto del Dr. J R García Serven, mencionado anteriormente, podemos notar la importancia del personal en la satisfacción del huésped en los aspectos de hospitalidad.

Según Gustavo Malagón-Londoño, Ricardo Galán Morera, Gabriel Pontón Laverde en la 3era edición del libro Administración Hospitalaria (2008), el personal cumple un rol fundamental, dicen “... evitar, desde el principio, tener personas no calificadas o no apropiadas por sus

⁴ Fuente: <http://www.slideshare.net/jrmoncho/hoteleria-hospitalaria>

características o metas personales, puesto que los daños directos e indirectos a los pacientes o al hospital pueden ser mayores que la carencia de los mismos trabajadores...” “... Si la persona contratada no se siente cómoda o es incompetente, presentara problemas personales y su moral bajara, igual que la del grupo o dependencia donde trabaje; se dará un servicio pobre y los pacientes tendrán una deficiente atención...”

Es importante que el personal contratado pueda adaptarse a cada necesidad de cada paciente, no todos tendrán las mismas necesidades y expectativas, y no las mismas actitudes, por eso la persona capacitada en brindar la hospitalidad tiene que tener la habilidad de adaptarse a las distintas situaciones que puede conllevar cada huésped, es intentar poder acercarse a un modelo más humano de atención, más centrado al paciente y sus necesidades y expectativas y no en la enfermedad, para así poder lograr el objetivo que es la satisfacción del cliente a través entre otras cosas la hospitalidad.

Francisco Salinas Caballero en su libro “Gestión clínica en un servicio médico” (2000) nos dice: “*Se ha calculado que en un proceso hospitalario llegan a intervenir hasta 60 profesionales, de áreas muy diversas, con objetivos muy distintos, cuando en realidad todos están en el mismo barco*”, se intenta fomentar una cultura cooperativa en el que todos puedan trabajar juntos para lograr el objetivo.

Al ingreso del hospital el paciente tiene que encontrarse con personas que faciliten su admisión, personas con buena actitud, deben encontrar la habitación en condiciones perfectas, la comida debe estar en las óptimas condiciones, los blancos deben estar impecables, debe poder tener la atención del personal las 24hs del día. Si lo vemos desde otro punto de vista, todos estos servicios se encontraron siempre en la hotelería, y son los que dan el prestigio a la institución, en algunos casos independientemente de la tecnología que se use.

Los Hospitales son instituciones que tienen muchas similitudes a los hoteles, se puede observar a simple vista la estructura edilicia, ambos cuentan con habitaciones para los huéspedes, un lobby, recepción, un área de reservas, limpieza, seguridad, lavandería, área de recursos humanos, restaurante y cocina, ascensores, oficinas, entre otras cosas.

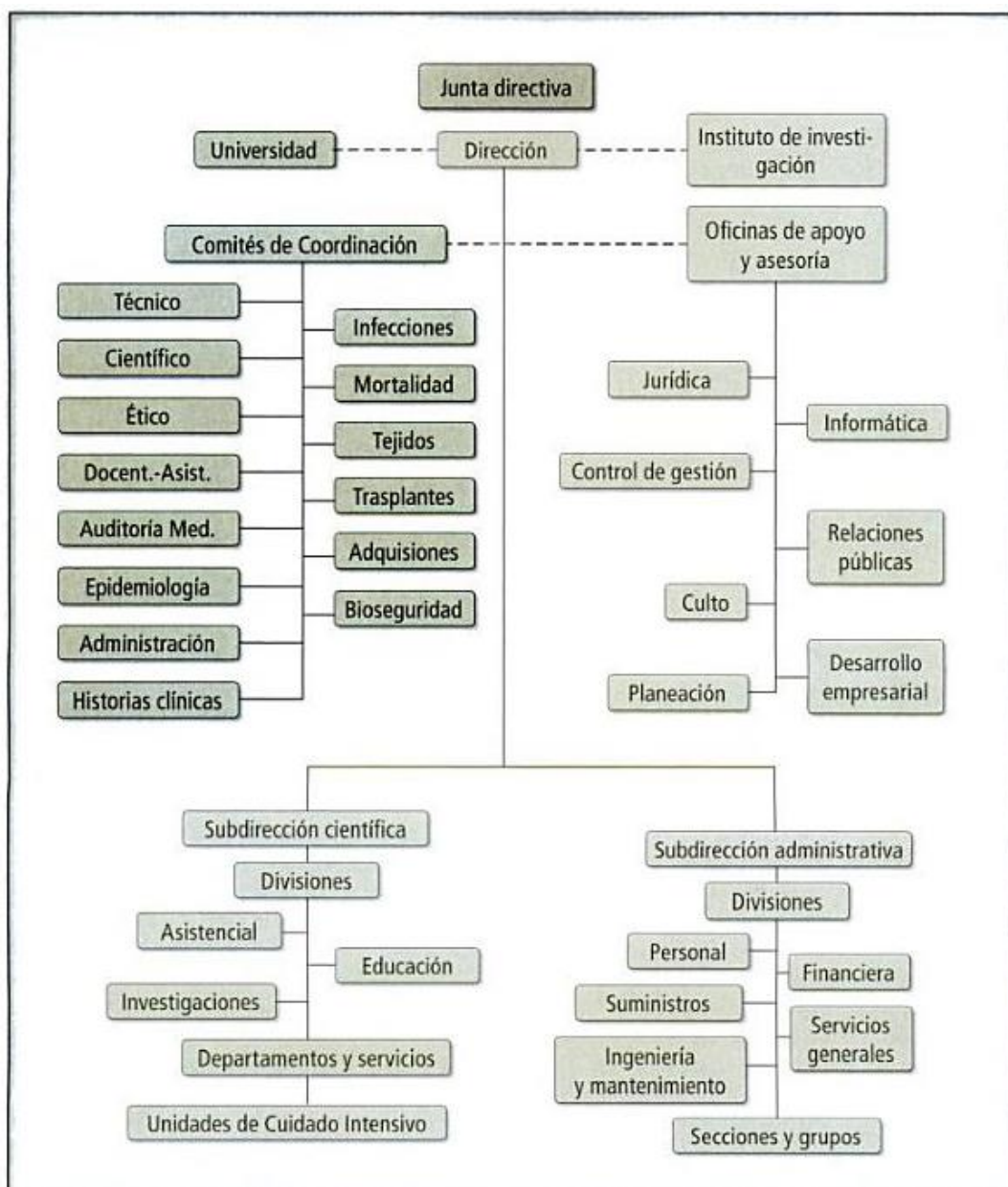
Sin embargo a pesar de todas las similitudes arquitectónicas entre ambas instituciones por cuestiones de costo no podemos tomar un hotel y convertirlo en un centro de salud, según Gustavo Malagón-Londoño, Ricardo Galán Morera, Gabriel Pontón Laverde en la 2da edición del libro Auditoria en la Salud, para una gestión eficiente, (2003) “*...resulta más costoso reformar una construcción destinada a otro fin, para convertirla en un hospital, que construirlo por primera vez. Es más fácil y más económico convertir un hospital en un hotel, que un hotel en hospital...*”

Otra de las diferencias que podemos marcar es, por ejemplo, cuando uno decide hospedarse en un hotel, realiza previamente una investigación de los hoteles que tiene disponibles, y así elige el hotel más adecuado, ya sea por transporte, cercanías a lugares de interés, tipo de categorización del hotel, precios, servicios que ofrece, apariencia o por recomendación, pero cuando el hospedaje es hacia un centro de salud, la investigación no va dirigida hacia la apariencia o instalaciones, sino que nos enfocamos más en cuestiones de salud, que médicos se encuentran, lo avanzado de la medicina, como paciente cuando vamos a un centro de salud lo hacemos recomendados por el médico que nos trata, por la compañía de seguros que se hace cargo de la estadía, pero no mantenemos en ningún momento una referencia de apariencia como prioridad.

Otra importante diferencia es la actitud de la persona que se va a hospedar es muy diferente en ambos casos, una persona que ELIGE hospedarse en un hotel, llega con una actitud muy diferente de una persona que NO ELIGE internarse o estar en algún centro de salud la misma puede ingresar con una actitud o percepción negativa pero por motivos no relacionados a la hospitalidad.

En el capítulo 3 del libro Aspectos Organizativos y Económicos de la Sanidad: la gestión clínica como innovación organizativa: su impacto sobre la práctica clínica y la gestión sanitaria, Juan del Llano y José Francisco Martínez, de la Fundación Gaspar Casal, analizan el papel de la gestión clínica como innovación organizativa y su efecto sobre la gestión sanitaria: *“...El paciente puede quejarse de no poder elegir a su especialista y de no tener opinión sobre su tratamiento al estar la práctica clínica sumamente protocolizada. Los pacientes básicamente lo que piden es más tiempo de dedicación de su médico, hablar y ser informados, que exista un interés genuino para solucionar problemas y que no se produzcan errores...”* es ahí, en el tiempo y la dedicación donde se encuentran los aspectos hospitalarios que se aplican en hoteles o toda institución de servicio y es lo que cada paciente espera recibir, a pesar de no poder participar muchas veces en la elección del centro de salud. Estos aspectos en la calidad asistencial va más allá de las exigencias propias del prestador de salud en relación al cumplimiento de protocolo y de calidad, es importante que el mismo pueda aplicar los aspectos hospitalarios porque el paciente evalúa la calidad de la atención de salud no sólo valorando el resultado final (si se cura o no), sino en función de sus necesidades, expectativas y experiencias previas en la atención, por eso es importante que la persona que está prestando el servicio de salud, ya sea médico, enfermera, o cualquier persona que pertenezca a la institución, pueda tener en cuenta lo importante que es el tiempo y la dedicación y todos los aspectos que no sean clínicos, o quirúrgicos, que se le da a cada uno de los pacientes.

Grafico 1: Organigrama Asistencial⁵



En el área de la Subdirección Administrativa del grafico1 nos muestra los departamentos en los que no interfiere el área médica o clínica, se puede observar los distintos aspectos que involucran a la Hotelería Hospitalaria, son los departamentos que nos ayudan a determinar la satisfacción en la atención de salud desde los usuarios, nos sirve identificar las principales variables para la valoración de la calidad y tener en cuenta cuales son las áreas que contribuyen con la satisfacción de los mismos y el mejoramiento continuo de la atención sanitaria a los usuarios. Esta subdirección administrativa se encuentra fragmentada por la división de personal, la división financiera, de suministros, servicios generales y de ingeniería y mantenimiento, cada una de las divisiones mencionadas cuenta con secciones y grupos que involucran a las áreas administrativas, cocina, lavandería, blancos, almacenes y depósitos.

⁵Fuente: Malagón-Londoño, Gustavo, Galán Morera Ricardo, Pontón Laverde Gabriel. Administración Hospitalaria

Los servicios que no involucran a los médicos y operaciones quirúrgicas, de los cuales algunos se pueden encontrar en la subdirección administrativa del grafico1 forman parte de un proceso de hospitalidad que involucran los aspectos hoteleros, este proceso cuenta con:

1. Hospitalización
2. Comunicación y la información necesaria.
3. Servicios Generales al paciente
 - Alojamiento
 - Alimentación
 - Lavandería
 - Limpieza
 - Atención al cliente
4. Seguridad
5. Mantenimiento
6. Publicidad

1. Hospitalización:

La Hospitalización se basa principalmente en la admisión del paciente al hospital, es el check in a la institución, esta se encarga de recibir al paciente, de reunir los datos necesarios, de ubicarlo en la habitación apropiada, de acuerdo al motivo de la hospitalización, de informarle todo lo que involucre a las visitas, comidas y las facilidades que la institución puede brindarle. En este momento el paciente se encuentra por primera vez con la hospitalidad que le ofrece la institución, lo hace a través del trato que recibe y del confort que siente al ingresar a la habitación.

2. Comunicación y la información necesaria:

Este servicio se basa en poder satisfacer las dudas que el paciente y los familiares puedan tener con respecto a los médicos, las enfermeras, este involucra al sector de telefónicas, y a los encargados de brindar la información. El personal en esta área debe ser cortés, amable, y ágil en el momento de resolver alguna inquietud por parte del paciente o familiar.

3. Servicios Generales al Paciente

- Alojamiento

Alojamiento hace referencia al servicio de habitaciones, estas tienen que estar condicionadas para satisfacer las necesidades del paciente en el tiempo de su estadía, las mismas tienen que contar con los elementos necesarios de acuerdo al estado del paciente, y todas sin exceptuar alguna tiene que ser confortables, con buena iluminación, ventilación. Las habitaciones de acuerdo al paciente pueden ser

privadas, semi-privadas o colectivas, pero cual sea el caso, la misma debe contar con espacio para movilizarse, y espacio para familiares.

