

UNIVERSIDAD DE CUENCA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

CARRERA DE HOTELERÍA

“MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA, APLICADO AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO DE LA CIUDAD DE CUENCA”

Monografía previa a la obtención del título de “Licenciado en Hotelería”

Autor:

CATHERINE ANGÉLICA AUQUILLA SAQUICELA

DAVID SEBASTIÁN CAPELO CARRILLO

Director:

Mst. Santiago Domingo Carpio Álvarez.

Cuenca- Ecuador

2015



RESUMEN

La Hotelería Hospitalaria es una nueva tendencia en la ciudad de Cuenca, que está enfocada en brindar servicios de calidez y calidad a sus pacientes, durante su estadía. En la cual se trata que el paciente perciba que la asistencia es personalizada en un ambiente confortable y humanizado lo que ayudará en su pronta recuperación, de tal manera que se cumplirá con las necesidades que el paciente lo requiera, brindándole un servicio diferenciador para obtener una fidelización de los pacientes y sus familiares.

La evolución que ha tenido el sector hospitalario implica un creciente interés por el paciente, en lo cual los hospitales modernos se han transformado a empresas de servicios, en donde su gestión empresarial se enfoca en manejar procesos y procedimientos adecuados con el fin de reducir las quejas y aumentar beneficios.

Palabras claves: Hotelería, Hospitales, Cuenca, Mapa de Procesos Hospitalarios, procesos operativos, calidad.



ABSTRACT

Hospital Accommodation is a new trend in Cuenca city. It is focused on providing warm and quality services to their patients during their stay. The goal of this tendency is for the patient to perceive that the assistance is personalized in a comfortable and humane environment which will help in their recovery helping to meet the needs that the patient requires; providing a distinctive service to ensure the loyalty of patients and their families.

The evolution of the Accommodation area implies a growing interest in the patient, turning modern hospitals in service companies where his business management focuses on managing processes and procedures in order to reduce complaints and increase profits.

Keywords: Accommodation, Hospitals, Cuenca, Accommodation processes map, Operational processes, Quality.



TABLA DE CONTENIDOS

Resumen.....	I
Abstract.....	II
Índice.....	IV
Autoría.....	XIII
Dedicatoria.....	XVII
Agradecimiento.....	XIX



ÍNDICE GENERAL

INTRODUCCIÓN.....	19
CAPÍTULO 1	20
HOTELERÍA HOSPITALARIA.....	21
1.1 Conceptos básicos	21
1.2 Antecedentes.....	23
1.2.1 Antecedentes de la hotelería tradicional	23
1.2.2 Antecedentes de la hotelería hospitalaria	24
1.3 Hotelería hospitalaria en la ciudad de Cuenca	25
1.4 Comparación de la hotelería tradicional frente a hotelería hospitalaria.....	27
1.4.1 Hotelería Tradicional	27
1.4.2 Hotelería hospitalaria	30
1.4.3 Comparación	36
1.5 Estructura hospitalaria	39
1.5.1 Proceso clínico.....	41
1.5.2 Proceso técnico	42
1.5.3 Proceso administrativo	43
1.5.4 Proceso hotelero	44
CAPÍTULO 2	48
DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA.....	49
2.1 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO	49
2.2 Departamento de Hotelería “Hospital Universitario del Río”	49
2.2.1 Perfil del Jefe de Hotelería.....	50
2.3 Actividades del Jefe de Hotelería.....	54
2.3.1 Supervisión de mantenimiento y limpieza del hospital.....	55
2.3.2 Asignación de habitaciones	55
2.3.3 Recepción de pacientes - <i>Check in</i>	56
2.3.4 Atención de habitaciones: menaje, camas	56
2.3.5 Egreso del paciente - <i>Check Out</i>	57
2.3.6 Logística.....	57
2.4 Procedimientos del Departamento de Hotelería.....	57
2.4.1 Atención al Cliente	58



2.4.1.1 Procedimiento de atención general al paciente	58
2.4.1.1.1 Descripción del procedimiento de atención general al paciente:.....	60
2.4.1.2 Procedimiento de registro al paciente o <i>Check In</i>	61
2.4.1.2.1 Descripción del procedimiento de registro al paciente o <i>Check In</i> :.62	
2.4.1.3 Procedimiento de egreso del paciente o <i>Check Out</i>	63
2.4.1.3.1 Descripción del procedimiento de egreso del paciente o <i>Check Out</i> :	64
2.4.1.4 Procedimiento de solución a quejas	65
2.4.1.4.1 Descripción del procedimiento de solución a quejas:.....	67
2.4.2 Habitaciones.....	67
2.4.2.1.1 Descripción del procedimiento de acomodación:	70
2.4.3 Limpieza.....	72
2.1.3.1 Procedimiento de control de activos fijos.....	73
2.4.3.1.1 Descripción del procedimiento de control de activos fijos:	74
2.4.3.2 Procedimiento de revisión de habitación	75
2.4.3.2.1 Descripción del procedimiento de revisión de habitación:	76
2.4.3.3 Procedimiento de revisión de baño	77
2.4.3.3.1 Descripción del procedimiento de revisión de baños:	77
2.4.3.4 Procedimiento de revisión Mini bar	78
2.4.3.4.1 Descripción del procedimiento de revisión de mini bar:	79
2.4.3.5 Procedimiento de revisión de áreas comunes	80
2.4.3.5.1 Descripción del procedimiento de revisión de áreas comunes:	80
2.4.4 Mantenimiento	81
2.4.4.1 Procedimiento de revisión de daños	81
2.4.4.1.1 Descripción del procedimiento de revisión de daños:	82
2.4.5 Lavandería.....	83
2.4.5.1 Procedimiento de revisión de blancos	83
2.4.5.1.1 Descripción de procedimiento de revisión de blancos:	84
2.4.6 CALIDAD	85
2.4.6.1 Políticas de calidad	85
CAPÍTULO 3	87
MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA PARA CASAS DE SALUD	88
3.1 Introducción	88



3.2 Objetivos del manual de procesos operativos	88
3.2.1 Objetivo General.....	88
3.2.2 Objetivos Específicos	89
3.3 Beneficiarios directos e indirectos	89
3.4 Importancia del departamento de Hotelería en casas de salud.....	90
3.5 Estructura y funcionamiento de la Hotelería Hospitalaria	90
3.6 Perfiles del departamento de Hotelería.....	92
3.6.1 Perfil Jefe de Hotelería	92
3.6.2 Asistente de Hotelería	95
3.6.3 Encargado de Limpieza.....	97
3.6.4 Encargado de Lavandería.....	99
3.7 PROCESOS OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA	101
3.7.1 Atención al Cliente	101
3.7.1.1 Procedimiento general para atención al cliente	104
3.7.1.1.1 Propuesta de Políticas de Atención al Cliente	107
3.7.1.2 Procedimiento de registro del paciente- <i>Check In</i>	108
3.7.1.2.1 Propuesta de ficha registro del paciente- <i>Check In</i>	111
3.7.1.3 Procedimiento de <i>Check Out</i>	113
3.7.1.3.1 Propuesta de Encuesta de Satisfacción al momento del <i>Check Out</i>	117
3.7.1.4 Procedimiento de Manejo de quejas.....	120
3.7.1.4.1 Propuesta de ficha de manejo de quejas	123
3.7.2 Habitaciones.....	124
3.7.2 .1 Procedimiento para la acomodación	127
3.7.2.1.1 Propuesta de ficha de listado de habitaciones	131
3.7.3 Limpieza.....	132
3.7.3.1 Procedimiento de supervisión activos fijos	134
3.7.3.1.1 Propuesta de ficha de activos fijos	137
3.7.3.2 Procedimiento de supervisión de limpieza de habitación.....	138
3.7.3.2.1 Propuesta de ficha de supervisión de limpieza de habitación.....	141
3.7.3.3 Procedimiento de supervisión de limpieza de baño	142
3.7.3.3.1 Propuesta de ficha de supervisión de limpieza de baño	145
3.7.3.4 Procedimiento de supervisión Mini bar.....	146
3.7.3.4.1 Propuesta de ficha de control de productos del mini bar	150



3.7.3.5 Procedimiento de supervisión de limpieza de áreas comunes.....	151
3.7.3.5.1 Propuesta de ficha de supervisión de limpieza de áreas comunes	154
3.7.4 Mantenimiento	154
3.7.4.1 Procedimiento de informe de daños	157
3.7.4.1.1 Solicitud de Órdenes de trabajo y Mantenimiento.....	160
3.7.5 Lavandería.....	161
3.7.5.1 Procedimiento de supervisión de blancos	163
3.7.5.1.1 Propuesta de ficha de supervisión de blancos	166
3.7.6 Calidad	166
3.5.6.1 Atributos de calidad	169
3.7.6.2 Protocolos de calidad	170
3.8 Ficha General de Hotelería	171
CONCLUSIONES.....	173
RECOMENDACIONES	174
GLOSARIO.....	175
BIBLIOGRAFÍA.....	179



ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración #1. Habitación- Hospital Silver Cross.....	37
Ilustración #2. Sala de Espera- Hospital Silver Cross	37
Ilustración #3. Lobby- Hospital Silver Cross.....	38
Ilustración #4. Atención al Cliente- Hospital Universitario del Río	101
Ilustración #5. Admisiones- Hospital Universitario del Río	102
Ilustración #6. Habitación Suite Maste- Hospital Universitario del Río	124
Ilustración #7. Personal de Limpieza- Hospital Universitario del Río.....	132
Ilustración #8. Personal de Mantenimiento- Hospital Unviersitario de Río	155
Ilustración #9. Solicitud de órdenes de trabajo y mantenimiento-Hospital Universitario del Río	160
Ilustración #10. Área de Lavandería- Hospital Universitario del Río.....	162



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico #1. Organigrama básico de un Hotel	30
Gráfico #2. Organigrama Hospital Universitario del Río	35
Gráfico #3. Servicios Hotel- Hospital	39
Gráfico #4. Estructura de un Manual de Procesos Operativos	40
Gráfico #5. Ejemplo de Proceso Clínico- Consulta	42
Gráfico #6. Ejemplo de Proceso Técnico- Atención Farmacia	43
Gráfico #7. Ejemplo de Proceso Administrativo- Emisión de Factura.....	44
Gráfico #8. Ejemplo de Proceso Hotelero- <i>Check In</i>	45
Gráfico #9. Mapa de Procesos Hospitalarios	46
Gráfico #10. Organigrama del Departamento de Hotelería Hospital Universitario del Río	52
Gráfico #11. Estructura Organizacional del Departamento de Hotelería	91
Gráfico #12. Triángulo externo del servicio	167
Gráfico #13. Triángulo interno del servicio	168
Gráfico #14. Género de los pacientes encuestados	197
Gráfico #15. Edad de los pacientes encuestados	198
Gráfico #16. ¿Es la primera vez que visita el Hospital Universitario del Río ..	199
Gráfico #17. ¿Al momento que Usted ingreso el personal del Hospital le saludo y se identifico?	200
Gráfico #18. ¿El tiempo que espero para ser atendido por el médico fue?	201
Gráfico #19. ¿Cómo fue el trato del Médico hacia Usted?	202
Gráfico #20. Si Usted utilizó el servicio de apoyo como radiografías, ecografías, etc ¿Cómo fue la atención?	203
Gráfico #21. ¿El tiempo que espero hasta que le asignen la habitación fue? 204	204
Gráfico #22. Instalaciones del Hotel	205
Gráfico #23. Estado de la Habitación.....	206
Gráfico #24. Facilidades dentro de la Habitación.....	207
Gráfico #25. Limpieza del Hospital	208



Gráfico #26. Limpieza de la Habitación.....	209
Gráfico #27. ¿Está de acuerdo en la relación calidad/precio?	210
Gráfico #28. Si Usted tuvo algún problema ¿Le solucionaron inmediatamente?	211
Gráfico #29. ¿Recomendaría al Hospital Universitario del Río	212

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla #1. Matriz de Competencia del Jefe de Hotelería	54
Tabla #2. Descripción del procedimiento de atención al paciente.....	61
Tabla #3. Descripción del procedimiento de registro al paciente o <i>Check In</i>	63
Tabla #4. Descripción del procedimiento de egreso al paciente o <i>Check Out</i> ..	65
Tabla #5. Descripción del procedimiento de solución a quejas	67
Tabla #6. Distribución de habitaciones del Hospital Universitario del Río	68
Tabla #7. Descripción del procedimiento de acomodación	71
Tabla #8. Descripción del procedimiento de control de activos fijos.....	74
Tabla #9. Descripción del procedimiento de revisión de habitación	76
Tabla #10. Descripción del procedimiento de revisión de baño	78
Tabla #11. Descripción del procedimiento de revisión de minibar.....	79
Tabla #12. Descripción del procedimiento de revisión de áreas comunes	81
Tabla #13. Descripción del procedimiento de revisión de daños.....	82
Tabla #14. Descripción del procedimiento de revisión de blancos	84



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo #1. Folleto de turismo de salud	184
Anexo #2. Información del Hospital Universitario del Río	186
Anexo #3. Formato de registro de queja	192
Anexo #4. Fórmula de Tamano de Muestra	194
Anexo #5. Resultados de la encuesta	196
Anexo #6. Entrevista la Jefe de Hotelería del Hospital Universitario del Río ..	213
Anexo #7. Diseño de Tesis	217



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

AUTORÍA

Yo, Catherine Angélica Auquilla Saquicela, autor de la tesis "Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciado en Hotelería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 24 de Marzo de 2015

Catherine Angélica Auquilla Saquicela
C.I. 010507875-2



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Yo, David Sebastián Capelo Carrillo, autor de la tesis "Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciado en Hotelería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 24 de Marzo de 2015

David Sebastián Capelo Carrillo
C.I. 010480828-2



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Yo, Catherine Angélica Auquilla Saquicela, autor de la tesis "Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, 24 de Marzo de 2015


Catherine Angélica Auquilla Saquicela
C.I. 010507875-2



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Yo, David Sebastián Capelo Carrillo, autor de la tesis "Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 24 de Marzo de 2015

David Sebastián Capelo Carrillo
C.I. 0104808282



DEDICATORIA

En primer lugar quisiera dedicar a Dios, por ser el guía en cada paso que he dado en mi vida, bendiciéndome y permitiéndome llegar a este momento de mi vida profesional.

A mis padres, de manera especial a mi madre Teresa, quien siempre ha estado a mi lado apoyándome de manera incondicional, siendo mi fortaleza y el pilar fundamental en mi vida, motivándome día a día para alcanzar mis metas.

A mis hermanas Andrea (+) quien siempre fue mi modelo a seguir, gracias por los consejos que un día me diste, espero que estés orgullosa de mi y Pamela gracias por el apoyo que me ha dado durante todo este tiempo.

A mis sobrinos Mateo, Daniel, Pablo y Estefanía a quienes les adoro con mi vida, gracias por estar pendiente de mí, han sido una gran motivación y espero llegar a ser un ejemplo para ustedes.

A mi enamorado y compañero de tesis, David quien con su amor y paciencia pudo sacar lo mejor de mí, tu apoyo incondicional fue lo más importante en mi vida personal y profesional, gracias a tu perseverancia y dedicación hemos podido salir adelante y cumplir con nuestra meta.

Catherine



DEDICATORIA

A Dios

Por haberme permitido llegar hasta este punto de mi vida y haberme dado salud para lograr mis metas, además de su infinita bondad y amor.

A mis Padres

Daniel y Miriam por ser mi ejemplo de perseverancia y constancia que los caracterizan y que me han infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor, gracias por apoyarme en cada etapa de mi vida.

A mis Familiares

A mi hermana Joshe por ser el ejemplo de una hermana mayor y de la cual aprendí mucho, a mi hermana Daniela por ser una mujer luchadora que siempre mira hacia adelante y jamás se queda estancada, a mis sobrinos Joaquín y Antonella, que son la alegría de mi vida y hacen que cada día sea los mejores y a toda mi familia que participaron directa o indirectamente en la elaboración de esta monografía.

A mi Enamorada y Compañera de tesis

Katty, gracias por tu paciencia y comprensión, siempre preferiste sacrificar tu tiempo para que yo pudiera cumplir con el mío. Por tu bondad y sacrificio me inspiraste a ser mejor persona para ti, gracias por estar siempre a mi lado y ser parte incondicional en mi vida.

David



AGRADECIMIENTO

Agradecemos a todas aquellas personas que de una u otra forma colaboraron para el desarrollo de nuestra monografía.

De manera especial a nuestro director el Ing. Santiago Carpio Álvarez, quien gracias a su dedicación y sus conocimientos brindados hemos podido culminar nuestro trabajo de titulación.

A todos nuestros profesores que de una u otra manera nos ayudaron e impartieron sus conocimientos y experiencias a lo largo de nuestra vida estudiantil.

A todo el personal quien conforma el Hospital Universitario del Río, por colaborar con la información requerida para el presente trabajo de investigación.



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “Manual de procesos operativos del departamento de hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca”, se planteó al evidenciar que en las casas de salud de la ciudad están implementando dicho el departamento, de tal forma que al ser nuevo en el sector no cuentan con manuales de los procesos que son desarrollados dentro del departamento. Lo que servirá como guía para los mismos y para cualquier persona interesada en este tema.

El primer capítulo se detallará sobre los antecedentes de los hoteles y los hospitalares, en donde se indicará sus inicios, evolución hasta llegar a la actualidad, se hará un análisis comparativo sobre la hotelería tradicional frente a la hotelería hospitalaria, al mismo tiempo mencionaremos acerca de la categorización de los hoteles y hospitalares en el Ecuador finalizado la estructura hospitalaria que posee el Hospital Universitario del Río. Como segunda parte se realizará un análisis del departamento de hotelería en el hospital antes mencionado, la cual se examinará los procesos que son manejados en dicho departamento tales como la atención al paciente/cliente, el servicio de habitaciones, así como la limpieza que se realiza en las habitaciones y áreas comunes, también se analizará el área de lavandería y el trabajo en conjunto que se realiza con el área de mantenimiento. Finalizando con una propuesta de un manual donde se detallará los procesos y procedimientos que se deberán realizar en las diferentes áreas, además de plantear fichas de los procesos con el fin de obtener una correcta gestión del departamento.



CAPÍTULO 1

La hotelería hospitalaria es una nueva tendencia en las casas de salud, además de ser un servicio personalizado y diferenciado ha traído como resultado la satisfacción no solo del paciente sino también de sus familiares. Sin duda el hospital moderno se ha convertido como un hotel, cuenta con una infraestructura adecuada, con el talento humano capacitado para brindar el mejor servicio.

Considerándose, la hotelería hospitalaria como parte esencial durante la estadía del paciente, mientras mejor sea su experiencia y servicio, más prestigio tendrá la casa de salud.

El desarrollo de este capítulo se basará en conocer los conceptos básicos, antecedentes y comparación entre la hotelería tradicional y hotelería hospitalaria, además el desarrollo que tiene la hotelería hospitalaria en la ciudad de Cuenca, concluyendo con la estructura hospitalaria.



HOTELERÍA HOSPITALARIA

1.1 Conceptos básicos

A continuación damos a conocer los conceptos básicos para abordar el tema planteado “Manual de procesos operativos del departamento de Hotelería aplicado al Hospital Universitario del Río”, dentro de los principales conceptos que podemos revisar son los siguientes:

Hotelería Hospitalaria es el paso previo al cumplimiento de un objetivo en general porque recibe gente con un estado de salud malo, muchas veces crítico en el cual su objetivo final es que esa persona en todo el proceso se sienta tranquila y a gusto con la mayor satisfacción de todas las instalaciones del hospital y no solo de la habitación. (Larco, Juan Carlos, jefe de Hotelería del Hospital Universitario del Río)

“Según la norma ISO 9000:2005 – Gestión de la calidad, señala como **estructura de la organización** a la disposición de autoridades y relaciones entre el personal”. (<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>)

“En el libro Administración Hospitalaria escrito por Gustavo Malagón- Londoño, menciona a **gestión hospitalaria** como la acción de planear, investigar, evaluar, proyectar y desarrollar, compitiendo por una calidad total”. (3)

Según Pablo Alcalde San Miguel en su libro Calidad menciona a **procesos** como una secuencia de tareas y actividades interrelacionadas que tienen como fin producir un determinado bien o servicio del cual una entrada se transforma en un resultado. (60)

“J.M Juran en su libro Juran y la calidad por el diseño, explica el término **Macro procesos** al sistema multifuncional por medio que se realiza una actividad importante de la empresa, por lo general es un proceso empresarial”. (240)

“Juran indica que **Micro procesos** es un sistema operativo que comprende de pocas tareas, normalmente llevadas a cabo dentro de un departamento funcional.”(401)



"La norma ISO 9000:2005, especifica a **procedimientos**, como una forma para llevar a cabo una actividad o un proceso".
(<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>)

Con respecto al Libro Calidad por Pablo Alcalde San Miguel implanta al término **registro**, como documentos que se utilizan para reflejar resultados de conformidad con los requisitos y la operación eficaz del sistema de gestión de calidad, además estos deben ser de fácil interpretación. (112)

Gustavo Malagón- Londoño et al. Manifiestan en su libro Garantía de Calidad en Salud, como a la **calidad** a un conjunto de acciones donde se llega a la máxima eficacia los procedimientos con el fin de que el paciente tenga completa satisfacción y bienestar. (13)

"De acuerdo a la norma ISO 9000:2005, la **mejora continua** es definida como la actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos".
(<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>)

En lo que respecta a Jaime Varo en su libro Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios, señala como **satisfacción del producto o servicio** cuando las características de éste cubren por completo las necesidades y exigencias del cliente.(13)

Conforme a lo señalado se ha concluido que los conceptos básicos citados anteriormente poseen un vínculo entre sí, por lo que el desarrollo de la presente monografía están basados en los mismos. Así mismo se considera que la hotelería hospitalaria es el departamento más importante y es una de las bases en cuanto a la atención al cliente el cual servirá para ofrecer un servicio óptimo a sus pacientes y familiares, por otra parte se debe velar en cada detalle que se brinde, de tal forma que para direccionar bien este departamento se necesita contar con una estructura organizacional adecuada y eficaz para el manejo de las actividades y responsabilidades que conlleva dicho departamento, el resultado de esto se verá reflejado en una buena gestión hospitalaria, mientras que el Jefe de Hotelería será el encargado de manejar correctamente el proceso hotelero y a su vez delimitar los macro y micro procesos que se encuentran dentro de este departamento, con el fin de especificar los procedimientos necesarios que llevarán para obtener un resultado, por medio de los registros



que se obtengan en cada uno de ellos, lo que serán de vital importancia para conocer e identificar la percepción del paciente/cliente en cuanto a la calidad de los servicios, lo que ayudará a identificar las fortalezas y debilidades para así mantener en constante mejora continua, sin duda si se realiza las actividades de una forma ideal se obtendrá la satisfacción del cliente por el servicio recibido.

1.2 Antecedentes

Para la realización de la presente investigación, consideramos que es trascendental conocer más sobre la industria hotelera, por ese motivo daremos a conocer el origen y la evolución que ha tenido durante los años la hotelería tradicional y hotelería Hospitalaria.

1.2.1 Antecedentes de la hotelería tradicional

El origen de la hotelería se remonta en varios pueblos antiguos, pero uno de los más destacados fue Roma, los cuales por diferentes razones como comercio, conquista, etc. las personas en este tiempo tuvieron que desplazarse de un lugar a otro.

Cronológicamente, en el siglo VI a.c. fue una época de gran prosperidad para Roma, después de 250 años se apoderaron de la península italiana. En el siglo IV a.c. Roma gobernaba Italia Central por lo cual tuvieron la necesidad de construir nuevos caminos, años más tarde los caminos se extendieron hasta el sur de Italia, encontrándose con una nueva necesidad que era el alojarse en algún lugar, siendo las casas particulares y templos paganos los principales alojamientos para los romanos.

A finales de la Edad Media, aparecieron los primeros establecimientos de hospedaje, lo que luego se convirtieron en mesones y ventas donde tenían que compartir la cama con una o más personas (De la Torre, 12). Otros establecimientos de alojamiento también fueron conocidos como posadas. De esta manera surge nuevos términos como *inn* (de origen inglés) y mesón (de origen francés) que ambos significan casa (Pérez, 16).



Durante la Edad Moderna en el año de 1539 acontece la eliminación de monasterios, hecho que daría lugar a la propagación de alojamientos. De tal forma que así comienza la evolución de la hotelería alrededor del mundo como en Francia durante el reinado de Luis XII, los alojamientos se denominaban *hôtel garní*. En 1794, en Estados Unidos se construyó el primer edificio con fines hoteleros su nombre fue *City Hotel*. A partir de ese momento despertó la competencia hotelera, 1829 en Boston aparece el *Tremont House Hotel* considerado como el “nacimiento de la industria hotelera”, era un edificio de tres pisos, que contaba con personal uniformado y capacitado para el servicio de los clientes, habitaciones privadas (sencillas y dobles), con ello llevó a que en América se implemente la Escuela de Hotelería (Pérez, 17).

En la actualidad, alrededor de todo el mundo funcionan hoteles para todo tipo de gustos y necesidades. Así como grandes cadenas hoteleras que son reconocidas por su prestigio, instalaciones y servicio han llevado a la hotelería a que sea una de las actividades más importantes dentro de cada país, puesto que es una de las principales fuentes de empleo.

1.2.2 Antecedentes de la hotelería hospitalaria

Los antecedentes de la Hotelería Hospitalaria se dan a partir del Cristianismo en la Edad Media, donde surgieron nuevos criterios de amor hacia el prójimo. Esta religión se implantó por todo el mundo, sin embargo años después apareció el Islam y con ello dio lugar a la rivalidad entre estas religiones que terminaría en Cruzadas o también conocida como Guerra Santa que se trataba de expediciones político- religiosas, el objetivo de esta Guerra era rescatar el poder de los lugares santos; Jerusalén, Belén y Nazaret. Al recuperar los lugares santos fundaron la Orden de San Juan de Jerusalén, que estaba conformada por un grupo de caballeros hospitalarios cuyo propósito era brindar protección a los peregrinos y a los lugares santos. A raíz de aquel acontecimiento se fundaron los hospitales (origen latín *hospes* que significa huésped). Después de este hecho, se fundaron varios hospitales que servían de albergues para ancianos y



enfermos, y a pesar de los gastos que se producían era cubierto por los reyes y gente poderosa (De la Torre, 11).

La Organización Mundial de la salud define a **hospital** como un componente importante del sistema de atención de salud. Son instituciones sanitarias que disponen de personal médico y otros profesionales organizados y de instalaciones para el ingreso de pacientes, y que ofrecen servicios médicos y de enfermería y otros servicios relacionados durante las 24 horas del día, los 7 días de la semana. (OMS, <http://www.who.int/topics/hospitals/es/>)

El hospital de antes ya no es el mismo al hospital moderno, la evolución que ha tenido es significativa ahora se le considera como un ente empresarial orientado a la eficiencia de la producción de sus servicios. Cabe recalcar que para brindar servicios de calidad se basa en un cimiento, considerado el más importante dentro de la industria que es la hospitalidad, sin lugar a duda, sin la hospitalidad no existe el don del servicio. Es por eso que muchas de las empresas han perdido el verdadero significado de la palabra y no incentivan a sus clientes internos en adaptar dentro de sus actividades.

1.3 Hotelería hospitalaria en la ciudad de Cuenca

La ciudad de Cuenca es conocida también como Santa Ana de los Cuatros Ríos, ubicada en el centro sur de la República del Ecuador. En el año de 1999 fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por sus tradiciones, cultura, arquitectura y calidez en su gente.

Estas razones llevaron a que declararan como “Ciudad Saludable” por la Organización Panamericana de la Salud (OPS) y por el Ministerio de Salud Pública (MSP), por el esfuerzo realizado en la provisión y promoción de espacios saludables para las personas que habitan y visitan. (Fundación Municipal Turismo para Cuenca <http://www.cuenca.com.ec/cuencanew/node/61>). “Las casas de salud están compuestas por hospitales y clínicas ya sean públicos y privados, en total hay 1314 camas disponibles en diferentes casas de salud de la ciudad de Cuenca (HOY, <http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/hotelaria-hospitalaria-es-controlada-468889.html>).



En la Fundación de Turismo para Cuenca, en su portal de servicios turísticos ofertan diferentes tipos de turismo, uno de ellos es el turismo de salud, que fue lanzado como un nuevo programa, en el cual están afiliados tres clínicas y dos hospitales privados que son: Clínica Santa Ana, Hospital Monte Sinaí, Hospital Universitario del Río, Clínica Santa Inés y la Clínica Latinoamericana. Además, de la variedad de los servicios que ofertan cada una de ellos constan también los servicios hoteleros. A más de encontrar esta información en el portal de la fundación también existe un folleto (ANEXO 1) elaborado por la misma fundación, en donde se encuentra detallado los servicios de cada uno de los hospitales que se encuentran en este programa.

Según indica la Dra. Gilma Serrano, Coordinadora de Vigilancia Sanitaria de la Dirección Provincial de Salud:

Tanto las casas de salud públicas como las privadas deben mantener excelentes servicios de hotelería, no se exige que sean de lujo pero verificar la infraestructura, tecnología y condiciones higiénicas sanitarias sean buenas, también buenas prácticas de manufacturas, la higiene personal que ahí labora. (HOY, <http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/hotelaria-hospitalaria-es-controlada-468889.html>)

Con las afirmaciones anteriores podemos aseverar que dentro de una casa de salud es importante el departamento de hotelería, puesto que es un factor primordial por la única razón que tiene contacto directo con el paciente y es uno de los indicadores para conocer la calidad que brinda cada hospital, es decir de este departamento ligado de los demás que conforma el hospital depende de que la empresa sea o no exitosa.

En la ciudad se han establecido convenios entre hospitales, hoteles y la Fundación de Turismo para Cuenca desarrollando paquetes turísticos y paquetes con chequeos médicos además de servicios complementarios como recorridos por la ciudad, spa, etc. Cuenca está buscando perfilar como destinos de salud más visitados por nacionales y extranjeros (HOY, <http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/turismo-y-salud-en-cuenca-491503.html>).



1.4 Comparación de la hotelería tradicional frente a hotelería hospitalaria

La industria hotelera nace en el siglo XIX, desde esa fecha ha tenido cambios y ha evolucionado notablemente, debido al desplazamiento del ser humano de un lugar a otro, apareciendo la hotelería y el turismo, como una de las industrias más poderosas del mundo.

Existieron varios factores como el avance en la comunicación y la tecnología, la evolución en medios de transporte que cada vez sean más sofisticados, negocios entre países, turismo, etc. Fueron la principal razón para que los alojamientos se incrementen de una manera asombrosa, en la cual se desarrollaron diferentes tipos de alojamiento dependiendo de cada gusto y necesidad del cliente.

1.4.1 Hotelería Tradicional

La hotelería tradicional hace referencia a la gestión que es desarrollada dentro de un hotel con la finalidad de vender un servicio a cambio de un valor monetario, estas empresas están dedicadas principalmente al alojamiento y restauración así mismo ofrecen una gran variedad de servicios que se combinan entre sí (Gallego, 15).

Para considerarse un hotel debe cumplir con las siguientes condiciones según estipula el Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador publicado en el registro oficial el día 17 de diciembre de 2002:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones.



Los alojamientos turísticos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Grupo 2.- Alojamientos Extra hoteleros.

Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

No obstante, según establece el Reglamento General de Actividades Turísticas del Ecuador, cada alojamiento cuenta con una categorización que es acreditada por el Ministerio de Turismo, y se distinguen entre cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, que corresponden a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categoría. Con esa finalidad el alojamiento que oferte más servicios será categorizado de cinco estrellas – o también denominado de Lujo, mientras quien oferte los



servicios básicos contará con una estrella que corresponde a un alojamiento de cuarta categoría.

La clasificación de los establecimientos hoteleros en la ciudad de Málaga-España es de acuerdo a la demanda de las necesidades de los clientes, estos pueden dividirse en urbanos y vacacionales.

Los hoteles urbanos son los que se encuentran dentro de una ciudad, la estadía es corta y su ocupación es alta entre semana y no en fines de semana ni feriados. Por ejemplo de negocios, de congresos, aeropuerto, hotel apartamento, hotel casino. Y los hoteles vacacionales están a las afueras de la urbe, la estancia es larga porque su función es brindar alojamiento en fines de semana y feriados. En este grupo se encuentra los Hoteles de playa, Resort, Spa, Clínica (además de los servicios del Spa, se ofrecen tratamientos y controles médicos especializados donde el servicio y el confort son de hotel de lujo. Grupo Vértice, 9), Balneario, Rural, Hotel apartamento y Hotel crucero.

Los hoteles apartamento se encuentran en los dos grupos porque pueden estar ubicados dentro o fuera de la ciudad (Grupo vértice, 7).

Por otra parte, para un correcto funcionamiento es necesario delimitar departamentos que estén encargados al desarrollo de las funciones y manejo del hotel. No todos los hoteles son iguales ni brindan el mismo servicio pero si deben tener una estructura organizacional que oriente a una buena dirección, teniendo en cuenta el tamaño de los hoteles puede variar el número de departamentos, a continuación se destaca los departamentos básicos que existen en una organización hotelera:

- Alojamiento
- Alimentos y bebidas
- Administración
- Marketing
- Recursos humanos
- Mantenimiento y limpieza

Con el objeto de que las empresas hoteleras cuenten con una adecuada dirección, es necesario tener un organigrama, estableciendo obligaciones y responsabilidades en cada departamento para mantener un equilibrio entre cada una de ellas.

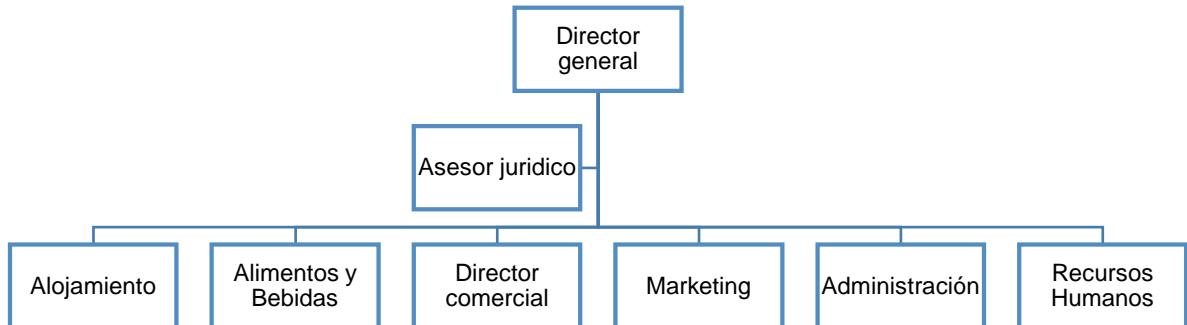


Gráfico #1

Título: Organigrama básico de un hotel

Fuente: "Organigrama de una organización hotelera". Enciclopedia LEXUS Turismo, Hotelería y Restaurantes.2007

Fecha: 5 de febrero de 2015

En efecto, hay que tener en cuenta que la hotelería no solo brinda servicio a los clientes externos si no también es una fuente de ingresos porque genera puestos de trabajos a clientes internos, proveedores, etc. a su vez contribuye con el desarrollo del medio que lo rodea y el país en general, es una industria que se complementa con el turismo y la gastronomía.

1.4.2 Hotelería hospitalaria

En la antigüedad, los hospitales cumplían una sola función que era dar diagnóstico y tratamiento a personas que se encontraban enfermas, pero en los últimos tiempos se ha dado un giro en este sector. El hospital moderno no solo se preocupa por dar tratamiento, sino también determinar el grado de satisfacción del paciente durante su internación.

