

Informe Técnico Final

Código de Proyecto: **208-7350**

Título: **Prospección y Difusión de un Modelo de Gestión para Casas de Reposo afiliadas a la Asociación de Establecimientos de Larga Estadía para Mayores ELEAM A.G.**

Empresa Beneficiaria: **Asociación Gremial de Dueños de Establecimientos de Larga Estadía, ELEAM A.G.**

Entidad Ejecutora: **Universidad de Santiago de Chile**

Nº de Informe: 02 de 02

Fecha de Preparación: 31 de Agosto de 2009

Tabla de Contenidos

Antecedentes Generales del Proyecto	2
OBJETIVO GENERAL	2
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
Entidades Participantes	2
Descripción del programa de Difusión Tecnológica	2
ETAPA DE PROSPECCIÓN Y MISIÓN TECNOLÓGICA.....	2
ETAPA DE DIFUSIÓN TECNOLÓGICA	2
ANÁLISIS DEL PROGRAMA SEGÚN SUS OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	2
Objetivo Específico 1: “Prospectar un modelo de gestión innovador para la administración y desarrollo de las empresas afiliadas”	2
Objetivo Específico 2: “Difundir un modelo de gestión innovador que permita a las empresas afiliadas de la A.G. potenciar su desarrollo”	2
Objetivo Específico 3: “Fortalecer organizacionalmente a la Asociación Gremial de Establecimientos de Larga Estadía, ELEAM A.G., que permita posicionarse innovadora y tecnológicamente ante sus asociados”	2
Resultados y conclusiones.....	2
ANEXOS.....	2

Antecedentes Generales del Proyecto

Mediante el acuerdo N° 25 con fecha 11 de julio de 2008, y puesto en ejecución mediante Resolución (E) N° 500, el presente proyecto fue elegido para ser subsidiado por Innova – Corfo.

Los objetivos del proyecto son los siguientes:

OBJETIVO GENERAL

Mejorar actividad económica y productiva de empresas afiliadas, permitiéndoles incorporar un modelo innovador de gestión.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer un modelo de gestión innovador (España), permitiendo a empresas afiliadas a AGELEAM en Chile optimizar su gestión.
- Difundir el nuevo modelo de gestión para permitir a dichas empresas potenciar su desarrollo.
- Fortalecer organizacionalmente a AGELEAM.
- Posicionar tecnológicamente a AGELEAM y lograr un mayor impacto económico en su desarrollo.

Entidades Participantes

Programa de Adulto Mayor de la Universidad de Santiago de Chile. Es la institución que diseñó y ejecutó el proyecto. Depende de Vicerrectoría Académica de dicha casa de estudio y responde a su política de responsabilidad social. Este Programa organiza, en forma permanente, una serie de instancias para promover el tema y sensibilizar en la comunidad sobre el cuidado y atención que se debe proporcionar a los adultos mayores. Su Directora es la señora Patricia Garay.

Corfo INNOVA CHILE. Es la entidad que financió el proyecto, a través de su programa de Difusión y Transferencia Tecnológica. Constituye la principal agencia pública a cargo de impulsar la innovación en todo tipo de empresas, tanto consolidadas como nuevas (emprendimientos). También cuenta con importantes líneas de apoyo dirigidas a centros de investigación.

Programa de Difusión y Transferencia Tecnológica de CORFO. Es un subsidio que apoya programas destinados abordar requerimientos de conocimientos y soluciones técnicas para grupos-objetivos de empresas y empresarios individuales, con el fin de que mejoren su productividad, a través de la

incorporación de nuevos productos y procesos, apoyados por una entidad tecnológica. Dichos programas pueden incorporar una fase de prospección que anteceda a la fase de difusión de conocimientos.

Asociación Gremial de Dueños de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (AGELEAM). Organización beneficiada del proyecto. Es una entidad sin fines de lucro fundada en el año 2004, siendo la única representante de los micro, pequeños y medianos empresarios del sector Socio Sanitario que prestan servicios de atención y residencia para adultos mayores en Chile.

Descripción del programa de Difusión Tecnológica

A continuación se describen las actividades desarrolladas y los logros alcanzados en el desarrollo de la etapa de prospección:

ETAPA DE PROSPECCIÓN Y MISIÓN TECNOLÓGICA

Cinco empresas afiliadas a AGELEAM realizaron una misión tecnológica a España. Durante ocho días, las actividades se centraron en las ciudades de Madrid y Barcelona, donde los empresarios tuvieron la posibilidad de dialogar y vincularse con sus pares españoles y asociaciones gremiales. Además, de observar y reflexionar sobre las temáticas y aspectos propios de su desarrollo como dueños de residencias de larga estadía para adultos mayores, en Chile.

El principal objetivo de la misión fue conocer el proceso que han vivido las residencias para adultos mayores, con la aplicación de nuevas normativas, requisitos de calidad en la atención y sistemas de financiamiento público y privado. Asimismo, conocer en detalle las prácticas de las residencias, que operan como empresas familiares o microempresas. En forma específica, su modelo de negocio, gestión, oferta de servicios y sus estrategias para enfrentar los desafíos que presenta la calidad de atención de los adultos mayores, en la sociedad española.

Por otra parte, también fue relevante conocer el Sistema de Protección a la Dependencia en España y otros países europeos que pueda servir para prever posibles evoluciones del modelo chileno y anticiparse a los efectos sobre las casas de reposo.

En cuanto a las nuevas tecnológicas aplicadas a la gestión también fue fructífero informarse acerca diferentes soluciones tecnológicas y de software que se han adaptado a pequeños negocios.

Los seminarios a los que asistieron, durante el desarrollo de la misión, fueron los siguientes:

- Seminario de Gestión de Pequeñas Residencias.
- Seminario sobre la Ley de Dependencia Española (sistema de protección) y el Modelo de Atención a Mayores.
- Seminario de nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de pequeñas residencias.

Dentro de las actividades realizadas por AGELEAM en España, destaca la visita a la Visita a la Asociación Madrileña de Residencias de Tercera Edad (AMRTE), Federación Empresarial de Asistencia a la Dependencia (FED); Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO); Portal Info Residencia, www.inforesidencias.com, portal de Internet dedicado al sector de casas para personas mayores, Asociación Catalana de Recursos Asistenciales, ACRA, entre otras.

Visitas Realizadas en Madrid

Visita a Salón VIVIR 50PLUS 2008

La misión tecnológica estuvo presente en el Salón VIVIR 50 Plus, dirigido a los adultos mayores de España. Es una feria, organizada por el grupo editorial Bayard, la cual se realiza cada año y cuyo fundamento radica en que las expectativas de vida han evolucionado positivamente. Su premisa es que la actual generación de mayores está, más que nunca, en forma, dinámica, activa e interesada por nuevos horizontes y dispuesta a mantener y mejorar su calidad de vida. Por ello, este Salón se destaca por las siguientes características:

- Reivindica una imagen del adulto mayor, positiva y activa, que busca calidad de vida.
- Proporciona actividades, información y ponencias de excelente nivel que aseguran un contenido atractivo y de calidad.
- Es un salón interactivo: talleres, clases de informática, cursos de fotografía digital, cocina dietética, etc.
- Fomenta la relación intergeneracional.