- Alimentación

Este servicio abarca todos los aspectos que tienen que ver con la preparación y elaboración de los alimentos, así como el servicio de los mismos, la compra de materia prima y el almacenamiento, y la limpieza del área, para poder ayudar en la recuperación del paciente, una de las cosas importante es poder darle los alimentos y nutrientes necesarios para el mismo, los cuales deben ser de calidad para asegurar la máxima nutrición. Por lo mismo podemos decir que los pilares de la cocina en un hospital son la limpieza, la producción y la nutrición. El personal que se encarga de esta área tiene que ser consciente de que no todas las personas pueden alimentarse de la misma manera, por eso es importante que el nutricionista encargado tenga la responsabilidad de comunicar y supervisar desde la compra de la materia prima, el almacenamiento, la elaboración y el servicio de los alimentos. A pesar de encontrarse en un hospital es importante que el emplatado pueda ser atractivo a la vista del paciente, y que se asimile a lo que está acostumbrado a consumir. La limpieza es esta área tiene que sumamente exigente para poder garantizar la inocuidad de los alimentos y así ayudar a la recuperación del paciente.

- Lavandería

Este servicio se basa en lavado, secado, planchado y toda la esterilización de los blancos para los pacientes, es importante que el personal de la institución deje su uniforme en la lavandería y que la misma se encargue de la desinfección del mismo para poder asegurarse de que el mismo este limpio y desinfectado para no correr riesgos.

- Limpieza

Este departamento se encarga de la limpieza de las habitaciones y baños de los pacientes, es importante la desinfección del mismo, para poder hacer sentir al paciente que se encuentra en un lugar limpio y desinfectado lo que puede hacer aumentar el prestigio de la institución, no solo incluye las habitación y baños de los pacientes, sino de todo el área pública de la institución. Es importante realizar estas tareas y programar los horarios de las mismas cuando el paciente no se encuentre en la habitación para no incomodar y causar molestias.

- Atención al cliente

Este aspecto de la hotelería hospitalaria es uno de los que más influyen a la hora de la satisfacción del cliente y donde más se puede mostrar la hospitalidad con el paciente y familiares, ya que a través de esta, se muestra la disposición del personal con el

paciente, la confidencialidad, la información dada, la predisposición a escuchar, se intenta demostrar que la institución está a disposición y atención, para satisfacer cualquier requerimiento que el paciente tenga y ayude a su recuperación.

4. Seguridad

Es importante hacer sentir a los pacientes y al personal que se encuentra en un lugar seguro, por eso la seguridad tiene que ser imprescindible, tener personal policial en las entradas, y en áreas públicas. Además la seguridad no solo incluye a personal policial que se encuentra vigilando y alerta a cualquier suceso, sino que hacer un lugar seguro incluye al personal en sus actividades, por ejemplo, no dejando el piso mojado, o instrumentos que puedan ocasionar un accidente al paciente.

5. Mantenimiento

El área de mantenimiento está en constante trabajo, ya sea por prevención o por corrección de algún desperfecto en los equipos médicos o las áreas comunes del edificio. Su objetivo es asegurar el funcionamiento de los equipos e instalaciones. Es importante en esta área la programación de las actividades y el control de las instalaciones, ya que la misma puede ayudar a la reducción de los costos, y al mismo tiempo evitar molestias a los pacientes, familiares y el cuerpo médico. Esta área se encarga del control y arreglo de las instalaciones, equipos médicos, sistema electrónico, iluminación, calefacción, sistema de plomería. El mantenimiento debe darse en momentos que el paciente/huésped no se encuentre en el lugar, en el caso de hoteles el mismo se realiza en temporada baja, siendo que un hospital no cuenta con temporadas de trabajo, el mismo intenta realizar fuera de horarios de atención.

6. Publicidad

Por medio de la publicidad el objetivo de la institución es que se pueda dar a conocer todos sus servicios médicos y hospitalarios, los beneficios que puede recibir el paciente si elige la institución. La publicidad intenta mostrar que van a estar en un lugar cómodo, seguro, con todos los cuidados que se les pueden dar, que la institución va a estar a su servicio. El paciente a la hora de elegir lo primero que nota son los servicios y la atención que ofrece la institución, se podría decir que la primera cara de la hospitalidad y el servicio se puede ver a través de la publicidad.

HOTELERIA HOSPITALARIA EN LA TERCERA EDAD

Este trabajo de investigación plantea todos los aspectos mencionados anteriormente enfocados en centros de salud de la tercera edad, en este tipo de centro de salud, las personas viven y están en contacto con la atención del personal y su hospitalidad todos los días, para poder averiguar cuáles son sus necesidades, sus expectativas en esta etapa de su vida, para poder satisfacerlas y cumplir las perspectivas y lograr su bienestar es importante primero averiguar quiénes son nuestros clientes y como viven esta epata de su vida.

En los últimos años la familia como unidad básica estuvo frente a transformaciones en su estructura, y en muchos casos esto hizo que el cuidado y la protección de las personas de mayor edad ya no sea posible. La familia es parte esencial en el bienestar de los mayores, la misma brinda protección y socialización, y cuando una persona mayor tiene inconvenientes de salud o cuando ya se encuentra en una edad avanzada, tiene que solicitar a la ayuda de otros, lo que se convierte, en una molestia para la persona, ya que ve que no puede valerse y cuidarse sólo y además siente que es una carga para sus familiares, por lo mismo, esta red familiar de apoyo representa un elemento importante para la contención de condiciones en el que la persona mayor ya no pueda permanecer en su hogar, y es importante que la misma pueda apoyar en el momento de elegir la institución o lugar de residencia.

En la última etapa del ser humano, inician los cambios físicos de la edad, se comienza a perder agilidades y parte de las habilidades físicas e intelectuales. En esta etapa, el anciano está muy relacionado al proceso de perdidas, lo que, impacta directamente en su estado de ánimo, también está el sentimiento de impotencia de no poder satisfacer sus necesidades, lo cual, llega a provocar frustración, miedo e infelicidad.

La vejez implica tres aspectos importantes de cambios: Cambios biológicos, sociales y psicológicos.

Cambios Biológicos:

- Deterioro del aspecto físico
- Perdida de la agudeza visual y auditiva.
- Cambios en funciones respiratorias, cardiovasculares, digestivas.

Cambios Sociales:

- La jubilación: en Argentina es de 60 años para las mujeres y 65 para los hombres, esta, marca el fin del trabajo en la vida del hombre, este trabajo, cumple importantes funciones como: ingresos económico, status, relaciones interpersonales para la vida de las personas. El trabajo es la actividad en la cual el hombre ocupa la mayor parte de su tiempo, al dejarla y llegar a la etapa de jubilación incluye ciertas pérdidas para la vida de

una persona, pese a que la jubilación es un derecho de todos, donde para muchos es la oportunidad de descansar y ocupar el tiempo de manera libre y en nuevas actividades, puede que no para todos sea de la misma manera, y para muchos sea tomada como una amenaza, ya que esta muestra una baja en la actividad social del hombre.

Cambios Psicológicos

- Están relacionados con pérdidas, de autoestima, de la sensación de bienestar con todo lo que lo rodea, pérdida de la toma de decisiones o el control de su propia vida.

El anciano tiene que sentirse que está seguro en ese momento de su vida en que los recursos físicos y psicológicos están en decadencia. Sin embargo, la edad no anula a una persona mayor para aprender cosas nuevas o interesarse por actividades que estén más de acuerdo a su estado físico y psíquico. Es verdad que, con el paso de los años y según el estilo de vida, el funcionamiento cognitivo (inteligencia, memoria, aprendizaje) de las personas en esa etapa varía, sin embargo, no significa un impedimento para que puedan seguir experimentando o descubriendo nuevas habilidades y destrezas.

El objetivo es buscar mantener el paso al envejecimiento de manera activa, manteniendo la salud, el bienestar, la participación, socialización y seguridad para realzar, en lo posible, la calidad de vida a medida que las personas envejecen, para poder lograr esta calidad de vida, es importante entender las necesidades, saber detectarlas y así poder lograr el objetivo y poder alcanzar la satisfacción de los mismos.

...Desde que nace y hasta que muere, el hombre y la mujer forman parte de la sociedad y ésta no tiene derecho a desentenderse de ellos en la vejez que, al fin y al cabo, no es más que una parte de la vida...

En Argentina los derechos de la Tercera Edad están amparados constitucionalmente, pero en forma no específica.

Los Derechos Humanos de los ancianos incluyen los siguientes derechos indivisibles, interdependientes, e interrelacionados:

- El derecho a un estándar de vida adecuado, incluyendo alimentación, vivienda y vestimenta.
- El derecho a un seguro social, asistencia y protección.
- El derecho a la no discriminación por cuestiones de edad u otro estatus, en todos los aspectos de la vida, incluyendo el empleo, acceso a la vivienda, cuidado de la salud y servicios sociales.
- El derecho a los más altos estándares de salud.
- El derecho a ser tratado con dignidad.
- El derecho de protección ante cualquier rechazo o cualquier tipo de abuso mental.

- El derecho a una amplia y activa participación en todos los aspectos: sociales, económicos, políticos y culturales de la sociedad.⁶

Todos envejecemos día a día, es el ciclo inevitable de nuestras vidas. Lo importante en la última etapa del proceso de envejecimiento, en poder brindar a los huéspedes la calidad de vida que necesitan, es decir, rodeado de condiciones no sólo materiales, sino afectivas, emocionales, que ofrezcan un equilibrio tanto económico como social.

“La incorporación de profesionales de la hospitalidad a las instituciones de salud públicas o privadas pueden generar incrementos en el bienestar percibido por los usuarios y el personal de la organización”. Maite Pineda, Zhayda Sierra, Luis Lara-Estrella⁷

Los apoyos, que se pueden dar en la institución a los usuarios, promueven el bienestar de los mismos y sus familias, por ejemplo, la reducción del aislamiento social, un ambiente saludable y confortable, apoyo emocional, compañía, comunicación con otros, con los médicos y el mismo personal, la dedicación, la participación en actividades sociales, la hospitalidad que se le trasmite a los adultos mayores, la idea de que siguen siendo capaces y valiosos. Poder emplear estas herramientas de hospitalidad puede tener efectos favorables en los niveles de depresión, en la frecuencia de enfermedades y hasta mejoras físicas, en cambio un apoyo no deseado o innecesario puede producir dependencia o afectar negativamente la autoestima.

“El mantenimiento de las relaciones con personas de la misma edad, con las que han compartido sucesos de la vida, genera una gran gratificación, a partir del reconocimiento y confirmación mutua, así como, la posibilidad de recordar tiempos pasados”. Arias, Claudia Josefina; Polizzi, Luciana.⁸

Por lo planteado anteriormente y para poder llegar a la calidad del servicio y la satisfacción es importante poder detectar las necesidades básicas y cuáles son sus expectativas del servicio de salud, podemos decir que las necesidades básicas en cuanto a hospitalidad que se tienen que brindar a las personas que se encuentran es esta etapa de su vida básicamente son:

- Al momento de recibir al huésped, hacerlo de forma que se sienta seguro en su nuevo lugar de residencia, a su vez, poder ofrecerle un clima social, que pueda satisfacer la necesidad de relación, trato y socialización con sus pares.

⁶ Fuente: Geronto Vida: <http://www.gerontovida.org.ar/pagaz.php?dat=in&tit=Presentaci%F3n&n=001>

⁷ Fuente: HOTELERIA CLINICA: MEJOR SERVICIO PARA EL CLIENTE. Maite Pineda, Zhayda Sierra, Luis Lara-Estrella. <http://www.hab2001.sld.cu/arrepdf/00213.pdf>

⁸ Fuente: III Congreso Internacional de Investigación y Práctica Profesional en Psicología: LA AMISTAD EN LA VEJEZ. FUNCIONES DE APOYO Y ATRIBUTOS DEL VÍNCULO. <http://saludypsicologia.com/wp-content/uploads/2012/02/11-Psicolog%C3%ADa-del-Desarrollo.pdf>

- Ambiente seguro y saludable, adecuarlas condiciones para que se pueda brindar seguridad y fácil adaptación. Incluye el entorno físico: habitaciones confortables, con todos los elementos necesarios y áreas públicas, que las mismas cuenten con las condiciones para poder satisfacer sus necesidades, también en el ámbito de la unidad de cuidados, las instalaciones accesibles, y todas las facilidades y accesos adecuados se tienen que encontrar en buenas condiciones.
- Respetar la individualidad y la intimidad de los huéspedes en el ámbito de la convivencia y la atención médica.
- Apoyar su participación activa a través de grupos de actividades, en función de sus capacidades y habilidades, desde el uso del tiempo libre y la necesidad de estar con los suyos, a la satisfacción de seguir aprendiendo y conocer, que no se terminó con la jubilación, por eso están aquellos que quieren continuar su aprendiendo, también están los que nunca pudieron y creen que este es su tiempo de hacerlo, muchos buscan actualizarse para convivir mejor en esa etapa de su vida.
- Resolver y atender todas las preguntas y dudas que el huésped o los mismos familiares puedan tener con respecto a la salud y cualquier información que necesiten, que puedan sentir que siempre hay alguien a disposición.
- Atender siempre la salud de los huéspedes, tanto en la etapa asistencial como en la preventiva y en lo que respecta a la rehabilitación. Hace referencia a la dedicación, atención de las necesidades e inquietudes que el huésped pueda tener, es el interés que pone el cuerpo médico y el personal por la salud y el bienestar del huésped.
- Alimentación: proporcionar la alimentación en las condiciones adecuadas para el huésped, que sea de calidad, que puedan obtener variedad, temperatura apropiada, y una buena presentación, y sobre todo cumplir con los valores nutricionales de la alimentación.
- Limpieza: prestar un ambiente impecable, ya sea en las habitaciones e instalaciones en general, así como también en los blancos y las pertenencias de los huéspedes por parte de la lavandería.