El hospital cumple una función primordial ante la sociedad, la que es brindar servicios de salud a los pacientes. La evolución del hospital ha sido un factor clave para el desarrollo de nuevos elementos dentro de esta organización, como lo es el departamento de Hotelería, el cual está encargado de realizar una asistencia personalizada al paciente tratando de hacer su estancia tranquila en



esas situaciones. Debido a estos cambios de nuevos servicios dentro de los hospitales han hecho que nacionales y extranjeros busquen nuevas alternativas para sus tratamientos. Esto ha llevado a que el paciente no solo se preocupe por los servicios médicos sino también por el trato que recibe.

Actualmente, En el Ecuador existe una clasificación de los servicios de salud, los cuales se dividen por el nivel de atención y capacidad resolutiva según el Manual de Atención Integral de Salud elaborado por el Ministerio de Salud Pública en el año 2012:

El I Nivel de atención, por su contacto directo con la comunidad debe cubrir a toda la población, este nivel debe resolver las necesidades básicas y/o más frecuentes de la comunidad. Los servicios darán atención integral dirigida a la familia, individuo y comunidad, enfatizando en la promoción y prevención. Estas actividades serán intra y extramurales.

El II Nivel de Atención comprende todas las acciones y servicios de atención ambulatoria especializada y aquellas que requieran hospitalización. Constituye el escalón de referencia inmediata del I Nivel de Atención. Se desarrolla nuevas modalidades de atención no basadas exclusivamente en la cama hospitalaria, tales como la cirugía ambulatoria, el hospital del día. (Centro clínico quirúrgico ambulatorio).

Da continuidad a la atención INICIADA en el primer nivel, de los casos no resueltos y que requieren atención especializada a través de tecnología sanitaria de complejidad mayor. El ingreso al II nivel se lo realizará a través del primer nivel de atención exceptuándose los casos de urgencias médicas que una vez resueltas serán canalizadas a nivel uno.

Se desarrollan actividades de prevención, curación y rehabilitación en ambos niveles.

El III nivel de Atención corresponde a los establecimientos que prestan servicios ambulatorios y hospitalarios de especialidad y especializados, los centros hospitalarios son de referencia nacional; resuelve los problemas de salud de alta complejidad, tiene recursos de tecnología de punta, intervención quirúrgica de alta severidad, realiza trasplantes, cuidados intensivos, cuenta con subespecialidades reconocidas por la ley; se incluyen los siguientes



El IV nivel de Atención es el que concentra la experimentación clínica, preregistro o de procedimientos, cuya evidencia no es suficiente para poder instaurarlos en una población, pero que han demostrado buenos resultados casuísticamente o por estudios de menor complejidad.

Estos establecimientos solo serán autorizados en los subsistemas públicos de la Red Pública Interinstitucional de Salud (RPIS). (http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf)

En relación con lo antes expuesto se cree necesario mostrar la manera más común de clasificar a los hospitales en México, se ha tomado este ejemplo debido a que es una forma más específica y se asemeja a una clasificación hotelera.

Los hospitales se clasifican:

Por número de cama:

- Pequeños hasta de 50 camas
- Medianos de 51 a 250 camas
- Grandes más de 250 camas

Por ubicación geográfica

- Urbanos
- Semiurbanos
- Rurales

Por promedio de estancia

- Agudos
- Crónicos

Por dependencia

- Gubernamental
- Privado

Por servicio que presta

- Especializados
- Generales



Por su construcción

- Verticales
- Horizontales
- Mixtos (Ledesma, 66)

Por otra parte, una buena gestión hospitalaria lleva a satisfacer al paciente, por esa razón Gustavo Malagón- Londoño en su libro Administración Hospitalaria menciona que es necesario contar con los siguientes pilares que llevarán a los hospitales contar con una gestión de calidad: “Planeación, organización, satisfacción del trabajador, presupuesto, evaluación de gestión, disposición de permanente retroalimentación y ética.” (7)

Lo antes mencionado, indica cuales son las bases que una empresa debería cumplir para llegar a la calidad. Cada uno de estos pilares cumplen una función esencial dentro de un hospital, como la planeación, la empresa debería buscar cuales son las fortalezas que tiene para así seguir en la mejora continua de los servicios y cuáles son las amenazas que posee frente a su competencia.

Además, la organización dentro de la empresa es uno de los pilares importantes de la calidad, ya que cada departamento del hospital debe trabajar en conjunto así se nota la capacidad, el esfuerzo y eficacia que se tiene para desarrollar el trabajo.

Cuando se habla de la satisfacción del trabajador hay que tener presente que es el cliente interno quien tiene contacto directo con los pacientes y por eso se debe utilizar los mecanismos adecuados para brindar un buen servicio, teniendo en cuenta que un cliente interno satisfecho realizará mejor su trabajo.

El presupuesto que se debe manejar deberá ser estudiado por los jefes, ya que este no debe sobrepasarse a lo que a se posee cada año, esta a su vez es la meta a cumplir por la empresa. La evaluación de gestión permitirá apreciar la eficacia y a su vez la eficiencia en las cuales esta vista la satisfacción de los pacientes para así conocer si es que la empresa está realizando de manera adecuada sus proyectos.



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

En la disposición de permanente retroalimentación y ética los trabajadores siempre deben estar a la par con los avances que existan en su área, es por esto que los jefes departamentales deben brindar las capacitaciones a su personal, así cada persona que labore en la institución va a pensar que la empresa busca su bienestar.

Con lo antes expuesto, es necesario que todos los pilares se trabajen conjuntamente con toda la empresa, para ello la dirección debe cumplir con un organigrama que tiende a facilitar la administración mediante coordinación de actividades y funciones, tal es el caso del Hospital Universitario del Río que a continuación se muestra su organigrama:



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca



HOSPITAL DEL RIO HOSPIRIO S.A.

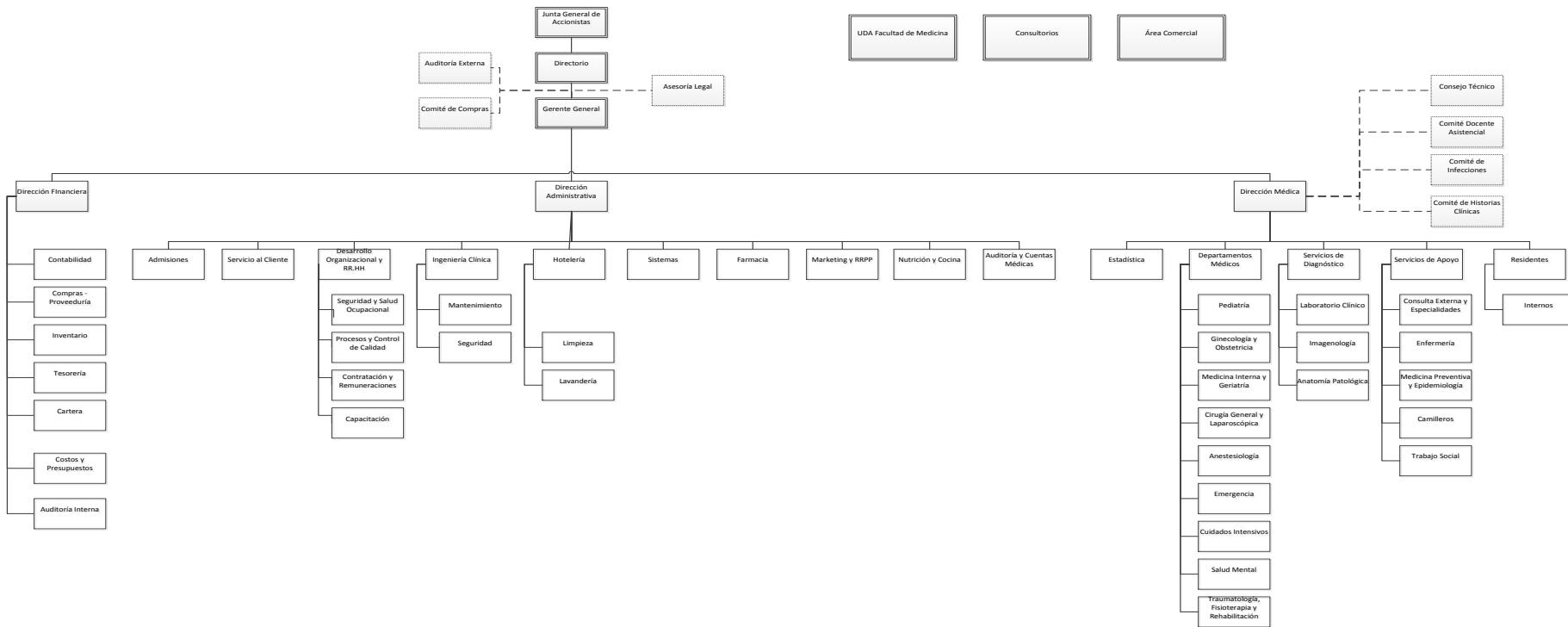


Gráfico #2

Título: Organigrama Hospital Universitario del Río

Autores: Hospital Universitario del Río

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 4 de Marzo de 2015.



1.4.3 Comparación

La hotelería tradicional y la hotelería hospitalaria tienen un mismo fin que es satisfacer las necesidades y expectativas del cliente / paciente. En relación entre estas dos se puede distinguir varias similitudes, así como también diferencias que marcan el estilo y la forma de cada una.

Para poder reconocer un hotel de un hospital es necesario tener una visión clara para poder distinguir del uno al otro, tal es el caso del Hospital Silver Cross, ubicado en Illinois data de 1980, cuenta con 289 cuartos privados que están diseñados para ayudar en la recuperación rápida del paciente. La infraestructura de este hospital tiene forma de una mariposa. Según la revista online OInterior, destaca que la construcción fue realizada por arquitectos y diseñadores de la empresa RTKL¹. El vicepresidente de esta firma Alexander Faurot explica que los cuartos de los pacientes en Silver Cross han sido diseñados para tener una vista hacia el exterior desde su cama, y, en muchos casos, hacia los jardines, pues está comprobado que los pacientes que tienen contacto con la naturaleza exterior sanan y dejan el hospital más rápido que los que están en cuartos sin ventanas. (Acosta, <http://www.obrasweb.mx/interiorismo/2012/09/21/un-hospital-de-cinco-estrellas>). Además rescató que la tendencia en el diseño de hospitalares es hacerlo cómodo y hospitalario, menos como una institución y más como un hotel, hacer sentir a los pacientes más importantes tratándoles de pacientes a huéspedes.

Con lo anteriormente expuesto se evidencia que los hospitalares, en este caso en el Norte de América pueden ser relacionados como hoteles, ya que existe una gran similitud que poseen en sus áreas.

Se muestra a continuación las áreas del Hospital Silver Cross con mayor similitud a un hotel:

¹ RTKL es una firma global de arquitectura, planificación y diseño, desde el 2007 forma parte de la firma global líder en consultoría de proyectos, gestión, ingeniería ARCADIS. Información obtenida en: <http://www.rtkl.com/> Acceso: 17 abril 2015.



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca



Ilustración #1

Título: Habitación- Hospital Silver Cross

Fuente: http://www.yelp.com/biz_photos/silver-cross-hospital-new-lenox?select=toGHWSEN3zHGrlgi1uEzQ#t2a7SuUBo4uBD-8idDTsTA

Fecha: 9 de Febrero de 2015



Ilustración #2

Título: Sala de espera Hospital Silver Cross

Fuente: http://www.yelp.com/biz_photos/silver-cross-hospital-new-lenox?select=toGHWSEN3zHGrlgi1uEzQ#toGHWSEN3zHGrlgi1uEzQ

Fecha: 9 de Febrero de 2015



Ilustración #3

Título: Lobby Hospital Silver Cross

Fuente:http://www.yelp.com/biz_photos/silver-cross-hospital-new-lenox?select=toGWHWSEN3zHGrIgi1uEzQ#ebL3PRAcKAQeepBVKKNE3Q

Fecha: 9 de Febrero de 2015

En realidad existen más semejanzas que diferencias, comenzando desde la parte física la mayoría de hoteles / hospitales son similares. Actualmente los hospitales están adaptando ambientes confortables para ayudar al paciente, haciéndole sentir más cómodo, como es el caso de los hoteles que están diseñados netamente para el confort del cliente. También el servicio al cliente/paciente es similar porque ambos buscan la satisfacción del cliente.

Sin embargo la gran diferencia entre hotel/hospital, es que en el hotel los clientes arriban para disfrutar su estancia mientras que los pacientes en los hospitales acuden por problemas de salud.

A continuación se realiza un gráfico comparativo entre las dos empresas, en la cual veremos que brindan los mismos servicios pero con diferentes nombres:

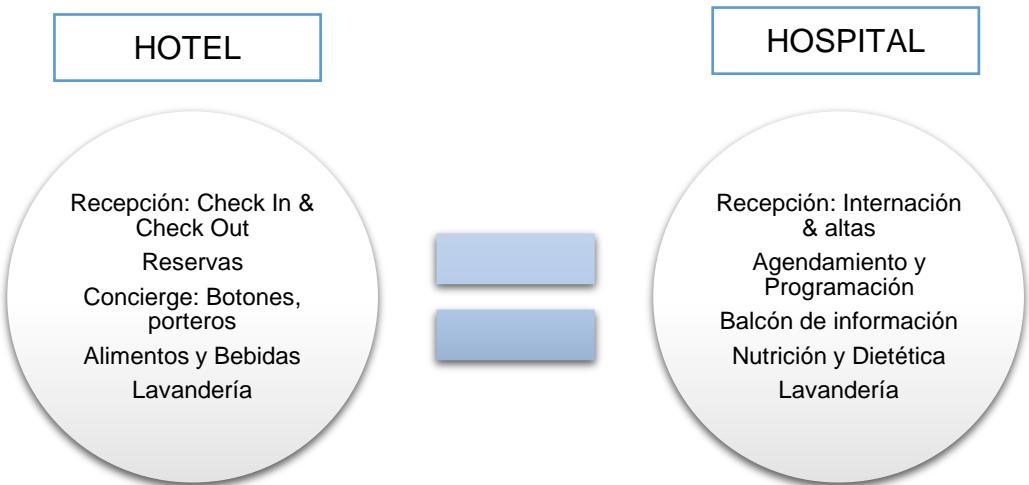


Gráfico #3

Título: Servicios Hotel- Hospital

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 8 de febrero de 2015

IMPORTANTE: En la actualidad, los hospitales de Cuenca utilizan indistintamente los términos, sin embargo el ámbito hotelero se ha puesto muy común en los hospitales y más utilizando sus términos. En el presente trabajo de investigación utilizaremos los términos Check in - Check Out y eventualmente internación y altas.

1.5 Estructura hospitalaria

La estructura hospitalaria es la base central para el correcto funcionamiento de la empresa, está comprendida por recursos físicos, humanos y económicos.

Las edificaciones, equipos, materiales, muebles están dentro de los recursos físicos, mientras que el recurso humano es el motor de la empresa y sin ellos no podría funcionar, así mismo los recursos económicos son primordiales ya que



debemos tener en cuenta el presupuesto que la empresa posee para diferentes gastos con el fin de llegar a la meta.

En efecto, la estructura hospitalaria no solo hace referencia a los recursos sino también a la totalidad de funciones, relaciones, comunicaciones, procesos de decisión y procedimientos (Londoño- Malagón, 16-17), que llevan consigo para cumplir con las necesidades y exigencias del paciente.

Ciertamente, dentro de la estructura hospitalaria se encuentran procesos productivos que están interrelacionados entre sí, cada uno es indispensable para obtener un fin común que es la satisfacción del paciente.

Para la realización del Manual de Procesos Operativos del departamento de hotelería aplicado al Hospital Universitario del Río nos basaremos en la siguiente pirámide.

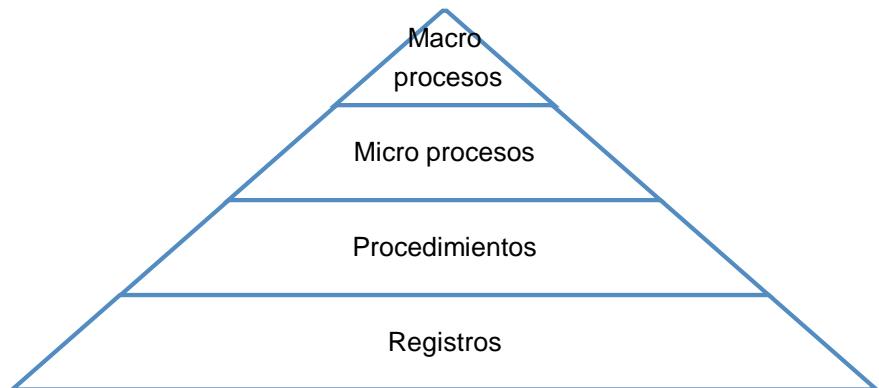


Gráfico #4

Título: Estructura de un manual de procesos

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 3 de febrero de 2015



De tal forma que a continuación se detalla los macro procesos productivos dentro del Hospital- Empresa:

1.5.1 Proceso clínico

El proceso clínico esta netamente relacionado con médico- paciente, en el cual determina el estado de salud del paciente, para luego establecer procedimientos especializados dando a conocer directamente diagnóstico o terapias que será indispensables para la recuperación.

Para el caso, Hospital Universitario del Río se han identificado los siguientes servicios médicos:

- Pediatría
- Ginecología y obstetricia
- Medicina Interna y Geriátrica
- Cirugía general y laparoscópica
- Anestesiología
- Emergencia
- Cuidados Intensivos
- Salud Mental
- Traumatología, Fisioterapia y rehabilitación

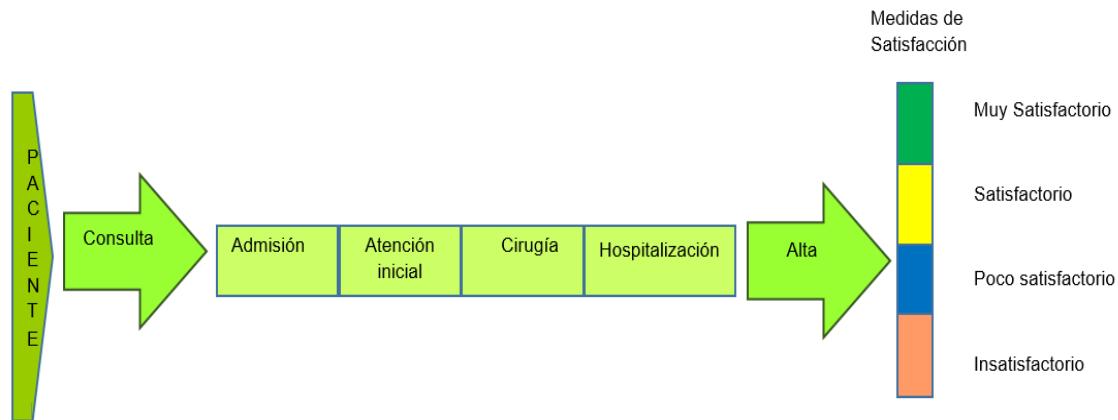


Gráfico #5

Título: Ejemplo de un Proceso Clínico- Consulta

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2015

1.5.2 Proceso técnico

En cuanto al proceso técnico es básicamente los servicios que se realizan de apoyo a los procesos clínicos, es decir son procedimientos indispensables a la hora de diagnosticar debido a que son utilizados con alta tecnología para detectar las causas y problemas de salud, así mismo para luego prescribir por medio de medicamentos para aliviar los padecimientos del paciente.

En respecto a los procesos técnicos que son desarrollados en el Hospital Universitario del Río tenemos:

Servicios de diagnóstico

- Departamento de imágenes diagnosticas
- Laboratorio Clínico
- Laboratorio de Anatomía Patológica

Servicios de apoyo

- Banco de Sangre



- Farmacia Hospital
- Gastroenterología
- Hemodiálisis
- Unidad para manejo de dolor
- Sala de Infusiones
- Terapia Respiratoria (Hospital Universitario del Río, <http://www.hospitaldelrio.com.ec/servicios>)

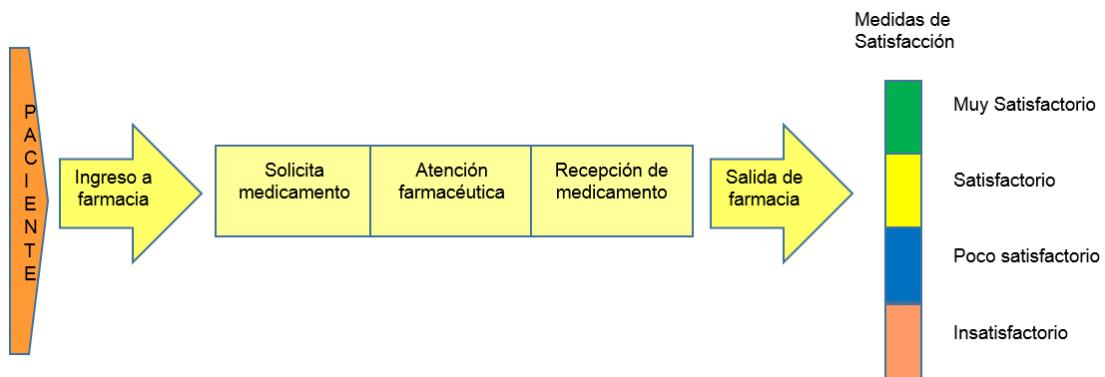


Gráfico #6

Título: Ejemplo de un Proceso Técnicos- Atención farmacia

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2015

1.5.3 Proceso administrativo

Con lo que respecta al proceso administrativo está ligado a los recursos económicos, ya sean del hospital o del paciente. En el hospital se realizan diferentes macro procesos administrativos como lo es compras de medicamentos, marketing del hospital, presupuestos del año, etc. En cambio los micros procesos en relación con el paciente son admisión, forma de pago, egreso, etc.



De acuerdo con los procesos administrativos del Hospital Universitario del Río son:

- Contabilidad
- Inventarios
- Tesorería
- Cartera
- Costos y presupuestos
- Auditoria interna
- Compras – proveeduría (Hospital Universitario del Río, Organigrama HUR)

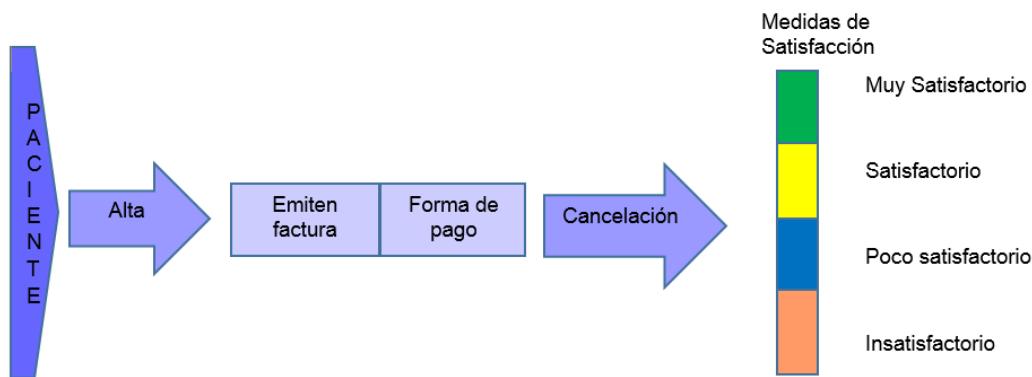


Gráfico #7

Título: Ejemplo de un Proceso Administrativo- Emisión de factura

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2015

1.5.4 Proceso hotelero

En cumplimiento de los objetivos de la siguiente monografía, daremos énfasis en los procesos hoteleros.

En las casas de salud es importante contar con este servicio por la razón principal que es un factor clave en cuanto a la atención personalizada al momento de la recuperación del paciente brindando un servicio de calidad en un ambiente adecuado, humanizado y confortable.



El proceso hotelero establece el grado de satisfacción al cliente es decir mientras exista procedimientos adecuados, el servicio será satisfactorio. En cambio si no establecen parámetros que ayuden a mejorar la calidad, el paciente no regresará al hospital. Es importante tomar en cuenta que al hospital- empresa es más costoso traer un nuevo paciente que mantener a un paciente frecuente.

Cabe señalar que la hotelería es el complemento de los procesos anteriormente mencionados, tomando el caso del Hospital Universitario del Río el departamento de hotelería está encargado de:

- Supervisión , mantenimiento y limpieza del hospital
- Recepción de pacientes- Check in
- Asignación de habitaciones
- Atención de habitaciones: menaje, camas, limpieza
- Recepción de la habitación- Check Out
- Logística

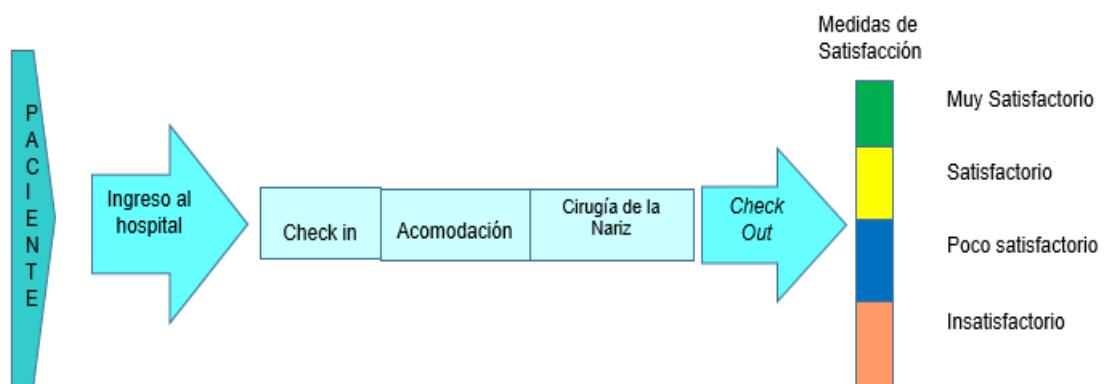


Gráfico #8

Título: Ejemplo de un Proceso Hotelero- Check in

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2015



Por lo mostrado anteriormente, es importante tener en cuenta que los procesos de la estructura hospitalaria son imprescindibles a hora de brindar un servicio de calidad, es por eso que hemos desarrollado un mapa de procesos que estará ejemplificado de la siguiente manera:

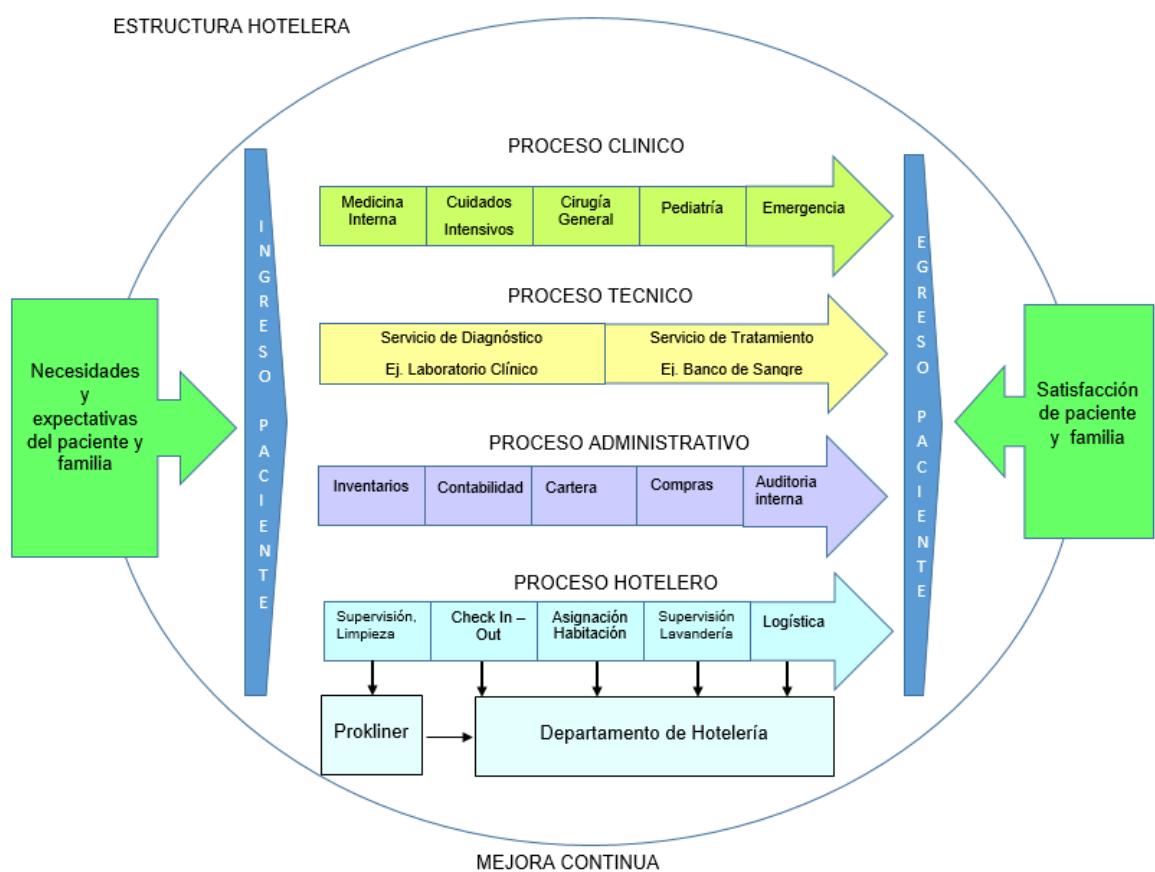


Gráfico #9

Título: Mapa de procesos hospitalarios

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de febrero de 2015



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Finalizado este capítulo hemos evidenciado que la hospitalidad se ha venido desarrollando desde hace muchos años, el cual ha ido evolucionando constantemente, como lo está haciendo las casas de salud de Cuenca.

Podemos recalcar la importancia de la hotelería hospitalaria en las casas de salud, que actualmente se ha presentado como una nueva tendencia o a su vez como una alternativa entre las necesidades de los pacientes y sus familiares, generando un ambiente humanizado donde se garantiza el bienestar en la recuperación del paciente.



CAPÍTULO 2

En la ciudad de Cuenca, un grupo pequeño de las casas de salud cuentan con servicios de hotelería hospitalaria, debido a la gran acogida se ha visto necesario implementar este servicio como un departamento más de la empresa. Además de ser el encargado en la atención personalizada del paciente, también es parte fundamental en la medición de calidad.

El departamento de hotelería está vinculado con los diferentes departamentos que posee un hospital, es un trabajo en conjunto buscando la mejora continua de la empresa.

Este capítulo está enfocado en un análisis del departamento de hotelería del Hospital Universitario del Río, determinado los macro procesos y micro procesos que son desarrollados por el mismo. El objetivo de este análisis es conocer el estado actual del departamento, para ello realizamos una investigación de campo con el fin de involucrarnos en la realidad que vive el hospital.



DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA

2.1 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO

El Hospital Universitario del Río fue fundado en el año 2009, nace como una iniciativa de un grupo de médicos que contaron con el apoyo de una serie de accionistas, y el respaldo de la Universidad del Azuay. Siendo una institución privada comenzó con 12 áreas en funcionamiento, además con un edificio adjunto al hospital que serviría para el funcionamiento de 172 consultorios.

El objetivo al crear un Hospital Universitario en la ciudad de Cuenca fue el implementar algo nuevo en la ciudad, que sea diferente a lo que siempre se ofrecía.

Actualmente el hospital está conformada por tres áreas: Financiera, Administrativa, Médica. De la cual el departamento de Hotelería se encuentra en el área administrativa.

El Hospital cuenta con 79 camas distribuidos de la siguiente manera: 12 camas en Unidad de cuidados intensivos adultos, 12 camas en Unidad de cuidados intensivos Neonatal, 3 camas en el Hospital del día, 6 camas en Emergencias, 16 camas en habitaciones compartidas, 12 camas en habitaciones *Suite Master* y 18 camas de habitaciones en *Junior Suite*. (Para conocer más información del Hospital ver anexo 2.)

2.2 Departamento de Hotelería “Hospital Universitario del Río”

No existe una definición puntual del departamento de hotelería en las casas de salud, pero podemos delimitar como la asistencia al paciente durante su estadía, cumpliendo con los más altos estándares de calidad.

El Hospital Universitario del Río cuenta con el departamento de hotelería hace seis años, se vio necesario incorporar dicho departamento como un servicio diferenciador entre las casas de salud de la ciudad de Cuenca, este departamento es uno de los más fuertes dentro de la empresa ya que está en



contacto directo con los pacientes y familiares, siendo su finalidad conseguir la satisfacción del paciente.

Al respecto conviene decir lo importante que es asumir la dirección de este departamento, por lo que a continuación se detalla el perfil del cargo que debe tener un Jefe de Hotelería en el Hospital Universitario del Río.

2.2.1 Perfil del Jefe de Hotelería

Educación Formal Requerida

Nivel de Educación Formal	Tercer Nivel
Número de años requeridos	4 años
Área académica especializada	Técnico en Administración Hotelera

Destreza y Habilidades

- Pensamiento Crítico
- Juicio y toma de decisiones
- Manejo del tiempo
- Innovación y mejora continua

Misión de cargo

Recibir al paciente en el área de hospitalización siendo el vínculo entre la parte administrativa y la operativa garantizado la limpieza, pulcritud, arreglo, orden, buen estado y buen funcionamiento de las habitaciones. Inspeccionando los materiales de limpieza, artículos complementarios, suplementarios de todas las áreas.

Descripción del cargo

- Revisar las novedades de la noche con los auxiliares administrativos y dar solución a cada uno de los inconvenientes encontrados en cada área.
- Efectuar un *Check List* de las habitaciones disponibles en las distintas áreas realizando un conteo de cuantas habitaciones están ocupadas de



esta manera, se realiza un informe para entregarlo a Dirección Médica, Dirección Financiera, Admisiones, Servicio al Cliente y Enfermería.

- Receptar ingresos de pacientes de: Admisiones, Servicio al Cliente, Quirófano y Consultorios, verificando el formulario general de pago y solicitando abonos en las cuentas generadas por el paciente privado.
- Supervisar el servicio de lavandería verificando que se cumplan con los requerimientos y normas de calidad al servicio.
- Supervisar el servicio de limpieza de las áreas operativas del Hospital, verificando que se cumplan con los requerimientos y normas de calidad al servicio.
- Solucionar inconvenientes responder inquietudes de pacientes-familiares para generar un ambiente de confort en el hospital
- Garantizar el cumplimiento de las políticas institucionales respecto de la imagen corporativa que ha establecido el Hospital del Río (infraestructura y personal).
- Gestionar el mantenimiento de las habitaciones, salas de espera áreas comunes y operativas del hospital coordinado con el departamento de ingeniería clínica la reparación, adecuación, y arreglos de la áreas.
- Controlar el suministro de materiales para aseo de las áreas bajo su cargo, aprobando los requerimientos que estas solicitan de acuerdo a las necesidades de las mismas.
- Coordinar con enfermería temas relacionados con pacientes que necesitan un trato especial y todos los procedimientos que involucran al mismo.
- Asignar las habitaciones de acuerdo a la categorización de los pacientes, dependiendo de las necesidades de los mismos.
- Cargar en el sistema consumos de neveras y de habitaciones preferenciales para el cobro respectivo.
- Elaborar informes mensuales de la ocupación, consumo de insumos de limpieza y otros adicionales que permitan revisar la gestión del área.
- Realizar el reporte de horas extras del personal a cargo. Llevando el control del uso adecuado del uniforme.
- Asistir de manera obligatoria a todas las capacitaciones, cursos, reuniones y eventos coordinados por el hospital y sus jefaturas.