La versión 2008 en la que estuvo presente AGELEAM se caracterizó por:

- Más de 22 000 visitantes.
- Más de 80 stands.
- Más de 30 ponencias y foros.
- Más de 30 actividades y talleres.

La Asociación Madrileña de Residencias de Tercera Edad Recibió AGELEAM

Los miembros de la delegación de AGELEAM tuvieron la posibilidad de visitar la Asociación Madrileña de Residencias de Tercera Edad y Centros de Día AMRTE (www.amrte.es). En la ocasión fueron recibidos por su gerente, el Sr. Javier Yubero. El objetivo principal radicó en que los empresarios de AGELEAM conocieran la experiencia de una asociación potente y representativa.

La Asociación Madrileña de Residencias de Tercera Edad y Centros de Día (AMRTE) es una asociación sin ánimo de lucro que agrupa los centros privados de la Comunidad de Madrid. Fundada en 1990, su objetivo es impulsar el reconocimiento de la labor asistencial y socio sanitaria del sector residencial, convirtiéndose en el principal interlocutor ante los organismos públicos y privados.

En la actualidad, AMRTE representa a 320 centros con un total de 26.400 plazas residenciales y 2.955 en Centros de Día, lo que supone más del 80% de las residencias y Centros de Día privados legalmente establecidas en la Comunidad de Madrid.

Los objetivos de la AMRTE son los siguientes:

- Proporcionar un completo y eficaz servicio a sus asociados.
- Ser el punto de referencia para la opinión pública en los temas relacionados con personas mayores.
- Ser el interlocutor ante la Administración Pública y los organismos privados competentes.
- Fomentar la labor de profesionalización de las empresas que trabajan en beneficio de los mayores.
- Potenciar la relación con las organizaciones afines de carácter estatal e internacional.
- Atender y promover el bienestar de los mayores.
- Mejorar la calidad de vida de los mayores.
- Propiciar acciones que redunden en la mejora de la percepción social del fenómeno del envejecimiento.
- Ofrecer una imagen positiva y unitaria del sector de los centros privados de tercera edad, así como de sus responsables, trabajadores y residentes.
- Fomentar la profesionalización y formación específica de los trabajadores de los centros para la tercera edad.

AMRTE se ha transformado en un verdadero soporte de negocios para sus asociados, entregando asesoría empresarial y de gestión para impulsar el desarrollo económico del sector.

La FED Da la Bienvenida a AGELEAM

La Federación Empresarial de Asistencia a la Dependencia (FED), fundada en el año 2006, es una organización empresarial de ámbito estatal con actuación en todo el territorio español, constituida para la representación y defensa de los intereses del sector de residencias para personas mayores en situación de dependencia o no, centros de día y de noche, ayuda a domicilio, tele asistencia y servicios sociales de atención directa a personas dependientes o no dependientes.

La delegación chilena sostuvo reuniones de trabajo con su presidente, Alberto Echevarría García, con el fin de recibir la experticia que han logrado en el tiempo de desarrollo de la institución europea y cómo han logrado convertirse en un concreto apoyo para la sociedad española.

LA FED tiene como fin básico la defensa, representación y gestión de los intereses generales, económicos y socio-laborales de sus asociados del sector de residencias para personas mayores en situación de dependencia o no, centros de día y de noche, ayuda a domicilio, tele asistencia y servicios sociales de atención directa a personas dependientes o no, conforme autoriza la Constitución Española

Para el cumplimiento de dichos fines, la FED desarrolla las siguientes actividades:

- Negociar y acordar con el resto de interlocutores sociales, en nombre de sus asociados y con plenas facultades, convenios colectivos estatales que pretendan la ordenación jurídica y laboral del sector..
- Suscribir acuerdos con las administraciones públicas de interés para el sector.
- Desarrollar planes de formación.
- Fomentar y propiciar el asociacionismo empresarial.
- Formular informes u observaciones sobre temas relacionados con el ámbito empresarial de la FED, como la Ley de Dependencia.
- Informar periódicamente a los miembros de la patronal de los acontecimientos y noticias de interés relacionados con el sector.
- Divulgar la situación del sector y las actividades de la FED en los medios de comunicación, tanto propios como ajenos.
- Organizar y participar en congresos, conferencias, seminarios, campañas publicitarias y otras acciones que beneficien al sector.

La FED está compuesta por 14 organizaciones patronales que representan 150.000 plazas residenciales, 28.000 plazas en centros de día, 230.000 usuarios de ayuda a domicilio y 315.000 usuarios de tele asistencia. Todos ellos atendidos por 180.000 profesionales. Es decir, más de 800.000 personas son atendidas diariamente por las patronales o asociaciones que forman parte de la FED.

Así mismo representan más del 90% de las empresas asociadas a alguna patronal y el 100% de las Asociaciones negociadoras de Convenios Colectivos de ámbito autonómico: Aragón, Asturias, Castilla la Mancha, Galicia, Madrid y Valencia.

AGELEAM Conoció las Dependencias de IMSERSO

Dentro de las actividades que desarrolló la delegación de AGELEAM a España, también se incorporó la visita al Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), adscrito al Ministerio de Sanidad y Política Social. Esta entidad fue creada para la gestión de los servicios complementarios de las prestaciones del Sistema de la Seguridad Social.

Tiene competencias en materia de personas mayores, incorporando, entre ellas, las que se deriven de la creación y puesta en funcionamiento del sistema de protección a las personas en situación de dependencia y el desarrollo de políticas y programas en relación con el envejecimiento activo de la población. Asimismo le corresponde la gestión de los servicios sociales complementarios del sistema de la Seguridad Social y la gestión de los planes, programas y servicios de ámbito estatal para personas mayores y para personas con dependencia.

Hasta 1997 los colectivos a los que dirigía el Instituto eran las personas mayores y personas con discapacidad, así como los solicitantes de asilo y refugiados, y su estructura estaba enfocada para un ámbito territorial de gestión a nivel nacional.

Este modelo fue modificado por el proceso de transferencias a las Comunidades Autónomas, que prácticamente vino a culminarse a principios de 1998, de modo que en la actualidad la entidad sólo mantiene Direcciones Territoriales en las Ciudades de Ceuta y Melilla, y los centros de referencia de ámbito nacional.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (Ley de Dependencia), crea un nuevo derecho subjetivo de ciudadanía en el Estado español: el derecho de las personas que no pueden valerse por sí mismas, en particular, personas mayores y personas con discapacidad, a recibir la atención necesaria por parte de los poderes públicos.