Institución Bajo Análisis



Es una obra de la Fundación por los Niños y Ancianos



HOGAR ROŽMAN

DESDE EL COMIENZO

Finalizada la segunda guerra mundial, y perseguidos por sus ideas políticas y religiosas, muchos eslovenos debieron dejar su tierra para salvar sus vidas. Así peregrinaron por Europa hasta que un gran número de ellos fue embarcado por la Cruz Roja hacia Argentina donde comenzaron una nueva vida.

Muchos de los inmigrantes eran personas solas, la mayoría "domobranci", que habían perdido todo y a los cuales se les hacía difícil superar ese duro trance, estaban perdidos y lejos de su tierra. Buscaban refugio en hospitales u otras instituciones de bien público. Los domobranci fueron los valientes defensores de los valores de la fe, la familia y la nación eslovena en los tiempos desde la segunda guerra mundial. En los años sesenta un grupo de eslovenos empezó a gestar la idea de ayudar a estas personas y a otros eslovenos que por diferentes motivos estaban pasando momentos difíciles. Es en agosto del año 1965 que en la revista eslovena Tabor se anunció la necesidad de crear un hogar para dar albergue a todos los eslovenos que lo desearan, así comenzó la recaudación de dinero entre instituciones, organismos y personas para que en agosto del año 1968 se materializara el sueño con la compra de una propiedad de aproximadamente 1.500 m² que contaba con la construcción de un chalet, utilizado como primer albergue.

Fue necesario constituir una entidad legal y así nació la Asociación Civil sin fines de lucro Doctor Gregorio Rožman, en homenaje al obispo esloveno que tanto hizo por su colectividad y que vivió en Argentina. El primer presidente de la flamante Asociación fue el señor José Musar, quien junto al resto de la comisión directiva comenzaron a proyectar un edificio. Así se construyó la planta baja y el primer piso con la posibilidad de construir algún día un segundo piso.

La construcción comenzó en el año 1971 y el 31 de agosto de 1972 se realizó la inauguración oficial bajo la presidencia de Matevž Potocnik, quien fuera presidente por largos años y además el alma mater de la Asociación y uno de los máximos colaboradores tanto en lo económico como en lo espiritual, siendo elegidos como padrinos la señora Ivanka Zušcek y el señor Stane Budi. Fueron muchos los eslovenos que se hicieron presentes y fueron testigos de la

fiesta de inauguración, la bendición de las instalaciones estuvo a cargo de monseñor Antonio Orehar.

En junio de 1985 se cambió el nombre legal a Zavetišće Dr. Gregorio Rožman a Rožamov Dom (Hogar Rožman).⁹

Hoy en día el hogar cuenta con dos edificios, en uno de ellos se encuentran alojadas 30 personas que requieren cuidados especiales, son personas que se encuentran con alzhéimer, en el otro edificio se encuentran 70 personas lucidas y algunas con dificultades motrices. En el segundo edificio donde se realizó la investigación, cuenta con 48 habitaciones, de las cuales 20 son individuales y 28 son habitaciones compartidas, el promedio de edad en el centro Rožman es de 86 años, el 72% se encuentra compuesto por mujeres y el 28% por hombres.

El centro en este momento se encuentra administrado por José Rupnik, *“tratamos y hacemos lo posible de que estas personas estén en las mejores condiciones, les damos lo mejor”*

Ubicación

El hogar se encuentra en la zona de San Justo, Itzaingo 4219, Buenos Aires



⁹ Fuente: HISTORIA: <http://www.hogarrozman.com.ar/>

Misión

Ofrecer a los adultos mayores la contención y el cariño que todo ser humano necesita, complementado por un **servicio de excelencia en alojamiento, alimentación, cuidado, atención profesional y confort**, en un marco armonioso y cálido que brinde las mejores condiciones de vida

Visión

Destacarnos en el cuidado de personas de la tercera edad

Valores

En el hogar Rožman creemos que para cuidar personas mayores, debemos ante todo sentir y amar al prójimo. Es por eso que el cariño, la amabilidad y el respeto en el trato, son la base de la filosofía de cuidado en nuestra institución.



Profesionales

Bajo la supervisión del Director Médico, ofrecen programas personalizados de Nutrición, Kinesiología, Gimnasia, Psicología, Odontología y Podología, Asistente Social, Kinesiólogos, Odontólogo, Podóloga, Profesora de Gimnasia, Psicóloga y Terapeutas

Seguridad

Servicio de seguridad las 24 horas. Además del personal de seguridad el centro está equipado con más de 30 cámaras de video con grabación permanente que permiten un control remoto. Existen detectores de incendio en todos los ambientes y además cuentan con un grupo electrógeno en caso de cortes de energía.

Instalaciones

El Hogar Rožman ofrece a los adultos mayores además de la contención y el cariño que todo ser humano necesita, un servicio de excelencia en alojamiento, alimentación, cuidado, atención profesional y confort, todo en un marco edilicio de categoría armoniosa y cálida que brinda las mejores condiciones de confort y seguridad.

Dos Pabellones totalmente equipados:

Entorno, parque y huerta: Los huéspedes pueden disfrutar de más de 6.200 m² de parque donde se encuentran tilos, nogales, olivos y árboles frutales.

El parque ofrece rutinas de caminatas y recreos para el descanso al aire libre. Dentro del mismo cuenta con un sector de huerta a cargo de los huéspedes.

Sum, Habitaciones de categoría, capilla:

En el centro del parque existe un amplio salón de usos múltiples en el que se organizan fiestas, celebraciones, entre otros eventos.

Las habitaciones simples y dobles, poseen ventanales con vista al parque o al frente, se encuentran equipadas con un moderno sistema de frío-calor, placard, baño individual, televisión por cable, teléfono, Internet y alarma contra incendio. Cuentan con una capilla, donde se celebran misas y momentos de oración.

Actividades

Visitas, misas, celebraciones, gimnasia, terapia ocupacional.

Reciben visitas de coros, grupos de danzas, niños de diferentes escuelas. Los domingos en la capilla se celebra la Santa Misa en compañía de familiares y amigos.

Además de los festejos de cumpleaños de los huéspedes, realizan reuniones multitudinarias en el domingo de ramos, en agosto conmemorando el aniversario del hogar y el primer domingo de diciembre donde despiden el año.

El hogar Rožman considera un factor fundamental la actividad física, ya que no solo fortalece el físico sino que además agiliza la mente, es por ello que se realizan diferentes rutinas a cargo de los profesionales, los que buscan en todo momento hacer de la misma algo divertido, cumplen con la misión no solo de entretener sino de hacer que los huéspedes se sientan realmente útiles, cuentan además con, biblioteca con salón de lectura, salidas grupales, taller de manualidades, conciertos, estimulación de memoria, pintura, musicoterapia, reflexión y escritura, bingo.



Testimonios

Yo me adapté y soy bastante feliz, trato en todo momento de ayudar porque me hace muy bien! Te cuento como fue: en el mes de junio –hace tres años- vine en colectivo sola a conocer el Hogar. Me atendió José muy bien, mostrándome todo, converse un rato amablemente y le dije: “usted guárdeme un lugarcito, el día que lo necesite vuelvo”. Mi familia no sabía nada. A los seis meses me enferme y me interne. Mi familia no quería. Pero

uno se queda más tranquilo pensando que los hijos están ocupados con sus vidas, sin tener que preocuparse por nosotros. Nelly

Todos querríamos estar en nuestra casa, pero a cierta edad no es posible. Aquí estamos con enfermeros, asistentes, mucamas, y tantas otras personas que hacen que nuestro tiempo se llene de ocupaciones y cosas, y no mirando la tv, las terapistas que nos hacen opinar, hablar, y nos dan ganas de contar cosas que nos hacen muy felices! María M.

Si no fuera por estos ángeles que tenemos en el Hogar y todas las actividades que hay, me sería muy difícil continuar. Martha F

Yo no quiero estar acá, nadie lo elije, pero si me pongo a pensar, esto es como un hotel 5 estrellas. Fernando

Uno acá está muy bien atendido y además se siente acompañado. Mira

En casa ya no podemos estar y agradezco a Dios poder estar en un lugar donde tratan de hacer lo mejor, siempre. Lita y Raúl

Me cuidan mucho y yo debo estar controlada siempre... Disfruto del parque y de cada lugar porque todo es muy bello y limpio. Berta

Estoy muy bien acá. Yo trato de buscarle a todo lo positivo. Y hay muchas cosas lindas. Tomas

“Nuestro Hogar es un “hogar de puertas abiertas”, nos gusta conocer a nuestros vecinos, intercambiar vivencias, conocer los proyectos que tienen otras generaciones, contarles que hacemos nosotros, dar consejos (que es típico “de los mayores”). Y al encontrarnos nos sorprende ver que la realidad del otro es distinta a la que imaginamos, que tanto de un lado como del otro. Hoy nos llega por los medios de comunicación y por lo que hacen algunos pocos, que la juventud está perdida, que no tiene proyectos y no es así: están llenos de proyectos y alegría!! Y ellos piensan que en un hogar, los adultos ven solo pasar los días... y tampoco es así! Se sorprendieron ellos y sus profes al ver las actividades diarias que tenemos: mover el cuerpo, cantarle al alma, opinar sobre distintos hechos, estimular la memoria, jugar, en fin, en fin, tantas opciones para hacer de nuestros días: días de vida, experiencias positivas!” Reflexión luego de una visita de jóvenes vecinos del 3°D de la Escuela Técnica E.E.T. Italia N°12.

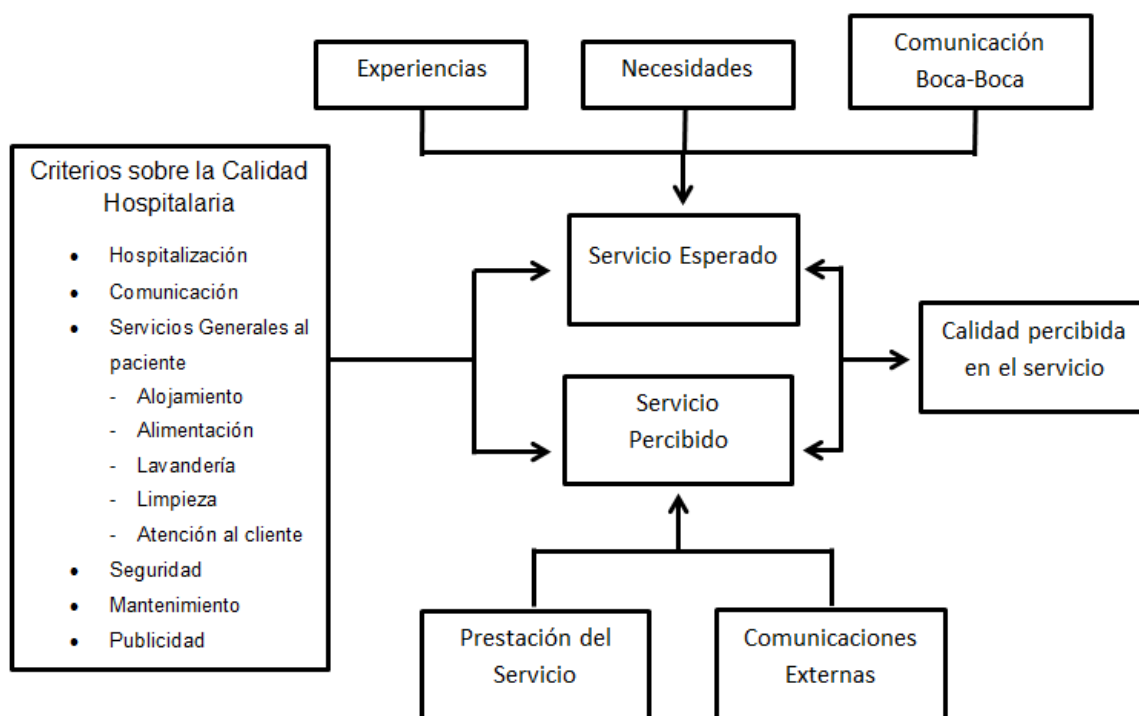
Metodología de la investigación

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es imprescindible para poder llegar a analizar los resultados de la prestación de los servicios en la tercera edad. A partir de dicho análisis, es posible obtener del usuario un conjunto de valores asociados en relación con la atención recibida, el resultado de las encuestas nos puede mostrar en qué grado influyen los servicios de la hotelería dentro de la institución de estudio, la percepción que los usuarios tienen acerca de cada servicio hotelero que brinda la institución bajo estudio. Se aclara que se considera usuario a la persona con necesidades e inquietudes, cuyo principal interés son los servicios de salud y lograr a través del mismo el bienestar físico, psicológico.

El concepto de calidad comprende dos grandes enfoques para su evaluación:

- La calidad objetiva: se centra en la oferta y mide las características objetivas y verificables de los servicios.
- La calidad percibida: parte del lado del usuario y hace referencia a la apreciación de los servicios de hospitalidad que se ofrecen.

Este último enfoque es el que interesa al objeto de la investigación ya que es la calidad percibida la que nos ayuda a evaluar la calidad del servicio.



