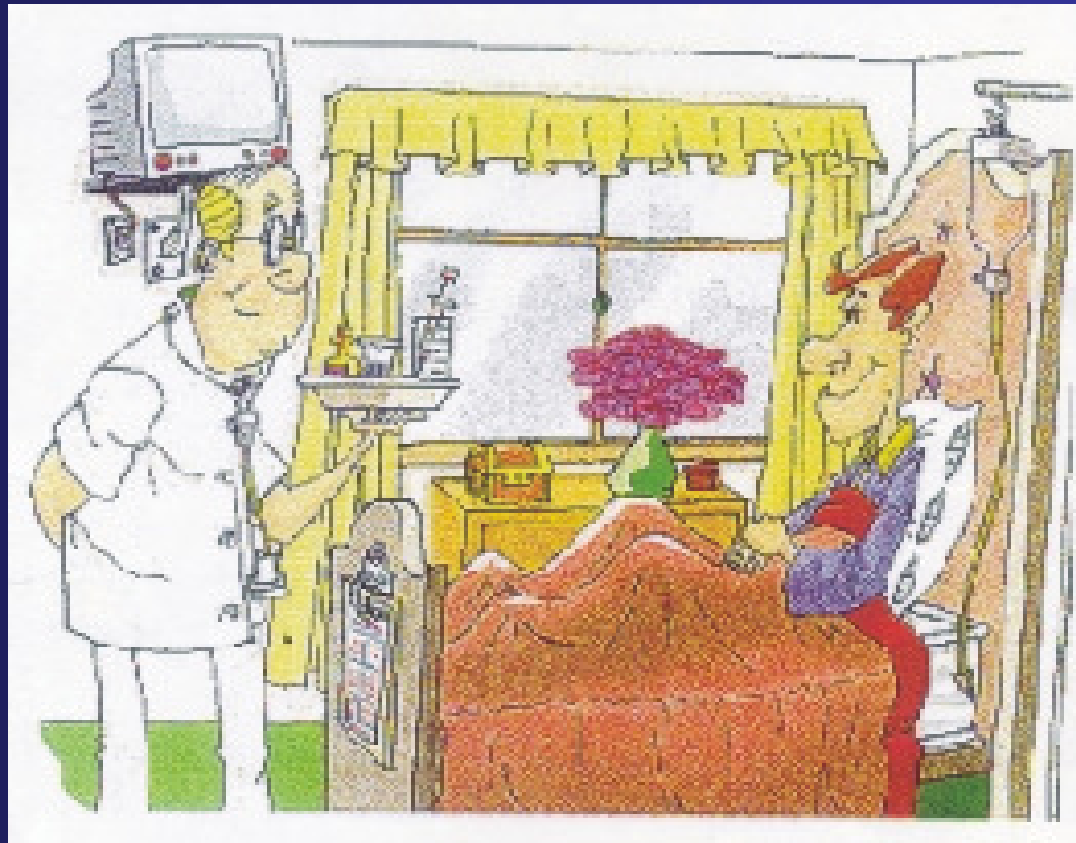


# Administración de la Hotelería Hospitalaria



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)

Hospitalidade Consultoria

- Las Cuatro Dimensiones de la Salud y el Healing Hospitality;

- Orgánica;
- Psicológica;
- Socio Ambiental;
- Espiritual.

(Sgreccia, 1986)