Visita a Instalaciones del Grupo Casablanca en Valdemoro

AGELEAM conoció, en su visita al grupo Casablanca, un concepto integral de servicio de casa para adultos mayores, esto es, instalaciones como centros de atención diurna, residencias y apartamentos tutelados.

La característica transversal de estos establecimientos es proporcionar un espacio agradable, amplio, luminoso, diseñado para los usuarios adultos mayores, con comodidades y servicios que atiendan sus necesidades, dotados de las últimas tecnologías y de ayudas técnicas especializadas. Cuentan con asistencia médica permanente, las 24 horas, preocupándose y estableciendo todo tipo de controles y seguimientos de salud.

Como su misión es ofrecer los mayores estándares, grupo Casablanca creó un sistema de gestión de calidad, obteniendo la certificación ISO 9001: 2000, que acredita la organización y los servicios.

Centro Residenciales

En estos establecimientos, el Grupo Casablanca, propone agradable confort con espacios atractivos, que invitan a los adultos mayores a integrarse y relacionarse, por medio de actividades de animación socio-cultural, que crean un cálido ambiente de familia y de amistad.

Centros de Días

En estas sedes, se desarrollan programas de potenciación del bienestar físico y mental, tales como actividades de memoria, talleres de manualidades, juegos de mesa, conferencias, actuaciones artísticas, música terapia, celebraciones, visitas culturales y excursiones.

Apartamentos Tutelados

Ofrecen un nuevo concepto de calidad de vida, son departamento tipo suite, donde los adultos mayores pueden realizar una vida plena, independiente y segura, contando con una variedad de servicios comunitarios que se ofrecen dentro del complejo residencial, siempre apoyados por un equipo profesional de alta calidad humana y técnica.

Visitas Realizadas en Barcelona

AGELEAM Llego a Barcelona y Aprendió la Experiencia del Portal InfoResidencias

Luego de una cordial bienvenida a la ciudad de Barcelona, la delegación contó con la posibilidad de asistir al seminario de explicación Ley de Dependencia, Ley Servicios Sociales de Cataluña y afectación a las residencias para personas mayores privadas.

Al mismo tiempo, el Director del Portal www.inforesidencias.com, ofreció una conferencia sobre cómo las nuevas tecnologías han mejorado el Servicio de las Casas de Reposo.

InfoResidencias es un portal de internet dedicado al sector de las casas para personas mayores en España. Desde el nacimiento del portal, en julio de 2000, el número de visitas y empresas asociadas no ha dejado de crecer. Actualmente son 674 las residencias y más de 72 las empresas de Servicio de Atención a Domicilio asociadas, que con su cuota mantienen el portal.

Con más de 50 mil visitas mensuales, InfoResidencias se ha transformado en una herramienta tecnológica efectiva para el desarrollo y resultados de las empresas asociadas y es el sitio de referencia del sector de la atención a personas mayores en España.

Contempla secciones como: Buscador de plazas libres en residencias, Bolsa de trabajo, Emprendedores, Documentación, Normativa, Foros, Boletines, Web teca, Librería, entre otras. También realiza servicios de consultoría para empresas del rubro y programas de formación.

Conociendo el Centro Collserola del grupo Mutuam

Mutuam es una mutualidad de previsión social, sin fines de lucro, capaz de responder a las necesidades sociales y sanitarias de las personas mayores y de sus familias, garantizando una atención integral y de calidad.

Tiene distintas modalidades de atención, tales como:

- **Apartamentos para personas mayores:** nuevo concepto de vivienda que combina las ventajas de vivir en el propio hogar, con la comodidad de disponer de un mundo de servicios que le incentivarán una calidad de vida mejor.
- **Centro socio sanitarios:** para personas con problemas de salud que requieren asistencia sanitaria y social continuada.
- **Centros de atención diurna:** que considera programas de entretención y cuidados.
- **Hospitales de atención diurna:** en los que los adultos reciben tratamientos terapéuticos y rehabilitación.

Collserola es la sede de Mutuam que visitó la misión de AGELEAM. Este establecimiento presta servicios de enfermería durante las 24 horas; atención médica, social y psicológica; rehabilitación física, fonoaudiología; terapia psicomotora, cognitiva y ocupacional; control nutricional; actividades recreativas entre una variedad de servicios. Tanto la infraestructura, el equipo profesional y la calidad de servicios se dirigen a dar respuesta específica a las necesidades de cada persona.

Visita Residencia Gure Etxea.

Situado en el centro de Barcelona, comprende varios departamentos unidos en un edificio de vecinos. Lleva funcionando 24 años y es un ejemplo de pequeña empresa que se amplía utilizando viviendas que se adaptan como residencias en un entorno urbano. Ha recibido el Premio a la Excelencia en la Gestión Residencial en 2005, por ser un centro totalmente integrado en su barrio, que lleva a cabo iniciativas tan novedosas como la creación de una revista bimestral que distribuye entre los familiares de los residentes, comercios del barrio y personas conocidas.

Visita a la sede del grupo BBS (BB Serveis).

BBS es una compañía que franquicia su modelo de negocio de atención domiciliaria y residencial, gracias a la cual más de 50 pequeños empresarios han incursionado en el mundo de la prestación de servicios a las personas de tercera edad. BBS explicó a AGELEAM este concepto de negocio y cómo, creando una red de apoyo a los franquiciados se han convertido en líderes en el sector de la atención domiciliaria privada en España. Dentro de su oferta, los Servicios de Gerontología comprenden:

- **Asistencia integral domiciliaria** (cuidados, movilización, acompañamiento en la gestión de trámites, alimentación), cubriendo todo tipo de necesidades, como las biopsicosociales con equipos profesionales, compuestos por médicos, psicólogos, enfermería, fisioterapeutas, animadores socioculturales, dietistas, entre otros.
- **Tele asistencia.** Este servicio se proporciona en conjunto con el de atención domiciliaria. Se destina a aquel usuario, que requiera asistencia las 24 horas (directa e indirecta). Se basa en una central telefónica que recoge la demanda del usuario e inmediatamente pone en funcionamiento los recursos socio sanitarios de la comunidad que se precise para cubrir aquella necesidad
- **Asesoramiento y suministro de ayudas técnicas** (elementos ortopédicos). Un servicio de diagnóstico del nivel de independencia y de las barreras arquitectónicas del entorno. Esto permite presentar una solución, mediante la propuesta de artículos que van a aumentar la autonomía, en su espacio habitual, con la provisión de productos como camas eléctricas, barras para el baño, bastones, sillas, cubiertos especiales, etc.
- **Asesoramiento y Gestión de Centros Residenciales.** Dentro de esta área, existen dos tipos de clientes bien diferenciados: pequeños inversores o empresas constructoras que se encargan de la edificación y montaje de Centros Residenciales y BBS se responsabiliza de la gestión del negocio. Los segundos clientes son las residencias pequeñas y medianas (20 a 40 camas), que el constante incremento de la regulación relacionada con este tipo de centros, hace que deban externalizar servicios como selección del personal cuidador, prevención de riesgos, suministro de productos de ayudas técnicas, desarrollo de programas de animación sociocultural o programas formativos para el mismo personal cuidador, etc.

