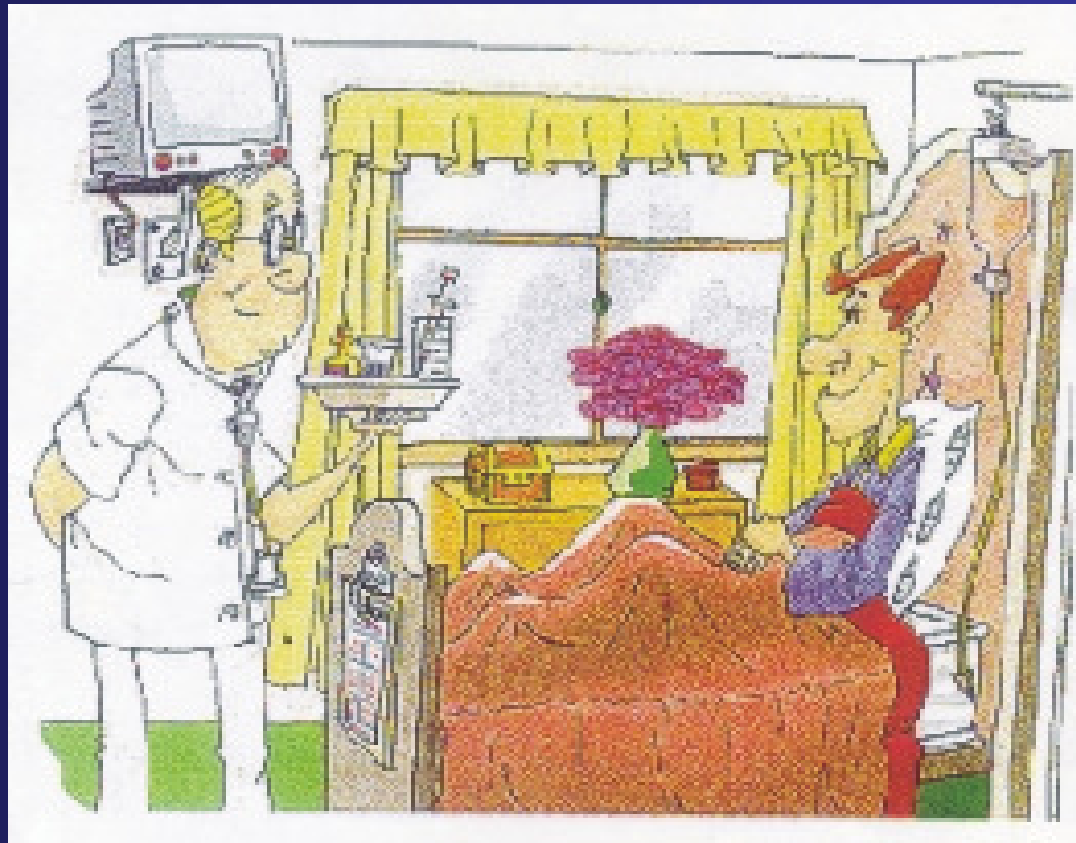


Administración de la Hotelería Hospitalaria



Prof. Marcelo Boeger

Presidente de la Sociedad Brasileña de Hotelería Hospitalaria y Consultor de la Hospitalidade Consultoria

Salud

- La Salud es el estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de dolencias y enfermedades. (OMS, 1946)

- Las Cuatro Dimensiones de la Salud y el Healing Hospitality;
 - Orgánica;
 - Psicológica;
 - Socio Ambiental;
 - Espiritual.

(Sgreccia, 1986)

Mejor estado de “bienestar” posible:

- Para quien se cura;
- Para quien se muere;
- Para quien solamente acompaña;
- Para quien cuida y acoge;
- Para quien pasa por el hospital.

- ◆ “ Cada vez mas, las empresas verdaderamente líderes serán aquellas que no apenas otimizan su setor de actividades, mas que efectivamente reformulan y redefinen este sector ”