Además, el departamento de Hotelería está conformado por un Jefe Departamental que tiene relación directa con el gerente general.

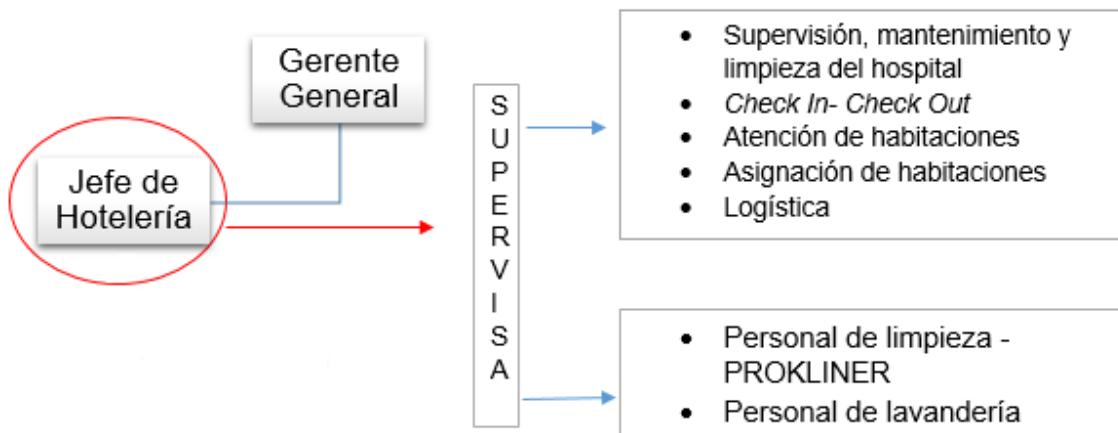


Gráfico #10

Título: Organigrama del departamento de Hotelería del Hospital Universitario del Río

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 18 de febrero de 2015

La Matriz de competencia está elaborada con el fin de conocer las actividades específicas que deberán ser realizadas esperando obtener un resultado positivo para el buen desempeño del puesto de Jefe de Hotelería.



Actividades Esenciales	Destrezas Generales	Otras Competencias
Receptar los ingresos de pacientes de las áreas como Admisiones, Servicio al cliente, Quirófano y Consultorios. En el caso de ser entradas por Consultorios se ingresa la información al sistema con el llenado correcto del Formulario General de Pago.		
Asignar las habitaciones de acuerdo a la categorización de los pacientes, dependiendo de las necesidades de los mismos.	Pensamiento crítico. Juicio y toma de decisiones	Orientación espacial Razonamiento deductivo Reconocimiento de problemas
Revisar las novedades de la noche con los auxiliares administrativos y dar soluciones a cada uno de los inconvenientes encontrados en cada área.	Manejo del tiempo Percepción social(empatía)	Atención selectiva amabilidad
Efectuar un <i>Check List</i> de las habitaciones disponibles en las distintas áreas realizando un conteo de cuantas habitaciones están ocupadas de esta manera se realiza un informe para entregarlo a Dirección Médica, Dirección Financiera, Admisiones, Servicio al Cliente y Enfermería		Expresión oral Minuciosidad



Dar asesoramiento, solucionar inconvenientes y responder inquietudes de pacientes – Familiares para generar un ambiente de confort en el hospital. Solicitando abonos en las cuentas generadas por el paciente.		
Monitorear y controlar el servicio de limpieza por parte de la empresa contratada las mismas que deberán cumplir con los requerimientos y normas de calidad en el servicio.		
Revisar el proceso de Lavandería con novedades que se generen en el día registrando fotográficamente las mismas para obtener el respaldo del cumplimiento de normas establecidas del área.		

Tabla #1

Título: Matriz de competencia del Jefe de Hotelería

Autores: Hospital Universitario del Río

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 18 de febrero de 2015.

2.3 Actividades del Jefe de Hotelería

Entre las principales actividades que realiza el Jefe de Hotelería están las siguientes:

- Supervisión de mantenimiento y limpieza del hospital
- Asignación de habitaciones
- Recepción de pacientes - *Check In*
- Atención de habitaciones: menaje, camas, limpieza
- Egreso de pacientes - *Check Out*
- Logística



2.3.1 Supervisión de mantenimiento y limpieza del hospital

El departamento de hotelería estará encargado en la supervisión de mantenimiento y limpieza de las áreas del hospital, deberá estar coordinado con el área de mantenimiento, en caso de que se encuentre algún daño dentro de las habitaciones, se bloqueará e inmediatamente se buscará la solución para el arreglo de la misma. El personal de enfermería y personal auxiliar quienes permanecen más tiempo en las habitaciones ocupadas al momento de atender a los pacientes, deberán mantener constante contacto con la persona encargada de hotelería, para informar los daños que ocurrieron durante la estadía del paciente con el fin de proceder a su arreglo.

De igual manera deberá tener coordinación con el personal de limpieza, puesto que está a cargo en la supervisión de limpieza de habitaciones, baños, áreas comunes. Las personas que están encargados de la limpieza tendrán que regirse a los protocolos de limpieza y desinfección del hospital, además deben conocer el estado de los pacientes o el tipo de aislamiento para proceder con la limpieza adecuada en estas áreas.

Por otra parte el Jefe de hotelería mantendrá un control en los materiales e insumos de limpieza.

2.3.2 Asignación de habitaciones

Para la entrega de habitaciones el departamento de Hotelería deben revisar las altas de los pacientes para informar al personal de limpieza que realice la desinfección de la habitación, para proseguir con el personal auxiliar de enfermeras con el tendido de las camas.

Así mismo, estará a cargo de la distribución de los pacientes en los diferentes tipos de habitaciones teniendo en cuenta la disponibilidad de las mismas.

Además, tendrá que realizar la organización de las habitaciones en este caso las habitaciones compartidas, puesto que debe establecer parámetros de seguridad para evitar la contaminación hacia otros pacientes que se encuentre en la misma habitación.



2.3.3 Recepción de pacientes - *Check In*

Cuando se realiza la recepción de pacientes o *Check In*, se deberá indicar la información general tales como horarios, servicio de acompañantes, el valor de cada habitación, servicios adicionales y facilidades que pueden encontrar dentro del hospital. Es necesario que el paciente y familiares conozcan esta información para evitar problemas durante la estadía y en el momento de la cancelación.

El departamento de hotelería será el único encargado en la distribución de los pacientes, puesto que corresponde conocer el estado de las habitaciones para poder asignar las que se encuentran disponibles, así se evita confusiones ya que debe existir una comunicación constante con las diferentes áreas como Admisiones, Quirófanos, Emergencia y Consultorios.

2.3.4 Atención de habitaciones: menaje, camas

Durante la atención de habitaciones, tendrá que existir coordinación con el área de lavandería para la distribución de menaje y ropa, planificando la compra cada cierto tiempo, considerando que la ropa en las diferentes áreas del hospital se tiende a manchar y a dañarse con más facilidad. Por esa razón hay que elegir un tipo de material que sea resistente al constante lavado y detergentes que se utilizan para la desinfección de las prendas.

El departamento de Hotelería supervisará en cada área que el menaje y ropa se encuentren limpios y en orden.

Conociendo el estado de los pacientes, la mejor forma de hacerlos sentir bien es brindándoles apoyo con los servicios del hospital y el departamento de hotelería es el que tiene mayor contacto con los pacientes y familiares a parte del cuerpo médico y enfermería, por lo que hay que estar pendientes para satisfacer las necesidades requeridas.



2.3.5 Egreso del paciente -Check Out

La recepción de habitación o *Check Out* deberá ser supervisada por el jefe de Hotelería, se procederá a la revisión cuando el paciente deje la habitación. En la revisión se constatará que no existan daños a los muebles y equipos que están dentro de la habitación y también se realiza para prevenir que los pacientes dejen objetos olvidados.

Para esto es necesario trabajar con la mayoría de las áreas del Hospital para que tengan conocimientos de cómo se dejó el área de hospitalización.

Por otra parte deberá realizar informes sobre la ocupación diaria, camas disponibles, en mantenimiento, etc.

2.3.6 Logística

La adquisición, recepción, almacenamiento y distribución de diferentes insumos son acciones que son desarrolladas por el jefe de hotelería para brindar un servicio de calidad hacia el paciente.

Sin lugar a duda el área de hotelería es un transmisor de necesidades de pacientes y sus familiares. Además de cumplir con las expectativas, busca solucionar problemas que puedan ocurrir durante el tiempo que se encuentre en el hospital.

2.4 Procedimientos del Departamento de Hotelería

Para el Hospital Universitario de Río es transcendental que sus procedimientos sean los correctos a la hora de brindar sus servicios, de esta manera detallaremos a continuación lo que se encarga el Departamento de Hotelería:



2.4.1 Atención al Cliente

La atención al cliente es muy importante en una casa de salud, es un área de contacto directo con el paciente y su familia, es el encargado en orientarles e informarles acerca de las facilidades y servicios que brinda el hospital.

Objetivos de atención al cliente/paciente

- Integración paciente - hospital, recibir y acoger al paciente y sus familiares.
- Proporcionar información necesaria a los pacientes sobre servicios y beneficios al momento de escoger al hospital como su primera opción.
- Centro de sugerencias y reclamaciones.

El papel que desempeña los de servicio al cliente, deberán exigir condiciones como experiencia en comunicación, tanto verbal como escrita, capacidad administrativa y amplio conocimiento en el hospital, sus procedimientos y prestaciones y del entorno donde funciona la institución (Varo, 512).

En la atención al cliente podemos encontrar varios procedimientos que son desarrollados en un hospital como:

2.4.1.1 Procedimiento de atención general al paciente

Se conoce como a la atención general desde que el paciente ingresa a la casa de salud, es decir desde que tiene contacto ya sea con el personal encargado del parqueadero o con el personal de seguridad que se encuentran en las puertas. Es importante enfatizar en que la atención al paciente es primordial, ya que se trata de ofrecer servicios de calidad no solo al paciente sino también a su familia.

El Hospital Universitario del Río cuenta con áreas específicas donde brindan la atención pertinente y especializada, enfocada en el paciente y sus familiares. El servicio al cliente que es el área del hospital donde ofrecen orientación a los



pacientes que cuentan con seguros privados tales como SALUD, LATINA SEGUROS, etc. y el seguro que oferta el Hospital denominado HOSPIGOLD. Además, también se encarga de la atención al público en general es decir personas que no poseen ningún tipo de seguros.

Otra de las áreas, es Admisiones la cual ayuda y orienta a las personas que cuenten con otro tipo de seguro como lo es IESS, Ministerio de Salud Pública, entre otras entidades públicas. Se divide la atención con el fin de no se acumule la responsabilidad ya que existe una ocupación alta mensualmente en el hospital



2.4.1.1.1 Descripción del procedimiento de atención general al paciente:

Responsable	Procedimiento
Todo el personal que conforma el hospital.	<p>A continuación se detalla el procedimiento de atención al cliente/paciente que se realiza en el Hospital Universitario del Río:</p> <ul style="list-style-type: none">• El momento que el paciente ingresa hacia recepción pide información y dependiendo del tipo de paciente se le dirige hacia servicio al cliente o admisiones.• Al llegar al servicio al cliente o admisiones, el paciente indica la razón por la cual está en el hospital y se le brinda la información necesaria como servicios, tarifas, facilidades, etc. en el caso que lo requiera.• Si el paciente indica que necesita servicios médicos se le trasfiere a consultorio.• Si el paciente desea un tratamiento se le transfiere con el personal del hospital caso contrario que desee realizarse un chequeo ejecutivo el personal encargado de la atención está en contacto con los diferentes departamentos como el personal de enfermería, laboratorios o áreas específicas para la realización de exámenes.• En el caso que necesitará el Jefe de Hotelería se dirige hacia al servicio al cliente o admisiones para guiar al paciente a su habitación en el caso que el paciente vaya a ser internado.



	<ul style="list-style-type: none">• Si es que el paciente requiere únicamente información sobre cirugías, tratamientos o servicios que ofrece el hospital el personal encargado le ayudará con la información necesaria.
--	--

Tabla #2

Título: Descripción del procedimiento de atención al paciente

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 19 de febrero de 2015

2.4.1.2 Procedimiento de registro al paciente o *Check In*

El procedimiento de registro o *Check In* al paciente son las acciones que se debe realizar al momento que un paciente ingresa al hospital, es importante que sea adecuado el registro para evitar inconvenientes durante la hospitalización.

Se debe tener en cuenta que el paciente puede ingresar por dos formas al Hospital Universitario del Río, como lo es por consulta externa y por emergencia. En consulta externa es cuando el médico realiza un diagnóstico donde indica que el paciente debe ser hospitalizado, el ingreso de estos pacientes se realiza por admisiones si son pacientes privados, o por servicio al cliente si son pacientes IESS. Y por emergencia cuando el paciente ingresa al hospital de forma inmediata y el registro es llenado por familiares.



2.4.1.2.1 Descripción del procedimiento de registro al paciente o *Check In*:

Responsable	Procedimiento
Jefe de Hotelería	A continuación se detalla el procedimiento de registro de paciente que se realiza en el Hospital Universitario del Río:
Personal de Admisiones	El ingreso de un paciente puede ser por consulta externa y emergencia o cuidados intensivos.
Personal de Servicio al cliente	Consulta Externa
Auxiliar Administrativa	<ul style="list-style-type: none">El paciente ingresa al hospital, se le informa sobre los tipos de habitaciones que posee y sus tarifas, luego de que el paciente decida se le registra en el sistema si no consta en la base de datos se procede a ingresar la información.Una vez ingresado los datos, según el tipo de paciente el Jefe de Hotelería, admisiones o servicio al cliente, serán los encargados de que la familia o el paciente llenen el formulario general de pago, en el cual contará con la información general que es solicitada por el hospital.
	Emergencia o Cuidados Intensivos
	<ul style="list-style-type: none">En el caso que se encuentre el paciente en cuidados intensivos o emergencias, el personal de enfermería informará que el paciente está listo para ser trasladado al área de hospitalización en donde si no cuenta con habitación el Jefe de hotelería informará al paciente y a sus familiares sobre los diferentes



	<p>tipos de habitación y las facilidades de las mismas.</p> <ul style="list-style-type: none">• Una vez decidida el tipo de habitación, el camillero trasladará al paciente a su respectiva habitación y se ingresará al sistema la habitación que fue asignada.• Luego se procede a brindar información necesaria al paciente o sus familiares acerca las horas de visitas y de los servicios de alimentación.
--	--

Tabla #3

Título: Descripción del procedimiento de registro al paciente o *Check In*

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 19 de febrero de 2015

Cuando el paciente se encuentra en la habitación es necesario contar con la cama preparada, equipo para toma de signos vitales, historia clínica y otros equipos que ayuden en la recuperación del paciente.

2.4.1.3 Procedimiento de egreso del paciente o *Check Out*

Se realiza el procedimiento de egreso al paciente o *Check Out* es cuando el doctor indica que el paciente se encuentra estable para poder dejar el hospital, es decir que cumplió el tratamiento. Por otra parte existen varios egresos del paciente como alta por orden médico, reubicación a otra institución de salud, alta voluntaria, y defunción.



2.4.1.3.1 Descripción del procedimiento de egreso del paciente o *Check Out*:

Responsable	Procedimiento
Jefe de Hotelería	<ul style="list-style-type: none">• El médico realizará la visita al paciente donde dará el orden de alta.
Personal de enfermería	<ul style="list-style-type: none">• Luego el médico informará a las enfermeras, quien a su vez informará al departamento de hotelería sobre el egreso del paciente. Para proseguir con la documentación que indique la cancelación de los servicios.
Auxiliar administrativa	<ul style="list-style-type: none">• Una vez que el paciente cuenta con los papeles en regla para poder salir del hospital, se realizará una revisión de la habitación evitando que el paciente olvide sus objetos personales.• En el caso que el paciente se olvide algún objeto, el jefe de hotelería estará encargado de comunicarse con el paciente para el envío de sus pertenencias.• Una vez que el paciente esté listo para retirarse el personal le ayudará a trasladarse en silla de ruedas donde se encuentre el automóvil propio o ayudarle a conseguir servicio de taxi.• Se informará al departamento de hotelería para que continúe con la supervisión de limpieza.• Con respecto a las altas voluntarias el paciente informará al personal de



	<p>enfermería, el cual es el encargado de cuestionar por qué quiere retirarse de la institución el paciente. Si el paciente desea ir su domicilio o transferirse a otra casa de salud deberá realizar los trámites pertinentes para su salida.</p> <ul style="list-style-type: none">• Para evitar fugas el hospital designa a guías hospitalarios, que se encargan con el personal de enfermería realizar visitas constantes para asesorarse de que el paciente se encuentre en la habitación.• En el caso que el paciente falleciera, se le llevará a la morgue del hospital, los familiares deberán realizar los trámites de cancelación de la cuenta para poder retirar el cuerpo.
--	---

Tabla #4

Título: Descripción del procedimiento de egreso del paciente o *Check Out*

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 19 de febrero de 2015

2.4.1.4 Procedimiento de solución a quejas

Por lo general cuando existe quejas es porque los paciente perciben defectos en el servicio, por medio de las quejas los paciente insatisfechos revelan la opinión o un análisis de lo que está pasando en el hospital. En muchos de los casos esta información sirve para mejorar o corregir acciones que pudieron estar en mal estado en algún momento.



Toda reclamación significa una oportunidad de mejorar que hay que aprovechar por varias razones:

- Evitar el daño que pueden causar los clientes descontentos. Eludir costes ocultos de calidad por insatisfacción o pérdida de clientes.
- Mejorar los proyectos futuros. El conocimiento de los fallos en la calidad del servicio permite solucionarlos con acciones correctoras y establecer medidas preventivas que impidan su repetición.
- Completar la información acerca del conocimiento de la calidad en el mercado proporcionada por las encuestas
- Conocer que es importante para cada cliente.
- Aumentar la confianza del reclamante. La resolución rápida y eficiente de los posibles errores surgidos durante la prestación contribuye a que el servicio se valore de forma satisfactoria (Varo, 508).

El Hospital Universitario del Río cuenta con un formato de registro (ver Anexo 3) en el cual los pacientes, familiares o público en general pueden realizar quejas, sugerencias y felicitaciones. Los buzones se encuentran a la salida de las puertas.



2.4.1.4.1 Descripción del procedimiento de solución a quejas:

Responsable	Procedimiento
Personal de Servicio al Cliente Jefe de Hotelería	<ul style="list-style-type: none">• En el caso que el paciente presente inconvenientes enseguida dará a conocer sus inquietudes• El paciente puede realizar sus quejas en dos formas como puede ser verbalmente o por escrito en un formulario.• El momento que el hospital registre una queja, se dará seguimiento y control en el cual el paciente indica las falencias que existen.• Dependiendo la gravedad de las quejas se dará a conocer a los responsables para realizar las correcciones necesarias previniendo que se repita en el futuro.• Una vez solucionado se informará al paciente sobre las mejoras que se han dado, agradeciendo las opiniones que se han dado.

Tabla #5

Título: Descripción del procedimiento de solución a quejas

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 20 de febrero de 2015

2.4.2 Habitaciones

Las habitaciones dentro de una casa de salud representan lo más importante para el paciente, puesto que será el lugar donde pernoctará durante su estancia. Por esa razón las habitaciones en lo posible serán confortables y cómodas con acceso para movilización del paciente.



Las habitaciones del Hospital Universitario del Río están adecuadas para todo tipo de paciente, incluso existen habitaciones de aislamiento para pacientes graves o estado delicado.

La distribución que se maneja en el Hospital Universitario del Río es la siguiente:

Número de Habitaciones	Tipo de Habitación	Servicios	Precio
12	Suites Master	Sala de espera general, sala privada dentro de la habitación, servicio de hotelería, servicio de Minibar, televisión por cable, internet inalámbrico, room service y servicio de enfermería personalizado, servicio de cafetería.	\$ 125,00 +12% IVA
18	Suites Junior	Sala de espera general, servicio de hotelería, televisión por cable e internet inalámbrico.	\$100,00 +12% IVA
4	Compartidas (16 camas, 4 camas independientes por habitación)	Baño compartido y servicio de enfermería.	\$60,00 +12% IVA

Tabla #6

Título: Distribución de habitaciones del Hospital Universitario del Río

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 20 de febrero de 2015



2.4.2.1 Procedimiento para acomodación

El proceso de acomodación hace referencia cuando el paciente ingresa al hospital ya sea por observación o intervención quirúrgica y tenga que utilizar una habitación.

Para que el paciente se sienta cómodo en su habitación, esta deberá contar con características higiénico- ambientales adecuadas que ayuden armonizar su estadía. A continuación analizaremos las condiciones de las habitaciones del Hospital Universitario del Río:

- Iluminación: Todas las habitaciones cuentan con iluminación natural es decir cuentan con ventanas por donde ingresa la luz del sol, así como de iluminación artificial que están ubicados a los alrededores del paciente.
- Ventilación: Durante la limpieza ocasionalmente se abren las ventanas para que el aire puro entre a la habitación, además para quitar malos olores se utiliza ambientadores.
- Temperatura: No existe controles de temperatura o sistemas de climatización.
- Desodorización: El personal de enfermería se encarga en el aseo constante de los pacientes, el personal de limpieza retira residuos de curación u otros que puedan producir malos olores.



2.4.2.1.1 Descripción del procedimiento de acomodación:

Responsable	Procedimiento
Jefe de Hotelería	<ul style="list-style-type: none">• Pueden existir varios tipos de acomodación es decir cuando el paciente ingresa por observación y por intervención quirúrgica.
Personal de Enfermería	<ul style="list-style-type: none">• El procedimiento de acomodación comienza cuando el Jefe de hotelería acompaña al paciente a la habitación asignada en el caso que sea <i>Suite Junior</i> o <i>Suite Master</i>.• En las habitaciones <i>Suite Junior</i> el Jefe de hotelería indica información general como extensiones, servicios que ofrece el hospital, además de información del manejo de los equipos que se encuentran en la habitación como el manejo de la cama, botón para llamar al personal de enfermería, en el caso que el paciente necesite ayuda en el baño también se encuentra un botón con la misma función.• En el caso de las habitaciones <i>Suite Master</i> se realiza el mismo procedimiento pero se informa sobre el mini bar, puesto que los productos que se encuentran ahí no constan en el precio de la habitación es decir si se consume tendrá un precio adicional.



	<ul style="list-style-type: none">• El procedimiento de acomodación en las habitaciones compartidas se encarga el personal de enfermería.• Cuando el Paciente ingresa solo por observación se realiza el procedimiento antes mencionado hasta que el médico de él orden de alta.• Y cuando el paciente ingresa por intervención quirúrgica se realiza el mismo procedimiento y después el personal de enfermería le prepara antes de ingresar al quirófano es decir el ayuda a ponerse al bata, toma signos vitales, pregunta sobre alergias o enfermedades para detallar en la historia clínica del paciente y colocan una manilla con sus datos para evitar confusiones.• Despues de la intervención quirúrgica el paciente se traslada a su habitación para su recuperación.
--	--

Tabla #7

Título: Descripción del procedimiento de acomodación

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 20 de febrero de 2015



2.4.3 Limpieza

La limpieza que se realiza en una casa de salud es diferente en comparación con otros lugares, debe ser con frecuencia y más minuciosa para evitar la proliferación de bacterias y así contamine el ambiente.

En el medio hospitalario la limpieza se convierte en una necesidad donde su función principal es conseguir una higiene aceptable para que el paciente tenga confianza y esté a gusto utilizando las instalaciones.

Los principios fundamentales para tener una buena limpieza son:

- Debemos saber que la limpieza a realizar en un hospital es distinta de la que se practica en otro tipo de edificio.
- Debemos conocer las fuentes de contaminación y los mecanismos de transmisión, por lo menos aquello sobre los que se puede ejercer una acción eficaz.
- La limpieza sigue siendo la mejor garantía de lucha contra el hospitalismo.
- Debemos respetar las indicaciones del encargado/a (responsable de la limpieza) sobre mezclas de productos de limpieza y desinfectantes, con el fin de que cumpla su cometido y no se vuelvan peligrosas.
- Cuando los gérmenes peligrosos han sido localizados, debemos prestar especial atención para destruirlos y/o diseminarlos por el hospital.
- Hay que tener especial cuidado en no transportar los gérmenes de un lugar a otro. (Rodríguez, et al, 115)

En cuanto a la limpieza del Hospital Universitario del Río, la compañía profesional de limpieza PROKLINER Cía. Ltda. Es la encargada de realizar la correcta limpieza y desinfección, así como de mantener en perfectas condiciones todas las áreas del hospital.

No obstante, el Jefe de Hotelería es el encargado de supervisar la limpieza para ello tiene constante coordinación con la compañía PROKLINER, con el fin de garantizar el un servicio de calidad dentro de las instalaciones del hospital.



Además cuentan con protocolos de limpieza y un manual de aseo hospitalario, en el cual se encuentran detallado los métodos y técnicas que son utilizados para la limpieza de las áreas.

Cabe recalcar que el departamento de hotelería se encarga de la supervisión de la limpieza de hospitalización, Emergencia, Rayos X, Unidad de Cuidados Intensivos (UCIS), áreas comunes y salas de espera en la cual se realiza un *Check List* que es enviado diariamente a Gerencia y a Dirección Médica con el fin de que estén al tanto de lo que sucede en estas áreas.

2.1.3.1 Procedimiento de control de activos fijos

Los activos fijos en casas de salud son todos los elementos tangibles que sirven para el desarrollo del servicio, es decir es todo el mobiliario hospitalario que se encuentra dentro de una habitación.

Al respecto para el control de los activos fijos en el Hospital Universitario del Río la persona encargada de revisar y llevar el control de las habitaciones es el Jefe de Hotelería, en el cual lleva un inventario de los equipos y muebles que se encuentran en cada habitación.



2.4.3.1.1 Descripción del procedimiento de control de activos fijos:

Responsable	Procedimiento
Jefe de Hotelería	<ul style="list-style-type: none">• El procedimiento de Activos fijos se realiza en las habitaciones desocupadas, se revisa diariamente por las mañanas para así poder ver que habitaciones están adecuadas para ser disponibles en el área de hospitalización.• El Jefe de hotelería revisa cada área de la habitación, teniendo claro el tipo de habitación, en el caso de la <i>Suite Junior</i> se revisa el armario, sofá cama, velador, control remoto, cama , cuadros, botella agua que son de cortesía para los pacientes y un vaso de vidrio que es lo que se encuentra dentro de una habitación.• En el baño los dispensadores de papel de mano y papel higiénico, cortina corrediza, etc.• En las habitaciones <i>Suite Master</i> se revisa al igual que la <i>Suite Junior</i> pero aquí se añade el mobiliario que existe dentro de la sala de espera como los sillones, mesas cuadros, canasta con toallas y neveras.• El Jefe de Hotelería está encargado en llevar un inventario de las existencias de cada habitación del hospital, al igual de la bodega que administra, para luego poder realizar un control.

Tabla #8

Título: Descripción del procedimiento de control de activos fijos

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 20 de febrero de 2015



2.4.3.2 Procedimiento de revisión de habitación

Se entiende como revisión de las habitaciones a un procedimiento que se realiza cuando un paciente es dado de alta, donde su objetivo es verificar el estado en que se deja la habitación, es por eso que las revisiones deben ser meticulosas, por tal motivo debe cuidarse cada detalle.

En cuanto a la revisión, el Jefe de Hotelería del Hospital Universitario del Río, realiza la revisión de la habitación usando los sentidos visuales, olfativos y por medio del tacto.

Se utiliza el sentido visual para comprobar que no exista falencias como las paredes que no estén manchadas, el en correcto orden del mobiliario, además que el piso se encuentre limpio sin residuos de cabello tanto en la habitación como en el baño, ya que es la principal molestia para los pacientes, esto se deben a que la mayoría de los trapos que se utilizan para la limpieza se enreden y al pasar el trapo se quede impregnado en el piso. Asimismo, observar que no haya quedado basura existente en los tachos, tanto de la habitación como en el baño.

El olfativo ayuda a comprobar que no existan olores que puedan ser intolerantes para los pacientes, ya que algunos de los líquidos que son utilizados para la limpieza y desinfección pueden ser fuertes y causar molestias durante la estadía. Otros de los factores para que la habitación emane olores fuertes y esto a su vez incomoden, pueden ser provocado al estado de los pacientes puesto que existe casos de personas con quemaduras o personas que no tiene control de esfínteres lo que hace que este en constante limpieza evitando que los olores se expandan a las diferentes áreas o habitaciones del hospital.

Mediante el tacto, el personal de hotelería está encargado en tocar áreas específicas donde puede existir la acumulación de polvo como en la parte superior de los guardarropas, lámparas encimeras o dispensadores que están ubicado en los baños. También es necesario que muevan el mobiliario para controlar que se limpie las mismas.



2.4.3.2.1 Descripción del procedimiento de revisión de habitación:

Responsable	Procedimiento
Jefe de Hotelería	<ul style="list-style-type: none">• Luego del Check Out, el Jefe de Hotelería informa al personal de PROKLINER que la habitación se encuentra desocupada y lista para la limpieza y desinfección.
Personal de Enfermería	<ul style="list-style-type: none">• En el caso de que el Jefe de Hotelería no se encuentre al momento de realizar la revisión la persona encargada es la auxiliar administrativa.
Personal de PROKLINER	<ul style="list-style-type: none">• Una vez terminada la limpieza y desinfección, el personal de PROKLINER entregará la habitación a Hotelería.• Luego el Jefe de hotelería será el encargado de inspeccionar la habitación que quede en condiciones óptimas para inmediatamente indicar en el sistema la disponibilidad de la habitación.• En el caso que exista un motivo que impida el uso de la habitación se reporta al personal del mantenimiento, y se bloquea la habitación hasta que quede en buen estado para el uso de los pacientes.

Tabla #9

Título: Descripción del procedimiento de revisión de habitación

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 21 de febrero de 2015



2.4.3.3 Procedimiento de revisión de baño

El baño es la área más crítica a la hora de realizar la limpieza es donde se concentra la mayor parte de gérmenes, es por eso que necesita de una limpieza y desinfección profunda para obtener condiciones higiénicas óptimas.

Para las habitaciones del Hospital Universitario del Río cuentan con baños estandarizados pero no con baños adecuados para personas con capacidades diferentes.

2.4.3.3.1 Descripción del procedimiento de revisión de baños:

Responsable	Procedimiento
Jefe de Hotelería	<ul style="list-style-type: none">Para la limpieza del baño está encargado el personal de PROKLINER.
Personal de PROKLINER	<ul style="list-style-type: none">El Jefe de hotelería es el encargado de realizar la supervisión después de que haya terminado la limpieza y desinfección por parte de la empresa antes mencionada.El cuál es el responsable de verificar que el inodoro este con el sello de desinfectado, además de que los tachos de basuras estén con las fundas correspondientes y en los lugares adecuados.Luego prosigue a la revisión de grifería, lavamanos, ducha y espejo.Además de que los dispensadores tanto de jabón como de papel de mano se encuentren con suficiente de cada uno.



	<ul style="list-style-type: none">• En el caso de las habitaciones <i>Suite Master</i> se revisará también la dotación de toallas.• Y finalmente se constará que se encuentre en correcto orden los <i>Amenities</i>.
--	--

Tabla #10

Título: Descripción del procedimiento de revisión de baños

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 21 de febrero de 2015

2.4.3.4 Procedimiento de revisión Mini bar

Brindar el servicio de Mini bar solo se veía en las habitaciones de los hoteles, pero actualmente las casas de salud también lo ha incorporado, se ha visto que los requerimientos y necesidades de los clientes/ pacientes están cambiando y a su vez son más exigentes. Generalmente un mini bar es un pequeño refrigerador donde se puede encontrar una variedad de bebidas y *snacks*, los cuales pueden ser consumidos por los pacientes o sus familiares durante la estadía, el precio de esos artículos son cobrados al momento de la cancelación de la habitación.

El Hospital Universitario del Río ofrece este servicio únicamente a las habitaciones *Suite Master*, en la cual el Mini bar está conformado por un refrigerador pequeño donde se encuentran las bebidas no alcohólicas como jugos, agua con y sin gas, leche, gaseosas. Y una canasta que está llena de snack como papas y cereales en funda. Los precios no son altos a comparación de lo que se puede encontrar en las tiendas.



2.4.3.4.1 Descripción del procedimiento de revisión de mini bar:

Responsable	Procedimiento
Jefe de Hotelería Auxiliar Administrativa	<ul style="list-style-type: none">Al momento que ingrese un paciente en las habitaciones Suite Master, el Jefe de hotelería es el encargado de preguntar al paciente o sus familiares, si desea que se llene el Minibar de productos, luego se procede a llenar una ficha de control de productos, donde se detalla los productos que se deja en el mini bar asimismo para evitar confusiones se especifica la habitación y nombre del paciente.En el caso que el paciente este por largo tiempo en el hospital y consuma cualquier producto, se repondrá los productos faltantes.Cuando el Jefe de Hotelería no se encuentre en el hospital, la persona responsable de realizar el cargo al sistema será el auxiliar administrativo.Al momento del <i>Check Out</i>, el Jefe de Hotelería es el responsable de cargar en el sistema los productos consumidos, sin embargo si el encargado por algún motivo se olvidara, el costo de lo consumido deberá ser cubierto por el mismo.En el caso que el paciente solicite una habitación Suite Master pero indique que no desea el servicio de Mini Bar, el personal de Hotelería es el encargado de retirar los productos.

Tabla #11

Título: Descripción del procedimiento de revisión de mini bar

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 21 de febrero de 2015



2.4.3.5 Procedimiento de revisión de áreas comunes

En una casa de salud, entendemos como áreas comunes a ciertos lugares que por su ubicación son de uso frecuente de los pacientes, familiares y/o público en general. Ejemplificando podemos mencionar algunas áreas comunes como lo son el estacionamiento, escaleras, pasillos, baños, salas de espera, etc.

Principalmente la limpieza en estas áreas debe ser constante debido que son lugares de transito libre de las personas.

Las áreas comunes del Hospital Universitario del Río tienen gran afluencia todos los días, por lo que la persona encargada de supervisar la limpieza y revisar que esté en correcto orden el mobiliario es el Jefe de Hotelería.

2.4.3.5.1 Descripción del procedimiento de revisión de áreas comunes:

Responsable	Procedimiento
Jefe de Hotelería	<ul style="list-style-type: none">• El Jefe de Hotelería será el encargado de supervisar diariamente las áreas comunes.• Las revisiones se realizan desde la planta baja, en donde está la sala de espera del Hospital del día, pasillos que conectan la sala de emergencia con Rayos X.• En la primera planta está los baños de Unidad de Cuidados Intensivos (UCI) y pasillos que se dirigen hacia quirófanos.• En la segunda planta en donde se ubica el área de hospitalización, se encuentra una sala de espera, pasillos, baños para el uso del público en general.• Todas las áreas mencionadas anteriormente son inspeccionadas con el fin de evitar que se encuentren sucias o que el mobiliario se



	<p>encuentre en mal estado, en el caso de que se localice suciedad se informará inmediatamente al personal de PROKLINER y si el mobiliario se encuentra en mal estado se informará al personal de Mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none">• Además de supervisar el Jefe de Hotelería deberá controlar el estado de las plantas que se encuentren en el hospital.
--	--

Tabla #12

Título: Descripción del procedimiento de revisión de áreas comunes

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 22 de febrero de 2015

2.4.4 Mantenimiento

El departamento de Mantenimiento en una casa de salud, es aquel que tiene la responsabilidad de garantizar el correcto funcionamiento tanto de edificios, instalaciones y equipamiento, disminuyendo las incidencias que pueda traer uno de ellos, para así poder aumentar la productividad, seguridad, eficacia de los recursos con el fin de brindar un servicio de calidad al paciente y su familia.