AGELEAM Estuvo Presente en Sant Gervasi Residencial

Sant Gervasi Residencial es una residencia de tamaño pequeño (25 plazas) ubicada en Barcelona, montada por iniciativa de la empresaria, María Ángeles Solís, hace ocho años.

En la misma residencia, la delegación de AGELEAM recibió una charla práctica sobre funcionamiento de pequeñas residencias por parte del consultor de Eai| Consultoria, Xavier Paradell.

Las habitaciones que posee la entidad son individuales y dobles, todas con baño adaptado. Camas articuladas eléctricas, mobiliario ergonómico, televisión y teléfono, timbre de emergencia, piloto nocturno y calefacción. Todas exteriores y muy soleadas con grandes vistas sobre la ciudad.

En cuanto a las prestaciones sanitarias, Sant Gervasi Residencial dispone de médico propio, doctor Antonio San José Laporte, médico coordinador de la unidad de geriatría del Hospital Vall d'Hebrón, que dirige al equipo de enfermeras, auxiliares clínicas las 24 horas, fisioterapeutas (kinesiólogos), terapeutas ocupacionales, podólogos entre otros, cuyos servicios fueron observados, durante la visita de AGELEAM a dicho recinto.

Residencia Benviure

Ageleam estuvo en la residencia Benviure, ubicada en Sant Boi de Llobregat, a 10 Km de Barcelona. La delegación fue recibida por el gerente de la empresa, señor Miguel Durán. Esta residencia se caracteriza porque en un mismo edificio se ha instalado un consultorio médico privado, que atiende al público en general y también a los residentes.

El objetivo máximo de Benviure es desarrollar día a día un modelo asistencia de máxima calidad, basado en el bienestar de la gente mayor. Por ello, contempla planes protocolizados de atención y servicio. Cuentan con asistencia médica las 24 horas, servicio de enfermería, neurología y terapia ocupacional, entre otros

Residencia Mas D' Angli

La residencia Mas D' Angli estuvo dentro de la ruta de AGELEAM. La peculiaridad por la que destaca es un avanzado sistema tecnológico de comunicaciones y localización permanente de los residentes y cuidadores, denominado Gema Loc.

Mas D' Angli está pensado para acoger a gente mayor, sola o en pareja. La convivencia residencial es muy abierta e independiente. Se acogen - no sólo gente mayor para estancias prolongadas, de meses o años - sino también otras personas para periodos más cortos, como pueden ser vacaciones del resto de la familia cuando no les puedan acompañar, o durante periodos de recuperación después de una estancia médica o quirúrgica en una clínica. Cuando el grado de dependencia es alto, los residentes también cuentan con infraestructura y servicios que les está especialmente dedicados y se les proporciona una mayor asistencia.

AGELEAM Visitó la Asociación Catalana de Recursos Asistenciales

Asociación Catalana de Recursos Asistenciales, ACRA, es una asociación sin fines de lucro, fundada el año 1989, que agrupa entidades de recursos asistenciales (tele asistencia domiciliaria, atención domiciliaria, centros de día, hogares residenciales, residencias asistidas, pisos tutelados y centros socio sanitarios) para la gente mayor de toda Cataluña. Está conformada por más de

500 entidades asociadas, con 800 servicios adscritos, que suman más de 26.000 plazas de atención a los mayores y 16.000 trabajadores directos y 12.000 indirectos.

La entidad tiene por misión la promoción del bienestar de la gente mayor, de su calidad asistencial y de vida, mediante la defensa de los intereses de las empresas y entidades asociadas, y de sus clientes, en colaboración con las administraciones.

La visita por parte de AGELEAM a la sede de la Asociación Catalana de Recursos Asistenciales (ACRA) tuvo como fin conocer de manera más cercana una de las asociaciones de residencias privadas más importantes de España.

La comitiva chilena conoció en detalle la visión de las empresas sobre la situación del sector. Por otra parte, Monserrat Llopis Graells, Gerente de la Asociación realizó una detallada presentación de los servicios que presta la organización a sus asociados. También se mostró interesada en visitar nuestro país y dar a conocer la experiencia de ACRA.

Visita a Residencia Verdi

Verdi comprende a tres residencias privadas de tamaño reducido (25 a 29 plazas), las que trabajan en red con el objeto de aprovechar la sinergia y los recursos. Los usuarios cuentan con prestación médica, de enfermería, nutricionista, terapias de mantenimiento; además de los servicios básicos como podología, estética y rutinas de entretenimiento y motivación. Igualmente, tienen servicio religioso, como muchas casas de reposo en España.

Mapfre Quavitae

Mapfre Quavitae pertenece a la aseguradora trasnacional homónima. Desarrolla un completo modelo de gestión, ofreciendo distintas modalidades de atención para los usuarios, como residencias permanentes, centros de atención diurna, tele asistencia, servicio de ayuda a domicilio, movilización, entre otros. Igualmente, se hace hincapié en la prestación médica, de rehabilitación y psicosocial. Por ello, cuenta con recursos humanos altamente calificados y en permanente capacitación, para responder a las necesidades de los usuarios. Todo su sistema de gestión se basa en entregar la máxima calidad, debido a lo cual Mapfre se transformó en la primera empresa del rubro en obtener la acreditación ISO 9001:2000.

Visita al Servicio de Promoción Económica del Ayuntamiento L'Hospitalet de Llobregat

AGELEAM fue recibido por Manuel García Morales y Frances Branchs i Areu, ambos directivos del ayuntamiento (o municipalidad) L'Hospitalet de Llobregat. Ellos relataron acerca de las acciones que realiza el ayuntamiento en el ámbito de

la tercera edad, que se ha transformado en tema prioritario en cada una de las regiones de la península. El ayuntamiento mantiene constantemente informada a su comunidad sobre los beneficios, derechos y servicios públicos y privados de atención a adultos mayores. Asimismo, promueve la creación de un vivero de empresas gerontológicas, lo que en Chile se denomina incubadora, proporcionando apoyo a través de programas dirigidos a fortalecer la gestión de las residencias.

ETAPA DE DIFUSIÓN TECNOLÓGICA

El objetivo planteado para la etapa es:

Difundir un modelo de gestión innovador que permita a las empresas afiliadas a AGELEAM potenciar su desarrollo y de esta forma brindar un servicio de calidad a sus usuarios adultos mayores.

Líneas de acción para la Difusión del Modelo

1. Seminarios
2. Ciclo de Talleres de Innovación
3. Diseño de nueva estrategia de marca e imagen corporativa
4. Sitio WEB Empresarial
5. Revista Empresarial.

1. Seminarios

El Seminario “**Un Modelo de Gestión para Residencias y Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores: La Experiencia Española y los Desafíos para el Sector Público y Privado**”, se realizó en las ciudades de Santiago de Chile y Viña del Mar, el pasado 3 y 5 de diciembre respectivamente.