El nivel de la calidad en la prestación de un servicio es el resultado de la diferencia entre el servicio percibido y la expectativa del usuario. Esta percepción del cliente o usuario hace hincapié a como éste aprecia que la institución está cumpliendo con la entrega del servicio, las expectativas

del usuario definen lo que espera que sea el servicio que entrega la institución. Estas expectativas se forman por experiencias pasadas, sus necesidades, comunicación de boca a boca e información y publicidad que recibe de la institución. A partir de los resultados puede surgir una realimentación hacia la institución para la mejora de sus servicios.

Aspectos Metodológicos

Se trabajó con la siguiente Población:

- Personas de 60 años o mayores; que se encuentren actualmente o hayan hecho uso, de los servicios en un geriátrico residencial para la tercera edad.

Instrumento de Investigación

Se empleó la técnica de encuestas, ya que es el método más utilizado para la evaluación de la calidad, las mismas permiten detectar todos los aspectos que involucran a la prestación de servicios, las disconformidades, errores, insuficiencia, así como también muestra las fortalezas y las oportunidades de mejora.

Las encuestas están divididas por los criterios sobre la calidad hospitalaria

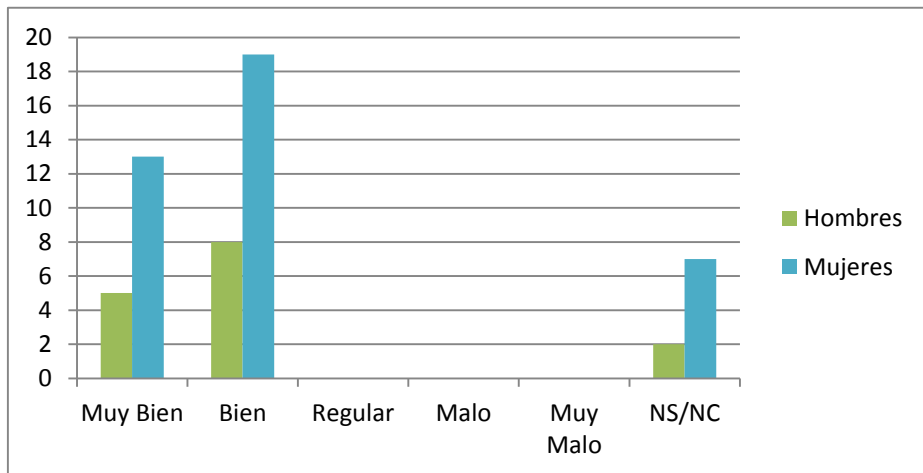
- Hospitalización
- Comunicación
- Alojamiento
- Alimentación
- Lavandería
- Limpieza
- Atención al cliente
- Seguridad
- Mantenimiento
- Publicidad

Recopilación y Análisis de Datos

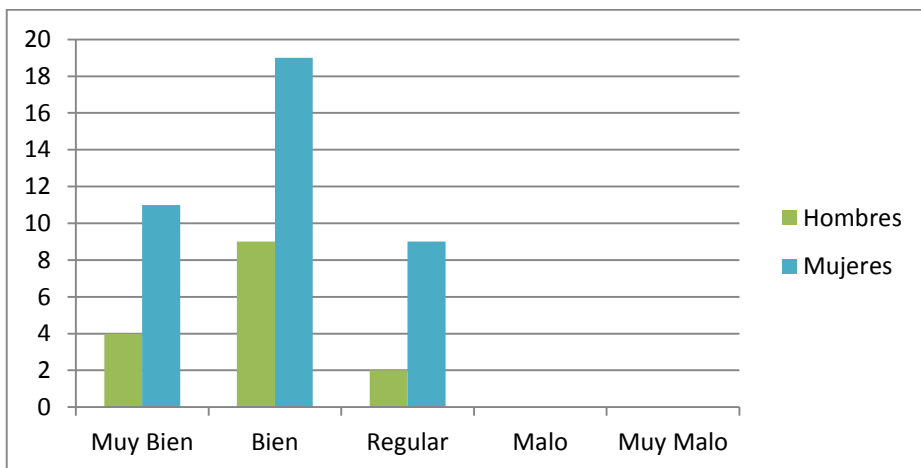
Analizando los resultados obtenidos de las encuestas se llegó a las siguientes conclusiones

HOSPITALIZACION

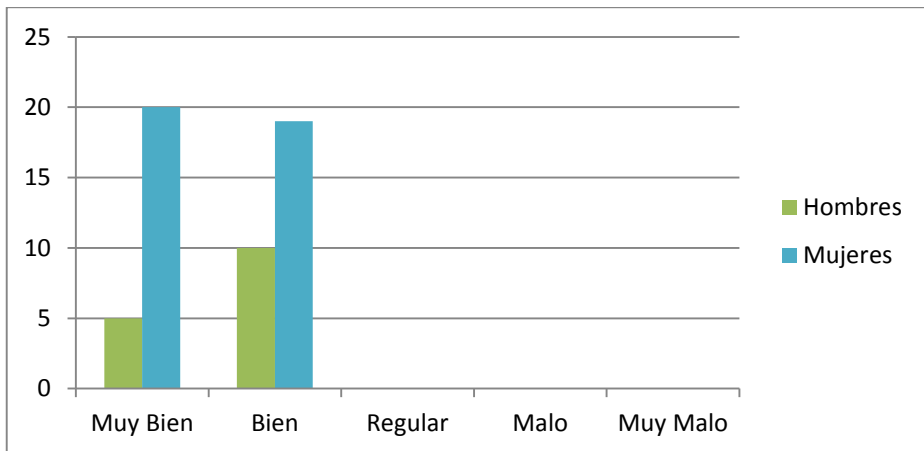
Atención al ingreso



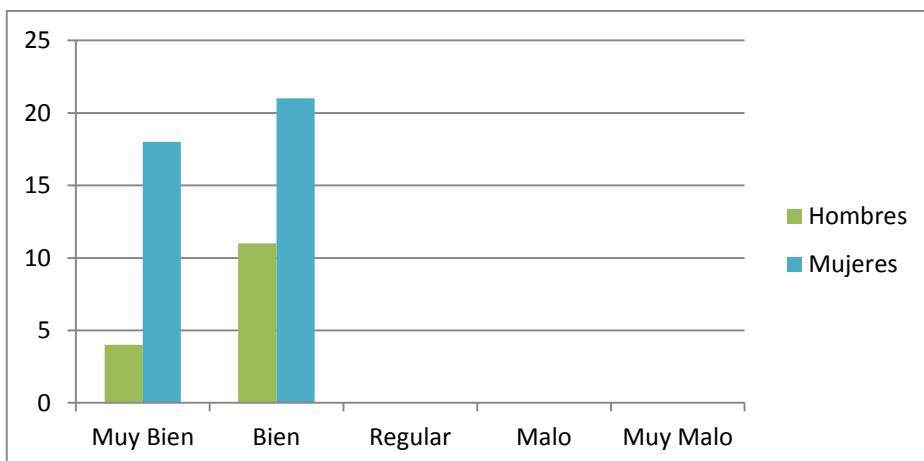
Información de ingreso



Ingreso a la Habitación



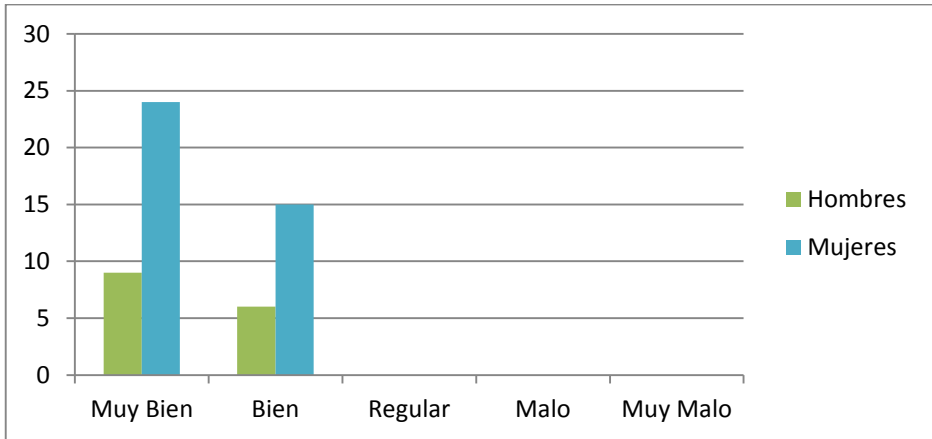
Tiempo de espera al ser ingresado



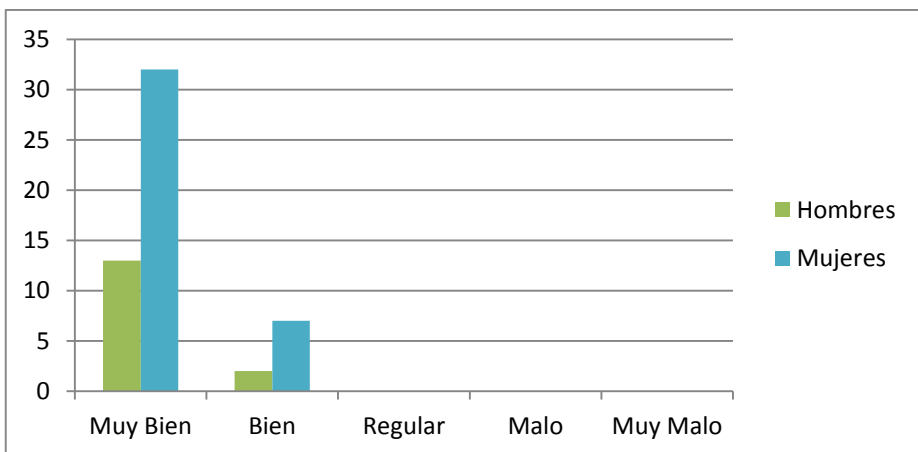
En rasgos generales en el aspecto referido a la hospitalización fue bueno, se diferencia principalmente que el 17 % de Ns Nc (No Sabe, No Contesta) corresponde a los usuarios que al momento de ingresar no estaban conscientes, o lucidos (medicados) por lo que no recuerdan lo que fue su ingreso al establecimiento.

COMUNICACIÓN

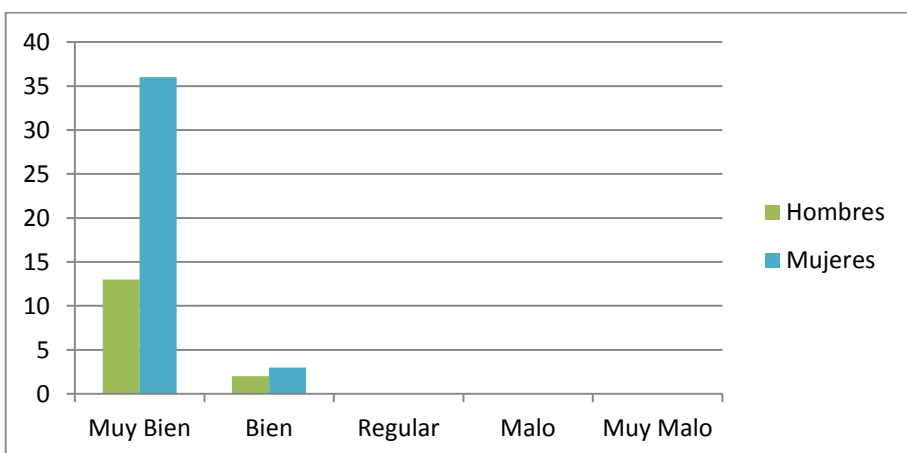
Satisfacción de dudas e inquietudes



Disposición del personal y/o médicos



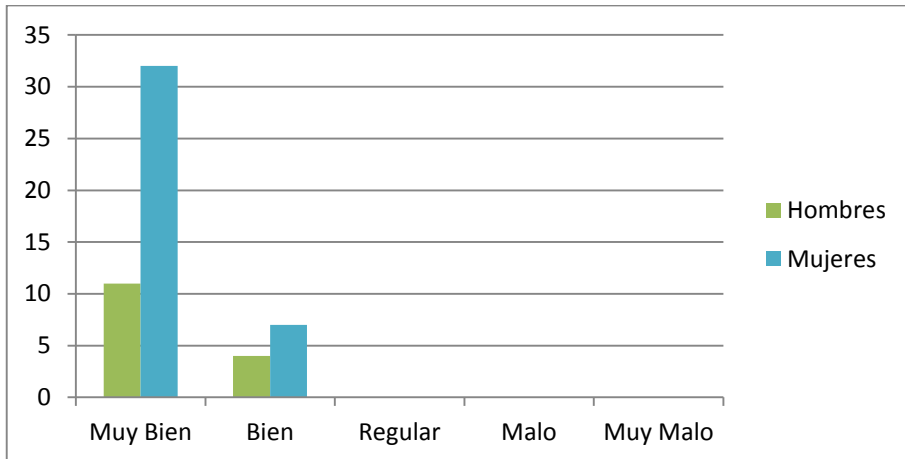
Amabilidad y respeto



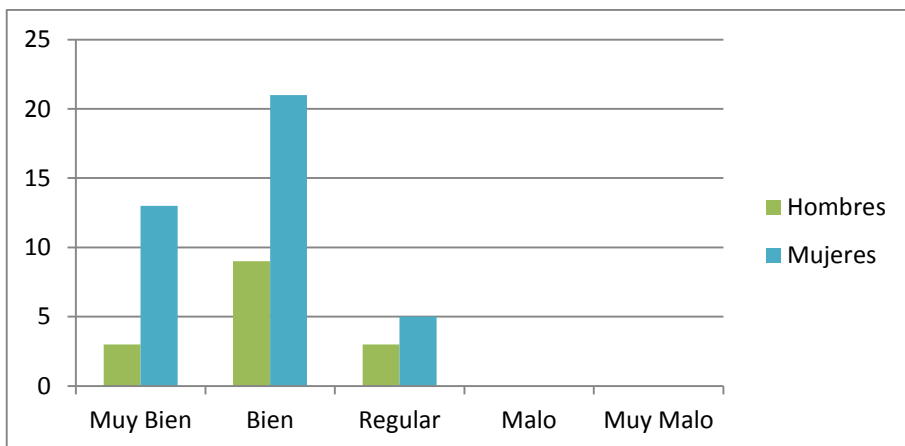
Lo que más se puede destacar de este aspecto es la disposición, el respeto y la amabilidad que tiene el personal con los usuarios. Siendo más del 50% de los usuarios que calificaron como “muy bien”