Hospitalidade Consultoria

# 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.

Hospitalidade Consultoria

- ◆ “ 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



Hospitalidade Consultoria

# Promedio de la Permanencia

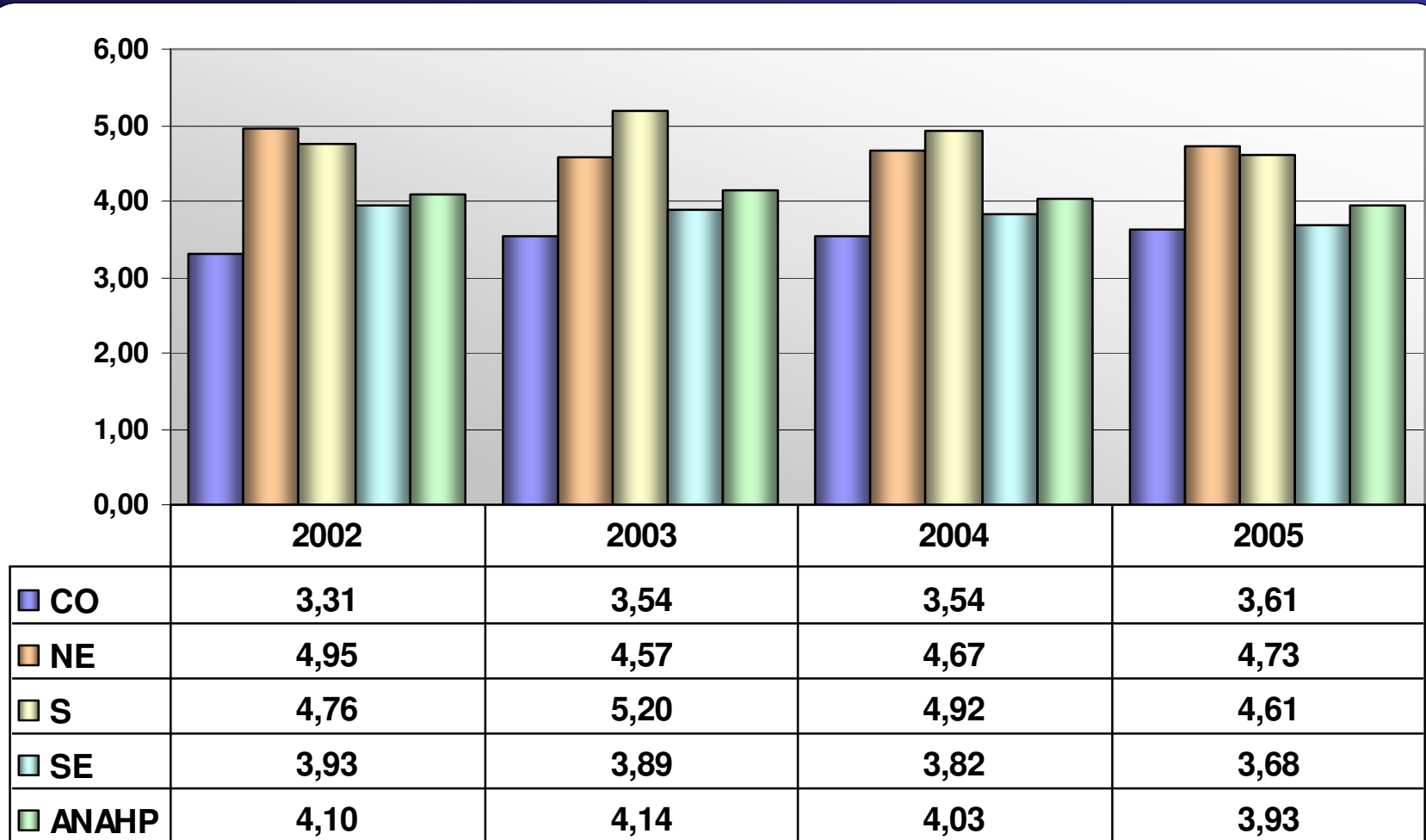


Gráfico: Taxa de Ocupación Hospitalaria

Fonte: Revista ANAHP / SIÑA (2006)

Hospitalidade Consultoria

# La Diferencia ...

¡La diferencia esta  
en el servicio!