Se convocó a los dueños y directores de residencias de la Región Metropolitana y de Valparaíso, con el fin de que conocieran el proceso español sobre el modelo innovador de gestión, especializado en casas de larga permanencia para la tercera edad y que conlleva avances en materia tecnológica, administración, recursos humanos, acreditación y atención de calidad a los usuarios.

Igualmente, se expuso sobre las nuevas líneas de trabajo que están abordando tanto el Servicio Nacional de Adulto Mayor como el Ministerio de Salud, a través de su Programa del Adulto Mayor.

Expositores Internacionales

Josep de Martí Vallès

Licenciado en Derecho y Master en Gerontología Social, en la Universidad Autónoma de Barcelona.

Actualmente se desempeña como:

- Director de www.inforesidencias.com, portal de internet sobre atención a mayores en España.

- Profesor del Máster en Gerontología Social y el Curso de Postgrado de Dirección de residencias de la Universidad de Barcelona.
- Profesor de cursos de postgrado de enfermería geriátrica y gestión de centros sociales de las Universidades Autónoma de Barcelona, Ramón Llull i Rovira Virgili.
- Miembro del Grupo de Investigación Gerontológica de la Universidad de Barcelona que coordina el Dr. Moragas.
- Miembro de la junta directiva de la Sociedad Catalano Balear de Geriatria y Gerontología.

También ha sido conferencista sobre aspectos legales y derechos de las personas mayores. Ha escrito textos de cursos de gerontología social aplicada y dirección de residencias de la Universidad de Barcelona. Es autor del informe “El ingreso de personas con deterioro cognitivo en residencias”. Imsero. Octubre 2006

Ignacio Fernández Cid Plañiol

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales en Universidad Complutense de Madrid y MBA en Instituto de Empresa.

Ejerce en la actualidad como:

- Presidente de la Asociación Madrileña de Residencias para la Tercera Edad (AMRTE)
- Miembro del Comité Nacional de AENOR de la Calidad en los Centros de Personas Mayores.
- Vicepresidente de la Federación de Asistencia a la Dependencia.

Temáticas

Las materias tratadas fueron:

1. “Nuevas Tecnologías al Servicio de las Residencias. El caso de Inforesidencias.com”, presentada por Josep de Martí, licenciado en Derecho, Master en Gerontología Social, Master en Derecho público y organización administrativa, director del portal InfoResidencias.
2. “La Asociatividad como Plataforma de Negocios de las casas de reposo. El caso de AMRTE, Asociación Madrileña de Residencias de Tercera Edad y Centros de Día”, siendo el relator, Ignacio Fernández-Cid Plañiol, empresario y presidente de la Asociación Madrileña de Residencias de Tercera Edad y Centros de Día, AMRTE.
3. Propuesta preliminar de ley para abordar la dependencia de los adultos mayores, "Aproximación a un Modelo de Gestión Gerontológico para Residencias de Mayores", ponencia expuesta por Patricia Alanis, Jefa División de Planificación de Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA.
4. “Programa de Salud del Adulto Mayor”, conferencia dada por Rubén López, asesor de Programa a Adulto Mayor, DIPRECE- Ministerio de Salud.

El seminario consideró también la modalidad de foro, en el que participaron los señores Josep de Martí e Ignacio Fernández-Cid Plañiol, con el objeto de compartir y analizar los puntos temáticos que más concitaron la atención de los asistentes.

Hacer referencia a anexo

2. Ciclo de Talleres de Innovación

Para reforzar el componente de difusión, se realizó un ciclo de talleres de innovación, durante los meses de abril, mayo y junio. Su objetivo fue constituirse como una instancia para promover el diálogo y la reflexión sobre la introducción de nuevas prácticas, mayor perfeccionamiento o cambios en los modelos de gestión.

El ciclo consideró 4 talleres para la Región Metropolitana y 2 para la de Valparaíso.

En Región Metropolitana se realizaron los talleres:

- a) Instrumentos de Financiamiento, Garantías y Emprendimiento.
- b) Situación del Reglamento para Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.
- c) Asesoramiento y Protección Legal: Los Derechos del Propietario y los Adultos Mayores.
- d) Normativa Laboral y Procedimientos de Fiscalización a Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.

En Región de Valparaíso, se replicaron los dos primeros foros:

- a) Instrumentos de Financiamiento, Garantías y Emprendimiento.
- b) Situación del Reglamento para Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.

En estas jornadas, intervinieron profesionales del ámbito público y privado, quienes analizaron y conversaron con los asistentes sobre las temáticas planteadas.

Instrumentos de Financiamiento, Garantías y Emprendimiento para los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores

Se revisó la nueva línea de Reprogramación de Créditos PYME que ofrece CORFO y las medidas gubernamentales complementarias.

El principal expositor fue Bruno Kraemer, Ejecutivo Comercial Gerencia Intermediación Financiera CORFO, quien se refirió a los Instrumentos Disponibles para la PYME en la Actual Coyuntura Económica.

Durante el taller, intervino además Franco Rodríguez, Jefe Segmento Servicios y Profesionales Banco Estado, quien detalló los servicios que esta entidad ofrece a las compañías de menor tamaño, en forma específica, a las microempresas, esto es, con ventas inferiores a los \$4.200.000 (cuatro millones doscientos mil pesos), nicho que corresponde a la mayoría de las casas para adulto mayor.

Situación del Reglamento para Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.

La ponencia trató acerca de los principales preceptos, haciendo hincapié en el aspecto de recursos humanos. La conferencista del tema fue Rosa Fernández, profesional del Subdepartamento de Profesiones Médicas y Paramédicas, SEREMI de Salud Región Metropolitana, quien inició su exposición, señalando la definición que plantea el reglamento sobre los establecimientos de larga estadía para adultos mayores, ELEAM: en los cuales residen personas de tercera edad que -por motivos biológicos, psicológicos y sociales- necesitan un medio ambiente protegido y cuidados diferenciados para la mantención de su salud y funcionalidad, considerando a adultos mayores a las personas de más de 60 años.

Asesoramiento y Protección Legal: Los Derechos del Propietario y los Adultos Mayores.

Tania Mora Biere, abogada de la Unidad Jurídica del SENAMA, se refirió al papel del cuidador del adulto mayor, la tipología del maltrato y el procedimiento de las denuncias.

Normativa Laboral y Procedimientos de Fiscalización a Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.

Roberto Méndez Navarro, encargado de capacitación de la Dirección Regional Metropolitana Poniente de la Dirección del Trabajo, hace referencia del tema, refiriéndose a los establecimientos de larga estadía para adultos mayores, desde la perspectiva de micro y pequeña empresa (mype). Se considera microempresa la que tenga de 1 a 9 trabajadores y pequeña, de 10 a 49 trabajadores.