En el Hospital Universitario del Río, el Departamento de Hotelería trabaja en coordinación con el Departamento de Mantenimiento que se encarga de la reparación, mantenimiento cuidado de los equipos, mobiliarios y de las instalaciones en general del hospital.

2.4.4.1 Procedimiento de revisión de daños

El informe de daños se basa en un reporte que se realiza con el fin de notificar sobre algún problema ocurrido ya sea de un equipo o de un mobiliario dentro del Hospital Universitario del Río.



Para ello cuentan con un formato (ver ilustración #9) ya establecido por el hospital, cabe mencionar que el departamento de Hotelería es el responsable de supervisar el buen manejo y uso de los equipos e instalaciones.

2.4.4.1.1 Descripción del procedimiento de revisión de daños:

Responsable	Procedimiento
Jefe de Hotelería	<ul style="list-style-type: none">El procedimiento que se realiza cuando existe un daño en un equipo o mobiliario, el jefe de Hotelería comienza al llenar un formato de informe de daño que será entregado a la secretaría de Gerencia, para luego que sea firmado por el Gerente General autorizando el pedido.
Personal de Mantenimiento	<ul style="list-style-type: none">El formato de informe de daños está determinado de la siguiente manera: área que necesita (Carpintería, sistemas, mantenimiento y otros), en la segunda parte la persona y el área que lo solicita, luego se indica en qué lugar y por qué se necesita realizar mantenimiento
Gerencia General	<ul style="list-style-type: none">Una vez autorizado, se procede al mantenimiento de lo solicitado.Es importante enfatizar que sin el informe de daños no se puede realizar el mantenimiento, salvo el caso en que haya ocurrido una emergencia y el equipo o mobiliario pueda ser requerido para un paciente se procede arreglarlo inmediatamente para luego pasar el informe de daño y notificar a Gerencia General.

Tabla #13

Título: Descripción del procedimiento de revisión de daños

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 23 de febrero de 2015



2.4.5 Lavandería

El servicio de lavandería hospitalaria es un factor esencial para toda casa de salud, es el lugar donde se encargan de controlar la limpieza y desinfección de la ropa de uso hospitalario tanto del personal como del paciente. Se considera de gran importancia el correcto lavado y tratado de las prendas puesto que puede ser un foco de infecciones en el cual se podría propagar enfermedades.

El equipamiento correcto, técnicas de limpieza adecuadas, talento humano capacitado son el conjunto ideal para brindar un buen servicio.

El servicio de lavandería del Hospital Universitario del Río está integrada al hospital y a su vez se encarga del lavado, desinfectado, planchado de las prendas del paciente, personal y de la lencería en general del hospital. Este departamento se coordina con el departamento de Hotelería.

2.4.5.1 Procedimiento de revisión de blancos

Al referirse a revisión de blancos, se puede indicar como la inspección que se realiza después de que la ropa y lencería de uso hospitalario haya terminado su proceso de lavado, secado, planchado, etc. En el cual el personal de Hotelería del Hospital Universitario del Río, es el encargado de supervisar que en el área de hospitalización, quirófanos, Unidad de Cuidados Intensivos, se encuentre la lencería limpia y adecuada para el uso del paciente y personal.



2.4.5.1.1 Descripción de procedimiento de revisión de blancos:

Responsable	Procedimiento
Jefe de Hotelería Personal de lavandería	<ul style="list-style-type: none">• El personal de lavandería es el responsable de llevar el correcto proceso de lavado de la ropa y lencería del hospital, además de abastecer en los lugares ya establecidos la ropa de uso de hospitalario.• El Jefe de Hotelería revisará en las habitaciones del área de hospitalización, quirófanos, emergencia, Unidad de Cuidados Intensivos, y los lugares donde se almacena la ropa y lencería, controlando que se encuentre la dotación necesaria y en orden para proceder con el uso de las mismas.• En el caso de que se encuentre sucios o en mal estado para el uso, el Jefe de Hotelería informará al personal de lavandería que se realice nuevamente el proceso de lavado.

Tabla #14

Título: Descripción del procedimiento de revisión de blancos

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 25 de febrero de 2015



2.4.6 CALIDAD

La calidad en casas de salud está orientada hacia el paciente, pero se debe tener en cuenta que la calidad es subjetiva es decir se basa en percepciones sobre diferentes opiniones de una persona o en este caso del paciente. El término calidad puede variar su definición en algunos libros, sin embargo en “la Norma ISO 9000:2005 indica a la calidad como el grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos” (<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>). Se puede interpretar lo antes mencionado como el grado de satisfacción que tiene un paciente al momento de recurrir a un servicio, a pesar que la calidad es intangible se puede evidenciar en todas las actividades dentro de una casa de salud, especialmente en la atención que el paciente recibe al momento de utilizar los servicios del hospital.

El Hospital Universitario del Río, actualmente cuenta con una marca que fue otorgada por la Corporación Mucho Mejor Ecuador, en la cual es la encargada de verificar la calidad en sus procedimientos y normas, su certificado está basado en la norma ISO 9000:2008.

2.4.6.1 Políticas de calidad

El Hospital Universitario del Río a más de buscar la satisfacción del cliente externo también se preocupa por el cliente interno, ya que es un trabajo en equipo donde se trata que ambas partes cumplan con las expectativas generadas por parte de la empresa.

Al ser una empresa de servicios están en constantes cambios, puesto que su propósito es llegar a la excelencia en los servicios ofrecidos, actualmente la empresa cuenta con políticas de calidad enfocados en la atención al paciente, garantizando los servicios médicos de calidad, con tecnología avanzada y personal capacitado en el momento oportuno, basándose en protocolos médicos internacionales y en los principios del Hospital.



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Asimismo, garantizar el cuidado del medio ambiente para ello se hace el uso apropiado de los recursos que posee la empresa, con el fin de no causar impacto ambiental, de tal manera que la empresa se considera ambientalmente amigable.

A lo largo de este capítulo se pudo evidenciar el desarrollo del Departamento de Hotelería dentro del Hospital Universitario del Río, por lo que al no contar con manuales de procedimientos operativos del Departamento de Hotelería, la gestión que se maneja es empírica, de tal manera que en siguiente capítulo se propondrá un manual de procesos operativos enfocados en el departamento antes mencionado.



CAPÍTULO 3

El departamento de Hotelería se ha convertido en parte esencial de las casas de salud en los países desarrollados y actualmente en la ciudad de Cuenca, contribuyendo en la atención apropiada al paciente, por tal motivo muchas de estas se están inclinando por adaptar este nuevo modelo de gestión.

Por lo tanto en este capítulo se plantea un Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería aplicado al Hospital Universitario del Río y a su vez podrán adoptar las diferentes Casas de Salud de la ciudad de Cuenca, en el cual estará enfocado en la atención al cliente y sus familiares con el fin de brindar servicios de calidad.



MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA PARA CASAS DE SALUD

3.1 Introducción

El presente Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, se formuló con el fin de proporcionar bases teóricas sobre la gestión, detallando las actividades y describiendo los procesos que deben ser ejecutados para el correcto funcionamiento del departamento antes mencionado, para ello se dará a conocer la operatividad de cada proceso que se encontrará por medio de fichas, en las cuales constará alcance, objetivo, responsables, descripción del procedimiento, diagrama de flujo, condiciones y recursos necesarios, registros, referencias, historial de revisiones y anexos.

Lo que se pretende con este documento es que sea un aporte para las casas de salud de la ciudad de Cuenca; tanto privadas como públicas, teniendo una referencia ante la importancia de este departamento que servirá para mejorar la calidad del servicio a los pacientes.

3.2 Objetivos del manual de procesos operativos

3.2.1 Objetivo General

Proponer un Manual de Procesos Operativos enfocados en el Departamento de Hotelería en las casas de salud, aportando con una descripción de las actividades que se desarrollan dentro del departamento, con el fin de brindar un atención adecuada y de calidad.



3.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar fichas de los procesos operativos del departamento de Hotelería, tales como atención al cliente, habitaciones, limpieza, mantenimiento, lavandería.
- Implementar fichas de supervisión de los diferentes procesos que lleven a una adecuada gestión del departamento.
- Determinar un formato que englobe todos los procesos operativos del departamento de hotelería en el cual facilite la supervisión de las diferentes actividades.

3.3 Beneficiarios directos e indirectos

Con el desarrollo del presente manual las casas de salud; tanto públicas y privadas de la Ciudad de Cuenca serán los principales beneficiarios ya que contarán con bases teóricas sobre la importancia y funcionamiento del Departamento de Hotelería dentro del manual podrán encontrar una guía de los procesos que son desarrollados por el departamento antes mencionado, de igual manera el cliente externo, en el cual se pretenderá satisfacer sus necesidad tanto en la atención médica como en la atención hospitalaria con el fin de brindar servicios de calidad.

En cuanto a los beneficiarios indirectos podemos mencionar a todas las instituciones de salud como lo son geriátricos, maternidades, etc. En los cuales podrán implementar el presente manual.



3.4 Importancia del departamento de Hotelería en casas de salud

El departamento de Hotelería es muy importante dentro de las casas de salud, su misión es satisfacer las expectativas del cliente externo manteniendo un ambiente humanizado y confortable, con el propósito de incrementar el bienestar del paciente durante la estadía.

Además, el departamento de Hotelería está interrelacionado con todos los departamentos en general.

3.5 Estructura y funcionamiento de la Hotelería Hospitalaria

Dado a que no existe una base legal acerca de la estructura del departamento de hotelería en las casas de salud, se ha visto necesario adaptar la misma de acuerdo a las exigencias recibidas por parte del paciente y su familia.

Sin embargo en el presente manual se planteará una estructura que podrá ser desarrollada tanto en el Hospital Universitario del Río como en las diferentes casas de salud de la ciudad de Cuenca. Ya que una buena gestión hotelera hospitalaria asegurará la fidelidad del paciente, para ello es necesario tener en cuenta una correcta estructura organizacional con el fin de delimitar las responsabilidades de los empleados a cargo y mejorar la eficiencia operativa a la hora de brindar el servicio.

Con el fin de proponer una nueva estructura del departamento de Hotelería, a continuación se detalla el organigrama funcional del mismo, el cual podrá servir como base para las diferentes casas de salud.

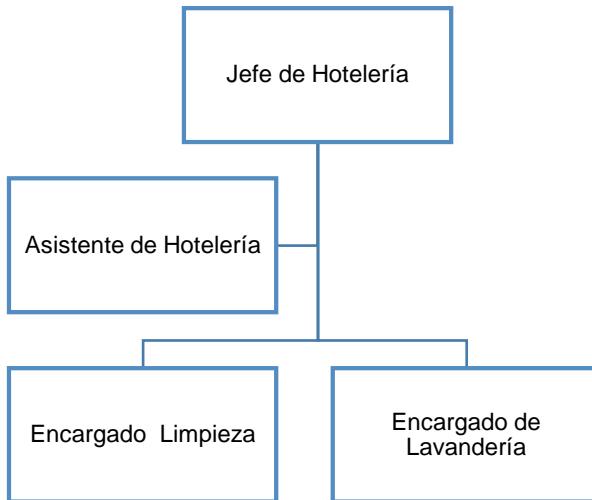


Gráfico #11

Título: Propuesta de Estructura Organizacional del Departamento de Hotelería

Autores: Catherine Auquilla / David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 3 de marzo de 2015

El trabajo de un Hotelero es importante y complejo dentro de una casa de salud, por lo que se propone en la estructura organizacional del departamento aumentar un asistente que trabaje conjuntamente con el Jefe, cabe resaltar que el Jefe de Hotelería supervisará el trabajo del encargado de limpieza y lavandería. Sin lugar a duda una adecuada estructura organizacional permitirá la coordinación de las actividades ya establecidas por el departamento, obteniendo el máximo aprovechamiento de los recursos materiales y humanos.

Al considerarse el departamento de Hotelería como parte del área administrativa se puede evidenciar que tiene relación con la parte operativa ya que está encargado en garantizar el buen funcionamiento y mantenimiento de las instalaciones y equipos que conforma el hospital. Por lo tanto, el incorporar dicho departamento contribuye de manera especial a los clientes externos, en donde su principal objetivo es proporcionar bienestar al paciente y sus familias durante su estadía de tal manera que ayudará a contribuir en la recuperación.



3.6 Perfiles del departamento de Hotelería

Para el correcto desarrollo administrativo y operativo del departamento se detalla la descripción del cargo y perfiles del personal que conformará el departamento de hotelería.

3.6.1 Perfil Jefe de Hotelería

	<p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO JEFE DE HOTELERÍA</p>	CÓDIGO: HUR-JH-01
		VERSIÓN: Original
		FECHA DE ELABORACIÓN: 13/03/2015
		Página 1 de 2
		IDENTIFICACIÓN
Departamento	Hotelería	
Nombre del puesto	Jefe de Hotelería	
<p>Misión:</p> <p>El jefe de hotelería se responsabilizará de la apropiada atención que recibirá el paciente en el área de hospitalización, para ello se necesitará trabajar con los recursos materiales adecuados y con el talento humano capacitado, que garantizará un ambiente confortable en las habitaciones, ayudando en la recuperación de la misma.</p>		
<p>Actividades del cargo:</p> <ul style="list-style-type: none">Realizar un <i>Check List</i> y un informe de las habitaciones disponibles y ocupadas, esto se realizará diariamente.		



- Asignar habitaciones dependiendo el tipo de tratamiento que el paciente necesite.
- Supervisar el servicio de limpieza en el área de hospitalización y áreas comunes del hospital, cumpliendo con estándares de calidad.
- Supervisar el servicio de lavandería, que se cumpla con los requerimientos y normas de calidad.
- Supervisar el mantenimiento de los equipos y muebles en el área de hospitalización y áreas comunes.
- Manejar y solucionar quejas de los pacientes y sus familiares que se presenten en el hospital.
- Ingresar en el sistema el control y consumo del Mini bar de las habitaciones.
- Elaborará informes de ocupación mensual de la casa de salud, a su vez realizará informes de gastos de las áreas de lavandería y limpieza.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Educación formal:

- Título de tercer nivel en Licenciada (o) en Hotelería o carreras afines.
- Master en Administración Hospitalaria.
- Dominio del idioma inglés y conocimiento de otro idioma.

Habilidades necesarias:

- Aptitud de liderazgo.
- Capacidad de toma de decisiones.
- Manejo de quejas y conflictos.
- Mantener buenas relaciones interdepartamentales.
- Tolerancia al estrés.
- Manejar adecuadamente los equipos y materiales de la casa de salud.
- Orientación de servicio.
- Manejo de talento humano.
- Conocimiento en primeros Auxilios.



Experiencia:

- Experiencia mínima dos años en el sector hospitalario.
- Experiencia operacional en puesto como jefe departamental en alojamientos.

Requisitos Generales:

- Edad: 27 – 55 Años
- Sexo: Indistinto / Disponibilidad de Tiempo completo

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.6.2 Asistente de Hotelería

	<p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO</p> <p>ASISTENTE DE HOTELERÍA</p>	CÓDIGO:		
		HUR-AH-02		
		VERSIÓN:		
		Original		
		FECHA DE ELABORACIÓN:		
		13/03/2015		
		Página 1 de 2		
IDENTIFICACIÓN				
Departamento	Hotelería			
Nombre del puesto	Asistente de Hotelería			
Misión: Apoyar al jefe de hotelería al momento de ejecutar los procesos administrativos y operativos del departamento, garantizando un servicio de calidad.				
Actividades del cargo: <ul style="list-style-type: none">Realizar un <i>Check List</i> y un informe de las habitaciones disponibles y ocupadas, esto se realizará diariamente.Asignar habitaciones dependiendo el tipo de tratamiento que el paciente necesite.Ingresar en el sistema el control y consumo del Mini bar de las habitaciones.Ejecutar actividades recreacionales para los pacientes niños durante su estadía, dentro o fuera de la habitación dependiendo del estado del paciente.Se encargará de la decoración de las habitaciones destinadas para niños, en las cuales deberán constar afiches de dibujos animados, globos, etc.Llevar y controlar los documentos del departamento.				



ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Educación formal:

- Título de tercer nivel en Licenciada (o) e Hotelería o carreras afines.

Habilidades necesarias:

- Capacidad de toma de decisiones.
- Mantener buenas relaciones interdepartamentales.
- Tolerancia al estrés.
- Orientación de servicio.
- Responsabilidad.
- Conocimiento en primeros Auxilios.

Experiencia:

- Experiencia mínima un año como asistente administrativa.

Requisitos Generales:

- Edad: 24 – 45 Años
- Sexo: Indistinto
- Disponibilidad de Tiempo completo

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.6.3 Encargado de Limpieza

	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO ENCARGADO DE LIMPIEZA	CÓDIGO: HUR-EL-03
		VERSIÓN: Original
		FECHA DE ELABORACIÓN: 13/03/2015
Página 1 de 2		
IDENTIFICACIÓN		
Departamento	Hotelería	
Nombre del puesto	Encargado de limpieza	
<p>Misión:</p> <p>Organizar, controlar los procesos correspondientes de la limpieza y la desinfección del área de hospitalización, áreas comunes, con el fin de garantizar la limpieza según los estándares del hospital.</p>		
<p>Actividades del cargo:</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar limpieza en diferentes partes<ul style="list-style-type: none">-Baños.-Habitaciones-Áreas Comunes• Mantener limpio y desinfectado el equipo y el mobiliario.• Realizar la limpieza y desinfección de la habitación y baño.• Limpiar las áreas comunes como ascensores, salas de espera, pasillos, etc.• Asegurar la asepsia de los lugares asignados.• Trasladar la lencería y ropa hospitalaria al área de lavandería.		



- Clasificar la basura de las diferentes áreas.
- Cumplir con las normas establecidas del manual de limpieza del Hospital.

ESPECIFICACIONES DEL PUESTO

Educación formal:

- Bachiller

Habilidades necesarias:

- Conocimiento en el área de limpieza (Lavar, pulir, quitar polvos, trapear).
- Mantener buenas relaciones laborales.
- Dinámico.
- Trabajo bajo presión.
- Responsabilidad.
- Proactivo.
- Conocimiento en primeros Auxilios.

Experiencia:

- Experiencia mínima un año en puestos similares.

Requisitos Generales:

- Edad: 18 – 40 Años
- Sexo: Indistinto
- Disponibilidad de Tiempo completo

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.6.4 Encargado de Lavandería

	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO ENCARGADO DE LAVANDERÍA	CÓDIGO: HUR-ELA-04		
		VERSIÓN: Original		
		FECHA DE ELABORACIÓN: 13/03/2015		
Página 1 de 2				
IDENTIFICACIÓN				
Departamento	Hotelería			
Nombre del puesto	Encargado de lavandería			
 Misión:				
Realizar los procesos adecuados de lavado y desinfección de la lencería y ropa de uso hospitalario, asimismo entregar a las diferentes a las áreas correspondientes.				
 Actividades del cargo:				
<ul style="list-style-type: none">• Receptar, clasificar, lavar, desinfectar la ropa sucia del hospital.• Secar, planchar, doblar y clasificar la ropa limpia.• Distribuir la ropa limpia a las diferentes áreas.• Utilizar adecuadamente los materiales y recursos del área de lavandería.• Realizar un inventario de la lencería y ropa del hospital.				
ESPECIFICACIONES DEL PUESTO				
 Educación formal:				
<ul style="list-style-type: none">• Bachiller				



Habilidades necesarias:

- Capacidad de toma de decisiones.
- Mantener buenas relaciones laborales.
- Trabajo bajo presión.
- Responsabilidad.
- Proactivo.
- Conocimiento en primeros Auxilios.
- Conocimientos en el manejo de lavadoras, secadoras y calandras.
- Conocimientos en manejo de los productos químicos.

Experiencia:

- Experiencia mínima un año en cargos similares.

Requisitos Generales:

- Edad: 18 – 40 Años
- Sexo: Indistinto
- Disponibilidad de Tiempo completo

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.7 PROCESOS OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA

Los procesos operativos que se desarrollan en el departamento de hotelería abordan diferentes aspectos, que están conectados entre sí y tienen un resultado en común que es brindar un buen servicio, por lo que a continuación se detallan:

3.7.1 Atención al Cliente

En los hospitales tradicionales, la atención al cliente no era relevante, puesto que su propósito era brindar solamente servicios médicos, pero a través de los años se ha visto que una de las estrategias de fidelización del paciente y de su familia es a través de una adecuada atención al cliente.



Ilustración #4

Título: Atención al cliente Hospital Universitario del Río

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 13 de marzo de 2015

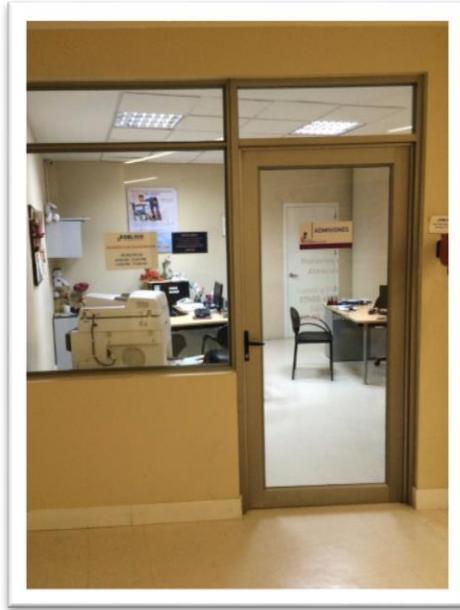


Ilustración #5

Título: Admisiones Hospital Universitario del Río

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 13 de marzo de 2015

Las casas de salud al ser empresas de servicio cuentan con dos tipos de clientes:

- Clientes Internos

El cliente interno son el origen y la razón de las empresas u organizaciones, también son conocidos como empleados o trabajadores, así como cualquier cliente tienen expectativas en este caso en su lugar de trabajo, donde la empresa debe saber cómo satisfacer las necesidades de remuneración, formación, crecimiento tanto laboral como personal, así se podrá mantener a los trabajadores satisfechos, para que brinden su labor de una manera óptima hacia la empresa y a los clientes externos.



- Clientes Externos

El cliente externo o en este caso “Pacientes y su familia” son las personas que no son parte de la empresa u organización, pero son de vital importancia porque sin ellos no existiría el funcionamiento de la misma.

Sin lugar a duda los clientes internos y externos son de gran apoyo para el funcionamiento de la empresa u organización, por tal motivo hay que mantenerlos, satisfaciendo las necesidades de cada uno.

No obstante, la atención al cliente es lo más importante en una empresa de servicios y se ve reflejado en el grado de satisfacción de los clientes tanto internos como externos, por lo que los factores que influyen en la atención al cliente son: la presentación personal, amabilidad, educación, conocimiento de los servicios que oferten, etc.

Se propone que en el Hospital Universitario del Río exista un departamento denominado “Atención al Cliente”, el mismo que estará a cargo de los clientes que tengan seguro ya sea público o privado sin dejar a lado a las personas que no poseen seguro médico. El motivo de segmentar a los clientes por el tipo de seguro es debido a que en cada uno de ellos se realiza procedimientos diferentes al momento de ingresar a utilizar los servicios del hospital.



3.7.1.1 Procedimiento general para atención al cliente

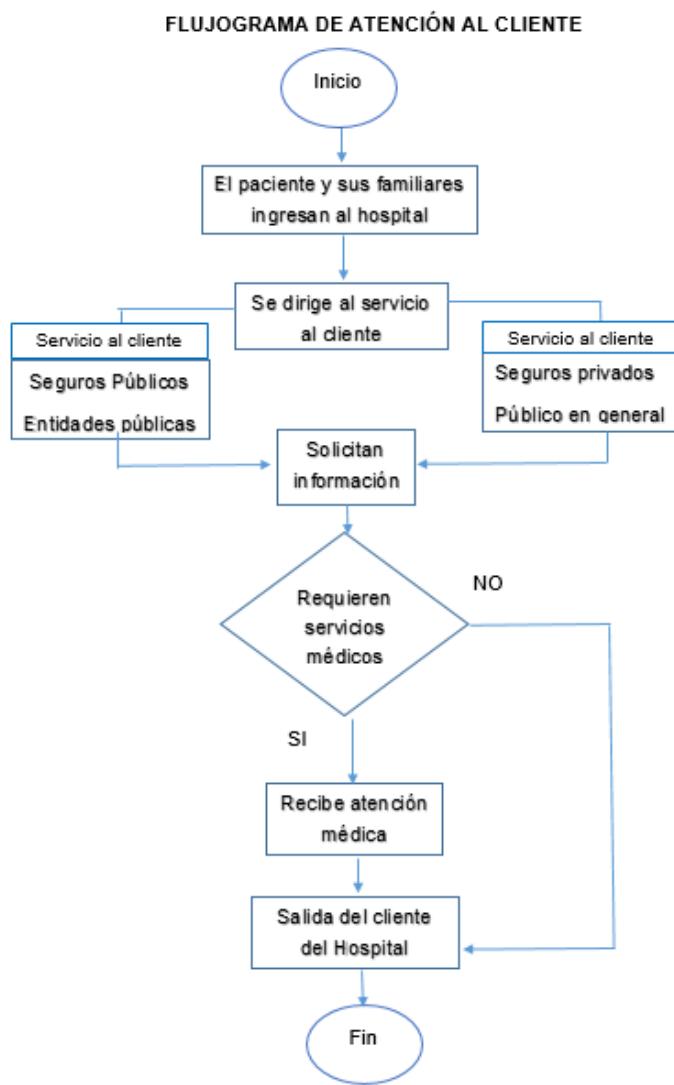
	<p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO</p> <p>PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>CÓDIGO: HUR-001</p> <p>VERSIÓN: Original</p> <p>FECHA DE ELABORACIÓN: 3/03/2015</p> <p>Página 1 de 3</p>
<p>1. OBJETIVO</p> <p>Satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familiares.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica a todos los servicios del Hospital.</p> <p>3. RESPONSABLE</p> <p>Todo el personal del Hospital</p> <p>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>El procedimiento que se realiza en la atención al cliente es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Al momento que ingrese un cliente/ paciente al hospital todos los que conforman el Hospital Universitario del Río deberán saludar, dar la bienvenida e identificarse.• Si ingresa el paciente al hospital, en su automóvil el personal encargado de parqueadero saluda y orienta al paciente.• Si el paciente llega en otro medio de transporte el personal de seguridad que se encuentra en la puerta principal saluda y orienta al paciente.• Dependiendo del tipo de paciente el guía hospitalario deberá orientarle al cliente / paciente ya sea al servicio al cliente o admisiones, una vez ahí el		



personal de esta área deberán proporcionarle la información adecuada de los servicios que oferta el Hospital.

- En caso que el paciente requiera utilizar ese momento los servicios médicos, el guía hospitalario dirige al lugar requerido por el cliente/paciente y si no desea utilizar ese momento los servicios del hospital de igual manera el guía hospitalario se encarga de acompañarle a la puerta al cliente/paciente.
- Se establece este procedimiento para lograr que los clientes se sientan satisfechos por la comunicación que exista entre departamentos, la atención inmediata y sobretodo en el servicio recibido.

5. DIAGRAMA DE FLUJO





6. CONDICIONES Y RECURSOS NECESARIOS

Conocer las políticas de calidad que maneja el Hospital Universitario del Río.

7. REGISTROS

Ficha de atención al paciente.

8. REFERENCIAS

Propia

Hospital Universitario del Río

9. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	MOTIVO	FECHA DE VIGENCIA
Original	Ingreso de documentación- ficha de procesos de atención al cliente	

10. ANEXOS

En el siguiente punto se muestra la propuesta de políticas de atención al cliente.

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.7.1.1.1 Propuesta de Políticas de Atención al Cliente

A continuación se muestra políticas de atención al cliente, la misma que servirá para la capacitación del personal nuevo, logrando que conozcan acerca de la importancia que tiene el trato hacia el cliente/ paciente, tomando en cuenta que cada uno de los aspectos llevarán a la satisfacción total del Cliente.

	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO	CÓDIGO: HUR-001-01
	POLÍTICAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	VERSIÓN: Original
		FECHA DE ELABORACIÓN: 3/03/2015
		Página 1 de 1
1. Saludar, Sonreír e identificarse y dar la bienvenida		
2. Utilizar un tono de voz adecuado y mirar al cliente		
3. Usar el carnet de hospital para que el cliente pueda identificarnos		
4. Dirigirse respetuosamente al cliente		
5. Brindar información acerca de derechos del cliente		
6. Escuchar los requerimientos y no preguntar rutinariamente		
7. Mostar Interés y responder de forma adecuada los requerimientos del cliente y su familia		
8. Orientarle al cliente		
9. Generar un ambiente de confianza para que el cliente pueda exponer sus necesidades		
10. Expresarse hacia el cliente según el idioma que sea atendido por él.		



3.7.1.2 Procedimiento de registro del paciente- *Check In*

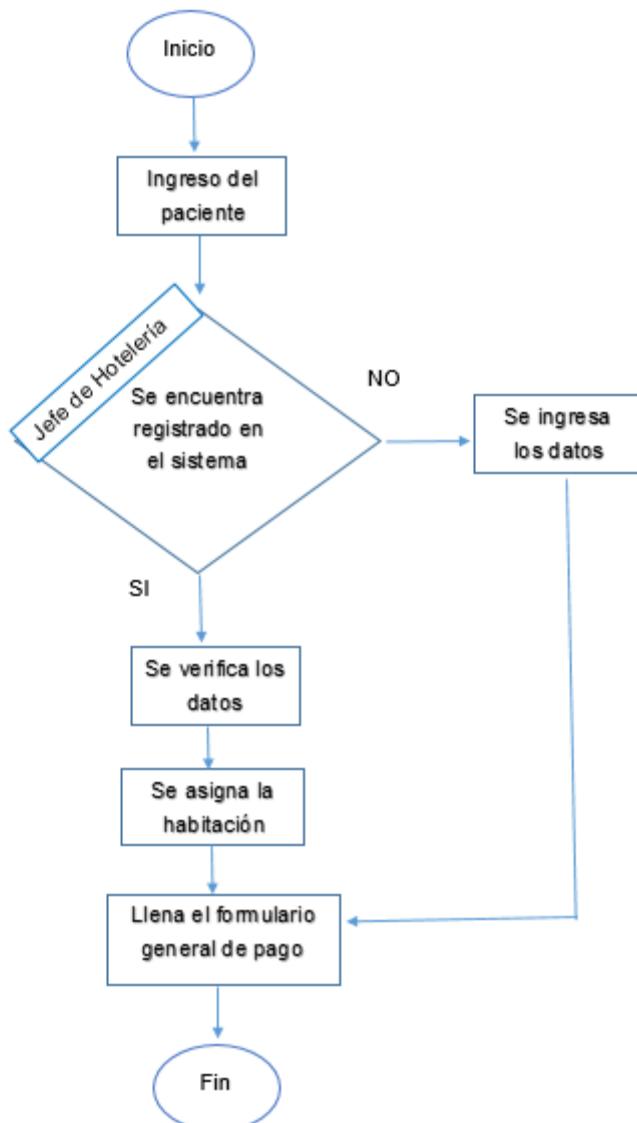
 DEL RÍO Hospital Universitario	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO	CÓDIGO: HUR-002
	PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DEL PACIENTE- <i>CHECK IN</i>	VERSIÓN: Original
		FECHA DE ELABORACIÓN: 4/03/2015
		Página 1 de 3
1. OBJETIVO		
Ingresar los datos del paciente en las bases digitales del Hospital.		
2. ALCANCE		
Aplica al departamento de Hotelería.		
3. RESPONSABLE		
Jefe de Hotelería		
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Al momento que ingrese el paciente a utilizar los servicios del Hospital se procede a realizar el siguiente :		
<ul style="list-style-type: none">• El jefe de Hotelería será la única persona que puede asignar habitaciones a los pacientes, en el caso que no se encontrará, la responsabilidad cae en el asistente quien será el encargado de la asignación.• El Jefe de Hotelería se encargará de verificar en el sistema si el paciente ya está registrado, en el caso que no existan datos del paciente se pide la información general necesaria para el ingreso al hospital.		



- Cuando exista la información y se verifique los datos del paciente se procederá a llenar el formulario general de pago ya que este servirá como garantía al momento de la cancelación.
- El guía hospitalario será el encargado de orientar a los pacientes y sus familiares a la habitación asignada, ayudando a trasladar el equipaje en caso que lo requiera.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA DE REGISTRO AL PACIENTE





6. CONDICIONES Y RECURSOS NECESARIOS

Formato de Registro del Paciente

Formato de Ficha de pago

7. REGISTROS

Ficha de registro del paciente

Ficha de pago

8. REFERENCIAS

Propia

Hospital Universitario del Río.

9. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	MOTIVO	FECHA DE VIGENCIA
Original	Ingreso de documentación- ficha de procesos registro del paciente	

10. ANEXOS

En el siguiente punto se muestra la propuesta de ficha de registro del paciente.

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.7.1.2.1 Propuesta de ficha registro del paciente- *Check In*

Actualmente, la tecnología es la herramienta más eficaz al momento de almacenar información, y más en una casa de salud que se maneja información confidencial, por tal motivo es indispensable contar con sistemas que sean especializados para el desarrollo de la gestión en hospitales, en el cual se puede encontrar un registro del paciente ya determinado con la información necesaria para la casa de salud.

No obstante, el profesional en Hotelería siempre debe ser precavido y mantener su información o respaldo, este puede ser virtual o físico, por lo que a continuación planteamos un formato de registro al paciente:



	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO FICHA DE REGISTRO DEL PACIENTE	CÓDIGO:	
		HUR-002-02	
		VERSIÓN:	
		Original	
		FECHA DE ELABORACIÓN:	
		4/03/2015	
Página 1 de 1			
INFORMACIÓN GENERAL			
NOMBRES			
APELLIDOS			
FECHA DE NACIMIENTO			
EDAD			
DIRECCIÓN			
TELÉFONO		CELULAR	
E- MAIL			
ESTADO CIVIL			
TIPO DE SANGRE			
MOTIVO DE INGRESO			
TIPO DE SEGURO	Público <input type="checkbox"/> IESS	PRIVADO <input type="checkbox"/> COMPAÑÍA	NINGUNO <input type="checkbox"/>

El propósito de crear la ficha de registro del paciente que se detalló anteriormente, es con el fin de implantar una base de datos para posteriormente, cuando salga el paciente comunicarnos con ellos para realizar un seguimiento de cómo va su tratamiento o recuperación es decir realizar una post venta, así se obtendrá la fidelización del paciente.



3.7.1.3 Procedimiento de *Check Out*

	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO	CÓDIGO: HUR- 003
	PROCEDIMIENTO DE CHECK OUT	VERSIÓN: Original
		FECHA DE ELABORACIÓN: 06/02/2015
		Página 1 de 3
1. OBJETIVO		
Conocer el grado de satisfacción del paciente durante su estadía.		
2. ALCANCE		
Aplica al departamento de Hotelería		
3. RESPONSABLE		
Asistente de Hotelería		
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Al realizar el <i>Check Out</i> de los paciente se procede a realizar lo siguiente:		
<ul style="list-style-type: none">Al momento que el médico realice la visita del día y a su vez de la orden de alta del paciente se informará a enfermería que esta a su vez notificará al departamento de Hotelería.		
<ul style="list-style-type: none">El Asistente de Hotelería ingresará a la habitación antes que el paciente abandone el hospital, con el fin de realizarle la encuesta de satisfacción y despedirse a nombre del hospital.		