ALOJAMIENTO

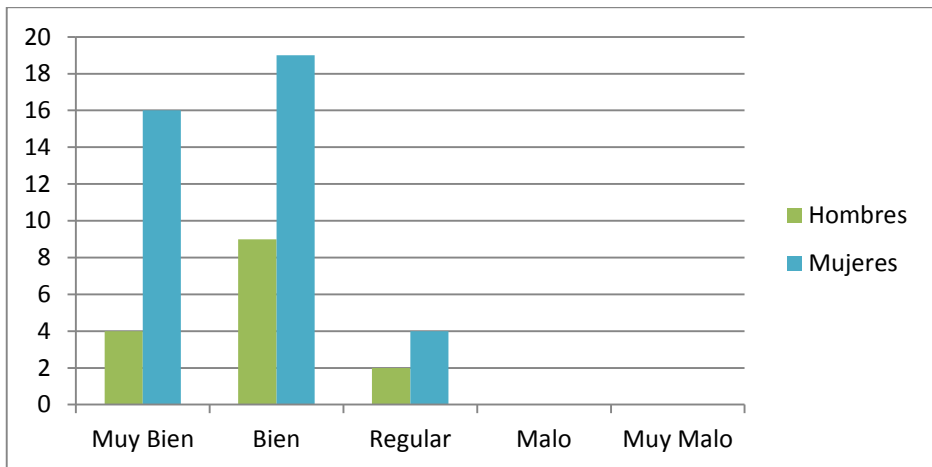
Limpieza



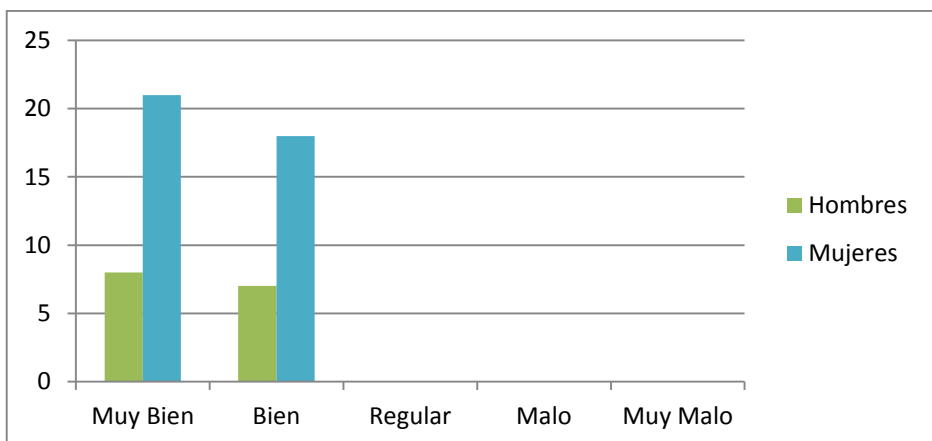
Confort / Comodidad



Mobiliario



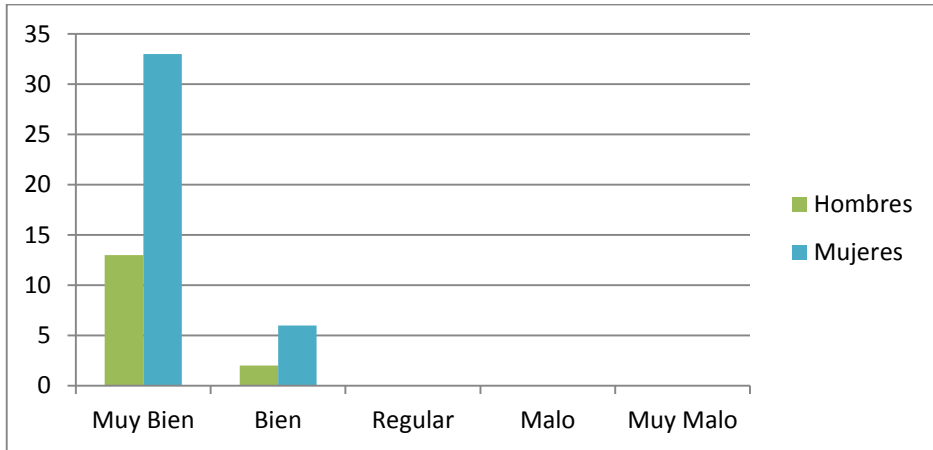
Aspecto



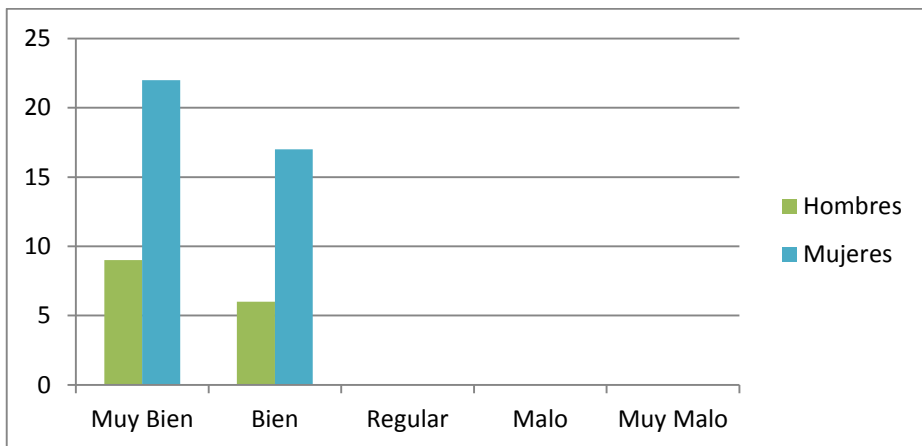
En este aspecto, considerado uno de los más importantes, cabe destacar varios puntos, en lo que respecta a lo que refiere a limpieza y aspecto, el 80% califico como “muy bien, sin embargo en los aspectos de confort/ comodidad y mobiliario, los comentarios que se reflejaron mayormente fueron en la cama, ya que las mismas son camas de hierro o camas de hospital, y no son del tipo que los usuarios tuvieron a lo largo de su vida. Las mimas no son atractivas, y aunque sean las mejores debido a sus condiciones, fueron uno de los aspectos criticados durante las encuestas.

ALIMENTACION

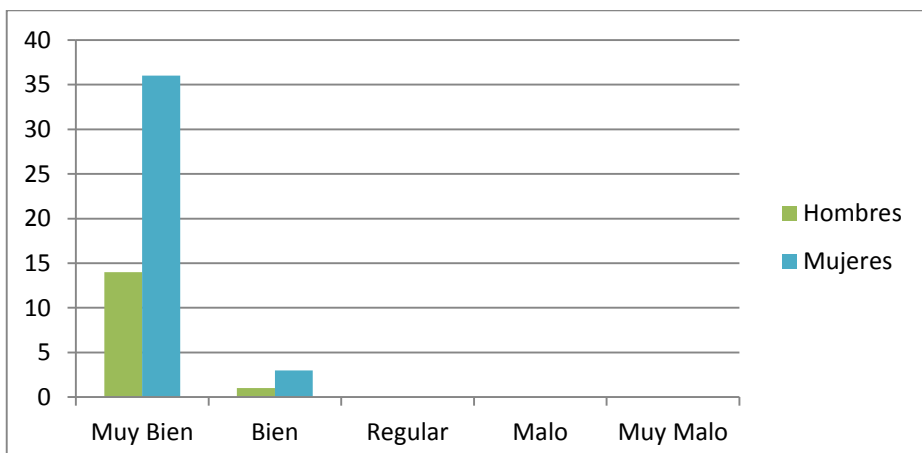
Calidad



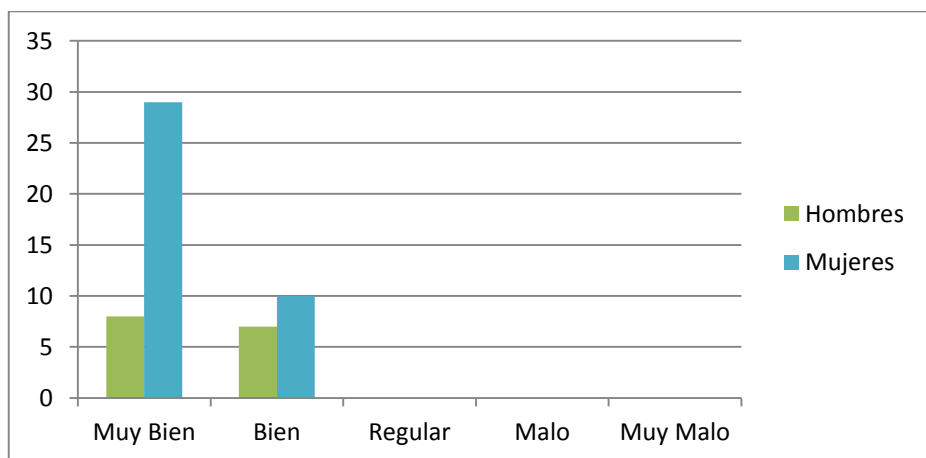
Variedad



Temperatura



Presentación



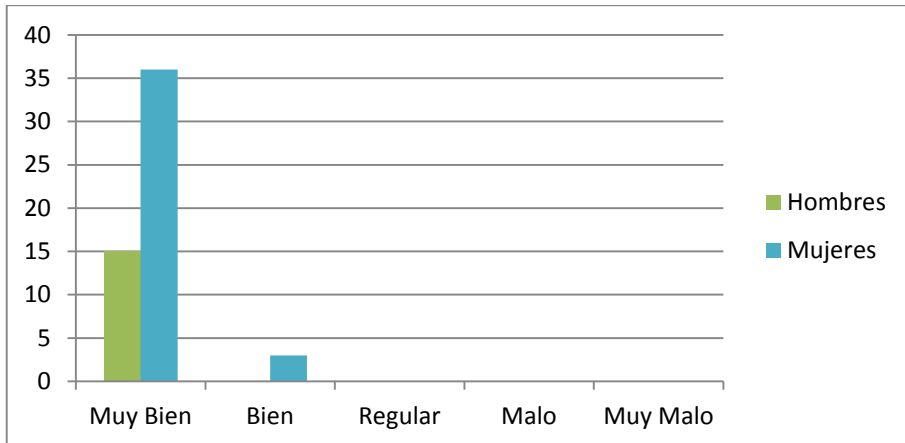
Atención del personal



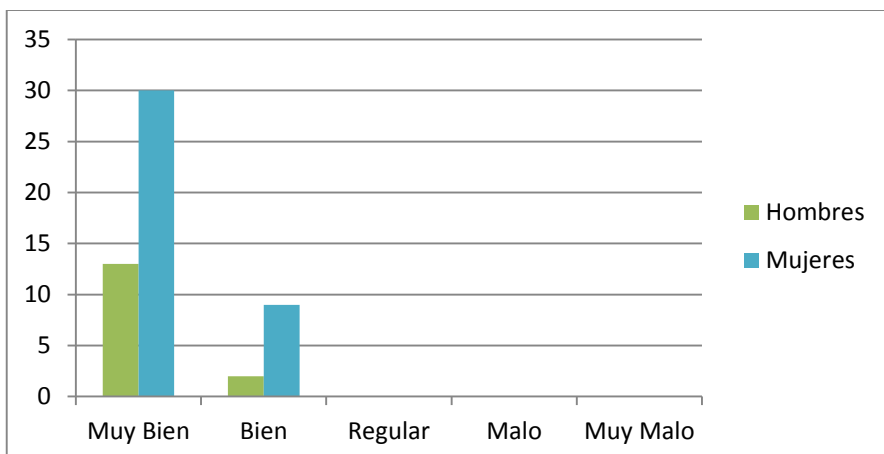
Este aspecto es considerado también uno de los más importantes ya que a lo largo de su vida, cada usuario disfrutó de este aspecto de la forma que deseó, pero, en el momento de su vida en el que se encuentran no lo pueden disfrutar de la misma manera, ya sea por salud o inconvenientes con algunos alimentos, a pesar de eso, este aspecto tuvo buenas referencias, los usuarios comentaron que en lo que respecta a calidad, temperatura, y atención fueron los mejores, los usuarios reflejaron que no tenían inconvenientes en comer fuera de los horarios establecidos por la institución, y que si por diferentes razones llegaban después del horario de almuerzo o cena, los esperaban con el alimento preparado y con muy buena atención. Sin embargo el 43 % que calificó como “bueno” comentó que les gustaría más variedad, que aunque la comida era muy buena, no tenían mucha elección de que comer. También hubo comentarios como que “no es la misma comida que uno hace”, los mismos son comentarios que no influyen dentro del servicio ya que fue tomado más como una opinión personal, y se da por sentado que no es el mismo alimento que estuvieron acostumbrados a comer en su vida fuera de la institución.