3. Diseño de Nueva Estrategia de Marca e Imagen Corporativa

Creación Imagen Corporativa

La marca de la Asociación Gremial de Establecimientos de Larga Estadía del Adulto Mayor (AGELEAM) tiene el desafío de generar un concepto comunicacional en la que se vea reflejada la diversidad de empresas que se asocian a esta nueva marca.

El objetivo de posicionar a AGELEAM, como marca, hace necesario que se desarrollen elementos básicos para la construcción de concepto a largo plazo. Para esto, se recomienda desarrollar un logotipo que contuviese un concepto fuerza, un isotipo de marca y su respectiva paleta de colores. El desarrollo de estos elementos permitirá a la marca ser reconocida por su público objetivo, además de lograr la identificación y diferenciación en el mercado nacional e internacional.

Concepto fuerza o slogan

El concepto de marca o slogan propuesto es **Juntos Más Fuertes**, este concepto declara que AGELEAM es un equipo que trabaja unido por una idea en común, el desarrollo de las casas de larga estadía del adulto mayor. Además, este concepto es un llamado a ser parte de la asociación y le entrega el valor de fuerza, seriedad y solidez a la asociación.

Propuesta de logotipo

El logotipo se diseñó tomando como objetivo el reposicionamiento de AGELEAM como marca. Para esto, se consideró el universo de empresas que componen dicha asociación, las cuales tienen su logotipo, esto representaba un desafío, ya que el logotipo debe reflejar la diversidad y potenciar el positivismo que la marca necesita.

Racional gráfico



Los componentes del logotipo de AGELEAM son la sigla de (Asociación Gremial de Establecimientos de Larga Estadía del Adulto Mayor), el concepto, **Juntos Más Fuertes** y, como isotipo, un arco iris en porcentaje de verde que es el color institucional.

El arco iris, como isotipo, sintetiza la diversidad de empresas que pertenecen a AGELEAM, además el color verde le entrega el valor de la naturaleza, armonía, crecimiento, frescura, estabilidad y equilibrio.

El concepto **Juntos Más Fuertes** se sustenta en la unión de los integrantes de AGELEAM, expone los beneficios de encontrarse dentro de esta asociación, que sustenta las herramientas que se obtienen a través de los seminarios y las actividades que está desarrollando la asociación.

4. Diseño y Creación Sitio Web

La creación y diseño del sitio web www.ageleam.cl se basó en la posibilidad de entregar de forma clara, precisa y de fácil acceso, toda la información con respecto al desarrollo del Proyecto “Prospección y Difusión de un Modelo de Gestión para Casas de Reposo afiliadas a la Asociación de Establecimientos de Larga Estadía para Mayores AGELEAM”. Además, buscó y sirvió de base para la creación de la plataforma tecnológica de la Asociación Gremial de Establecimientos de Larga Estadía del Adulto Mayor (AGELEAM).

A la hora de definir el diseño del mismo, se decidió trabajar un concepto gráfico de acercar el uso de la tecnología a los socios y dueños de Establecimientos de Larga Estadía. Además, se trabajó sobre colores sobrios y predominantes con respecto a la Imagen Corporativa diseñada, logrando una coherencia entre su logo y los colores del sitio web.

El sitio web fue realizado en HTML (HyperText Markup Language) (*Lenguaje de Marcas de Hipertexto*), ya que es de fácil edición y es el formato más utilizado para



la creación de sitios web. Además, se definió un menú principal fijo de información y tres sectores secundarios de información adicional y complementaria a la zona principal del sitio.

Mapa de Navegación

Se definió que la navegación por el sitio sea lo más simple y fácil, a la hora de buscar la información que se desea. Es fundamental que el usuario pueda acceder de forma rápida a la información que desea obtener del sitio web visitado. Por este sentido, este sitio web se originó sobre la base que cualquier persona que deseara acceder a un contenido específico, éste llegara de la forma más rápida y con menos clicks posible. Para lo anterior, se estructuró y definió las siguientes zonas de publicación de contenidos:

Zona 1

En esta sección se ubicó la información relevante del proyecto y la asociación involucrada en el mismo. Dicha sección tenía la particularidad de mantenerse fija durante toda la navegación del sitio y estaba compuesta por: logo destacado de AGELEAM, imagen representativa al público objetivo del sitio web y un menú



principal que estaba subdividido en cinco secciones:

- a) Sobre AGELEAM: En esta sección se buscó dar a conocer los orígenes de la asociación gremial, estableciendo información relevante con respecto a su fundación, su misión y los objetivos que persiguen como ente gremial.
- b) Misión Tecnológica: Destacar la misión tecnológica realizada por AGELEAM, donde se benefició a cinco empresas nacionales enfocadas a la atención del adulto mayor.
- c) Galería: Se destaca, a través de imágenes, todas las actividades desarrolladas en torno al proyecto.
- d) Instructivo y Disposiciones: Se insertó esta sección para que los usuarios puedan acceder a diferentes documentos relevantes para los dueños de ELEM, tales como: reglamentos, instructivos, fichas de evaluación, estatutos, entre otros.
- e) Contacto: Se dio la posibilidad de que los visitantes tomen contacto con la asociación para solicitar información u otra información que deseen obtener.

Zona 2

En esta zona se decidió establecer una segunda sección de información permanente del sitio web. No menos importante que la zona principal, pero con datos de segunda línea y que era importante mantenerlas estáticas en dicho sitio. En primer término, se implementó un formulario de registro para que los usuarios se registraran no sólo a las actividades desarrolladas sino que también sirviera como primer acercamiento con los dueños de ELEAM para asociarse a AGELEAM. En segundo término, se definió un espacio para insertar los logos de las instituciones que hicieron posible este proyecto.

Para obtener más información con respecto a la Asociación Gremial de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (AGELEAM), favor completar el siguiente formulario:

Nombre:

Teléfono de Contacto:

Institución:

Correo Electrónico:

[Registrarse](#)



Zona 3

Esta sección, a diferencia de las otras dos anteriores, se mantiene fija sólo en la portada del sitio. Esto debido a que se necesitaba el espacio para publicar las páginas interiores del sitio web. Siendo la parte central del sitio web, se decidió dejar esta zona para compartir información con los usuarios ya sea a nivel de documentos y presentaciones como también de los socios registrados y el calendario de actividades del proyecto.

Descarga de Documentos: Se destacó una zona especial para que los interesados y asistentes a las actividades del proyecto puedan descargar las presentaciones existentes de las actividades desarrolladas a lo largo del proyecto. Además, se resaltó el acceso a los estatutos de la asociación gremial.

Socios: La idea es publicar el listado oficial de todos los socios de AGELEAM. Esto no sólo conlleva publicar el nombre de la casa de reposo o el dueño de dicho hogar, sino que información completa de la residencia. (nombre, dirección, logo, sitio web, teléfonos, persona de contacto, etc.).

Actividades: Se destacaron y describieron todos los talleres de innovación que se realizaron durante el primer semestre de este año. En esta sección se definió el nombre del taller, fecha, lugar, hora, expositores y una breve descripción de los temas a tratar en la actividad.