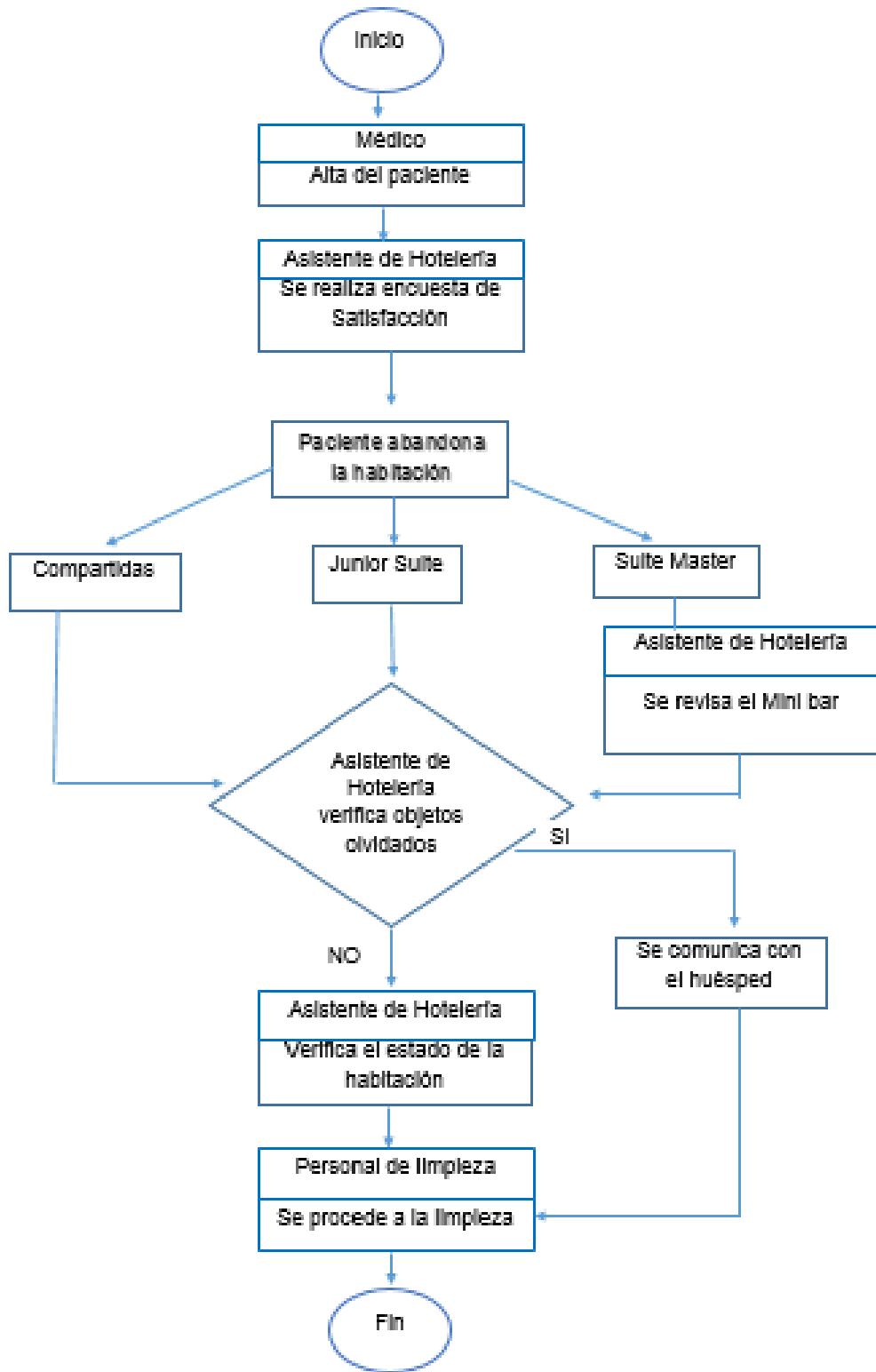


- El asistente tendrá que realizar una breve revisión cuando se retire el paciente para observar que no existan objetos olvidados, si hubiera algún objeto se comunica inmediatamente con el paciente para informarles, él envió correrá por cuenta del Hospital, en caso de que no exista manera de comunicarse, los objetos serán guardados mínimo seis meses y de ahí se procederá a donar a casas hogar.
- Al terminar la revisión se procederá a informar al personal de limpieza que la habitación esta lista para que comience el procedimiento de limpieza y desinfección de la misma.
- Cuando el paciente deje la habitación, el guía hospitalario ayudará a trasladar el equipaje y acompañará hasta la salida de las instalaciones, en caso que el paciente requiera un taxi el guía se encargara de solicitar en recepción.
- El asistente de Hotelería supervisará la limpieza de la habitación, si se encuentra en condiciones adecuadas para asignar a otro paciente se informará al Jefe de Hotelería para que ingrese la habitación como disponible.



5. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA DE CHECK OUT





6. CONDICIONES Y RECURSOS NECESARIOS

Formato de Encuesta del paciente

7. REGISTROS

Ficha de *Check Out*

8. REFERENCIAS

Propia

Hospital Universitario del Río.

9. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	MOTIVO	FECHA DE VIGENCIA
Original	Ingreso de documentación- ficha de procesos <i>Check Out</i>	

10. ANEXOS

En el siguiente punto se muestra la propuesta de Encuesta de satisfacción que se debe realizar al momento del *Check Out*.

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.7.1.3.1 Propuesta de Encuesta de Satisfacción al momento del *Check Out*

Se ha visto conveniente proponer una encuesta de satisfacción dirigida al paciente o sus familiares, en la cual engloba todos los procesos que conforma la estructura hospitalaria, con el fin de identificar las debilidades de la empresa para luego realizar las mejoras respectivas. La variable utilizada para determinar el tamaño de la muestra fue el número de camas y se obtuvo realizando la fórmula estadística. (Ver Anexo 4)



Estimado paciente:

Reciba un cordial saludo en nombre de todos los que conformamos el Hospital Universitario del Río. Solicitamos un segundo de su tiempo para esta pequeña encuesta que nos ayudará a mejorar cada uno de los aspectos relevantes que a su criterio son los más importantes en nuestras instalaciones.

Nombre: _____

Fecha: _____

Sexo: Masculino _____ Femenino _____

Edad: 15-25 _____ 26-35 _____ 36-45 _____ 46-55 _____ 65+ _____

La siguiente escala de valoración está dividida entre muy satisfactorio con una puntuación de 5 siendo satisfactorio hasta llegar a 1 siendo insatisfactorio.

ESCALA DE VALORACIÓN

Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Poco Satisfactorio	Regular	Insatisfactorio
5	4	3	2	1

1. Es la primera vez que visita el Hospital Universitario del Río

SI _____ NO _____

2. Al momento que Ud. Ingreso el personal del Hospital le saludo y se identifico

SI _____ NO _____



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

3. El tiempo que espero para ser atendido por el doctor fue: (MINUTOS)

Menos de 30____ De 30 a 60____ Más de 60____

4. Trato del médico hacia Ud.

5. Si Ud. utilizó el servicio de apoyo como
radiografías, ecografías, etc. ¿Cómo fue la
atención?

5	4	3	2	1

6. Tiempo que espero hasta que le asignen la habitación fue: (MINUTOS)

Menos de 30____ De 30 a 60____ Más de 60____

Como califica lo siguiente:

7. Instalaciones del Hospital
8. Estado de la habitación
9. Facilidades dentro de su habitación
10. Limpieza del Hospital
11. Limpieza de la habitación

5	4	3	2	1

12. ¿Está de acuerdo en la relación calidad/ precio?

SI____ NO____

13. Si Ud. tuvo algún problema ¿Le solucionaron inmediatamente?

SI____ NO____

14. ¿Recomendaría al Hospital Universitario del Río?

SI____ NO____

Recomendaciones o sugerencias:

Gracias por colaboración



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Con el fin de validar la presente encuesta, la misma que se realizó a 24 pacientes en el Hospital Universitario del Río, donde se evidenció que las respuestas a las diferentes preguntas fueron positivas, en su gran mayoría. Los pacientes mencionaron que es una empresa que brinda servicios de calidad y que siempre satisfacen sus necesidades en cualquier momento.



3.7.1.4 Procedimiento de Manejo de quejas

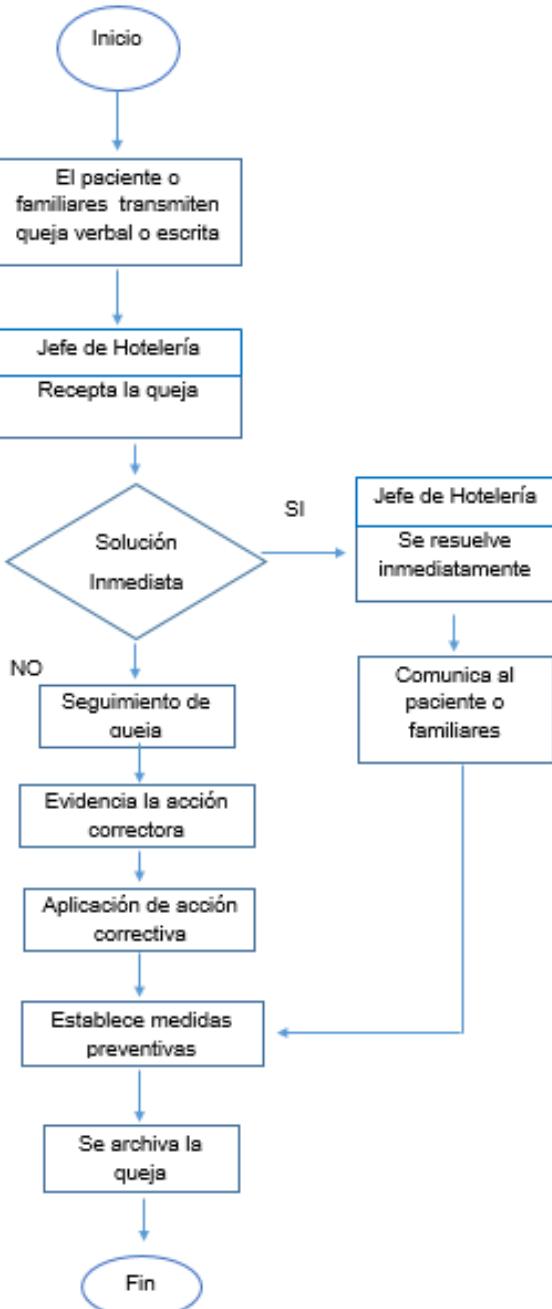
	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO	CÓDIGO: HUR- 004
	PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y REGLAMOS	VERSIÓN: Original
		FECHA DE ELABORACIÓN: 6/03/2015
Página 1 de 3		
1. OBJETIVO		
Resolver problemas que se produzcan en el hospital.		
2. ALCANCE		
Aplica al departamento de Hotelería		
3. RESPONSABLE		
Jefe de Hotelería		
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
El momento que se recepcione una queja en el área de hospitalización se realiza lo siguiente:		
<ul style="list-style-type: none">• El Jefe de Hotelería es quien receptará las quejas del área de hospitalización.• Cuando el paciente realiza la queja ya sea escrita o verbal al personal hospitalario, él mismo se encargará de informar al departamento de hotelería.• Luego de receptar la queja, se analiza la gravedad del caso, si requiere solución inmediata, se procede a detectar el problema y a solucionarlo.		



- De no ser necesario la solución inmediata, se realiza el seguimiento de la queja y se archiva con el fin de realizar acciones correctivas y a su vez preventivas para que no suceda otra vez.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA DE QUEJAS





6. CONDICIONES Y RECURSOS NECESARIOS

Formato de quejas, sugerencias y reclamos.

7. REGISTROS

Ficha de quejas, sugerencias y reclamos.

8. REFERENCIAS

Propia

Hospital Universitario del Río.

9. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	MOTIVO	FECHA DE VIGENCIA
Original	Ingreso de documentación- ficha de procesos quejas, sugerencias y reclamos.	

10. ANEXOS

En el siguiente punto se muestra la propuesta de ficha de quejas, sugerencias y reclamos.

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.7.1.4.1 Propuesta de ficha de manejo de quejas

	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO FICHA DE QUEJAS, RECLAMO Y SUGERENCIAS	CÓDIGO: HUR- 004-04
		VERSIÓN: Original
		FECHA DE ELABORACIÓN: 6/03/2015
		Página 1 de 1
Marque lo necesario/ Choose your preference		
Reclamo/ Claims <input type="checkbox"/> Sugerencia/ Suggestions <input type="checkbox"/> Queja/Complaints <input type="checkbox"/>		
Fecha/ Date		
Nombre/ Name		
Apellido/ Last name		
Domicilio/Address		
E-mail		
Descripción del problema/ Description any problem		
<ul style="list-style-type: none">••••		
Este formulario se responderá en un plazo mínimo de 24 horas/ Any complain or suggestion will take at least 24 hours.		
Realizado por Catherine Auquilla / David Capelo	Revisado por JEFE DE HOTELERÍA	Aprobado por GERENTE GENERAL



3.7.2 Habitaciones

La habitación hospitalaria es el espacio físico donde el paciente permanecerá la mayor parte del tiempo desde su ingreso hasta cuando abandone la casa de salud, está formado por el mobiliario y material que será necesario durante la recuperación del paciente.

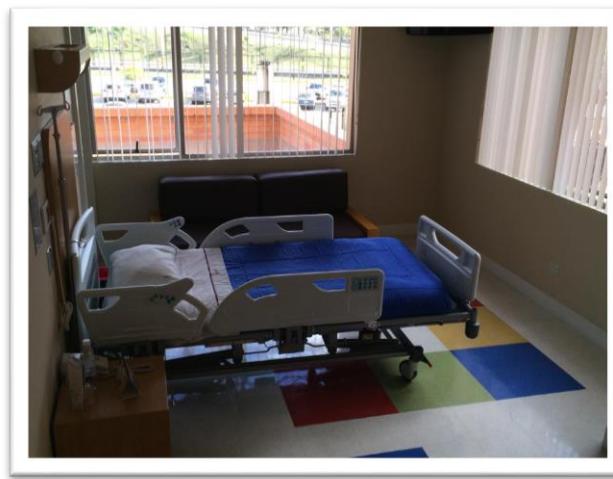


Ilustración #6

Título: Habitación Suite Master- Hospital Universitario del Río

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 13 de marzo de 2015

Por otra parte, dentro de una habitación podemos encontrar unidades del paciente que se refiere a las camas que se localizan dentro del mismo. Es decir, en las habitaciones compartidas se pueden encontrar hasta cuatro camas y cada cama representan las unidades del paciente pero en las habitaciones individuales, la unidad del paciente representa toda la habitación. Por lo tanto el número de unidades del paciente será igual al número de camas que posee la casa de salud.



Características de una habitación hospitalaria:

- Paredes: deben estar con pintura lavable y de colores claros.
- Puerta: amplia que permita el paso de camillas y que sea de fácil acceso.
- Tamaño de la habitación: amplio para poder realizar la limpieza y para la correcta distribución del mobiliario.

Condiciones higiénico- ambientales en casas de salud son:

- La iluminación:

Natural: ya que ayuda notablemente en la recuperación del paciente por poseer propiedades térmicas, curativas, etc. Es por eso que deben disponer de ventanales amplios para que ingrese la luz del sol e incremente el bienestar del paciente.

Artificial: cuando hablamos de luz artificial nos referimos a la luz eléctrica de la habitación y pasillos, la cual está diseñada según las necesidades como puede ser luz indirecta que ayude en la orientación durante la noche y la luz directa al momento de examinar al paciente. Actualmente, en los hospitales se está optando por utilizar iluminación fría apuntando hasta los 2700 lm^2 en los pasillos, áreas de hospitalización y áreas comunes, mientras que en los 4000 y 5000 lm se utilizan para la revisión de pacientes.

- La ventilación

Es indispensable la ventilación en las habitaciones, ya que ayuda en la renovación del aire así evitando los malos olores. Para una correcta ventilación es necesario abrir puertas y ventanas por corto tiempo, esto se puede realizar durante el proceso de arreglo y limpieza de habitación. Otra forma puede ser por

² Lumen: Unidad de flujo luminoso del Sistema Internacional, que equivale al flujo luminoso. Información obtenida en: <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?id=zzFHRzObpDXX2yCxd6Ct>. Acceso: 20 abril 2015



medio de sistemas de climatización en las cuales filtran las impurezas, mejoran la calidad del aire y no es necesario abrir ni puertas ni ventanas.

- La temperatura

Es diferente en cada área que conforma la casa de salud, para ello se debe controlar por medio de un termostato, el cual ayudará a mantener en la temperatura ideal evitando aclaramiento o sensaciones de frío que causen malestares o inconvenientes en la recuperación del paciente.

- La Desodorización

Puede causar incomodidad en los pacientes y en las personas que se encuentren en la habitación, para evitar eso es necesario retirar los residuos de desechos emanados por los pacientes como: vómitos, orinas, heces, etc. además de materiales de curación que pueden provocar mal olor, como mantener en buen estado el aseo de los pacientes.

- El silencio

En casas de salud es necesario tener un ambiente tranquilo, fuera de ruido porque puede afectar en el estado del paciente. Algunas recomendación para evitar el ruido son: utilizar un tono de voz adecuado tanto del personal como de pacientes y sus visitas, respetar el cartel de silencio, controlar el volumen de televisores y celulares y utilizar calzado que no haga ruido. Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) indica que dentro de los hospitales no debe pasarse de 50 decibeles.



3.7.2 .1 Procedimiento para la acomodación

	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO PROCEDIMIENTO DE ACOMODACIÓN	CÓDIGO: HUR-005 VERSIÓN: Original FECHA DE ELABORACIÓN: 7/03/2015 Página 1 de 3
1. OBJETIVO		
Garantizar la estadía del paciente en una habitación cómoda y confortable.		
2. ALCANCE		
Aplica al departamento de Hotelería.		
3. RESPONSABLE		
Jefe de Hotelería		
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Para la acomodación de los pacientes en las habitaciones asignadas, se realiza el siguiente procedimiento:		
<ul style="list-style-type: none">• Al momento que jefe de Hotelería asigne la habitación o el paciente sugiera que habitación desea, el guía hospitalario acompañará a los pacientes y familiares.• El jefe de hotelería al realizar la asignación de la habitación deberá tomar en consideración el tipo de paciente, puesto que se designará a los pacientes de seguros públicos como lo es el IESS a las habitaciones compartidas, y seguros privados a las habitaciones según sus preferencias. Siendo el caso de los pacientes con seguros públicos y		



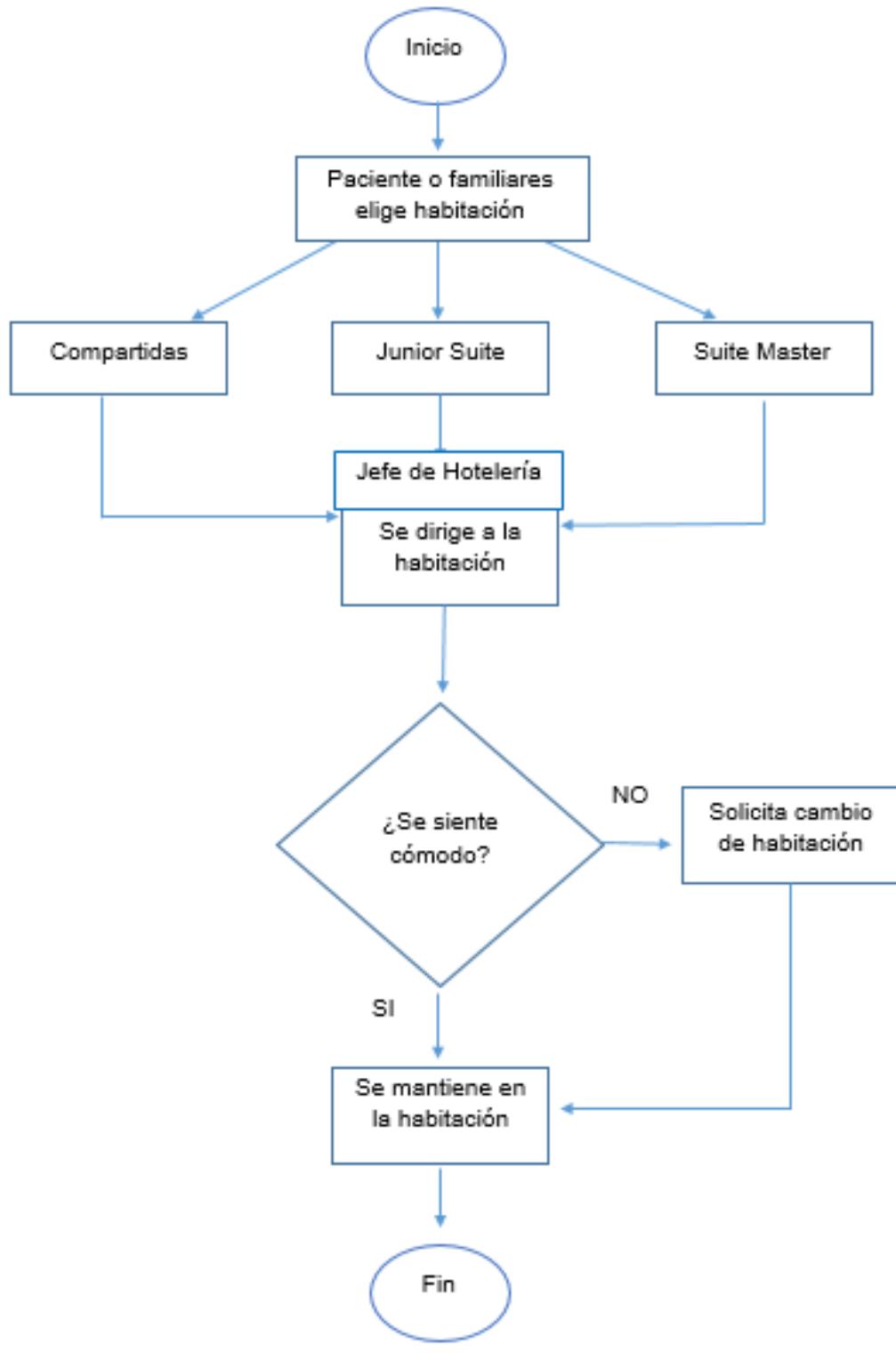
deseen cambiarse de habitación, tendrá que hacerlo con un costo adicional que será cargado al sistema por el jefe de hotelería.

- El paciente llega a la habitación y el guía hospitalario le preguntará si se siente cómodo, si la respuesta es sí permanecerá en la habitación caso contrario y según la disponibilidad del Hospital se le cambia a otra habitación. Tal sea el caso que el paciente o los familiares se sientan insatisfechos por las habitaciones, se sugerirá cambiar a otro tipo de habitación mencionado los costos que tiene cada uno.
- El personal de hotelería ingresa a la habitación se presenta y da la bienvenida al hospital e informa acerca de las facilidades de la habitación, servicios que brinda el hospital, además de horarios de visitas, acerca del servicio que se ofrece para el acompañante, etc.



5. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA DE ACOMODACIÓN





6. CONDICIONES Y RECURSOS NECESARIOS

Formato de disponibilidad de Habitaciones.

7. REGISTROS

Ficha de disponibilidad de habitaciones.

8. REFERENCIAS

Propia

Hospital Universitario del Río.

9. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	MOTIVO	FECHA DE VIGENCIA
Original	Ingreso de documentación- ficha de procesos acomodación	

10. ANEXOS

En el siguiente punto se muestra la propuesta de ficha de disponibilidad de habitaciones.

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.7.2.1.1 Propuesta de ficha de listado de habitaciones

Es importante poseer la lista de habitaciones en las cuales se detalle las que se encuentran disponibles, ocupadas, en mantenimiento o bloqueadas, con el fin de poder asignar las habitaciones listas evitando errores al momento del ingreso del paciente. Además la siguiente ficha servirá para la revisión de los equipos, mobiliarios de la habitación y el estado de mini bar.

El listado de las habitaciones deberá constar en el sistema de la empresa y así mismo en físico ya que servirá como un respaldo de la información.

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO FICHA DE SUPERVISIÓN DE LISTADO DE HABITACIONES												CÓDIGO: HUR-009-09										
												VERSIÓN: Original										
												FECHA DE ELABORACIÓN: 9/03/2015										
Página 1 de 1																						
HAB	ESTADO	BAÑO	CAMA	CLOSET	PUERTAS	TELEVISOR	CONTROL TV	VELADOR	PERSIANAS	PISOS	MINIBAR	Observaciones										
	DIS	OCU	DES	SELLO	TEN	SOB	LIM	SOB	LIM	DES	APA		FUN	DES	FUN	LIM	DES	FUN	LIM	LIM	DES	LIM
201																						
202																						
203																						
204																						
205																						
206																						
207																						
208																						
209																						
210																						
211																						
212																						
213																						
214																						
215																						
216																						
217																						
218																						
219																						
220																						
221																						
222																						
223																						
224																						
225																						
226																						
227																						
228																						
229																						
230																						
231																						
232																						
233																						
234																						
Realizado por												Revisado por				Aprobado por						
Catherine Auquilla / David Capelo												JEFE DE HOTELERÍA				GERENTE GENERAL						



LEYENDA

La siguiente nomenclatura será utilizada para conocer el estado de la habitación:

- DIS= Disponible
- OCU= Ocupado
- DES= Desinfectado
- SELLO= Sello de seguridad
- TEN= Tendida
- SOB= Sin Objetos
- LIM= Limpio
- APA= Apagado
- FUN= Buen funcionamiento

3.7.3 Limpieza

El personal de Hotelería estará encargado en la supervisión de arreglo, limpieza de las habitaciones y áreas comunes, por tal motivo es indispensable contar con buena comunicación entre el personal encargado tanto de la limpieza como de mantenimiento.



Ilustración #7

Título: Personal de limpieza PROKLINER- Hospital Universitario del Río

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 13 de marzo de 2015



Para una correcta supervisión y limpieza de las áreas de una casa de salud es indispensable dividir por áreas:

- Áreas críticas: son las de alto riesgo de contaminación por estar en contacto directo con los fluidos del paciente como son las salas de operaciones, salas de parto, etc.
- Áreas semi críticas: son de riesgo moderado de contaminación por estar en contacto con los pacientes entre estas áreas encontramos hospitalización, corredores, ascensores, etc.
- Áreas no críticas son de bajo riesgo de contaminación por no estar en contacto con los pacientes como son oficinas, *lobbies*, etc.

Cabe recalcar que el personal de Hotelería estará a cargo de la supervisión de las áreas semi críticas y no críticas, puesto que por su nivel de peligrosidad del área crítica existe un grupo del personal de limpieza que estará capacitado en realizar la limpieza y desinfección de esa área.

El Jefe de Hotelería supervisará al personal de limpieza encargado de las áreas semi críticas y no críticas en donde revisará los uniformes del personal, las técnicas y procedimientos que serán utilizados al momento de realizar la limpieza, el manejo y almacenamiento de materiales y utensilios de limpieza.

El uniforme adecuado será:

- Blusa celeste
- Pantalón celeste
- Gorro descartable
- Zapatos cerrados antideslizantes
- Carnet de identificación
- Cubre bocas

Además de llevar los materiales necesarios tendrán que utilizar guantes para diferentes áreas.



3.7.3.1 Procedimiento de supervisión activos fijos

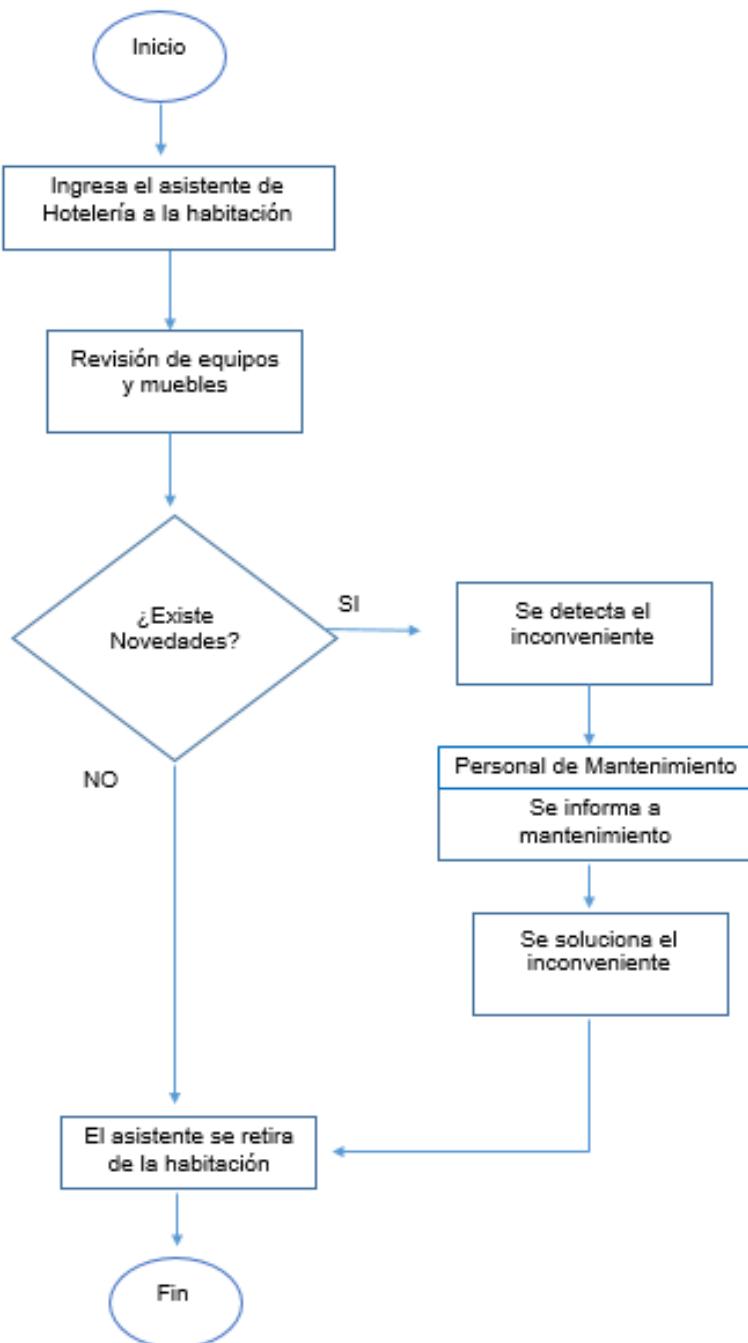
	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO	CÓDIGO: HUR- 005
	PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE ACTIVOS FIJOS	VERSIÓN: Original
		FECHA DE ELABORACIÓN: 7/03/2015
1. OBJETIVO		Página 1 de 3
<p>Verificar las existencias de los activos fijos de las habitaciones que posee el hospital.</p>		
2. ALCANCE		
Aplica al departamento de Hotelería		
3. RESPONSABLE		
Asistente de Hotelería		
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
<p>Para conocer acerca de lo que posee la empresa en las habitaciones, es necesario tener un control de los activos fijos en el cual se realizará periódicamente, por lo que se detalla de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• El asistente ingresa a las habitaciones disponibles, en mantenimiento o bloqueadas para realizar la revisión, en caso que se encuentren habitaciones ocupadas se realizará cuando el paciente se retire de la habitación.• Se recomienda realizar la revisión cada seis meses, en días donde el hospital tenga una ocupación baja con el fin de no incomodar a los pacientes y familiares.		



- El asistente revisará el estado de equipo y mobiliario, si se detecta un daño en los equipos o mobiliarios se realiza la solicitud de orden de trabajo y mantenimiento para posteriormente efectuar las debidas correcciones.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA DE SUPERVISIÓN DE ACTIVOS FIJOS





6. CONDICIONES Y RECURSOS NECESARIOS

Formato de inventario de activos.

7. REGISTROS

Ficha de inventario de activos.

8. REFERENCIAS

Propia

Hospital Universitario del Río.

9. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	MOTIVO	FECHA DE VIGENCIA
Original	Ingreso de documentación- ficha de procesos supervisión de activos.	

10. ANEXOS

En el siguiente punto se muestra la propuesta de ficha de inventario de activos.

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.7.3.1.1 Propuesta de ficha de activos fijos

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO												CÓDIGO: HUR-005-05									
												VERSIÓN: Original									
FICHA DE SUPERVISIÓN DE INVENTARIO DE ACTIVOS												FECHA DE ELABORACIÓN: 7/03/2015									
												Página 1 de 1									
	Cama	Closest	Cuadros	Puertas	Persianas	Pisos	Baño	Cortina	Amenities	Dispensador	TV-Control	Sofacama	Velador	Telefono	Minibar	Sala espera	Toallas	Observaciones			
	#	B	M	#	B	M	#	B	M	#	B	M	#	B	M	#	B	M	#	B	M
201																					
202																					
203																					
204																					
205																					
206																					
207																					
208																					
209																					
210																					
211																					
212																					
213																					
214																					
215																					
216																					
217																					
218																					
219																					
220																					
221																					
222																					
223																					
224																					
225																					
226																					
227																					
228																					
229																					
230																					
231																					
232																					
233																					
234																					
TOT																					
Realizado por					Revisado por					Aprobado por											
Catherine Auquilla / David Capelo					JEFE DE HOTELERÍA					Gerente General											

LEYENDA

La siguiente nomenclatura se utilizará para llenar la anterior ficha:

#=Número de objetos

B=Buen estado

M=Mal estado



3.7.3.2 Procedimiento de supervisión de limpieza de habitación

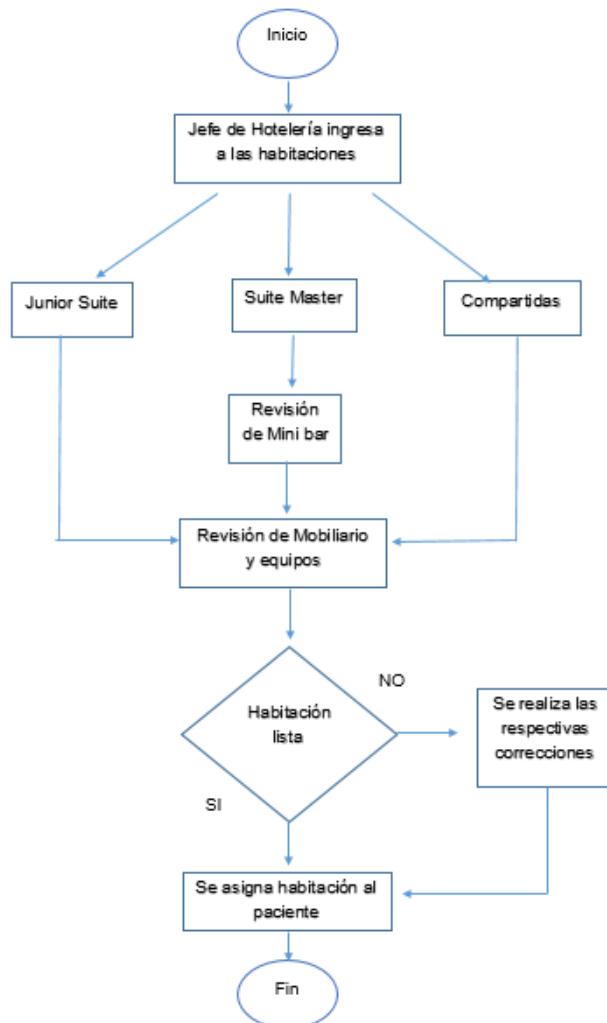
	<p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE LIMPIEZA DE HABITACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: HUR- 006 VERSIÓN: Original FECHA DE ELABORACIÓN: 8/03/2015 Página 1 de 3</p>
1. OBJETIVO		
Garantizar el buen estado de la habitación antes de que el paciente ingrese a la habitación.		
2. ALCANCE		
Aplica al departamento de Hotelería.		
3. RESPONSABLE		
Jefe de Hotelería		
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
Mantener una habitación en estado óptimo cuando ingrese el paciente es importante porque refleja la imagen que da la empresa hacia el paciente, de tal forma que el jefe de hotelería sea el responsable de realizar el siguiente procedimiento:		
<ul style="list-style-type: none">• Antes de ingresar el Jefe de hotelería siempre deberá portar el listado de las habitaciones.• Al ingresar a una habitación en caso de ser un <i>Suite Master</i> procede a la revisión del mini bar, observando que se encuentre la dotación necesaria y correspondiente, luego se procede a la revisión completa de la habitación.		