Peter Drucker



Promedio de la Permanencia

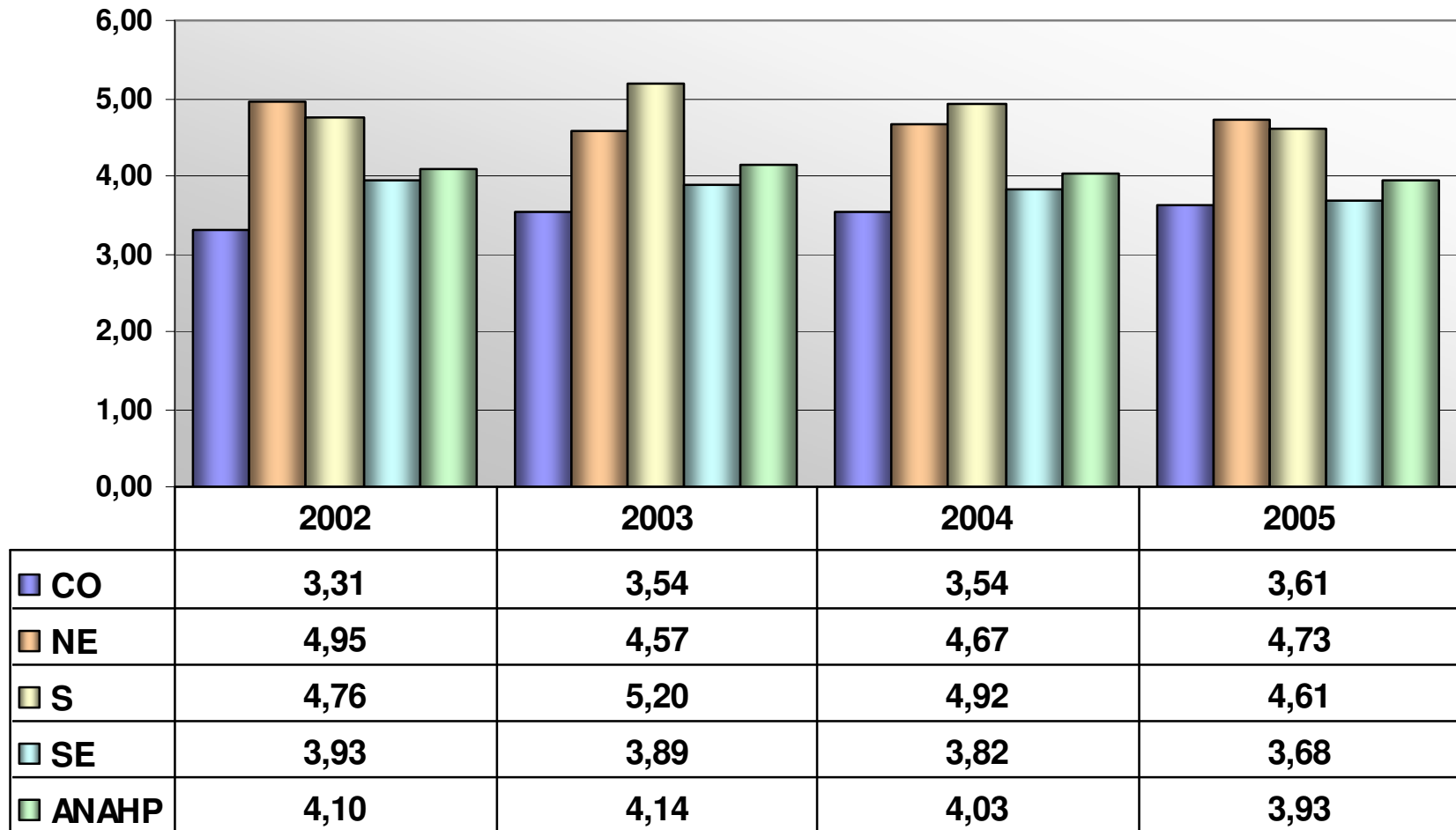


Gráfico: Taxa de Ocupación Hospitalaria

Fonte: Revista ANAHP / SIÑA (2006)

Hospitalidade Consultoria

La Diferencia ...

¡La diferencia esta
en el servicio!

Competición basado en valor

- Introduza una competición basado en valor en los sistemas dominados pelos Estados
- Crie estructura con amplo acceso a asistencia primaria
- No hay progreso en competición con soma zero!
- Salud no es un commodity!
- Hospitales piensan que precisam ter todas las especialidades para todas las personas a fin de captar volume.
- Podemos ser Especialistas Generalistas

- ◆ “ Queremos tener una Calidad tan valorosa para nuestros clientes, tan importante para su éxito que nuestros productos se transformarán en su única opción realmente de gran valía”

Jack Welch



Son tres los factores que mantienen una marca viva:

- 1. Modernización de los itens comercializados.**
- 2. Innovación en Productos y Servicios.**
- 3. Construcción de vinculos emocionales con los clientes.**