Zona 4

En esta sección se destacaron todos los contenidos periodísticos generados a raíz del Proyecto "Prospección y Difusión de un Modelo de Gestión para Casas de Reposo

[Descargue aquí PRESENTACIONES](#)

[Descargue aquí Estatutos AGELEAM](#)

socios [ver más socios](#)



Pronto encontrará toda la información con respecto a los diferentes socios que componen AGELEAM.

actividades [ver actividades](#)

Revise las actividades que desarrollará AGELEAM para el presente año.

afiliadas a la Asociación de Establecimientos de Larga Estadía para Mayores AGELEAM". En base a la generación de pre y post comunicados se fue informando de las actividades desarrolladas tanto en la Región Metropolitana como en la Quinta Región. En su portada, el sitio web destaca las dos últimas noticias generadas con un breve párrafo de encabezado, teniendo la posibilidad de informarse más detalladamente de dicho contenido a través de su página interior.

Además, el sitio web contó con la posibilidad de ir almacenando la información más antiguo, a modo que los visitantes del sitio tuvieran la posibilidad de buscar la noticia que deseaban profundizar y que ya había sido destacada en la portada.

5. Revista Empresarial

El proyecto "Prospección y Difusión de un Modelo de Gestión para Casas de Reposo Afiliadas a la Asociación Gremial de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (AGELEAM)" contempló, en su fase final, la creación de una revista empresarial que sirva como plataforma comunicacional para dar a conocer información relevante como avances, innovaciones en el sector y gestionar intercambio de buenas prácticas.

Además, el proyecto consideró el diseño, diagramación, realización de contenidos e impresión de dos publicaciones de carácter mensual. La primera edición se implementó en agosto del 2009 y la segunda está contemplada para septiembre del presente año.

La revista cuenta con las siguientes especificaciones técnicas:

Producto	: Revista (Tapas + 8 páginas).
Cantidad	: 1.000 ejemplares por edición.
Tamaño	: Formato vertical, 21,5 x 28 cms. (43 x 28 cms. Extendido).
Papel	: <i>Tapas</i> : Couché 200 grs., impresas a 4/4 colores más barniz por tiro y retiro. <i>Interior</i> : 8 páginas en Couché 130 grs., impresas a 4/4 colores más barniz por tiro y retiro.
Encuadernación	: Lomo redondo con dos corchetes.

La publicación se denominó "EN CASA... disfrutando la vida", entendiéndose que su público objetivo son los apoderados de las casas de reposo, adultos mayores que

Noticias

[noticias anteriores](#)

Dueños de Casa de reposo de la Quinta Región se capacitan en fiscalización y cumplimiento del Reglamento de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores

El Programa del Adulto Mayor de la Universidad de Santiago de Chile en conjunto con la Asociación Gremial de Establecimiento de Larga Estadía para el Adulto Mayor (Ageleam), cerró el ciclo de talleres impartidos en la Quinta Región. En la ocasión, los dueños de casa de reposo tuvieron la posibilidad de capacitarse acerca de las normativas que contemplan el Reglamento y el proceso de fiscalización y cumplimiento de dicha normativa.

[ver más](#)

Dueños de casa de reposo de la Quinta Región tendrán la posibilidad de capacitarse sobre fiscalización y cumplimiento de reglamento

Una vez más, los dueños de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayor de la Quinta Región tendrán la posibilidad de participar de forma gratuita en un taller, el miércoles 27 de mayo, gracias al Programa del Adulto Mayor de la Universidad de Santiago de Chile en conjunto con la Asociación Gremial de Establecimiento de Larga Estadía para el Adulto Mayor (Ageleam). Esta vez la temática abarcará las normativas que contemplan el Reglamento y el proceso de fiscalización y cumplimiento de dicha normativa.

habitan en las residencias de larga estadía y los propietarios de los establecimientos.

Los contenidos publicados abarcaron una serie de temáticas transversales para el público adulto mayor. Además, incluyó la realización de editoriales, notas informativas y entrevistas de interés para todo el quehacer de la tercera edad.

1. Libro de Resultados de Actividades del Proyecto

El libro se presenta en Anexo.



WIKIPEDIA: F. L. GONZALEZ / UNIVERSAL OUTLOOK; SHUTTERSTOCK: L. GONZALEZ / UNIVERSAL OUTLOOK; SHUTTERSTOCK: L. GONZALEZ / UNIVERSAL OUTLOOK



ANÁLISIS DEL PROGRAMA SEGÚN SUS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Análisis de resultados a partir de los Objetivos Específicos del Proyecto

Objetivo Específico 1: “Prospectar un modelo de gestión innovador para la administración y desarrollo de las empresas afiliadas”

De acuerdo a lo programado, la misión tecnológica permitió que las empresas conocieran un modelo de gestión más avanzado e inserto en un nivel de desarrollo del sector socio sanitario de mayor evolución.

La visita siguió la línea en tres ejes fundamentales:

- **Primero:** La asociatividad como impulso a la innovación y el desarrollo de nuevas tecnologías e impacto en las unidades productivas. Los pequeños empresarios conocieron la experiencia española, específicamente en Madrid, a través de AMRTE, Asociación Madrileña de Residencias para la Tercera Edad y en Cataluña, a través de ACRA, Asociación Catalana de Recurso Asistenciales. Las organizaciones antes mencionadas son las dos instancias de mayor representación de los empresarios del sector en España. Conocieron de primera fuente la evolución de estos organismos y su actual capacidad para interlocutar con los propios asociados y con la administración pública. La incidencia que han mostrado en las negociaciones para nuevas normativas legales que afectan al sector y que promueven su desarrollo. Al mismo tiempo, reconocieron la capacidad de la organización para incidir sobre los modelos de gestión, el apoyo y el impulso que han dado a las nuevas tecnologías y lo más importante, como aquello ha incidido en el mejoramiento económico de las unidades productivas.
- **Segundo:** El proyecto consideraba estudiar como las nuevas tecnologías han apoyado el desarrollo del sector. Al respecto, los empresarios visitaron el portal Inforesidencias.com y aplicaciones tecnológicas para la gestión administrativa de los centros. En la oportunidad, reconocieron el valor agregado de afiliarse a una entidad tecnológica, lo que permite potenciar la comercialización de los negocios, intercambiar buenas prácticas, conocer modelos de gestión y favorece el intercambio y gestión de nuevos negocios. En cuanto a los sistemas tecnológicos de gestión, en la ocasión, conocieron las ventajas de contar con un sistema altamente automatizado para mejorar el desarrollo de la gestión.
- **Tercero:** Constatación de aplicaciones en las unidades productivas. Los dos ejes anteriores fueron verificados en el propio negocio. Los empresarios tuvieron la oportunidad de contactarse y visitar más de 10 establecimientos de larga estadía en donde se llevan a la práctica tanto las aplicaciones tecnológicas. Así también,

pudieron verificar el aporte de las organizaciones gremiales en el desarrollo de las residencias.