- Es necesario que se muevan los equipos y mobiliarios revisando que no exista acumulación de polvo en ciertas áreas, para que no cause contaminación a los pacientes vulnerables.
- Al terminar la revisión se informa que la habitación se encuentra en buenas condiciones para la asignación al paciente, en caso de que exista alguna falacia se informa al personal de limpieza a que se realice nuevamente el proceso.
- Para la revisión de limpieza de la habitación y baño será necesario un tiempo de cinco minutos por habitación.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA DE SUPERVISIÓN DE LIMPIEZA DE HABITACIÓN





6. CONDICIONES Y RECURSOS NECESARIOS

Formato de supervisión de la limpieza de la habitación.

7. REGISTROS

Ficha de supervisión de la limpieza de la habitación.

8. REFERENCIAS

Propia

Hospital Universitario del Río.

9. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	MOTIVO	FECHA DE VIGENCIA
Original	Ingreso de documentación- ficha de procesos supervisión de la limpieza de la habitación.	

10. ANEXOS

En el siguiente punto se muestra la propuesta de ficha de supervisión de la limpieza de la habitación.

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.7.3.2.1 Propuesta de ficha de supervisión de limpieza de habitación

Con el fin de optimizar tiempo y recursos empleados al realizar las supervisiones de las habitaciones, se ha visto necesario crear una ficha del listado de habitaciones (se puede encontrar en el punto 3.7.2.1.1) donde se encuentra detallado el estado (disponible, ocupada, mantenimiento, bloqueada), y los equipos y mobiliarios que se encuentran en las diferentes tipos de habitaciones. Con el propósito de cuando el Jefe de Hotelería ingrese a la habitación verifique que se encuentre en condiciones óptimas para el uso del paciente.



3.7.3.3 Procedimiento de supervisión de limpieza de baño

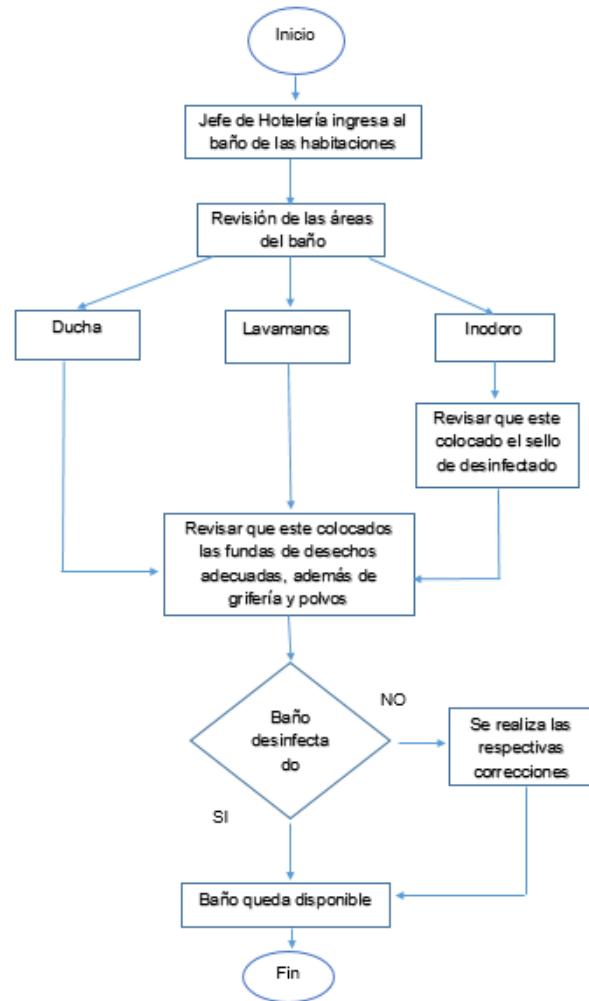
	<p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE LIMPIEZA DE BAÑO</p>	<p>CÓDIGO: HUR-007 VERSIÓN: Original FECHA DE ELABORACIÓN: 8/03/2015 Página 1 de 3</p>
<p>1. OBJETIVO</p> <p>Comprobar que se cumplan los estándares de limpieza y desinfección en los baños de las habitaciones.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica al departamento de Hotelería</p> <p>3. RESPONSABLE</p> <p>Jefe de Hotelería</p> <p>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Cumplir con los estándares de limpieza y protocolos de limpieza y desinfección ayudará a brindar un servicio de calidad por lo que su revisión debe ser minuciosa evitando que exista suciedad antes que el paciente ingresa a la habitación y al mismo tiempo al baño, por lo que la supervisión se realiza de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• El momento que se realiza la supervisión de la limpieza de la habitación se procede a realizar al mismo tiempo la supervisión del baño.• Cuando se ingresa es necesario realizar una revisión visual y olfativa en las diferentes áreas del baño como las paredes de las duchas, lavamanos, e inodoro.		



- Es importante revisar la colocación adecuada de las fundas de basuras para los tachos además de observar que este colocado el sello de desinfectado el inodoro.
- Luego se procede a revisar los dispensadores que exista lo necesario para el uso de los pacientes.
- En el caso de que no se encuentre en condiciones adecuadas para el uso de los pacientes se informa la personal de limpieza a que se realice de nuevo la limpieza.
- Finalmente se recomienda diseñar baños de uso exclusivo para personas con capacidades diferentes y de tercera edad.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA DE SUPERVISIÓN DE LIMPIEZA DE BAÑO





6. CONDICIONES Y RECURSOS NECESARIOS

Formato de supervisión limpieza de baños.

7. REGISTROS

Ficha de supervisión de limpieza de baños.

8. REFERENCIAS

Propia

Hospital Universitario del Río.

9. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	MOTIVO	FECHA DE VIGENCIA
Original	Ingreso de documentación- ficha de procesos de supervisión de limpieza de baño	

10. ANEXOS

En el siguiente punto se muestra la propuesta de ficha de supervisión de limpieza de baño.

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.7.3.3.1 Propuesta de ficha de supervisión de limpieza de baño

	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO				CÓDIGO: HUR-007-07
	FICHA DE SUPERVISIÓN DE LIMPIEZA DE BAÑO				VERSIÓN: Original
					FECHA DE ELABORACIÓN: 9/03/2015
					Página 1 de 1
		LIMPIO	SUCIO	ESTADO	OBSERVACIONES
	Cortinas				
	Espejo				
	Griferías				
	Ducha				
Inodoro					
Lavamanos					
Dispensadores de jabón					
Dispensadores de toallas de papel					
Toallas					
Realizado por Catherine Auquilla / David Capelo	Revisado por JEFE DE HOTELERÍA		Aprobado por GERENTE GENERAL		

En la ficha anteriormente detallada encontramos los recursos que se encuentran dentro de los baños del área de hospitalización, las variables limpio o sucio ayudará a tener un control de cuáles son los recursos que necesitan más limpieza y desinfección, luego el estado para ello se utilizará la nomenclatura (B) para señalar que se encuentra en buen estado y (M) para mal estado en donde hace referencia a que se necesita mantenimiento y concluimos con observaciones en donde se especificará lo que se requiere o necesita realizar.



3.7.3.4 Procedimiento de supervisión Mini bar

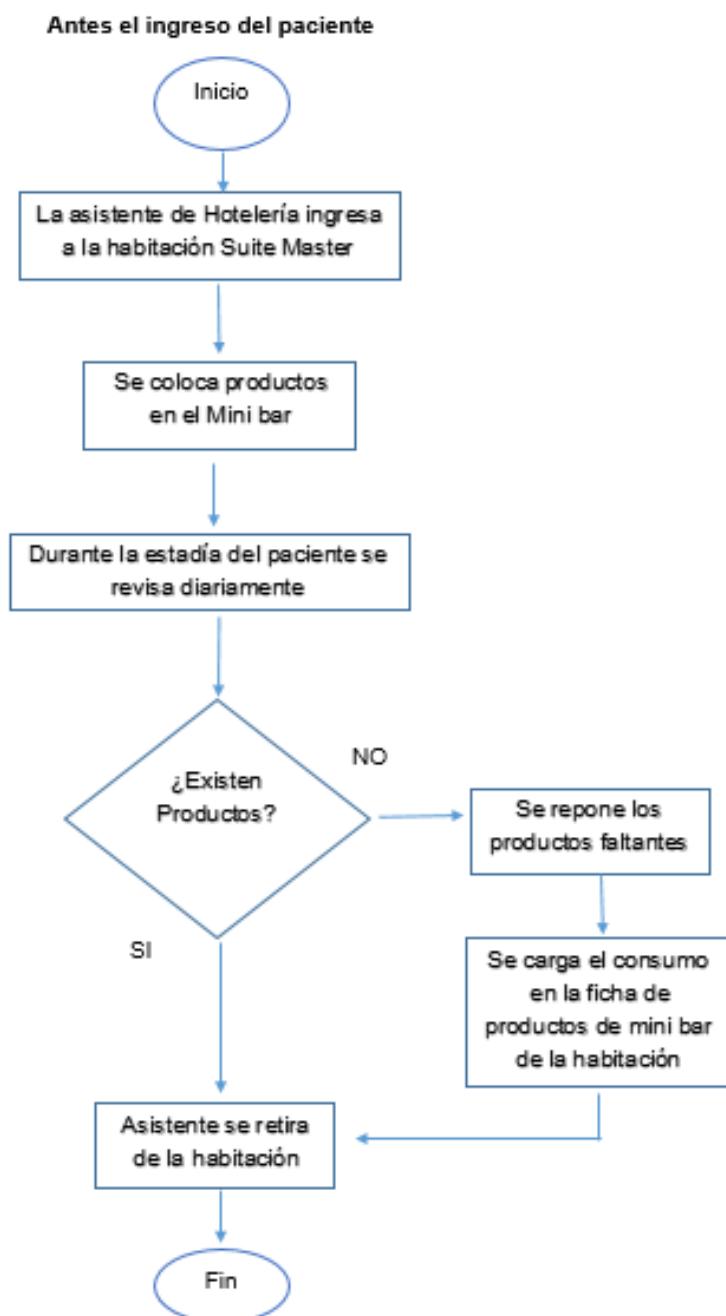
	<p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO</p> <p>PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE MINI BAR</p>	<p>CÓDIGO: HUR-008</p> <p>VERSIÓN: Original</p> <p>FECHA DE ELABORACIÓN: 9/03/2015</p> <p>Página 1 de 3</p>
<p>1. OBJETIVO</p> <p>Mantener un control de los productos que se encuentran en el mini bar.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica al departamento de Hotelería</p> <p>3. RESPONSABLE</p> <p>Asistente de Hotelería</p> <p>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>La cantidad de productos necesarios deberán ser almacenados en la bodega que servirá para la reposición de los mismo cuando se agoten en las habitaciones <i>Suite Master</i>, el procedimiento que se realiza es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none">• El procedimiento se realizará dos veces, una antes de que el paciente ingrese a la habitación y después cuando el paciente es dado de alta.• Cuando se realiza antes de que el paciente ingrese, el asistente colocará los productos que están conformados por <i>snacks</i> y bebidas no alcohólicas.• Si el paciente permanece más de un día en la habitación será necesario de realizar diariamente la revisión, para poder reponer los productos consumidos y se carga a la ficha de productos.		



- Y una vez que el paciente es dado de alta, se revisa los productos del mini bar consumidos y los que se encuentran la ficha de productos para luego ser cargados el consumo a la habitación.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

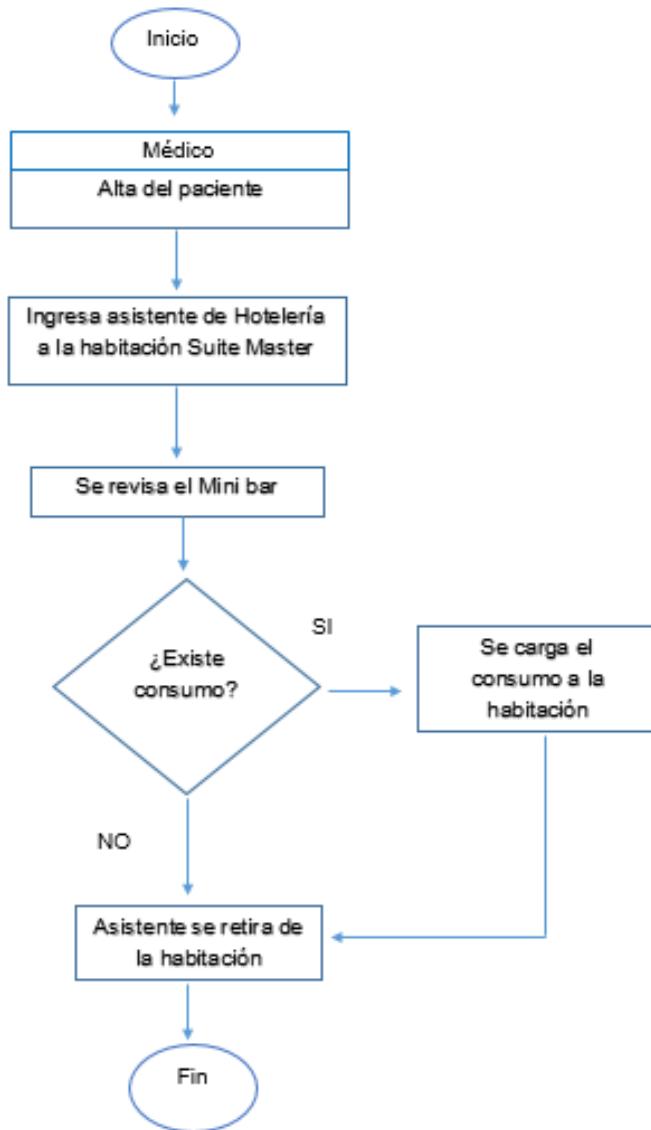
FLUJOGRAMA DE SUPERVISIÓN DE MINI BAR





FLUJOGRAMA DE SUPERVISIÓN DE MINI BAR

Después del alta del paciente



6. CONDICIONES Y RECURSOS NECESARIOS

Formato de control de productos de mini bar.

7. REGISTROS

Ficha de control de productos de mini bar.



8. REFERENCIAS

Propia

Hospital Universitario del Río.

9. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	MOTIVO	FECHA DE VIGENCIA
Original	Ingreso de documentación- ficha de control de productos de mini bar	

10. ANEXOS

En el siguiente punto se muestra la propuesta de ficha de control de productos de mini bar.

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

3.7.3.4.1 Propuesta de ficha de control de productos del mini bar



3.7.3.5 Procedimiento de supervisión de limpieza de áreas comunes

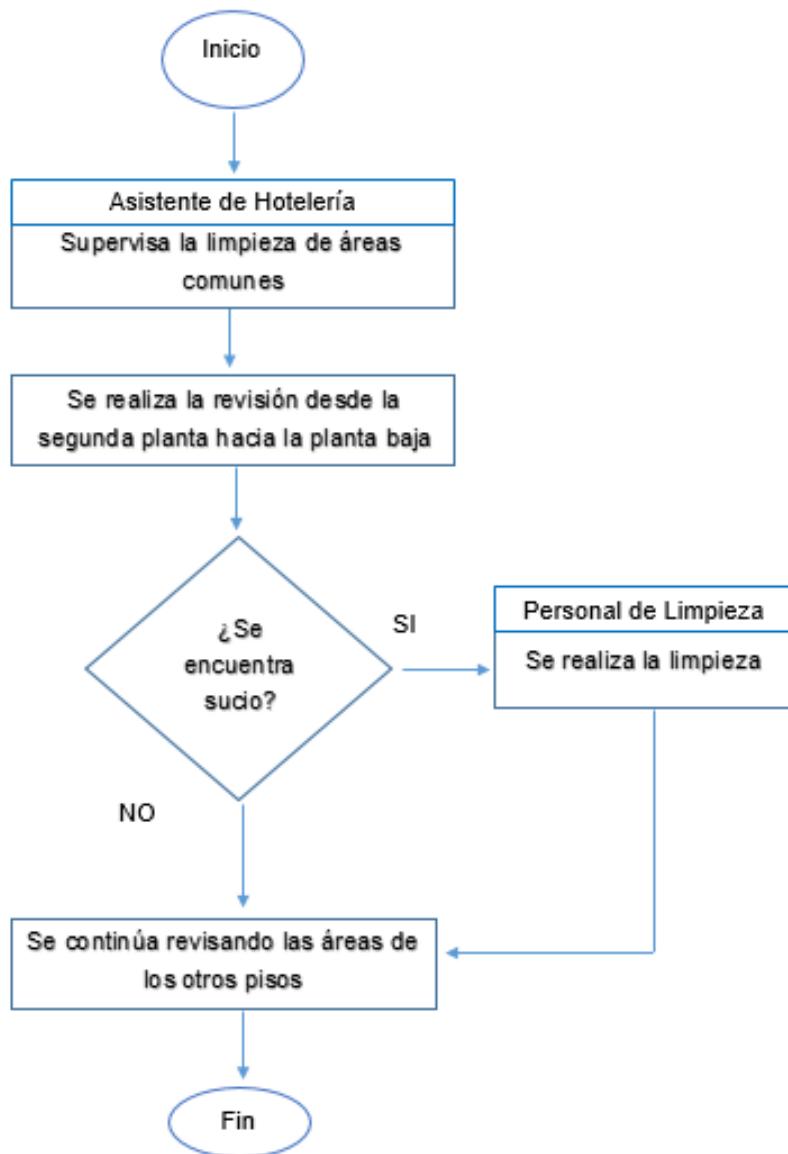
	<p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE LIMPIEZA DE ÁREAS COMUNES</p>	<p>CÓDIGO: HUR-009</p>
		<p>VERSIÓN: Original</p>
		<p>FECHA DE ELABORACIÓN: 9/03/2015</p>
<p>Página 1 de 3</p>		
<p>1. OBJETIVO</p> <p>Mantener las áreas comunes limpias y ordenadas para conseguir un ambiente agradable.</p> <p>2. ALCANCE</p> <p>Aplica al departamento de Hotelería.</p> <p>3. RESPONSABLE</p> <p>Asistente de Hotelería</p> <p>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</p> <p>Las áreas comunes son el lugar más transitado por las personas que se encuentran en el hospital, por tal motivo se debe mantener constante limpieza y revisión, el procedimiento se realizará de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none">• El asistente del departamento de Hotelería supervisará las áreas comenzando desde el segundo piso hacia planta baja.• En el segundo piso se verificará la limpieza de salas de espera, pasillos y ascensores.• Luego procede a revisar en el primer piso los baños y salas de espera, y se finalizará en la planta baja en donde se encuentra las salas de espera, pasillos y ascensores.		



- En caso de que no esté correctamente su limpieza se procede a informar al personal de limpieza a que realice las medidas necesarias.
- Además se recomienda implementar el sistema braille en los diferentes ascensores del Hospital para mejorar la movilización de las personas con discapacidad visual, así mismo implementar barras de apoyo en los pasillos.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA DE SUPERVISIÓN DE ÁREAS COMUNES





6. CONDICIONES Y RECURSOS NECESARIOS

Formato de supervisión de limpieza de áreas comunes.

7. REGISTROS

Ficha de supervisión de limpieza de áreas comunes.

8. REFERENCIAS

Propia

Hospital Universitario del Río.

9. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	MOTIVO	FECHA DE VIGENCIA
Original	Ingreso de documentación- ficha de procesos de supervisión limpieza de áreas comunes	

10. ANEXOS

En el siguiente punto se muestra la propuesta de ficha de supervisión de limpieza de áreas comunes.

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.7.3.5.1 Propuesta de ficha de supervisión de limpieza de áreas comunes

	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO					
	FICHA DE SUPERVISIÓN DE LIMPIEZA DE ÁREAS COMUNES					
	Planta Baja		Primera Planta		Segunda Planta	
	LIM	SUC	LIM	SUC	LIM	SUC
Salas de espera						
Pasillos						
Ascensores						
Baños						
Observaciones:						
LIM= LIMPIO / SUC= SUCIO						
Realizado por			Revisado por		Aprobado por	
Catherine Auquilla / David Capelo			JEFE DE HOTELERÍA		GERENTE GENERAL	

3.7.4 Mantenimiento

Para contar con el servicio de mantenimiento se necesita utilizar medios materiales y humanos con el fin de certificar el buen funcionamiento de equipos e instalaciones de la casa de salud. Para ello, es importante tener en cuenta la importancia de conservar los recursos materiales en un estado óptimo, garantizando el funcionamiento de mismos, siendo los siguientes los tres tipos de mantenimiento esenciales:



- Mantenimiento Correctivo: es aquel que se realiza cuando se corrige una falla ya detectada.
- Mantenimiento preventivo: es el que destinado en conservar en buen estado los recursos, evitando y previniendo que exista inconvenientes.
- Mantenimiento predictivo: consiste en inspeccionar los equipos en funcionamiento, esto puede ser por medio de instrumentos o por medio de los sentidos evitando consecuencias que puedan ser graves en el futuro. (Malagón- Londoño, 194-195)



Ilustración #8

Título: Personal de mantenimiento- Hospital Universitario del Río

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 13 de marzo de 2015

Para poder llevar a cabo una buena ejecución al momento de reparar los equipos o mobiliarios, es importante contar con un diseño adecuado de las instalaciones complementado de un personal experto y eficiente para desarrollar el trabajo.



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Siendo así importante mantener en buen estado los bienes muebles e inmuebles de las casas de salud puesto que se reflejará al brindar un servicio de calidad.



3.7.4.1 Procedimiento de informe de daños

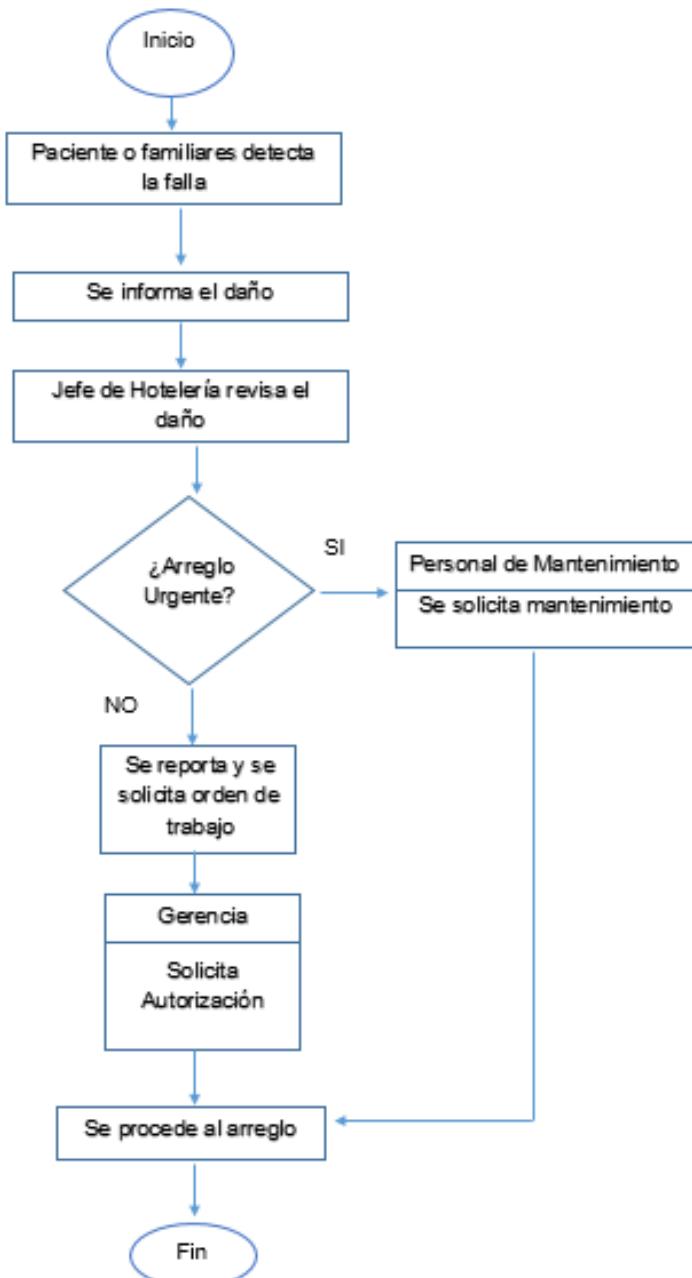
	<p>HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO PROCEDIMIENTO DE INFORME DE DAÑOS</p>	<p>CÓDIGO: HUR-010 VERSIÓN: Original FECHA DE ELABORACIÓN: 10/03/2015 Página 1 de 3</p>
1. OBJETIVO		
Determinar el estado de los equipos y el mobiliario que se encuentra en el área de hospitalización.		
2. ALCANCE		
Aplica al departamento de Hotelería.		
3. RESPONSABLE		
Jefe de Hotelería		
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
A continuación se detalla el procedimiento que se realiza al momento de detectar un daño para posteriormente informar el daño ocurrido.		
<ul style="list-style-type: none">• Cuando un paciente, sus familiares o personal del hospital descubren o detectan un daño en equipos o mobiliarios se tendrá que avisar al Jefe de Hotelería.• El Jefe de Hotelería será el encargo de revisar la gravedad del daño, si es necesario realizar el arreglo en ese momento, se informa directamente al personal de Mantenimiento a que realice el debido procedimiento, sin embargo luego el jefe de hotelería informará por medio de un informe al Gerente General de lo ocurrido.		



- En caso de que no requiera solución inmediatamente se realizará una solicitud de órdenes de trabajo y mantenimiento para que sea aprobado por Gerencia General y se proceda a realizar el arreglo.
- Es indispensable supervisar permanentemente los equipos, mobiliarios e instalaciones del hospital con el fin de mejorar el estado de cada uno.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA DE INFORME DE DAÑOS





6. CONDICIONES Y RECURSOS NECESARIOS

Formato de Solicitud de órdenes de trabajo y mantenimiento.

7. REGISTROS

Solicitud de órdenes de trabajo y mantenimiento.

8. REFERENCIAS

Propia

Hospital Universitario del Río.

9. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	MOTIVO	FECHA DE VIGENCIA
Original	Ingreso de documentación- ficha de procesos de informe de daños	

10. ANEXOS

En el siguiente punto se muestra la solicitud de órdenes de trabajo y mantenimiento.

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.7.4.1.1 Solicitud de Órdenes de trabajo y Mantenimiento

El Hospital Universitario del Río cuenta con una solicitud de órdenes de trabajo y mantenimiento, que fue ya establecida por la empresa. La solicitud consta de la siguiente información: tipo de mantenimiento que se requiera, fecha de solicitud, persona y departamento que realiza, además de la descripción del problema y el motivo. Luego constan las firmas de las autorizaciones correspondientes como lo es el jefe inmediato, Gerente General y jefe de mantenimiento y finalmente se detalla las fechas que se inicia y se estima el trabajo realizado.

The form is titled 'SOLICITUD DE ÓRDENES DE TRABAJO Y MANTENIMIENTO' and includes the following fields:

- SELECCIÓN EN QUE REQUIERE EL SERVICIO / MANTENIMIENTO:** Options for selection include: SISTEMA INFORMÁTICO, SISTEMA ELÉCTRICO, SISTEMA MECÁNICO, CARPINTERÍA, NOSEGURO, and OTROS TRABAJOS (ESPECÍFICOS).
- FECHA DE SOLICITUD:** _____
- PERSONA SOLICITANTE:** _____
- DEPARTAMENTO SOLICITANTE:** _____
- ÁREA DEPARTAMENTAL:** _____
- TRABAJO / SERVICIO SOLICITADO (DESCRIBA BREVEMENTE SU SOLICITUD):** _____
- MOTIVO:** _____
- AUTORIZACIONES:** _____
- JEFE INMEDIATO:** _____
- GERENCIA GENERAL:** _____
- MANTENIMIENTO / FECHA:** _____
- SECCIÓN EXCLUSIVA DE GERENCIA GENERAL Y MANTENIMIENTO:**
 - FECHA DE INICIO DEL REQUERIMIENTO:** _____
 - FECHA ESTIMADA DE ENTRADA DE TRABAJO:** _____
- SECCIÓN EXCLUSIVA DE MANTENIMIENTO:**
 - PERSONAL ASIGNADO:** _____
 - FECHA DE CULMINACIÓN TRABAJO:** _____
- FIRMA JEFE DE MANTENIMIENTO / FECHA:** _____
- FIRMA JEFE ATENDIDA DE RECIBIDO CONFORME:** _____
- FIRMA GERENCIA GENERAL:** _____

Ilustración #9

Título: Solicitud de órdenes de trabajo y mantenimiento- Hospital Universitario del Río

Autores: Hospital Universitario del Río

Fuente: Hospital Universitario del Río

Fecha: 9 de Febrero de 2015



3.7.5 Lavandería

El personal de Hotelería estará encargado de supervisar las actividades que se realizan dentro de esta área tales como coordinar con el personal acerca de los procesos de lavado, secado y planchado de las diferentes prendas de uso hospitalario y de controlar el correcto manejo de los equipos y recursos que estén disponible en esta área.

Sin duda esta área exige tomar medidas necesarias para el correcto lavado y desinfección de las mismas, es por eso que se mencionará algunos aspectos que hay que tomar en cuenta en una lavandería hospitalaria:

- Manejar diferentes medios de transporte para el traslado de la ropa limpia y sucia, las mismas que deberán ser desinfectadas periódicamente.
- Contratar personal exclusivo para la manipulación de las prendas.
- Contar con procesos de desinfección y con un programa adecuado para la ropa altamente peligrosa.
- Secar y planchar en temperaturas altas.
- Implementar una sección de lavado en seco.

Implementar una lavandería hospitalaria puede causar grandes costos por el mantenimiento de los equipos y por el material que se usa pero en proyecciones futuras representa un gran apoyo para las casas de salud garantizando un servicio de calidad para las prendas de la empresa.



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca



Ilustración #10

Título: área de lavandería- Hospital Universitario del Río

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de Febrero de 2015



3.7.5.1 Procedimiento de supervisión de blancos

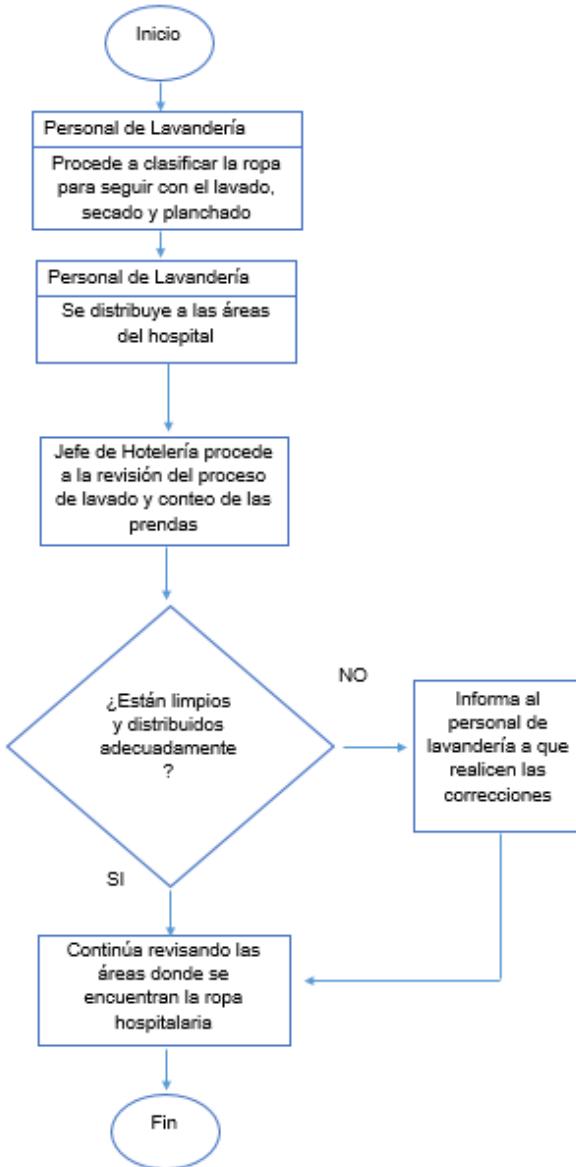
	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO	CÓDIGO: HUR-010
	PROCEDIMIENTO DE SUPERVISIÓN DE BLANCOS	VERSIÓN: Original
		FECHA DE ELABORACIÓN: 10/03/2015
1. OBJETIVO		Página 1 de 3
<p>Supervisar el manejo adecuado de la ropa de uso hospitalario, respetando protocolos necesarios para la limpieza y desinfección de cada prenda.</p>		
2. ALCANCE		
Aplica al departamento de Hotelería		
3. RESPONSABLE		
Jefe de Hotelería		
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO		
La revisión de limpieza y distribución de ropa hospitalaria, lencería, menaje cuenta con el siguiente procedimiento:		
<ul style="list-style-type: none">• El jefe de hotelería estará a cargo del departamento de lavandería por lo que tendrá que capacitar al personal sobre el uso adecuado de las máquinas de lavado, secado y planchado, y suministros los suministros que se utilizan.• Al mismo tiempo verificará que esté correctamente clasificada las prendas y lencería, ya que al estar en contacto con los pacientes se necesita realizar procedimiento adecuado de lavado.		



- Para el área de hospitalización el personal de limpieza será el encargado de trasladar a ropa al departamento de lavandería.
- Una vez realizado el proceso de lavado, el personal de lavandería deberá distribuir las prendas hospitalarias.
- Luego el jefe de hotelería supervisará la correcta distribución, además deberá llevar un control de la lencería evitando que existan perdidas.

5. DIAGRAMA DE FLUJO

FLUJOGRAMA DE SUPERVISIÓN DE BLANCOS





6. CONDICIONES Y RECURSOS NECESARIOS

Formato de ficha de supervisión de blancos en el área de hospitalización.

7. REGISTROS

Ficha de supervisión de blancos en el área de hospitalización.

8. REFERENCIAS

Propia

Hospital Universitario del Río.

9. HISTORIAL DE REVISIONES

REVISIÓN	MOTIVO	FECHA DE VIGENCIA
Original	Ingreso de documentación- ficha de procesos de supervisión de blancos.	

10. ANEXOS

En el siguiente punto se muestra la propuesta de ficha de supervisión de blancos.