Hospitalidade Consultoria

# 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

Hospitalidade Consultoria

- ◆ “ 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



Hospitalidade Consultoria

**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

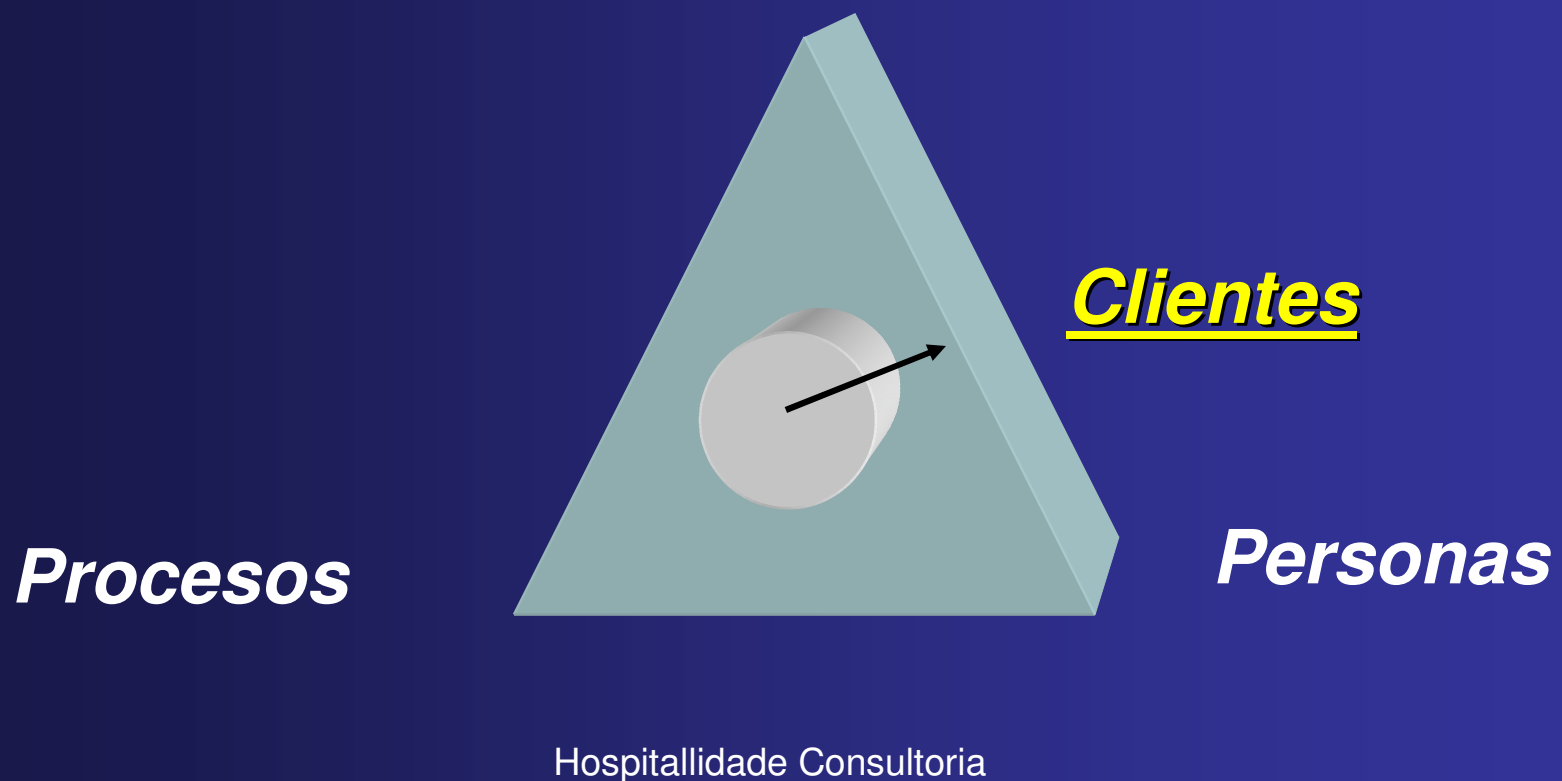
# SERVICIOS

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.

Hospitalidade Consultoria

# Factores Críticos de Éxito

*Evidencias Físicas*



## 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

Hospitalidade Consultoria

# 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 atendimiento.**

Fuente: SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE / SP.

Hospitalidade Consultoria

# **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.

Hospitalidade Consultoria

# **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.

Hospitalidade Consultoria

# **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.

Hospitalidade Consultoria

# **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.

Hospitalidade Consultoria

# **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.

Hospitalidade Consultoria

# **DERECHOS DEL PACIENTE**

## **( FRAGMENTOS )**

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

Fuente: SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE / SP.

Hospitalidade Consultoria

# **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.

Hospitalidade Consultoria

# **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 extraordinarios para prolongar su vida.**

Fuente: SECRETARIA ESTADUAL DA SAÚDE / SP.

Hospitalidade Consultoria

- Obrigado !
- Marcelo Boeger
- Hospitalidade Consultoria
- Contatos:
- [hospitalidade@terra.com.br](mailto:hospitalidade@terra.com.br)
- 55.11.51839124

Hospitalidade Consultoria