Objetivo Específico 2: “Difundir un modelo de gestión innovador que permita a las empresas afiliadas de la A.G. potenciar su desarrollo”

El segundo componente/objetivo del proyecto, consideró cinco instrumentos que apoyaron simultáneamente el proceso de difusión, estos fueron: Seminarios, Ciclos de Talleres de Innovación, Diseño de nueva estrategia de marca e imagen corporativa, WEB Empresarial, Revista Empresarial.

En cuanto a los seminarios, además de contar con la visita de los expertos españoles, cabe hacer notar que los propios empresarios reconocieron que es la primera ocasión en Chile donde se aglutinan más de 228 propietarios de establecimientos de larga estadía para conocer las ventajas de un modelo de gestión y desarrollo para el sector. El haber contado con la presencia de los mismos expertos que en España acogieron a los empresarios chilenos, permitió enfocar el programa en las prioridades que los mismos propietarios nacionales señalaban como posibles áreas de desarrollo. Por tanto, aunque los seminarios se enfocaron en profundizar en el modelo español, permitieron encontrar puntos de conexión o de partida para el avance del sector en el país.

En cuanto a la Web empresarial y la estrategia de marca e imagen corporativa, además de constituirse en un fin en sí mismo, fueron determinantes para el éxito de los demás componentes (Seminarios y Ciclo de Talleres). Cabe hacer mención que la WEB ha sido el principal instrumento de difusión permanente de los hallazgos del modelo. Además, mediante la Web empresarial se han dado a conocer los diferentes aspectos del programa, las ventajas y fortalezas del modelo prospectado, se han apoyado las convocatorias y se ha reforzado la identidad de la organización y de los propios empresarios del sector.

La Revista Empresarial, además de fortalecer la comunicación de los asociados, ha facilitado la concreción de ciertos acuerdos comerciales y estrategias de comercialización. El primer número contó con el co-financiamiento de 2 empresas, una de las cuales prospectada a través de la misión.

El Ciclo de Talleres de Innovación tuvo dos fortalezas, por una parte, conocer aspectos relevantes para el mejoramiento de la gestión y su vinculación con aspectos del modelo de gestión prospectado y segundo, el intercambio de buenas prácticas entre los propios asociados.

Objetivo Específico 3: “Fortalecer organizacionalmente a la Asociación Gremial de Establecimientos de Larga Estadía, ELEAM A.G., que permita posicionarse innovadora y tecnológicamente ante sus asociados”

Uno de los datos más decisivos del cumplimiento de este objetivo ha sido el incremento en la representatividad de la organización gremial. Al inicio del proyecto, la organización contaba con 4 integrantes activos, empresarios que formaron parte de la misión. Con el transcurrir del tiempo, se formalizó el registro e inscripción de 27 pequeños empresarios (tercer mes de proyecto). Hoy en día, la organización, única en su tipo en el país, cuenta con un registro de 167 propietarios de Establecimientos de Larga Estadía para Mayores, ELEAM. La impresionante cifra, implica que AGELEAM, actualmente representa aproximadamente al 30% de los ELEAM del país.

La página Web y la imagen corporativa institucional la han posicionado tecnológicamente de manera innovadora. Al mismo tiempo, han establecido el primer convenio de trabajo conjunto con el grupo NEAT, de capitales españoles y dedicados a la automatización de residencias para mayores. Este último, es uno de los principales resultados cuantificable del proyecto.

Otro dato interesante, por primera vez han recibido apoyo financiero y compromiso directo con los objetivos del programa, por parte de SENAMA, Servicio Nacional del Adulto Mayor, constituyéndose en la única institución de esta naturaleza reconocida por la autoridad del sector.

Resultados y conclusiones

Como resultado de las actividades desarrolladas como parte del proyecto, se visualiza la mejoría en la profesionalización de las prácticas de atención a adultos mayores bajo estándares de calidad acreditados. Esto, debido a que se pone en evidencia la importancia en el uso de protocolos, normas de atención y certificaciones de calidad de dichas prácticas, lo que mejorará la atención de adultos mayores residentes en casas de reposo en Chile.

Esto se vio reforzado con la realización de talleres realizados entre marzo y agosto, en los cuales se puso énfasis en la elaboración de protocolos de atención con normas de calidad a los pacientes. Además, se difundió la utilización de tecnologías de información para la gestión asistencial y administrativa de las casas de reposo.

Como conclusión, este proyecto está contribuyendo a dar relevancia a la profesionalización de la industria de establecimientos de larga estadía para adultos mayores por medio de la aplicación de buenas prácticas y nuevas tecnologías. Como se ha demostrado en el presente documento, esta información ha tenido excelente recepción por parte de los dueños de casas de reposo y de la asociación gremial, por lo cual y a petición de ellos, se han concretado oportunidades de capacitación para la mejora de los establecimientos de larga estadía en el ámbito gestión.

Como consecuencia de este proyecto, se han planteado las siguientes iniciativas que aseguran la continuidad del espíritu que dio base a la creación del presente programa de Difusión Tecnológica:

- **Programa de capacitación** “Especialización en aspectos gerenciales en casas de reposo”, realizado por el Programa de Adulto Mayor. USACH.
- **Perfil de Proyecto** de Centro “ Generación de un centro de investigación aplicada e intervención especializada en materias relacionadas con el envejecimiento en Chile”, en vista a ser presentado como Centro CORFO.
- **Posicionamiento Político:** Son interlocutores validos en la senama, han sido convocados para formar parte del comité, se han recibido 15 becas para el diplomado de especialización tecnico social para personal de trato directo y administrativo en ELEAM

Junto con esto, se ha destacado la importancia de la asociatividad para la mejora del servicio entregado por parte de las casas de reposo. Este modelo permite ser una contraparte efectiva al Sistema Nacional de Salud, el Centro Nacional del Adulto mayor, y Municipalidades.

ANEXOS

- Documentos de Difusión Seminario Internacional Santiago - Viña del Mar 03 y 05 de diciembre de 2008
- Programa Seminario 03 de diciembre de 2008 Santiago
- Informe y Lista de Asistentes Seminario Santiago 03 de diciembre de 2008
- Informe y Lista de Asistentes Seminario Viña de Mar 05 de diciembre de 2008
- Agenda Social Delegación Española del 02 de diciembre al 06 de diciembre de 2008
- Programación Talleres de Innovación
 - 29 de abril de 2009
 - 06 de mayo de 2009
 - 13 de mayo de 2009
 - 27 de mayo de 2009
 - 03 de junio de 2009
 - 10 de junio de 2009
- Programa Talleres de Innovación
- Comunicado de Prensa Difusión Talleres
- Lista asistencia a seis Talleres
- Patrocinio SENAMA
- Visita IMSERSO auspiciada por AECID
- Revista en Casa Nº 1
- Libro Informe de Resultados del Proyecto