Realizado por	Revisado por	Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo	JEFE DE HOTELERÍA	GERENTE GENERAL



3.7.5.1.1 Propuesta de ficha de supervisión de blancos

	HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO			CÓDIGO: HUR-010-10 VERSIÓN: Original FECHA DE ELABORACIÓN: 10/03/2015 Página 1 de 1
	FICHA DE SUPERVISIÓN E INVENTARIO DE BLANCOS			
Estado de prendas		Numero de prendas	Fecha	
Sábana elástica	ADE	INA		
Sábana plana				
Cobija				
Cobertor				
Observación				
ADE = Adecuado para la utilización INA = Inadecuado para la utilización				
Realizado por		Revisado por		Aprobado por
Catherine Auquilla / David Capelo		JEFE DE HOTELERÍA		GERENTE GENERAL

En base a estos procesos se puede concluir que el Departamento de Hotelería, puede llevar a cabo cualquier actividad en el medio hospitalario, lo que se pretende al delimitar los procedimientos es el obtener el manejo adecuado y eficiente de los recursos tanto físicos como humanos.

3.7.6 Calidad

Al hablar de calidad hace referencia a características innatas de un producto o servicio, el cual podemos indicar que se encuentra en todas las actividades que se realiza dentro de las casas de salud. “La calidad de las empresas es el resultado de su planeación de estratégica, de la ingeniería de procesos, del mejoramiento continuo y progresivos en todos los aspectos” (Malagón, 1).

Por tal motivo, actualmente las casas de salud se preocupan por la calidad del servicio al cliente/ paciente, hasta han incorporado departamentos de calidad que están netamente ligados en estándares y políticas con el fin de brindar un buen servicio.



En el presente manual se enfocará en la calidad del servicio al cliente/ paciente, ya que se considera como el cimiento esencial en la prestación de servicios de salud.

Según Karl Albrecht en su libro gerencia del servicio, identifica tres factores claves que están representados por un triángulo, donde en sus vértices encontramos características esenciales del servicio, los cuales están dirigidos a un solo objetivo que son los clientes. (Vargas, 63)

A continuación se representa los triángulos del servicio:

Triángulo externo

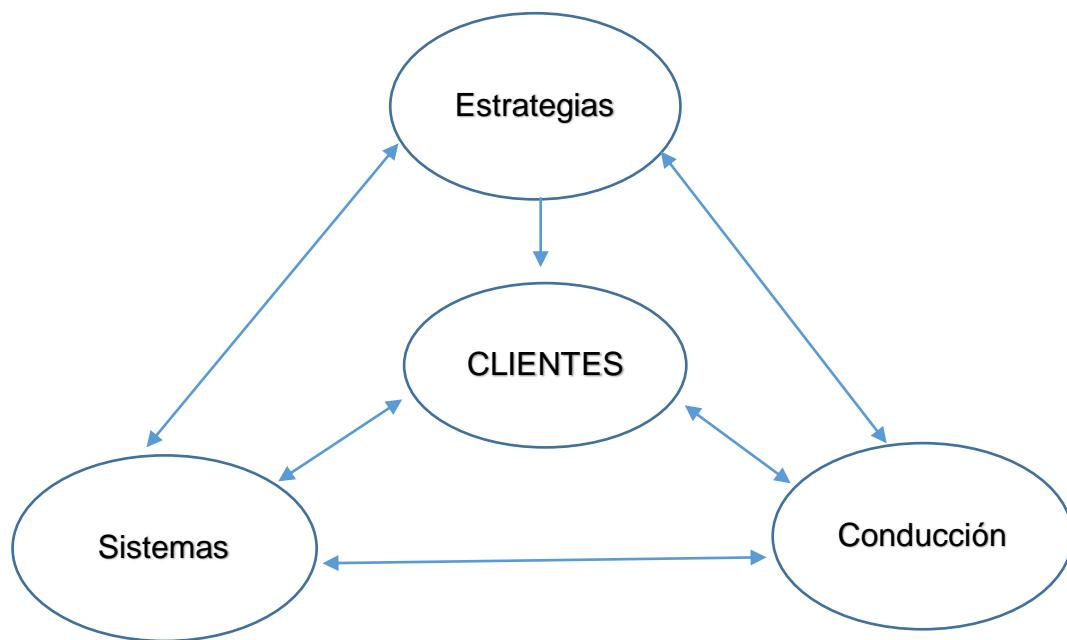


Gráfico #12

Título: Triángulo externo del servicio

Autores: Karl Albrecht

Fuente: Vargas, Marta Elena y Luzángela Aldana de Vega. *Calidad y servicio*. ECOE ediciones, Bogotá, 2006.

Fecha: 8 de marzo de 2015



El triángulo externo del servicio está constituido por: las estrategias que son ideas para atraer o mantener a los clientes, la conducción es el talento humano que está en contacto directo con el cliente y los sistemas son todos los procesos y actividades que se realizan para brindar el servicio. Estas tres características están interconectadas entre sí y tienen un propósito en común satisfacer las necesidades de los clientes.

Triángulo interno

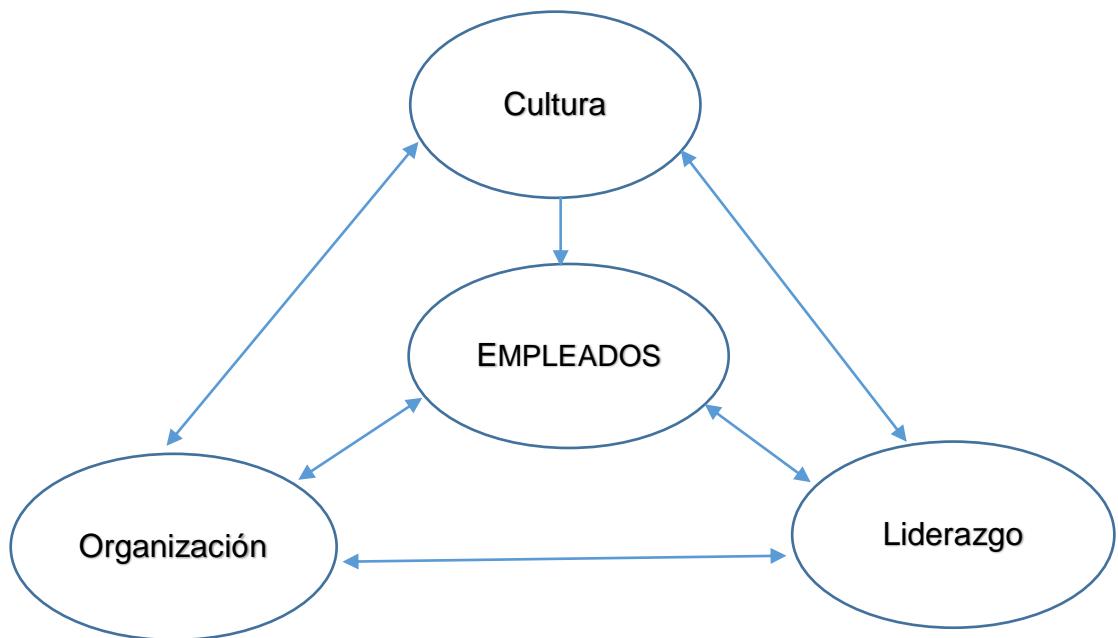


Gráfico #13

Título: Triángulo interno del servicio

Autores: Karl Albrecht

Fuente: Vargas, Marta Elena y Luzángela Aldana de Vega. *Calidad y servicio*. ECOE ediciones, Bogotá, 2006.

Fecha: 8 de marzo de 2015

El triángulo interno del servicio tiene también tres aspectos importantes que son cultura del servicio que hace referencia a las creencias que tienen dentro de la empresa, el liderazgo es la forma del saber llevar a la empresa al éxito, la organización son las estructuras y sistemas que están a disposición de los



trabajadores, al igual que el triángulo anterior los tres aspecto tienen interrelación y su propósito es llegar a la satisfacción de los clientes internos o trabajadores.

3.5.6.1 Atributos de calidad

Los principales atributos de calidad que caracterizan una apropiada atención en casas de salud son:

- Oportunidad: corresponde a la satisfacción de las necesidades de salud en el momento requerido, utilizando los recursos apropiados de acuerdo con las características y severidad del caso.
- Continuidad: se refiere a la aplicación en secuencia lógica de las acciones que corresponden a cada una de las etapas del proceso de la atención bajo la responsabilidad de un equipo de salud.
- Suficiencia e integridad: provisión suficiente y oportuna de los recursos requeridos para atender las necesidades de salud de forma integral, en sus aspectos de promoción, prevención, curación y rehabilitación (recuperación).
- Racionalidad lógico científica: utilización del saber médico y la tecnología disponible para atender los problemas de salud, aplicando los criterios de los enfoques lógico y óptimo mencionados antes.
- Satisfacción del usuario y proveedor: complacencia del usuario con la atención recibida, con los prestadores de los servicios y con los resultados de la atención. Asimismo, la satisfacción de los proveedores con las condiciones laborables y el medio ambiente en el cual se desempeña.
- Efectividad: es el grado máximo de mejoramiento de la salud que es posible alcanzar con la mejor atención disponible.
- Eficiencia: es la capacidad de reducir al máximo los costos de la atención sin reducir significativamente el grado de mejoramiento de la salud
- Optimización: es el balance entre los costos y los beneficios de la atención en salud.
- Aceptabilidad: es la conformidad de la atención global con los deseos y expectativas de los pacientes y sus familiares.



- Legitimidad: conformidad con los principios éticos, valore, normas, regulaciones y leyes que rigen en la comunidad.
- Equidad: es la conformidad de los principios que rigen la justa distribución del cuidado de la salud y sus beneficiarios entre todos los miembros de la organización. (Malagón, 617-618)

3.7.6.2 Protocolos de calidad

Las casas de salud actualmente son empresas que no solo se preocupan en los servicios médicos o en la tecnología que poseen, sino también en cumplir las exigencias demandadas por el cliente/paciente.

Existen diferentes tipos de estándares a nivel mundial enfocados en la calidad del servicio o atención al cliente es por eso que se considera que los más importantes son los siguientes:

- Utilizar frases de cortesía
- Profesionalismo
- Infraestructura
- Imagen del personal y equipos

Cada uno de los aspectos mencionados son importantes, debido a que al trabajar en conjunto se obtiene resultados óptimos que beneficiarán a los clientes externos e internos.

En el presente manual se especifica los procedimientos que serán desarrollados por el Departamento de Hotelería, con el fin de optimizar tiempo y recursos. A continuación detallamos una ficha general de Hotelería la misma que servirá para la revisión diaria de las áreas que este departamento está encargado.



3.8 Ficha General de Hotelería

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO												CÓDIGO: HUR-011							
FICHA DE SUPERVISIÓN DIARIA DEL DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA												VERSIÓN: Original							
												FECHA DE ELABORACIÓN: 7/03/2015							
												Página 1 de 1							
Fecha:																			
Suite Master																			
Junior Suite																			
Habitación Compartida																			
	Estado	Cama	Chest	Ciadno	Pieta	Persianas	Platos	Baño	Cortina	Almohadas	Diseñadores	TV-Control	Sofá/Cama	Velador	Telefono	Mini Bar	Sabespria	Toallas	Observaciones
201																			
202																			
203																			
204																			
205																			
206																			
207																			
208																			
209																			
210																			
211																			
212																			
213																			
214																			
215																			
216																			
217																			
218																			
219																			
220																			
221																			
222																			
223																			
224																			
225																			
226																			
227																			
228																			
229																			
230																			
231																			
232																			
233																			
234																			
Realizado por												Revisado por		Aprobado por					
Catherine Auquilla / David Capelo												JEFE DE HOTELERÍA		Gerente General					



LEYENDA

La siguiente nomenclatura será utilizada para conocer el estado de la habitación:

ESTADO: Disponible (DIS) – Ocupada (OCU)

CAMA: Tendida (TEN) - Buen Funcionamiento (FUN) - Sucia (SUC)

CLOSET: Sin Objetos (SOB) – Mantenimiento (MAN)

CUADROS: Sucio (SUC) – Mantenimiento (MAN)

PUERTAS: Buen funcionamiento (FUN) – Mantenimiento (MAN)

PERSIANA: Limpia (LIM) – Sucia (SUC) - Buen funcionamiento (FUN)

PISOS: Limpio (LIM) – Sucio (SUC) – Mantenimiento (MAN)

BAÑO: Desinfectado (DES) – Sello de seguridad (SELLO) – Sucio (SUC) – Bloqueado (BLO) – Limpio (LIM)

CORTINA: Sucia (SUC) – Limpia (LIM)

AMENITIES: Se señalará con un visto bueno (✓) si encuentran todos los productos para el baño o en el caso que no se encuentre los productos con una (X) y en observaciones se detallará cual es el producto faltante.

DISPENSADOR: Limpio (LIM) – Sucio (SUC) – Con producto (CPR) – Sin producto (SPR)

TV CONTROL: Limpio (LIM) – Sucio (SUC) - Buen funcionamiento (FUN)

SOFÁ CAMA: Limpio (LIM) – Sucio (SUC) - Buen funcionamiento (FUN) - Mantenimiento (MAN)

VELADOR: Limpio (LIM) – Sucio (SUC) - Sin Objetos (SOB) - Buen funcionamiento (FUN) - Mantenimiento (MAN)

TELÉFONO: Limpio (LIM) – Sucio (SUC) - Sin Objetos (SOB) - Buen funcionamiento (FUN) - Mantenimiento (MAN)

MINIBAR: Con producto (CPR) - Sin producto (SPR) - Limpio (LIM) – Sucio (SUC) - Buen funcionamiento (FUN) - Mantenimiento (MAN)

SALA DE ESPERA: Limpio (LIM) – Sucio (SUC)

TOALLAS: Limpio (LIM) – Sucio (SUC) – Faltantes (FAL)



CONCLUSIONES

Al culminar el presente tema de investigación, se han llegado a las siguientes conclusiones:

- La hospitalidad ha estado presente desde hace muchos años en hospitales, en donde su misión era cuidar al prójimo. Por la evolución que ha tenido ha llegado a compararse con los hoteles por diferentes razones, aunque la principal es que ambos satisfacen las necesidades de los pacientes o huéspedes. La fusión de ambas empresas ha logrado incrementar beneficios en varios países y en el Ecuador y a su vez en la ciudad de Cuenca ya que ha contribuido notablemente en el desarrollo de la ciudad como un destino de salud.
- El manejo del Departamento de Hotelería de la empresa en diagnóstico posee algunas falencias, la principal es la distribución de trabajo ya que al ser una sola persona responsable de las actividades del departamento, trae como resultado agotamiento y saturación, lo que a largo plazo causará que no desempeñe bien sus labores, esto se debe a que no existe un manual de procesos operativos.
- El presente manual es una guía práctica que ayudará de manera positiva al Departamento de Hotelería, el cual será un aporte para mejorar la calidad en la atención al cliente o paciente y sus familiares, garantizando el bienestar en su estadía de tal forma que en cada procedimiento que se realice se cumpla con las necesidades y exigencias.



RECOMENDACIONES

Al culminar la presente investigación, se da a conocer las siguientes recomendaciones:

- Implementar el departamento de Hotelería en las casa de salud de la ciudad de Cuenca y del Ecuador con el propósito de brindar asistencia personalizada, brindando un servicio de calidad para los paciente y sus familias.
- Utilizar el presente manual de procesos operativos como una guía práctica para el departamento de hotelería, en las diferentes casas de salud de la ciudad de Cuenca y del Ecuador.
- Difundir la información del presente manual al personal que trabaja dentro del departamento de hotelería, para que tengan conocimiento de cómo se desarrolla dicho departamento.
- Para el sector hospitalario, es que mediante los mismos procesos del manual que se propone se pueda seguir de la manera correcta, ya que ayudará a economizar personal y luego se verá reflejado en los costos lo que mantendrá una estabilidad y llevará a una buena gestión empresarial.



GLOSARIO

Alojamiento: Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios.

Amenities o Amenidades: son los artículos de acogida para que el cliente utilice durante su estancia, como los productos para el aseo diario, zapatillas, bata, etc.

Bienvenido: Tarjeta de registro que llenan los huéspedes al hacer Check in. Contiene frases de bienvenida junto a las normas de régimen interior del hotel y los datos referidos a la estancia del huésped.

Blanco: Término generalizado que se da en hotelería a toda la ropa del hotel: ropa de cama, toallas, mantelería, etc.

Bloque Habitaciones: Número de habitaciones asignadas a un grupo en el hotel.

Cajero: Empleado responsable de recibir pagos de clientes.

Cambio de Habitación: Transferir a un huésped a una habitación diferente. El cambio debe de ser con el huésped presente.

Cancelación: Anulación de una reserva confirmada.

Casa Llena: Hotel al 100% capacidad.

Check In: Proceso de inscripción en un hotel o medio de transporte. Se realiza en recepción a la llegada del cliente donde se registran sus datos personales, se le asigna un número de habitación y se hace entrega de la llave.



Check Out: Proceso de salida de un establecimiento hotelero con la correspondiente liquidación de la cuenta de gastos.

Clasificación de hoteles: Categorías de hoteles según su tipo y sus estrellas.

Desodorización: Se denomina a los procesos que eliminan una corriente gaseosa que provocan los malos olores.

Estado de habitación: Estado de una habitación en la condición actual o del momento, puede ser vacía limpia, vacía sucia, ocupada limpia, ocupada sucia o fuera de servicio.

Fuera de servicio: Habitación no disponible por mantenimiento, reparación, etc. y que no se encuentra incluida en el inventario de habitaciones a la venta del hotel.

Hospitalidad: Cualidad de acoger y agasajar con amabilidad y generosidad a personas. Industria constituida por establecimiento de alojamiento y restaurantes, recibimiento cordial que se procura a huéspedes o extraños

Hotel: Es hotel todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde.

Huésped: Persona que se hospeda en un hotel cubriendo la tarifa asignada.

Lavandería: Unidad de servicio de un hotel cuya misión es controlar, limpiar, planchar y cuidar de toda la ropa del establecimiento, además de atender el servicio de ropa de clientes.



Lencería: En los establecimientos de restauración y hospedaje que no disponen de un departamento específico para labores de lavandería, se suele denominar lencería al lugar donde se guarda la ropa blanca.

Menaje: Conjunto de muebles, accesorios o equipos de un área específica del bar, restaurante u hotel.

Mesones: Eran casas públicas con fines de lucro, este tipo de alojamiento se encontraba dentro de las poblaciones, ofreciendo alimentación, caballerías, carruajes.

Mini bar: Pequeño refrigerador instalado en las habitaciones de los hoteles, para que el cliente pueda servirse bebidas y pequeños alimentos

Ocupación: Porcentaje de habitaciones disponibles que fueron vendidas durante un período específico de tiempo. La ocupación se calcula dividiendo el número de habitaciones vendidas por habitaciones disponibles.

Protocolo: Conjunto de reglas o normas a seguir en determinados contextos.

Recepción: Este departamento es la tarjeta de presentación del hotel. Tiene gran importancia de cara a la clientela, ya que es el primer departamento con el que el cliente tiene relación, bien sea de una forma personal a su llegada, bien a través de cualquier medio de comunicación.

Suite: Tipo de habitación más lujosa que la estándar. Las Suites ofrecen más espacio y muebles que una típica habitación de hotel; a diferencia del tamaño de las camas en una habitación normal, una suite típicamente tendrá una sala, usualmente con un sofá cama, comedor, oficina y algunas veces una cocina.



Ventas: Eran similares pero se encontraban en los caminos o fuera de las poblaciones. A comparación con los hoteles modernos, los mesones y ventas tenían que compartir la cama por lo menos con una o más personas.



BIBLIOGRAFÍA

LIBROS CONSULTADOS

Aparicio, María Juana. *Protocolos de servicios hidrotermales y estéticos*. Madrid, Paraninfo, 2014.

Arriaza, Purificación, Sandra Granados y Cristina Sánchez. *Higiene del Medio hospitalario y limpieza del material*. Madrid, Paraninfo, 2013.

De la Torre, Francisco. *Administración Hotelera 1*. México, Editorial Trillas, 2007.

Gallego, Jesús Felipe. *Gestión de Hoteles*. Madrid, Paraninfo S.A., 2002.

Grupo Vértice. *Gestión de hoteles*. Málaga, Editorial Vértice, 2008.

Ismail, Ahmed. *Operaciones y Procesos Hoteleros*. Madrid, Paraninfo S.A., 2001. Juran, J. M. *Juran y la calidad por el diseño*. Madrid, Díaz de Santos, 1996.

Ledesma, María del Carmen. *Fundamentos de la enfermería*. México, Limusa, 2004.

Malagón-Londoño, Gustavo et al. *Administración Hospitalaria*. Bogotá, Editorial Medica Internacional, 1996.

_____. *Garantía de calidad en salud*. Bogotá, Editorial Medica Internacional, 1999.

“Organigrama de una organización hotelera”. Enciclopedia LEXUS Turismo, Hotelería y Restaurantes.2007



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Pérez, Luis Di Muro. *Manual práctico de recepción hotelera*. México, Editorial Trillas, 2004.

Rodríguez, Pablo et al. *Personal de limpieza de centros sanitarios*. Sevilla, Eduforma, 2006.

Vargas, Marta Elena y Luzángela Aldana de Vega. *Calidad y servicio*. ECOE ediciones, Bogotá, 2006.

Varo, Jaime. *Gestión estratégica de la calidad de los servicios sanitarios*. Madrid, Díaz de Santos, 1994.

ENLACES CONSULTADOS

Acosta, Anasella. "Los hospitales se conocen cada vez más a los hoteles". Internet. <http://www.obrasweb.mx/interiorismo/2012/09/21/un-hospital-de-cinco-estrellas>. Acceso 8 Febrero 2015.

Ameca- Carreon, José Alberto. "Cientes internos y externos en una organización. Internet. <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion.htm>. Acceso: 3 Marzo 2015.

Diario del hotelero. Departamento de lavandería. Internet. <http://www.diariodelhotelero.com.ar/noticias/detalle/departamento-de-lavanderia->. Acceso 14 Marzo 2015.

Federación Hotelera del Ecuador. Reglamento General de Actividades turísticas. Internet. <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>. Acceso: 5 Febrero 2015.



Fundación de Turismo para Cuenca. Turismo de Salud. Internet.
<http://www.cuenca.com.ec/cuencanew/node/61>. Acceso: 4 Febrero 2015.

Hospital Universitario del Río. Quienes somos – Equipamiento - Universidad. Internet. <http://www.hospitaldelrio.com.ec/>. Acceso 5 Febrero 2015.

HOY. Hotelaria Hospitalaria es controlada. Internet.
<http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/hotelaria-hospitalaria-es-controlada-468889.html>. Acceso: 4 Febrero 2015.

HOY. Turismo y salud en Cuenca. Internet. <http://www.explored.com.ec/noticias-ecuador/turismo-y-salud-en-cuenca-491503.html>. Acceso: 4 Febrero 2015.

Iluminet. "La iluminación en hospitales es nuestra prioridad y especialidad: Volta G". Internet. <http://www.iluminet.com/iluminacion-hospitales-especialidad-volta-g/>. Acceso: 20 Marzo 2015.

ISO 9000:2005. *Sistemas de calidad – Términos y definiciones*. Internet.
<https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-3:v1:es>. Acceso: 3 Febrero 2015.

Midwesthealt Management Inc. Trabajador de lavandería. Internet.
https://wfa.kronostm.com/?locale=es_PR&applicationName=MidwestHealthNonReqExt&SEQ=positionDetails&POSTING_ID=24555120. Acceso 14 Marzo 2015.

Midwesthealt Management Inc. Trabajador de limpieza.
https://wfa.kronostm.com/?locale=es_PR&applicationName=MidwestHealthNonReqExt&SEQ=positionDetails&POSTING_ID=24556126. Acceso 14 Marzo 2015.



Ministerio de salud. Guía de acabados Interiores para hospitales. Internet.
http://instituciones.msp.gob.ec/images/Documentos/infraestructura/Libro_acabados_GAIH.pdf. Acceso 25 Febrero 2015.

Ministerio de salud. Manual del Modelo de Atención Integral de Salud. Internet.
http://instituciones.msp.gob.ec/somossalud/images/documentos/guia/Manual_MAIS-MSP12.12.12.pdf. Acceso 17 abril 2015.

Organización Mundial de la Salud. Hospitales. Internet.
<http://www.who.int/topics/hospitals/es/>. Acceso 6 Febrero 2015.

“Pre- Inauguración Hospital Universitario del Río”. N’Boga. Televisión Telerama (Cuenca), 16 abril 2009: 17h53. Internet.
<http://www.telerama.ec/videos?v=H3oKQ3nOjJKgGhfeEaB>. Acceso: 18 Febrero 2015.

“Términos de hotelería”. Internet. <http://www.leirelarraiza.com/glosario-de-terminos-de-hoteleria/>. Acceso: 20 Marzo 2015.

Unidad Capacitadora Integral de Salud. Auxiliar de Hotelería. Internet.
<http://www.ucis.com.ar/index.php/cursos/55-auxiliar-de-hoteleria>. Acceso 14 Marzo 2015.

ENTREVISTA

Entrevista a Juan Carlo Larco. Jefe de Hotelería del Hospital Universitario del Río. Realizado por: Catherine Auquilla y David Capelo. Cuenca: 13 marzo 2015.



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

ANEXOS



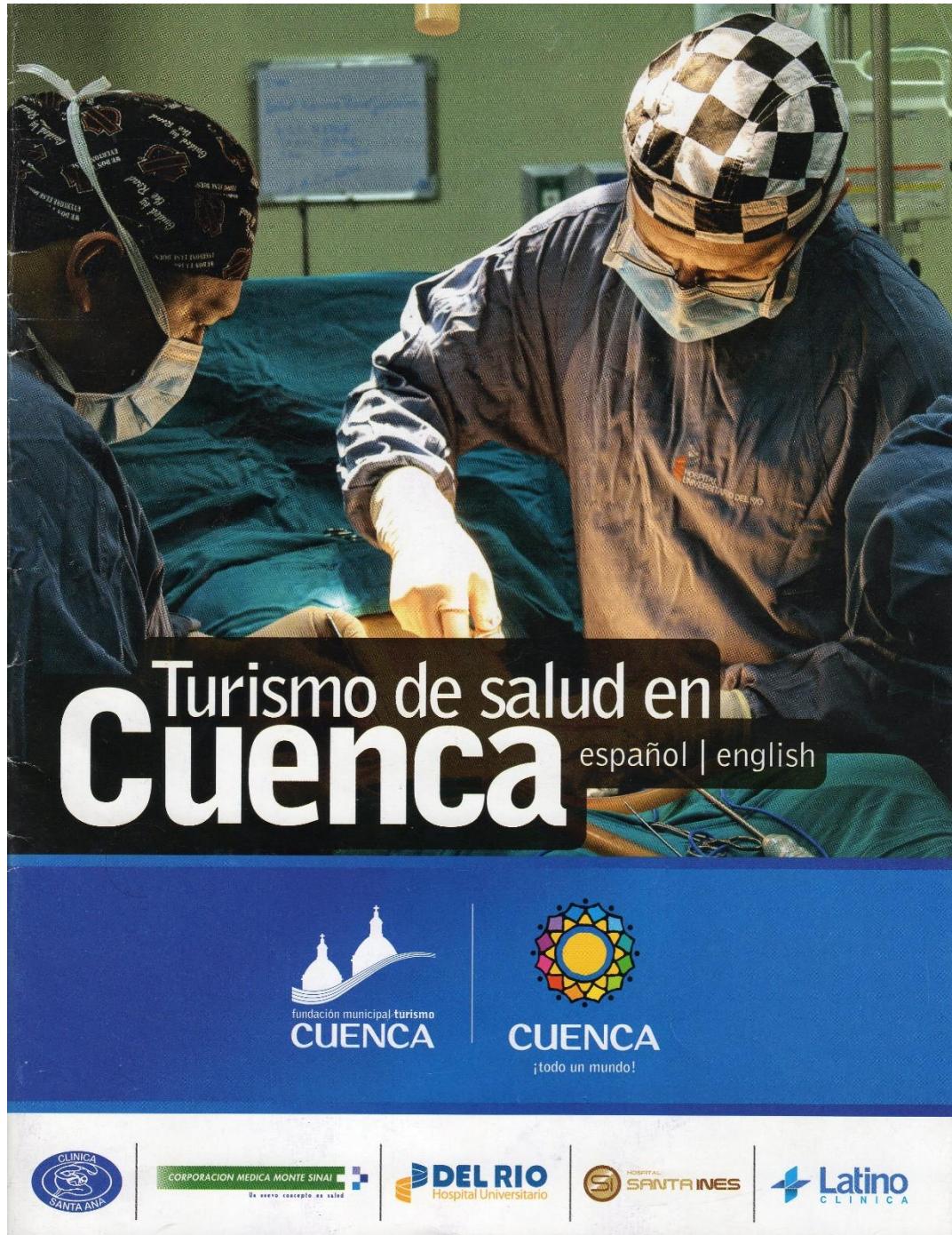
Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Anexo #1

Folleto de Turismo de Salud



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca



Autor: Fundación de Turismo para Cuenca

Fuente: Fundación de Turismo para Cuenca



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Anexo #2

Información General del Hospital



Hospital Universitario del Río

El Credo

Somos el mejor equipo de atención en salud, unido para atender a nuestros pacientes y sus familiares, brindándoles la mejor calidad de servicio disponible en nuestra ciudad, región y país.

Misión

Brindar cobertura de excelencia en las distintas áreas de la salud, dentro de los más exigentes parámetros de calidad, eficiencia y avances científico - tecnológicos, y paralelamente en sus instalaciones, formar profesionales universitarios de primera línea en las ramas de la medicina y otras áreas de la salud.

Visión

El Hospital Universitario del Río se convertirá en el referente de la excelencia en la prestación de servicios de salud y enseñanza de medicina en el país. En manos de los mejores profesionales y especialistas médicos, el Hospital atenderá de manera eficaz y oportuna a sus usuarios, brindando tranquilidad y seguridad, así como un excelente ambiente de trabajo a sus colaboradores y la mejor alternativa.

Nuestros Valores

Excelencia, integridad, vocación de servicio, racionalidad y eficiencia, integralidad en los servicios.

Política de Calidad

Garantizar a cada paciente de manera oportuna, con pertinencia y con el mínimo riesgo, la atención necesaria de acuerdo a su enfermedad, poniendo a su disposición todos los avances de las ciencias de la salud disponibles en nuestra organización que se acojan a los protocolos médicos internacionales y a los principios del Hospital.

Igualmente hacer uso apropiado de los recursos de los que disponemos, protegiendo el medio ambiente y respetando el marco legal vigente de tal manera que se obtenga la máxima satisfacción tanto del paciente como de todas las personas o entidades que participan en el proceso de atención.



Política de Seguridad y Salud Ocupacional

EL HOSPITAL DEL RÍO HOSPIRIO S.A. es una empresa dedicada a brindar servicios médicos, quien de manera responsable y eficiente busca la satisfacción de sus clientes, pacientes y sus colaboradores. Dentro de sus prioridades se encuentra la implementación y el desarrollo de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional, con miras a fortalecer esfuerzos a favor de la promoción de la calidad de vida laboral y su mejoramiento continuo.

Promoverá un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo con las normas legales vigentes en Ecuador y otros requisitos que suscriba la organización, todos los trabajadores deben procurar el cuidado integral de su salud, cumpliendo con las normas, reglamentos e instrucciones del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional del HOSPITAL DEL RÍO HOSPIRIO S.A.

La identificación de cualquier Riesgo que pueda generar daño a la salud de los trabajadores, está en primer lugar de prioridades para la toma de decisiones por parte de la administración para el control de los mismos.

El HOSPITAL DEL RÍO HOSPIRIO S.A., ha asignado los recursos necesarios para el desarrollo del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente y se compromete en realizar las acciones que permitan una mejora continua para contribuir con el bienestar integral de los trabajadores de la infraestructura y la satisfacción del cliente.

El hospital cuenta con:

Imágenes diagnósticas

RX convencional digitalizada.

RX fluoroscopía digitalizada.

Tomografía de 64 cortes.

Ecografía Doppler scanning 3D.

Mamografía.

Resonancia Magnética Nuclear (Resonador Magnético de 1,5 Teslas).

Laboratorio de Patología

Unidad de biopsias ecográficamente dirigidas.

Unidad de Patología Mamaria.



Locales comerciales y patio de comidas

3 Restaurantes

15 Locales Comerciales

Quirófanos

4 Unidades quirúrgicas (3 Quirófanos inteligentes + 1 sala de procedimientos).

2 Salas de labor de parto o trabajo de parto.

2 Salas de parto.

Sala de emergencia y urgencias médicas quirúrgicas y traumatológicas

6 Camas de observación.

2 Salas de trauma.

1 Sala de procedimientos de ortopedia.

1 Sala de rehidratación.

1 Sala de terapia respiratoria.

2 Consultorios médicos para atención de pacientes de baja complejidad.

UCI Adultos (Unidad de cuidados intensivos adultos)

8 Unidades de cuidado crítico completamente dotadas con ventiladores, monitores, camas de seis motores, colchones anti escaras y bombas de infusión.

2 Unidades de aislamiento con intercambio aéreo a través de flujo laminar totalmente dotadas.

1 Unidad de Hemodiálisis.

Monitoreo Central en la Unidad.

UCI Neonatal (Unidad de cuidados intensivos neonatales)

4 Termocunas Giraffe para atención de pacientes prematuros extremos.

6 Termocunas para cuidado de pacientes prematuros intermedios y básicos.

1 Unidad de fototerapia.

1 Lactario.

2 Termocunas de transporte para traslado de pacientes.

Dentro del Recurso Humano en las Unidades de Cuidados Intensivos, se cuenta con Médicos Intensivistas de Adultos, Pediátricos y Neonatales las 24 horas de día,



acompañados por Médicos de planta, Jefe de Enfermería y Auxiliares de Enfermería entrenados en el manejo de pacientes críticos.

Unidades Especiales

Unidad de Angiografía, Hemodinámica y cardiología intervencionista.

Unidad de Electrofisiología Invasiva y Clínica de Arritmias Cardiacas.

Unidad de Terapia del dolor para tratamiento de patología crónica.

Unidad de Endoscopía superior e inferior.

Unidad de Ecocardiografía.

Unidad de Broncoscopía diagnóstica e intervencionista.

HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO, HOSPITAL DEL SABER

Desde su fundación en el año 2009, el Hospital Universitario del Río se ha destacado como el más importante e innovador Centro Académico de Salud del Austro Ecuatoriano, desarrollando dentro de sus instalaciones Programas de Capacitación para estudiantes de medicina, médicos generales, médicos internos y estudiantes de pos grado, en áreas quirúrgicas y clínicas.

Desde el año 2012 se inicia el programa de internado para estudiantes de Enfermería y se iniciaran también rotaciones para formación de auxiliares de enfermería, paramédicos, técnicos en radiología, tecnólogos en laboratorio clínico y para estudiantes de las áreas de hotelería e ingeniería empresarial.

Durante este año se implementó el más completo programa académico para el año de internado rotativo de la región, en donde se contemplan rotaciones por las áreas de Emergencia, Hospitalización, Unidad Quirúrgica, Unidad de Cuidados Intensivos de Adultos, Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos, Unidad de Cuidados Intensivos Neonatal y por los departamentos de Laboratorio Clínico y de Imágenes Diagnósticas. Este programa tiene más de 600 horas académicas supervisadas para los estudiantes y en la actualidad rotan por él, estudiantes de medicina de la Universidad del Azuay, de la Universidad Técnica Particular de Loja y de la Universidad Católica de Azogues.

Por nuestro hospital se han capacitado estudiantes de Universidades Europeas, Canadienses y de Estados Unidos, quienes a través de los convenios suscritos que tenemos han podido realizar pasantías por nuestros servicios.



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Nuestra vocación de líderes en Salud, nos motiva a superarnos día a día para entregar a nuestros estudiantes una formación integral, con racionalidad y eficiencia, con integridad y excelencia y por sobre todo con vocación de servicio.