LAVANDERIA

Apariencia de los Blancos



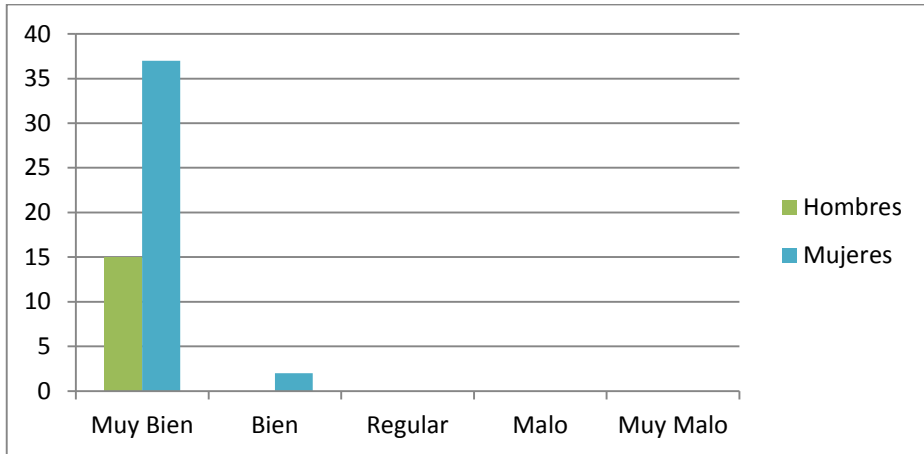
Condiciones de sus pertenencias



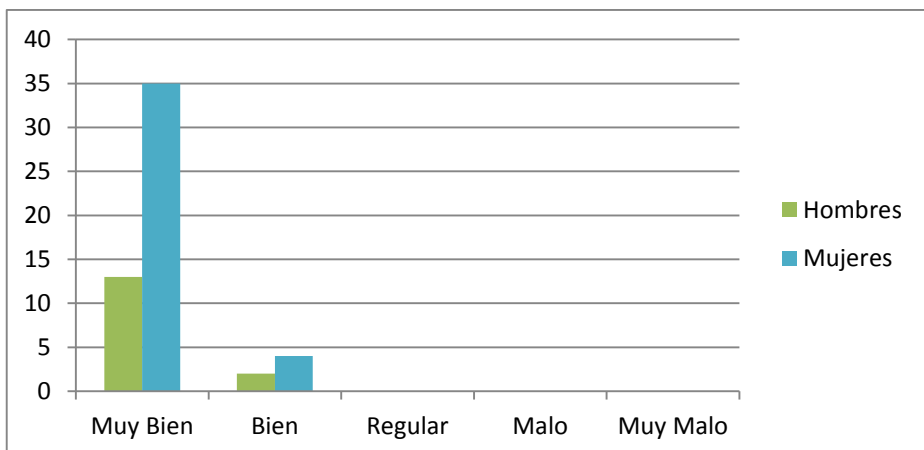
La institución cuenta con el servicio de lavandería, este se encarga del lavado y cuidado de los blancos y las pertenencias de los usuarios, dentro de los parámetros que los usuarios calificaron, la mayoría de ellos califico como “muy bien”. En lo que se refiere a condiciones de sus pertenencias, el 20% opto por “bien”, ya que en algunas situaciones hubo confusión en el momento de entregar sus pertenencias.

LIMPIEZA

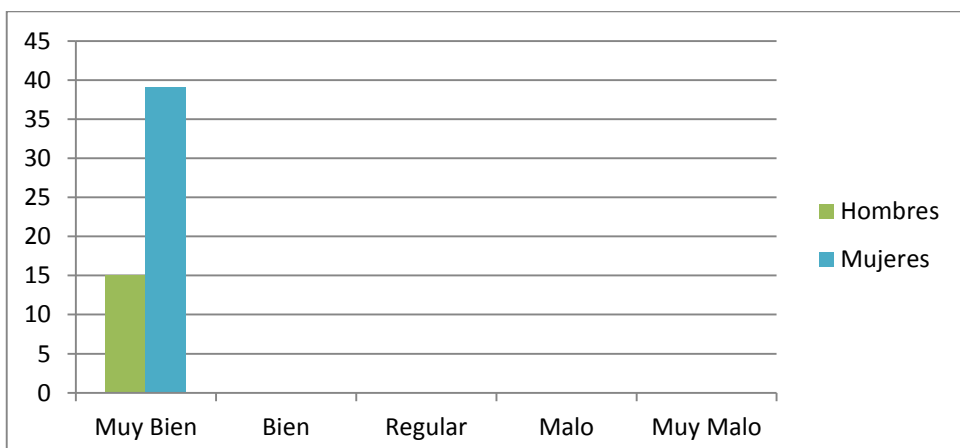
Eficacia



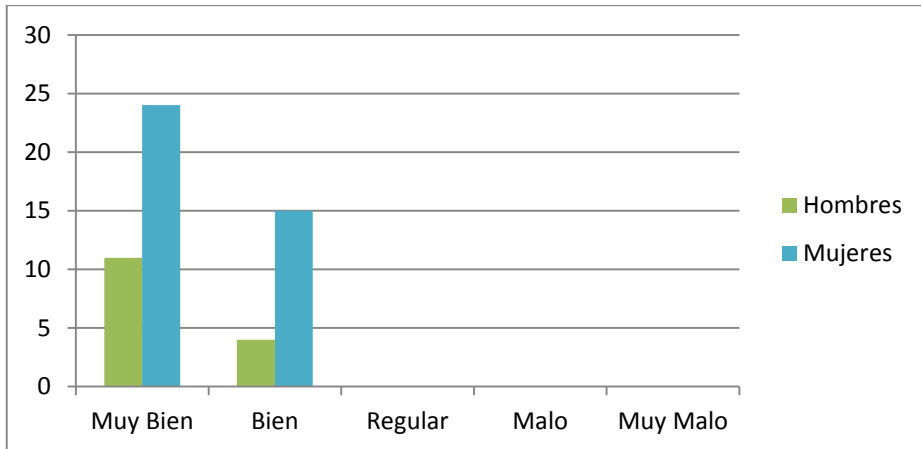
Discreción



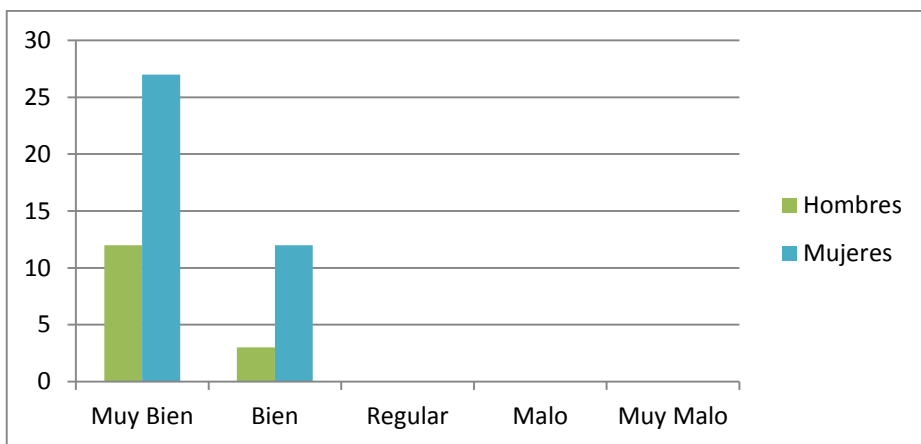
Trato del personal



Áreas Públicas



Baños

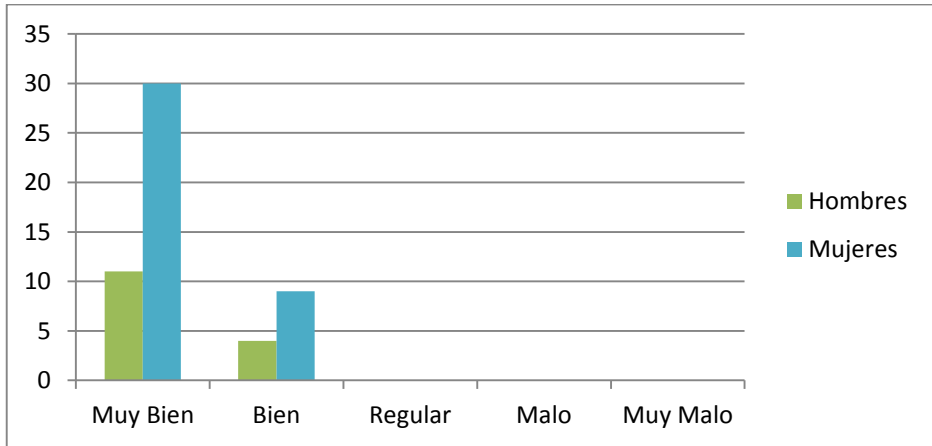


Siendo este uno de los aspectos en que la mayoría puede ser más crítico, se tuvo más cuidado en cada uno de los aspectos

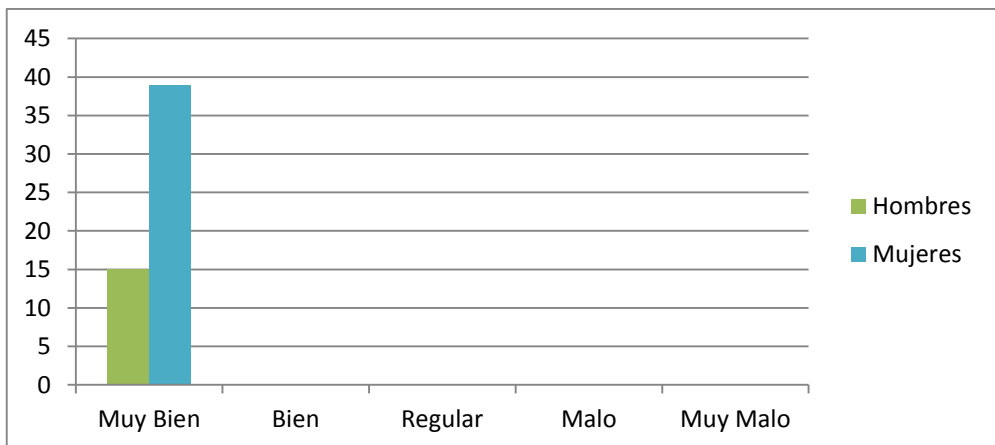
La mayoría de los aspectos tuvo un alto porcentaje en lo que fue la categorización de “muy bien”, la mayoría de los comentarios escuchados fueron “no es como en casa” “no es como a uno le gustaría”, en lo que respecta a eficacia, luego en lo que se refiere al aspecto de trato del personal fueron muy buenos los comentarios y se reflejaron en la categorización.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Atención y Disposición



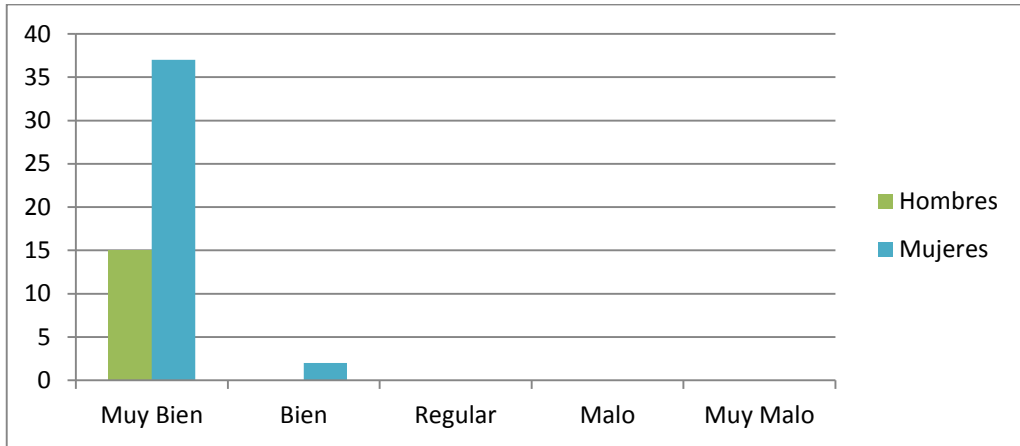
Confidencialidad



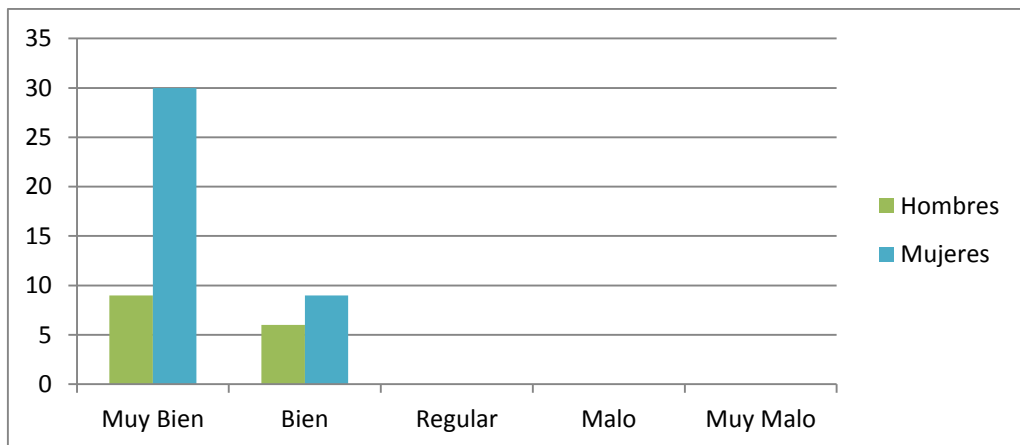
La atención y disposición a los usuarios por parte del personal encargado de la institución en general en muy buena, el 76% califico como “muy bien”, el 24% restante califico como “bien”, algunos de los comentarios de los usuarios fueron que en algunas ocasiones en las que gran parte del personal, por algún incidente, se concentraba en algunos usuarios, mientras que otros tienen demora para ser asistidos. A pesar de lo comentado, la atención del personal es una de las cosas que más se destaca de la institución.