Concepto

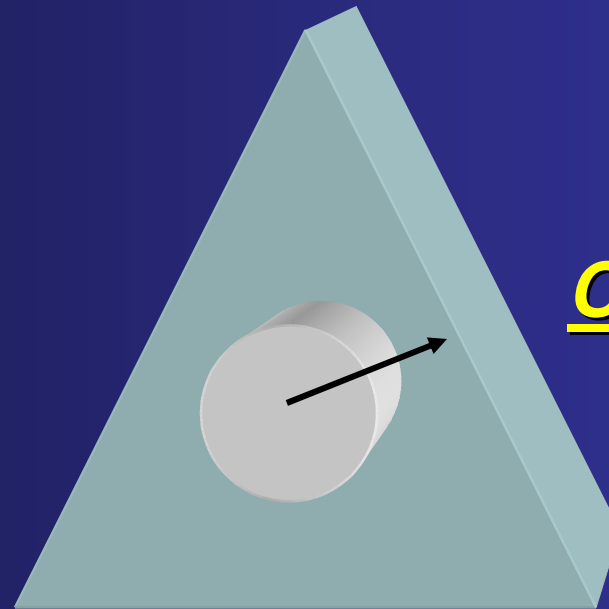
SERVICIOS

Es una actividad o beneficio que una parte pueda ofrecer a otra, que sea esencialmente intangible y que no resulte en la propiedad de cualquier cosa. Su producción puede o no estar vinculada a un producto físico.

Factores Críticos de Éxito

Evidencias Físicas

Procesos



Clientes

Personas

Hospitalidade Consultoria

PERSONAS

- Reclutamiento
- Entrenamiento
- Motivación
- Recompensas
- Liderazgo
- Competencias
- Trabajo en equipo
- Hospitalidad
- Humanización
- Educación

EVIDENCIAS FÍSICAS

- Proyecto de las instalaciones
 - Equipamiento
 - Fotos
 - Señalización
 - Ropas de los empleados
- Otros tangibles:
- Informe
 - Tarjetas de Visitas
 - Declaraciones
 - Garantías

PROCESOS

Guiones de actividades:

- Padronización
- Customización
- Planos de Contingencia
- Envolvimiento de clientes
- Envolvimiento del Área Asistencial

Procesos

Hospitalidade Consultoria

DERECHOS DEL PACIENTE

(FRAGMENTOS)

**1- El paciente tiene derecho al
atendimiento humano, con mucha
atención y respeto, por parte de
todos los profesionales de la salud.
Tiene derecho a un local digno y
adecuado para su atendimento.**

Fuente: SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE / SP.

DERECHOS DEL PACIENTE

(FRAGMENTOS)

2 – El paciente tiene derecho a ser identificado por su nombre y apellido. No debe ser llamado por el nombre de la enfermedad o del agravo a la salud, o aún de forma genérica o otras formas impróprias, desrespetosas o preconceptuosas.

Fuente: SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE / SP.

DERECHOS DEL PACIENTE

(FRAGMENTOS)

3 – El paciente tiene derecho a recibir del empleado competente, presente en el local, auxilio inmediato y oportuno para la mejoría de su confort y bienestar.

Fuente: SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE / SP.

DERECHOS DEL PACIENTE

(FRAGMENTOS)

4 – El paciente tiene derecho a identificar el profesional por una tarjeta de identificación debidamente rellena con el nombre completo, función y cargo.

Fuente: SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE / SP.

DERECHOS DEL PACIENTE

(FRAGMENTOS)

5 – El paciente tiene el derecho a consultas marcadas, con anticipación, de forma que el tiempo de espera no ultrapase a treinta (30) minutos.

Fuente: SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE / SP.

Hospitalidade Consultoria

DERECHOS DEL PACIENTE

(FRAGMENTOS)

6 – El paciente tiene derecho a recibir explicaciones claras sobre el exámen al que va a ser sometido y para que finalidad irá ser colectado el material para el exámen de laboratorio.

Fuente: SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE / SP.

DERECHOS DEL PACIENTE

(FRAGMENTOS)

7 – El paciente tiene derecho a informaciones claras, sencillas y comprensivas, adaptadas a su condición cultural, sobre las acciones diagnósticas y terapéuticas, lo que puede decorrir de ellas, la duración del tratamiento, la localización de su patología, si existe necesidad de anestesia, cual el instrumental que va a ser usado y las partes del cuerpo que van a ser afectadas por los procedimientos.

Fuente: SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE / SP.

DERECHOS DEL PACIENTE

(FRAGMENTOS)

8 – El paciente tiene el derecho de tener su prontuário médico elaborado de forma legible y de consultarlo a cualquier tiempo.

Fuente: SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE / SP.

DERECHOS DEL PACIENTE

(FRAGMENTOS)

9 - El paciente tiene derecho de no sufrir discriminación en los servicios de salud por ser portador de cualquier tipo de patología, incluso enfermedades infecto contagiosas (SIDA).

Fuente: SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE / SP.

DERECHOS DEL PACIENTE

(FRAGMENTOS)

10 – El paciente tiene derecho a una muerte digna y serena, pudiendo optar el mismo (desde que lúcido), si desea o no el uso de tratamientos dolorosos y extraordinários para prolongar su vida.

Fuente: SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE / SP.

- Obrigado !
- Marcelo Boeger
- Hospitalidade Consultoria
- Contatos:
- hospitalidade@terra.com.br
- 55.11.51839124