SEGURIDAD

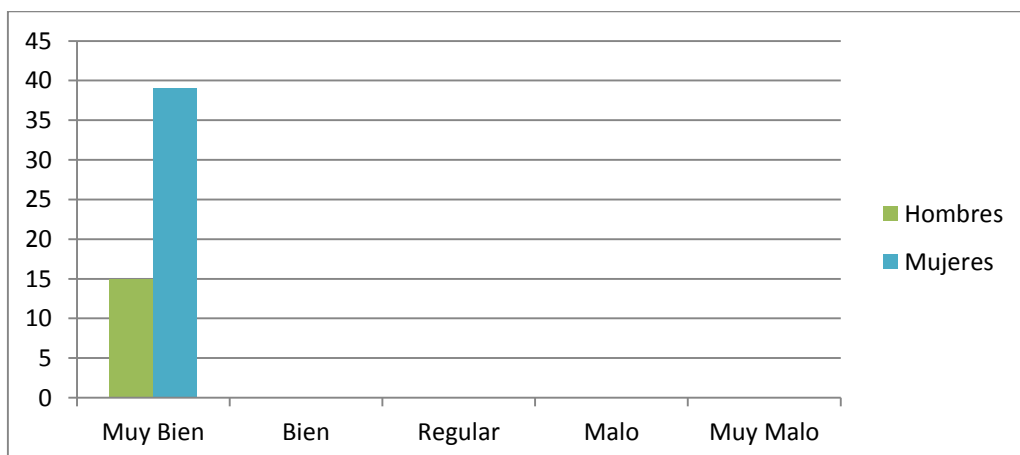
Conocimiento y Competencias por parte de los médicos



Conocimiento y Competencias por parte de las enfermeras



Seguridad en Áreas Públicas

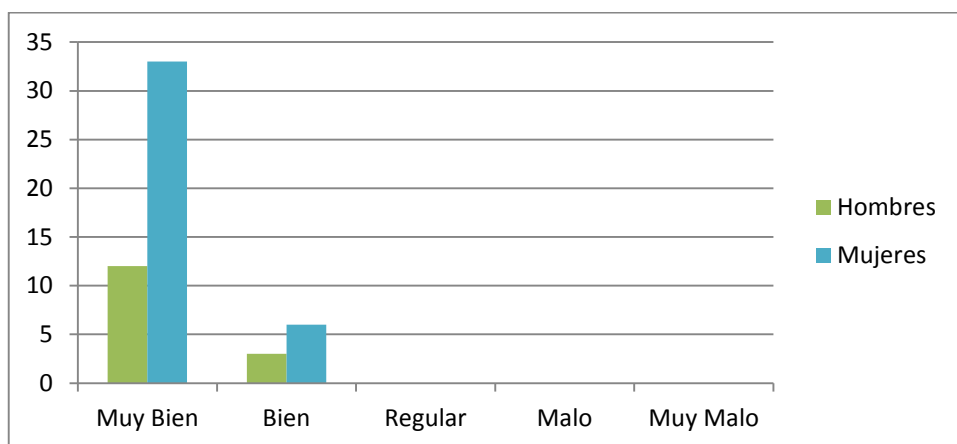


La seguridad en términos generales la seguridad en lo que respecta a conocimiento por parte de los médicos fue categorizada por un 96% como “muy bien”, en lo que respecta a la seguridad por parte de las enfermeras el 28% califico de “bien”, si bien no es un porcentaje alto, muchas de las enfermeras son practicantes, y a falta de experiencia, en algunas ocasiones los usuarios no se sintieron muy seguros.

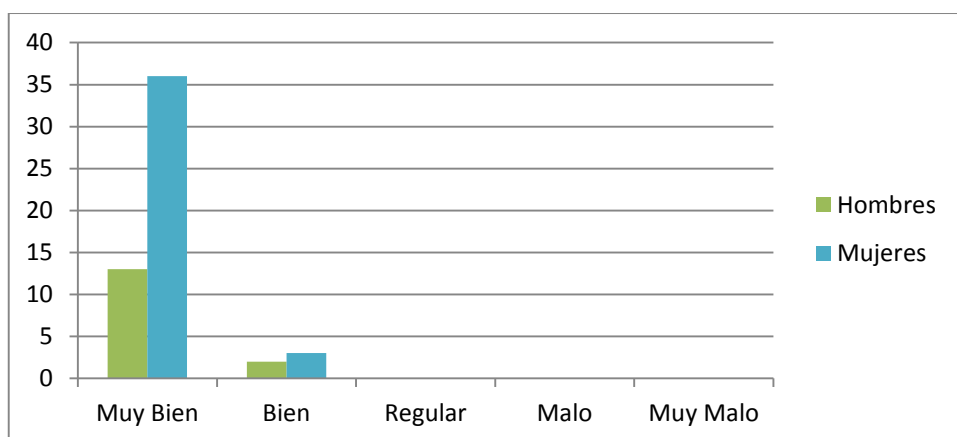
En lo que respecta a la seguridad de áreas públicas los usuarios están conformes y sienten que la institución les ofrece un lugar seguro. Así como también del personal encargado de la seguridad.

MANTENIMIENTO

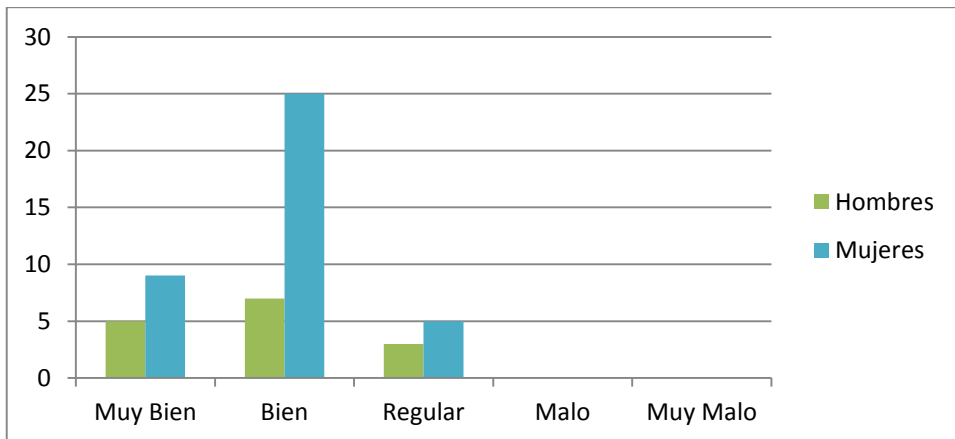
Funcionamientos de aparatos en la institución



Tiempo de espera en arreglos de inconvenientes



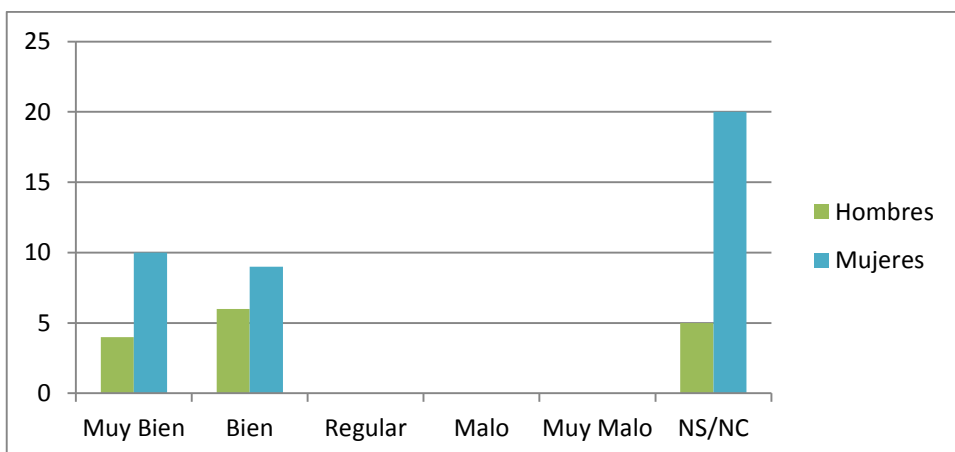
Control de instalaciones



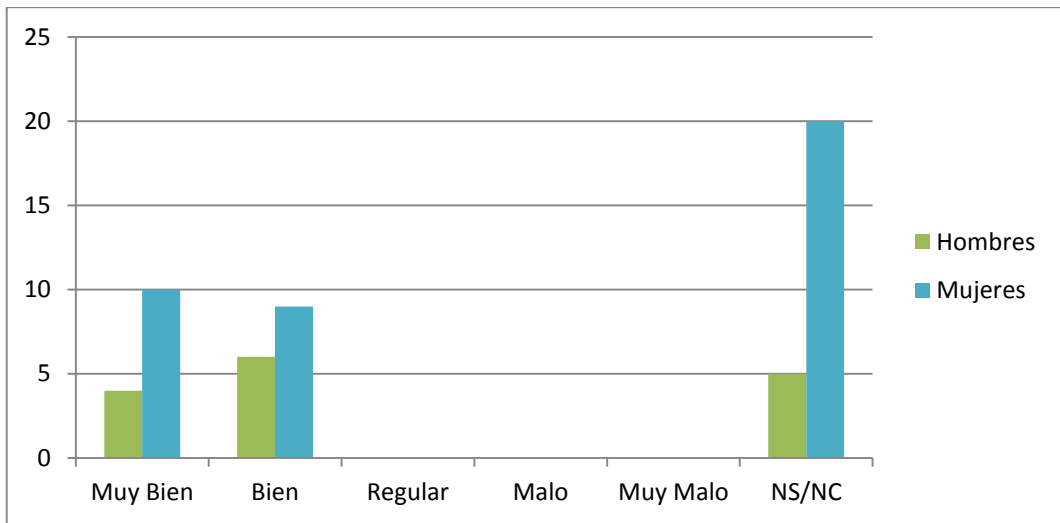
Lo implicado en el área de mantenimiento, por parte de los usuarios el 83% califico como muy bien, pero a la hora de calificar el control de las instalaciones los mismos declararon que no hay mucho control, el tipo de mantenimiento que se aplica es más del tipo correctivo, que preventivo.

PUBLICIDAD

Folletería



Apariencia

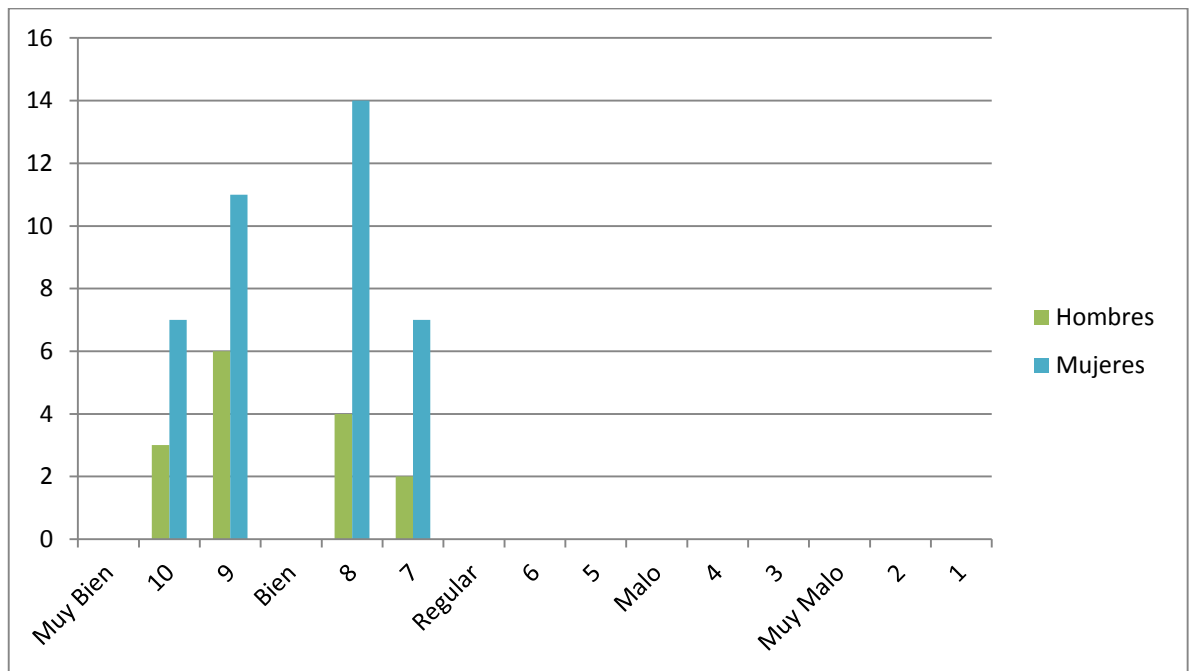


Este aspecto nos sirve para poder analizar si el servicio percibido fue el mismo que encontraron a la hora de recibir el mismo. Para muchos fue muy bueno y algunos se encontraron que era más de lo que esperaban. Sin embargo en este punto contamos con muchos Ns Nc (No Sabe, No Contesta) y se debe a la misma razón que se encuentra en el punto de alojamiento, muchos de los usuarios no estaban muy lucidos al ingresar, muchos tampoco eligieron la institución y lo hicieron sus familiares o grupo cercano por ellos. Por eso mismo que mucho no pudieron comparar la publicidad que recibieron con el servicio al ingreso de la institución

TENIENDO EN CUENTA TODOS ESTOS FACTORES HOSPITALARIOS, ¿AYUDARON EN ALGUN ASPECTO A SU RECUPERACION? O HICIERON QUE SE ENCUENTRE MEJOR?

100

Valoración General de los Servicios



Una de las preguntas importantes para saber si la hotelería hospitalaria puede ayudar a la recuperación de los usuarios fue que si, teniendo en cuenta todos estos factores hospitalarios, ¿ayudaron en algún aspecto a su recuperación? o hicieron que se encuentre mejor?, la respuesta fue de un 100% que SI.

Conclusión

Este trabajo tuvo como indicio principal la idea de que los factores del ambiente de la hotelería pueden influenciar la calidad de los usuarios en centros de salud de la tercera edad, provocando reacciones internas que producen una respuesta positiva: el regreso al mismo centro o la decisión de permanencia en el mismo, la extensión de la estadía, bienestar, y la recomendación del mismo.

Incluir servicios hoteleros en el centro de salud para la tercera edad es muy significativo ya que, es la base principal que se brinda en todo servicio, una persona que decide por su cuenta o por sus familiares, cambiar el estilo de vida, requiere de cuidados que solo se pueden dar por personas capacitadas en este ámbito, el Hogar Rožman, mostro que se puede adecuar las instalaciones a sus necesidades, caso que no las podía satisfacer en su hogar y junto con el buen servicio y atención y personal, contribuir a la satisfacción del servicio que se le da día a día.

En la actualidad crece la tendencia en el sector de los servicios de proporcionar calidad en el servicio a los usuarios, los centros de salud pueden disponer condiciones ambientales favorables, que se encuentran en la Hotelería en el momento de la prestación del servicio para estimular positivamente a los usuarios, y así poder crear un comportamiento de aproximación al servicio prestado, lo que nos daría como resultado positivo el alcanzar la calidad esperada y en lo posible superar las expectativas que el usuario tenía respecto al servicio.

Se representaron tanto la estructura, las características, como el funcionamiento de los departamentos de Hotelería Hospitalaria y se tomo como caso de estudio el centro de salud Rožman, con el objetivo de dar a conocer cómo influye la hotelería dentro del mismo, se relevó la gama de servicios que dependen de Hotelería en una Institución de salud y que aplicaciones tienen dentro de la misma.

A través de la recolección de información dada por las encuestas, se pudo obtener todos los detalles y requerimientos que hacen a la satisfacción del huésped, los servicios que para ellos son indispensables debido a su estilo de vida y sus capacidades, se puso en manifiesto que es lo que ellos esperan recibir de la organización, sus deseos y el estilo de vida que les gustaría llevar. Se logró ver cuán significativo es para ellos tener el servicio hospitalario, la calidad y su nivel de importancia, y sobre todo, estar rodeado de personas que puedan satisfacer todas sus necesidades. Se sabe también, que un paciente no es un turista que está de vacaciones y que fundamentalmente, es el contraste motivacional que existe entre ellos, lo que marca una de las grandes diferencias entre ambos sectores. Aún así e incluso con más razón, es amplísimo el campo, lo que puede aplicarse en materia de Hotelería en Instituciones de Salud, es mucho más de lo que se piensa.

Se expusieron las áreas de la hotelería hospitalaria que se encuentran en el Hogar Rožman y se pudo observar como este centro brinda estos servicios de hospitalidad y como los mismos influyen positivamente en los usuarios ya que presentaron respuestas positivas y un comportamiento de aproximación y aceptación al lugar donde se encuentran. Lo que se pudo demostrar es como la hotelería, en este ámbito, forma una parte crítica, del servicio que se ofrece, el usuario percibe el buen servicio y esto contribuye a su bienestar dentro de la organización, a su vez, se interrogó a los usuarios sobre su consideración acerca de si contribuyen a su recuperación los distintos Servicios de Hotelería. Para eso se incluyó una pregunta dentro de la encuesta que reflejaba este interrogante.

Se reveló de acuerdo a lo expuesto anteriormente, que los servicios de Hotelería contribuyen a mejorar la recuperación de las pacientes. De esta manera quedó comprobada la hipótesis que dirigió esta investigación.

Surge la propuesta personal: del punto de vista organizacional, crear una división de Hotelería, una centralización de los demás sectores que incluyen los servicios generales. Esto se traduce en crear un Departamento o Unidad de Hotelería que contenga al resto de los servicios no asistenciales y sean direccionados y controlados, todos bajo un mismo y lineamiento y que el mismo sea gestionado en base a un criterio Hotelero, poder dar un orden bajo los conceptos hoteleros y que no se organicen los sectores de manera independiente.

A nivel personal creo que en la actualidad las personas al escuchar la palabra hotelería, se cierran en el pensamiento y creen que solo incluye HOTELES, vacaciones, ocio y trabajar en un ambiente relajado, lejos de la rutina, siendo y comprobado que, esta misma palabra puede abocar el ámbito de la salud, donde en algunos casos se requerirá tratos más delicados con los paciente. Al momento en el que me preguntaban el tema al que estaba haciendo mi trabajo de investigación, recibí muchos comentarios como *“nunca lo pensé de esa manera”*, *“nunca relacioné un centro de salud con un hotel”*, *“no sabía que tenían tantas cosas en común”*, los mismos fueron en su mayoría de personas que están trabajando o se encuentran estudiando la carrera de Administración Hotelera, es claro que no entra en los esquemas que estudiando hotelería se pueda trabajar en un centro de salud, se sabe poco y nada de lo “hospitalario”, y es claro también que no es el mismo ambiente, y no a todos les gustaría la idea, pero más allá de eso, sería interesante saber cuántos estudiantes o profesionales saben del tema, o saben que pueden desarrollarse más allá de los hoteles, que pueden inclinarse a una profesión hospitalaria dentro de la hotelería, y por eso considero importante y de interés, poder mostrar estos ámbitos que los mismos estudiantes de hotelería desconocen, mostrar que se pueden expandir e ir más allá que solo hoteles a la hora de profesionalizarse, que su área laboral no se cierra dentro de un hotel y que pueden aportar mucho como profesionales dentro del área de la salud. Considero que un centro de salud tenga profesionales en el ámbito de la hotelería sería una contribución enriquecedora para el mismo, en el que se pueden dar los servicios de hospitalidad con la misma

Hotelería Hospitalaria, La Hospitalidad en los Servicios de Salud de Calidad para la Tercera Edad”
Estudio de Caso: Hogar Rožman, Buenos Aires

calidad que se encuentran en los hoteles y con el mismo objetivo de brindar la mejor experiencia al usuario.

En la Argentina el tema de la calidad en los servicios hospitalarios no se encuentra al mismo nivel como se puede observar en otras partes del mundo, como por ejemplo España, un país que está muy avanzado en lo que es la calidad de servicios hospitalarios, a modo de ejemplo “El encinar de Las Cruces” mencionado en los antecedentes, una residencia para mayores dedicado a la calidad de vida de las personas que se encuentran en esa etapa de su vida.

Quedan muchos interrogantes y temas a tratar sobre Hotelería Hospitalaria, esta investigación se podría tomar como un punto de partida para futuras investigaciones en este tema que no se encuentra desarrollado en profundidad en Argentina.

Anexos

Actividades

ACTIVIDADES HOGAR ROZMAN					
	LUNES	MARTES	MIERCOLES	JUEVES	VIERNES
MAÑANA	MANUALIDADES	GIMNASIA	TALLER LITERARIO	TALLER DE PINTURA	GIMNASIA
HORARIO	de 9 a 11 y 30 hs	de 8 a 11 y 30 hs	de 10 a 11 y 30hs	de 9 a 10.45 hs	de 8 a 11 y 30 hs
LUGAR	3° PISO	PB 2do. COMEDOR	3° PISO	3° PISO	PB 2do COMEDOR
			TALLER DE REFLEXION		
			Y ESCRITURA		
			de 9 y 30 a 11 y 30 hs		
			PB 2do.COMEDOR		
TARDE	TALLER DE TERAPIA	TALLER DE ESTIMULACION	TALLER DE RECREACION	TALLER DE MUSICA	LOTERIA
	OCUPACIONAL	DE LA MEMORIA			
HORARIO	de 16 a 17 y 30 hs	de 16 y 30 a 17 y 30 hs	de 16.15 a 17y30 hs	16 a 17 y 30 hs	16 a 17 y 30hs
LUGAR	PB 2do. COMEDOR	PB 2do.COMEDOR	PB 2 do. COMEDOR	PB 2 do. COMEDOR	PB 2 do. COMEDOR

Hogar Rožman

Instalaciones



Actividades



ENCUESTA DE SATISFACCION HOSPITALARIA

Mujer: Hombre: Edad:..... Fecha:...../...../.....

HOSPITALIZACION	Muy Bien	Bien	Regular	Malo	Muy Malo
Atención al Ingreso					
Información de Ingreso					
Ingreso a la Habitación					
Tiempo de Espera al ser ingresado					
COMUNICACIÓN					
Satisfacción de dudas e inquietudes					
Disposición del personal y/o Médicos					
Amabilidad y Respeto					
ALOJAMIENTO					
Limpieza					
Confort / Comodidad					
Mobiliario / Equipamiento					
Aspecto					
ALIMENTACION					
Calidad					
Variedad					
Temperatura					
Presentación					
Atención del Personal					
LAVANDERIA					
Estados de blancos					
Condiciones de las pertenencias					
LIMPIEZA					
Eficacia					
Discreción					
Trato del personal					
Áreas Comunes					
Baños					

ATENCIÓN AL CLIENTE	Muy Bien	Bien	Regular	Malo	Muy Malo
Atención y Disposición					
Confidencialidad					
Amabilidad y Respeto					
SEGURIDAD					
Conocimiento y Competencias por parte de los médicos					
Conocimiento y Competencias por parte de las enfermeras					
Seguridad en Áreas Comunes					
MANTENIMIENTO					
Funcionamientos de aparatos en la institución					
Tiempo de espera en arreglos de inconvenientes					
Control de instalaciones					
PUBLICIDAD					
Folletería					
Apariencia					

TENIENDO EN CUENTA TODOS ESTOS FACTORES HOSPITALARIOS, ¿AYUDARON EN ALGUN ASPECTO A SU RECUPERACION?

Si:

No:

¿Cuál es su valoración general de los servicios recibidos?

Muy Bien		Bien		Regular		Malo		Muy Malo	
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

RECOMENDACIONES/ OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Gracias por su colaboración

Bibliografía

- Eco, Humberto. (2004). *Como se hace una tesis: Técnicas y procedimientos de estudio, investigación y escritura*. Barcelona: Gedisa.
- Mendicoa, Gloria. E. (2003). *Sobre Tesis y Tesistas: Lecciones de Enseñanza-Aprendizaje*. Buenos Aires: Espacio.
- Malagón-Londoño, Gustavo, Galán Morera Ricardo, Pontón Laverde Gabriel. (2008). *Administración Hospitalaria*. Bogotá: Editorial Medica Internacional.
- Salinas Caballero, Francisco, (2000). *Gestión clínica en un servicio médico*. Murcia: Universidad de Murcia, Servicio de Publicaciones.
- Malagón-Londoño, Gustavo, Galán Morera Ricardo, Pontón Laverde Gabriel. (2003). *Auditoria en Salud, para una gestión eficiente*. Bogotá: Editorial Medica Internacional.
- Álvaro Hidalgo Vega, Antonio Fernández-Bolaños Valentín. (2001). *Aspectos organizativos y económicos de la sanidad*. Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha: Colección Estudios