Ven y descubre más sobre nuestro Hospital, EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO.



Anexo #3

Formato de registro de quejas,
sugerencias y felicitaciones.



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

DEL RIO
Hospital Universitario

Formulario N° 000106

**FORMATO DE REGISTRO DE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Estimado usuario:
Sus opiniones son de vital importancia para nosotros, ya que nos proporcionan información para brindarle un servicio cada vez mejor. Para hacernos saber sus quejas, sugerencias, consultas o comentarios favorables favor llene todos los datos solicitados en este formulario y depositelo en el buzón de sugerencias.

Nombre del Usuario: (o su representante en caso de menores de edad o personas con capacidades especiales que lo requieran)

Edad: _____ Teléfono: _____

Correo Electrónico: _____

TIPO DE COMENTARIO	ÁREA EN LA QUE FUE ATENDIDO
Sugerencia <input type="checkbox"/>	Emergencia <input type="checkbox"/>
Reclamo <input type="checkbox"/>	Hospitalización <input type="checkbox"/>
Consulta <input type="checkbox"/>	Consultorios <input type="checkbox"/>
Felicitación <input type="checkbox"/>	Laboratorio Clínico <input type="checkbox"/>
	Laboratorio de Patología <input type="checkbox"/>
	Imagenología <input type="checkbox"/>
	Otros (especifique) _____

Motivo de su comentario: (Favor detallar de forma precisa los hechos que le motivan a presentar su reclamo, sugerencia, consulta, felicitación. Si alguna persona/s ha estado involucrado en su comentario por favor cite el nombre de la misma.)

Gracias por su información, le daremos un seguimiento oportuno.

FORMULARIO **Nº 000106**

Estimado usuario: Favor conserve este talonario en caso requiera seguimiento de sus comentarios. El tiempo de respuesta para las peticiones, quejas y reclamos se lo considera a partir de la apertura de buzón. Favor contacte con Atención al Cliente si el caso requiere.

Autor: Hospital Universitario del Río

Fuente: Hospital Universitario del Río



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Anexo #4

Fórmula del tamaño de la muestra



Fórmula:

$$n = \frac{(Z^2) * P * Q * N}{[E^2 * (N - 1)] + (Z^2 * P * Q)}$$

En donde:

n= tamaño de la muestra

N= tamaño de la población

Z= nivel de confianza

P= representa la variable positiva

Q= representa la variable negativa

E= margen de error

Remplazando sería

n=?

N= 30 (camas en habitaciones *Suite Master y Junior Suite*)

Z= 1,96 (nivel de confianza de 95%)

P=0,5

Q=0,5

E= 0.09

Remplazando los valores tendríamos:

$$n = \frac{(1,96^2) * 0,5 * 0,5 * 30}{[0,09^2 * (30 - 1)] + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$\frac{28,812}{1,1953}$$

$$n= 24$$



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Anexo #5

Análisis de los Resultados Obtenidos de las encuestas



Las encuestas han sido realizadas a 24 pacientes del Hospital Universitario del Río, a continuación se detalla los resultados obtenidos:

GÉNERO DE LOS PACIENTES

GÉNERO

■ HOMBRES ■ MUJERES

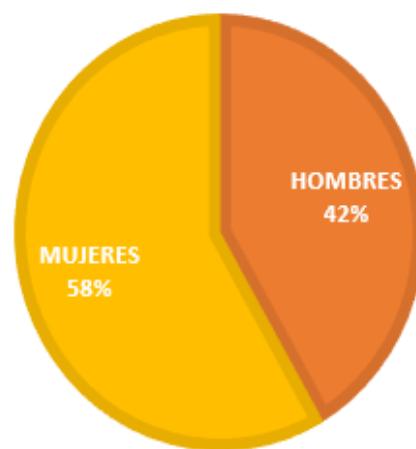


Gráfico #14

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

Como se puede evidenciar en el grafico #14, el 58% de las personas encuestadas representan al género femenino mientras que 42% de los encuestados pertenece al género masculino.



EDAD DE LOS PACIENTES

EDAD

■ 15-25 ■ 26-35 ■ 36-45 ■ 46-55 ■ 65 o más

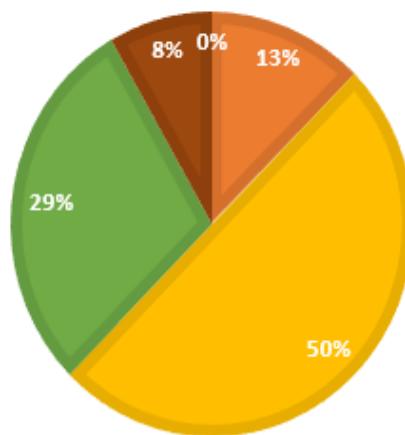


Gráfico #15

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

Hemos visto conveniente, analizar el rango de edad de los pacientes con el fin de poder conocer la percepción que tienen cada uno de ellos de acuerdo a los servicios y facilidades ofrecidas por el hospital. Como se puede observar en el gráfico #15, la mayoría de los encuestados representa el 50% de los pacientes que tienen edades entre 26 a 35 años, seguidamente de los pacientes que tienen edades comprendidas entre 36 a 45 años con el 29%, además del 13% de los pacientes encuestados están entre la edad de 15 a 25 años, así mismo representado con un 6% los pacientes con edades entre 46 a 55 años. No se pudo obtener datos de personas entre 65 o más años debido que en ese día que se realizó las encuestas no se encontraban personas de ese grupo etario.



1. ES LA PRIMERA VEZ QUE VISITA EL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO

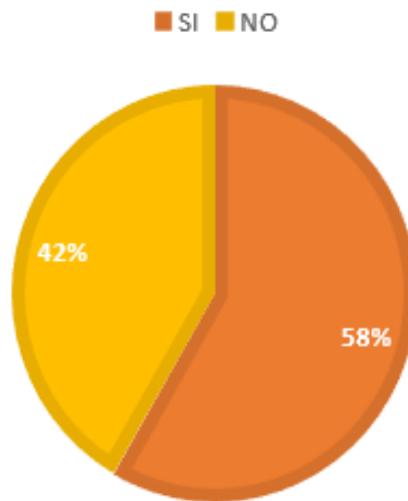


Gráfico #16

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

El gráfico #16 muestra que el 58% son pacientes nuevos es decir que por primera vez utilizan los servicios, mientras que el 42% ya habían utilizado anteriormente. Lo que podemos indicar mediante este gráfico es que por medio del prestigio ya desarrollado por el hospital, la mayoría de las personas prefieren usar los servicios del mismo.



2. AL MOMENTO QUE UD. INGRESO EL PERSONAL DEL HOSPITAL LE SALUDO Y SE IDENTIFICO

■ SI ■ NO

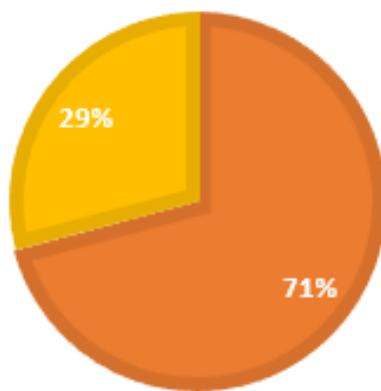


Gráfico #17

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

Por otra parte, en el gráfico # 17 existe un alto porcentaje en donde los pacientes indican que al momento que ingresaron fueron recibidos cordialmente por el personal que conforma el hospital, el cual corresponde al 71%, y tan solo el 29% no fueron recibidos adecuadamente. Creemos que es importante conocer este tipo de variables ya que ayudarán al hospital a que se corrijan en el futuro estas acciones.



3. EL TIEMPO QUE ESPERO PARA SER ATENDIDO POR EL DOCTOR FUE: (MINUTOS)

■ Menos de 30 ■ 30 a 60 ■ Más de 60 ■ No Responde

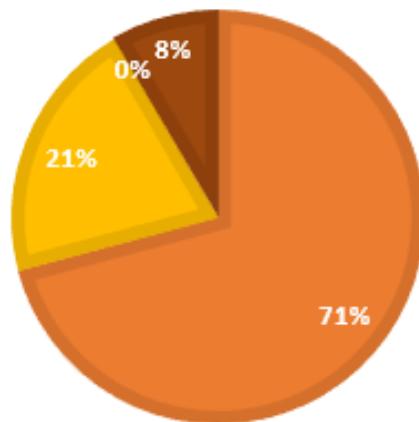


Gráfico #18

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

El gráfico #18 muestra el tiempo de espera del paciente para ser atendido por el médico, el cual arrojan los siguientes resultados: en su gran mayoría el 71% de los pacientes fueron atendidos en menos de 30 minutos, además del 21% fueron atendidos entre 30 a 60 minutos y no existió personas que tuvieran que esperar más de 60 minutos, sin embargo con un 8% no respondieron esta pregunta.

Esta pregunta consideraron los pacientes como muy importante, porque de acuerdo a los resultados se pueden dar mejores alternativas para que los pacientes sean atendidos ágilmente y no tengan que esperar. Con el fin de obtener no solo un cierto porcentaje sino la totalidad de los pacientes satisfechos.



4. TRATO DEL MÉDICO HACIA UD.

■ Muy Satisfactorio ■ Satisfactorio ■ Poco Satisfactorio ■ Regular ■ Insatisfactorio

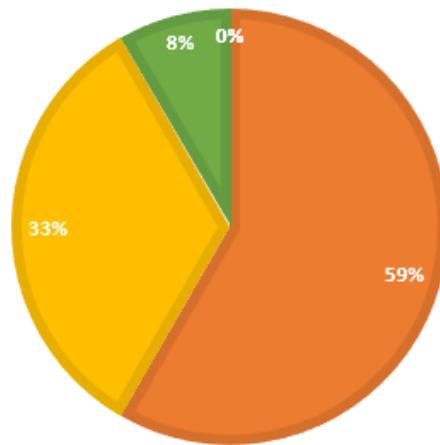


Gráfico #19

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

Tal como muestra el gráfico #19, el 59% de las personas encuestadas han recibido un trato muy satisfactorio por parte del médico, mientras que el 33% señalan como satisfactorio y un 8% como poco satisfactorio. Sin embargo no existieron opiniones de los encuestados en los que señalen el trato del médico como regular o insatisfactorio. Lo que representa de buena forma en la calidad en la atención médica que brinda el hospital.



5. SI UD. UTILIZÓ EL SERVICIO DE APOYO COMO RADIOGRAFÍAS, ECOGRAFÍAS, ETC. ¿CÓMO FUE LA ATENCIÓN?

■ Muy Satisfactorio ■ Satisfactorio ■ Poco Satisfactorio
■ Regular ■ Insatisfactorio ■ No Responde

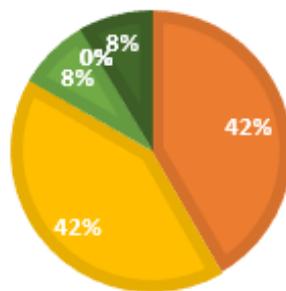


Gráfico #20

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

Como se puede observar en el Gráfico #20, los pacientes que han utilizado los servicios de apoyo han tenido una atención muy satisfactoria y satisfactoria lo que corresponde al 42%. Mientras que el 8% corresponde a los pacientes que recibieron una atención poco satisfactoria y el mismo porcentaje representa a las personas que no respondieron esta pregunta, por no haber utilizado los servicios antes mencionados.



6. TIEMPO QUE ESPERO HASTA QUE LE ASIGNEN LA HABITACIÓN FUE: (MINUTOS)

■ Menos de 30 ■ 30 a 60 ■ Más de 60

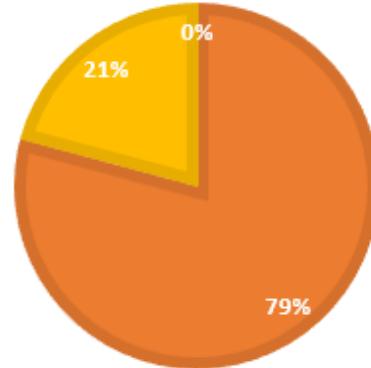


Gráfico #21

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

Para el departamento de hotelería es muy importante conocer el tiempo de asignación de habitación por lo que, en el grafico #21 muestra que el 79% de los encuestados esperaron menos de 30 minutos, no obstante el 21% corresponde a pacientes que tuvieron que esperar entre 30 a 60 minutos.



7. INSTALACIONES DEL HOSPITAL

■ Muy Satisfactorio ■ Satisfactorio ■ Poco Satisfactorio ■ Regular ■ Insatisfactorio

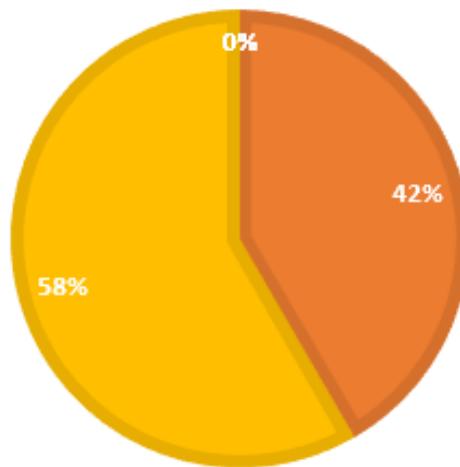


Gráfico #22

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

En el gráfico #22 podemos indicar que la mayoría de los encuestados están satisfechos lo que corresponde al 58%, y el 42% restante representa a las personas que están muy satisfechas por las instalaciones del hospital. Sin lugar a duda son resultados muy favorables que ayudan al crecimiento y prestigio del mismo.



8. ESTADO DE LA HABITACIÓN

■ Muy Satisfactorio ■ Satisfactorio ■ Poco Satisfactorio ■ Regular ■ Insatisfactorio

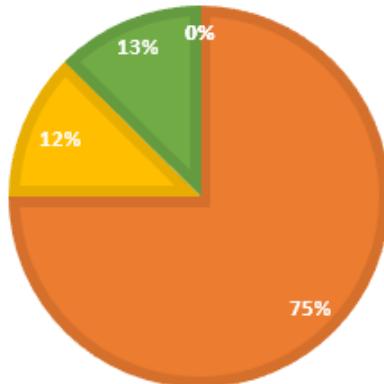


Gráfico #23

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

Como se puede observar en el gráfico #23, el 75% de los pacientes encuestados estaban muy satisfechos por el estado de la habitación, es así que el 12% representa a los pacientes que estuvieron satisfechos, en cambio el 13% hace referencia a los pacientes que estuvieron poco satisfechos con la habitación, debido a que en algunas de las habitaciones se encontraban sucias.



9. FACILIDADES DENTRO DE SU HABITACIÓN

■ Muy Satisfactorio ■ Satisfactorio ■ Poco Satisfactorio ■ Regular ■ Insatisfactorio

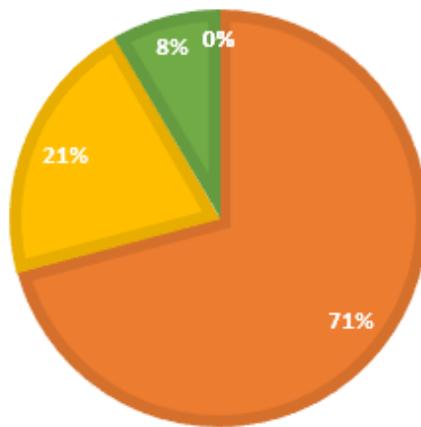


Gráfico #24

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

El gráfico #24 muestra un alto porcentaje de las personas que están muy satisfechas por las facilidades de las habitaciones, el cual que corresponde al 71%, de tal forma que el 21% pertenece a las personas satisfechas y tan solo el 8% de los encuestados están pocos satisfechos.



10. LIMPIEZA DEL HOSPITAL

■ Muy Satisfactorio ■ Satisfactorio ■ Poco Satisfactorio ■ Regular ■ Insatisfactorio

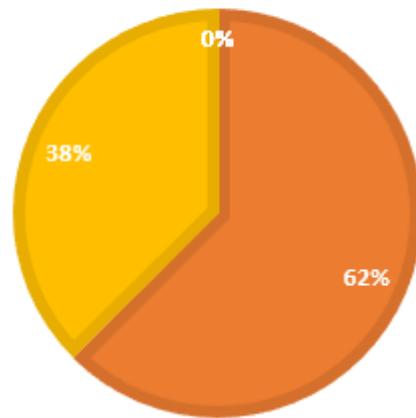


Gráfico #25

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

Con un porcentaje del 62% representa a los pacientes que están muy satisfechos y el restante 38% representa a las personas que están satisfechas por la limpieza de las instalaciones del hospital.



11. LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN

■ Muy Satisfactorio ■ Satisfactorio ■ Poco Satisfactorio ■ Regular ■ Insatisfactorio

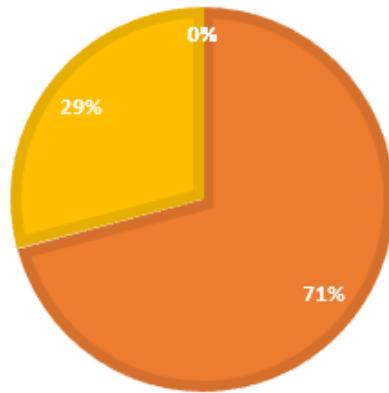


Gráfico #26

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

En el gráfico #26 la mayoría de los pacientes encuestados mencionaron que el 71% están muy satisfechos y el 29% corresponde a las personas que están satisfechos en cuanto a la limpieza de la habitación, en donde se sintieron confortables y en un ambiente seguro al usar ya que contaban con los sellos de desinfección necesarios.



12. ¿ESTÁ DE ACUERDO EN LA RELACIÓN CALIDAD/ PRECIO?

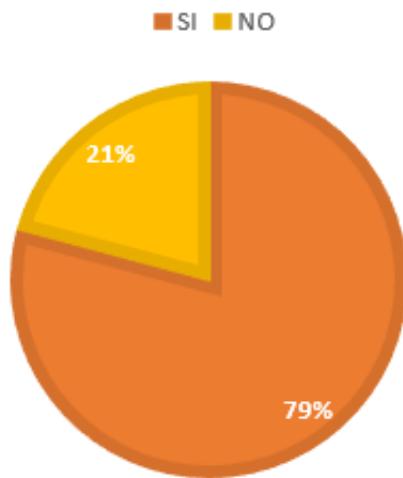


Gráfico #27

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

De acuerdo al gráfico #27, el 79% de los pacientes encuestados están de acuerdo en la relación calidad/ precio mientras que el 21% restante corresponde a los pacientes que no están de acuerdo, creemos que los resultados se dieron por los inconvenientes que tuvieron durante su estadía.



13. SI UD. TUVO ALGÚN PROBLEMA ¿LE SOLUCIONARON INMEDIATAMENTE?

■ SI ■ NO ■ No Responde

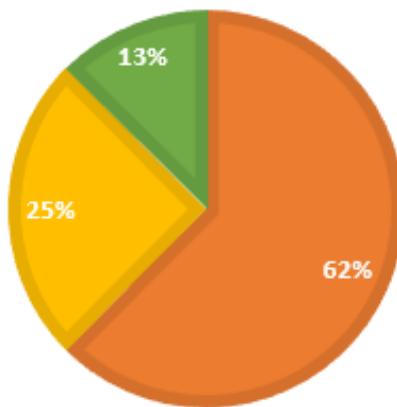


Gráfico #28

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

Como se puede observar en el gráfico #28, los encuestados aludieron lo siguiente: el 62% de los pacientes informaron que cuando tuvieron inconvenientes como molestias con la luz artificial, movilidad para trasladarse al baño, etc. El personal solucionó inmediatamente y no pasó a mayores consecuencias. Sin embargo, el 25% de los pacientes indicaron que no solucionaron inmediatamente, no obstante el 14% de los encuestados no contestaron esta pregunta.



14. ¿RECOMENDARÍA AL HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO?

■ SI ■ NO

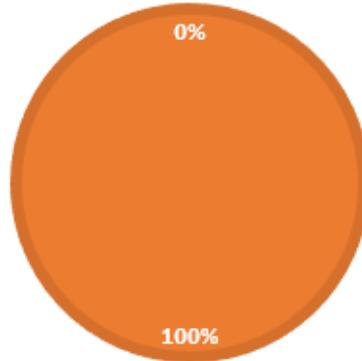


Gráfico #29

Autores: Catherine Auquilla/ David Capelo

Fuente: Propia

Fecha: 9 de marzo de 2015

De un total de 24 personas que han sido encuestadas, el 100% indica que recomendaría el Hospital Universitario del Río a sus familiares, amigos o conocidos, debido a que recibieron una buena atención, además de que cuentan con la infraestructura adecuada y los equipos necesarios que ayudaron a que se sientan cómodos y seguros utilizando las instalaciones.



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Anexo #6

Entrevista al Jefe de Hotelería Hospital Universitario del Río



FECHA: 13 de marzo de 2015

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Lcdo. Juan Carlos Larco

LUGAR: Hospital Universitario del Río

1. ¿Cómo Usted considera al Departamento de Hotelería dentro de un hospital?

Le considero como el más importante dentro de las instalaciones de un hospital, es el responsable del aseo y limpieza primero de infraestructura, menajes, y de todo lo necesario para que la estancia de un paciente sea la adecuada, no la mejor sino la adecuada. Y la tendencia de nuestro trabajo es para que todo sea de primera con calidad al 100%.

2. ¿Según su experiencia Licenciado, indíquenos las diferencias entre la hotelería de un hotel y un hospital?

Realmente, no hay mucha diferencia lo que existen son similitudes, ya que al fin y al cabo el huésped o pacientes llega se hospeda, tiene todas las facilidades como televisor, baño privado. Aunque la diferencia es que en un hotel el huésped decide el tiempo de estadía mientras que en un hospital no. En el hospital llega el paciente se hospeda, tiene una hora de salida, alimentación, *room service*, pero la Hotelería hospitalaria va un poco más allá porque se encarga de las desinfecciones, de procesos es un poco más riguroso que en un hotel, pero al final el objetivo final cambia porque el huésped en un hotel se va por diferentes razones como diversión, turismo, esparcimiento, etc. y en un hospital viene por cuidado médicos pero en si como tal el servicio es el mismo, y hasta creo que un poco más detallado de lo que es hospitalidad.



3. ¿Indíquenos un concepto de hotelería hospitalaria?

En realidad no existe un concepto, no es una ciencia, no es nada que esté definido como para determinar un concepto pero yo pienso que la hotelería hospitalaria es el paso previo para el cumplimiento de un objetivo en general porque recibe gente no quiero decirles enfermas pero son personas con un estado de salud hasta cierto punto malo, muchas veces crítico y el objetivo final sería que el paciente en todo el proceso se retire tranquila, conforme, a gusto y con la mejor satisfacción de todas las instalaciones del hospital y no solo de la habitación.

4. ¿ El departamento de Hotelería cuenta con protocolos de calidad

Actualmente no existen políticas de calidad pero las estoy creando, para desarrollar procesos de calidad es necesario la educación muchas veces viene de la casa, no es una variable medible porque si Ud. es educada y el resto no, que pena porque quien queda mal son ellos no nosotros, no es medible desgraciadamente pero si es palpable, y como Ud. sabe un mal comentario genera cien clientes insatisfechos, que puede ser que en su momento la atención este de maravilla pero por un error humano, porque siempre los errores humanos, muy aparte de infraestructura, de equipos, de todo, los humanos somos los que más fallamos y eso es algo que viene de la formación profesional, muchos son profesionales de título mas no en responsabilidad en nada son empíricos están empezando, tratando de salir, están en la expectativa de que puede pasar, en un hospital no puedes fallar trabajas con emergencias, con gente que está llorando, asustada, con gente que no te quiere firmar nada, con gente que ni siquiera te quiere ver por esa razón debes tener carisma, aptitud para ganarte a todas esas personas, para que ellos acepten los procesos o normas muchas veces de comportamiento básicos dentro de un hospital como no traer niños , tienen una hora determinada, no puedes hacer bulla, la hora de visitas cambia, en fin.



5. ¿Cree Usted que es importante implementar este departamento en las casas de salud de la ciudad de Cuenca?

A lo mejor no es necesario, no es importante yo le pondría como algo básico algo que tiene que formar parte del desarrollo como tal, nadie tiene tiempo para hacer nada más que el hotelero, en el hospital cada uno se preocupa por sus responsabilidades como poner la sonda, canalizar, un sin número de cosas. Pero si cualquiera de esas personas ve basura en el piso, va pisando y se va porque la labor de ellos no es limpiar ahora la coordinación es bastante importante porque si Ud. se descuida un segundo puede pasar muchas cosas.



Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca

Anexo #7

DISEÑO DE TESIS



ESQUEMA DEL DISEÑO DE TESIS

1. Título de la monografía

Manual de procesos operativos del departamento de hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la ciudad de Cuenca.

2. Nombre del estudiante / Correo Electrónico

Catherine Angélica Auquilla Saquicela (kattis_26@hotmail.com)
David Sebastián Capelo Carrillo (sebasca_5@hotmail.com)

3. Resumen del diseño de la monografía

La tendencia actual en la hotelería hospitalaria está ampliándose a nivel mundial, por lo que un hospital se ha convertido en un hotel de salud, donde cuenta con servicios hospitalarios adecuados y confort necesario para la recuperación del paciente, haciendo que la estancia dentro del hospital sea cada vez menor según Alberto Percy, director médico del Hospital Universitario del Río.

El presente trabajo pretende elaborar un Manual de Procesos Operativos del Departamento de Hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca.

Para llevar a cabo la presente monografía se utilizará la metodología cuantitativa y cualitativa. Por lo cual las técnicas de investigación a utilizar serán a través de recopilación de información en libros y artículos; así como, estudio de campo basado en encuestas y entrevistas. De tal forma que se comenzará a investigar conceptos básicos, antecedentes y la evolución que ha surgido en los últimos años dentro de la hotelería hospitalaria, a su vez se realizará una comparación entre la hotelería tradicional y la hotelería hospitalaria, continuando con los



procesos clínicos, técnicos, administrativos y hoteleros que se manejan en la estructura de un departamento de hotelería en hospitales. Por consiguiente se estudiarán a los departamentos de hotelería en el hospital antes mencionado, para ello las encuestas se realizarán a pacientes para indagar el grado de satisfacción en servicios y las necesidades comunes que se requiere durante su estadía, dato que nos ayudará a percibir la demanda y afluencia de pacientes dentro de un hospital. De la misma forma realizaremos entrevistas a los gerentes para conocer la importancia y la justificación de incorporar dicho departamento. Por último se elaborará un manual de procesos operativos en los cuales se encontrará los procedimientos y procesos a seguir para una adecuada dirección de esta área.

Con el resultado de la investigación podremos comprender como se está manejando el departamento de hotelería en este hospital, luego de la investigación procuraremos mediante la misma, poder incentivar a que otras casas de salud de la ciudad de Cuenca implementen este departamento con el respectivo manual que será elaborado.

4. Planteamiento del proyecto de monografía

Según datos obtenidos por el directorio médico del Hospital Monte Sinaí, actualmente, la moderna infraestructura de los hospitales, los equipos con tecnología avanzada y profesionales altamente capacitados es la combinación ideal para los turistas que realizan turismo de salud, por lo que varios hoteles y agencias de viajes realizan paquetes especiales de acuerdo a las necesidades de los turistas.

Teniendo en cuenta que los hospitales no solo se dedican a la asistencia médica sino también a la satisfacción de otro tipo de necesidades de los pacientes y sus familiares, esta tendencia ha despuntado en los últimos años, lo cual constituye una gran diferencia con los hospitales tradicionales de antes.



La razón principal para la elaboración de esta monografía es que Cuenca está desarrollándose como un destino de turismo de salud, y los costos en tratamientos son económicos en comparación con otros países según un monitoreo realizado por la Fundación de Turismo para Cuenca.

Debido a estos cambios, como estudiantes hemos visto necesario elaborar un manual de procesos operativos para el departamento de hotelería del Hospital Universitario del Río de la ciudad de Cuenca, considerando que este tipo de departamento es nuevo dentro de la ciudad.

Hemos considerado importante investigar sobre este tema porque aportará con bases teóricas sobre la estructura y funcionamiento de la hotelería hospitalaria, para que las casas de salud que no cuenten con el departamento de hotelería o desconozcan las funciones del mismo puedan tener una base para una implementación posterior. De igual manera el trabajo aportará a las casas de salud investigadas con datos para identificar falencias y proponer mejoras que lleven a una correcta gestión del departamento.

Finalmente, lo que se pretende es que todas las casas de salud; tanto privadas como públicas tengan una referencia ante la importancia de este departamento que servirá para mejorar la calidad del servicio a los pacientes.

5. Revisión bibliográfica

Los siguientes conceptos servirán para el desarrollo de la presente investigación, a continuación se detalla las bibliografías utilizadas:

En el libro Gestión de Hoteles escrito por Santiago Ramírez et al. Define a hotel como un establecimiento que ofrece al cliente alojamiento con o sin servicios adicionales, a cambio de una compensación económica. Además, en este se puede incorporar productos o servicios que serán factores diferenciadores entre un hotel a otro.



Según Gustavo Malagón- Londoño et al. En su libro Administración Hospitalaria hace referencia a hospital como un centro donde se recibe pacientes con cualquier tipo de enfermedad, estará bajo la responsabilidad de profesionales del área y tiene como objetivo principal ayudar en la recuperación de la salud.

De acuerdo al libro Tratado de Medicina Física, Hidrología y Climatología Medica por Garis Silega define al turismo de salud como el desplazamiento de una persona o grupo de personas de su lugar de residencia hacia un cierto lugar donde encontrará bienestar físico, mental y social.

Por otra parte Miguel Ángel Asenjo en su libro Gestión Diaria en un Hospital, especifica salud como el completo bienestar físico, psicológico y social de una persona es decir que se sienta bien y tenga ausencia de dolencias.

Con respecto al libro Gestión Clínica escrito por Luis Ángel Oteo, puntuiza como profesional en servicios clínicos a toda persona que tenga conocimientos de medicina, asimismo que posee habilidades en comunicar, escuchar y reconocer las preferencias que exija el paciente.

Como mencionó Fernando Lamata en su libro Manual de Administración y Gestión Sanitaria, la administración sanitaria tiene la responsabilidad de organizar y coordinar los servicios que presta el hospital, además se encarga de parte de la industria como farmacéuticas, avances tecnológicos, etc.

Gustavo Malagón- Londoño et al. Manifiestan en su libro Garantía de Calidad en Salud, a la calidad como un conjunto de acciones donde se llega a la máxima eficacia de los procedimientos con el fin de que el paciente tenga completa satisfacción y bienestar.

En cuanto al libro Alcanzando la Excelencia Mediante el Servicio al Cliente escrito por John Tschohl y Steve Franzmeiesu, definen al servicio como un



sinónimo de vender pues, es un factor que estimula al cliente a regresar es decir, mientras mejor sea el servicio el cliente regresara con frecuencia.

En lo que respecta a Jaime Varo en su libro Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios, señala como satisfacción del producto o servicio cuando las características de éste cubren por completo las necesidades y exigencias del cliente.

Pablo Rodríguez en su libro Personal de Limpieza de Centros Sanitarios, explica que cliente se denomina a toda persona que adquiere un servicio a cambio de un valor económico con el objetivo de encontrar satisfacción.

En lo que concierne a Responsabilidad Civil del Médico en el Ecuador escrita por Marco García, dice que el paciente es una persona que está enferma que no siempre padece y algunas de las veces no sufre, en cambio el perfil de un médico es una persona que posee una conducta con ética y responsabilidades hacia el paciente.

Según el Libro Guía de Higiene y Prevención de la Infección Hospitalaria por Fernando López, identifica a la limpieza en un hospital como una serie de procedimientos adecuados en todas las áreas, estos variaran según las superficies de limpiar y los niveles de contaminación.

Santiago Ramírez et al. En su libro Aprovisionamiento y Organización del Office en Alojamientos, argumenta que la limpieza en los hospitales o clínicas debe ser de vital importancia ya que, estos establecimientos pueden ser vulnerables por cualquier tipo de contaminación que exista en el área.

Como se explica en el libro Restauración en Servicios Hospitalarios escrito por Santiago Ramírez et al, delimita como restauración hospitalaria a un lugar donde se prepara comida adecuada para enfermos por lo que es importante tener en



cuenta el tipo de deglución que tiene cada uno ya que ayudara a la recuperación del paciente.

Santiago Ramírez et al. Mencionan en su libro *Movilización del Paciente*, la movilidad como la forma adecuada de trasladar de un lugar a otro, teniendo en cuenta ciertas exigencias para que el paciente no sufra además de mantener una postura ergonómica para evitar lesiones en el personal.

Con referencia al *Manual Ilustrado para la Instalación Domótica* escrito por José María Rivas Arias, el confort en hospitales se determina por el sistema adecuado en cada habitación haciendo que el cliente sienta comodidad durante su estadía.

María Dolores Menéndez establece en su libro *Plan de Comunicación Hospitalario*, a plan estratégico como un proyecto que pretende mejorar la empresa ya existente con la finalidad de aumentar su ventaja competitiva.

Expone José Jiménez en su libro *Manual de Gestión para Jefes de Servicios Clínicos*, como gestión y planificación de recursos humanos a la eficiencia desempeñada por los trabajadores incentivándoles, motivándoles, teniéndoles en una capacitación permanente.

Considerando en el libro *Dirección y Gestión Hospitalaria de Vanguardia* escrita por Isabel De Val Pardo, conceptualiza a las estrategias como metas y propósitos basados en las expectativas del cliente con el fin de dar varias opciones y escoger la que más se acerque a su necesidad.

Acorde con Fernando Lamata, et al. En su libro *Marketing Sanitario*, analiza que un marketing sea de buena calidad, debemos ver cuáles son las necesidades que nuestro futuro cliente necesita y así poder tener a nuestro cliente satisfecho con el servicio que brindamos



Por lo que se refiere a Recepción Hotelera y Atención al Cliente escrito por Antonio Navarro señala como gestión de reserva al servicio brindado por el personal que debe contar con conocimientos previos del producto para ello poder vender a los clientes potenciales.

6. Objetivos, metas, transferencia de resultados e impactos

6.1 Objetivo General

Elaborar un manual de procesos operativos para el departamento de hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca.

6.2 Objetivos Específicos

- Investigar antecedentes y generalidades de la Hotelería Hospitalaria.
- Analizar el departamento de Hotelería del Hospital Universitario del Río.
- Diseñar un manual de procesos operativos del departamento de Hotelería para casas de salud.

6.3 Metas

Elaborar un manual de procesos operativos del departamento de hotelería para Hospital Universitario del Río.

Los resultados de la investigación servirán como guía de ejecución de las actividades dentro del hospital analizado.

6.4 Transferencia y difusión de los resultados

El tema “Manual de procesos operativos del departamento de hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca.” será socializado dentro del Centro de Documentación Juan Bautista Vásquez de la Universidad de Cuenca.



A su vez la presente monografía será de interés para las clínicas y hospitales públicos o privados que deseen implementar el departamento de hotelería dentro de sus instituciones.

Para lograr una adecuada difusión entregaremos los flujogramas y fichas de los procesos operativos a los hospitales estudiados, que servirán como control de un adecuado funcionamiento.

De esta forma incorporar, no como una nueva tendencia, si no como un servicio indispensable dentro de todas las casas de salud de la ciudad.

6.5 Impacto

El impacto que se generará en este estudio será de tipo social ya que, aportará a la mejora de la calidad en los servicios por parte del personal operativo y administrativo, puesto que, es importante mantener un continuo desarrollo para satisfacer las exigencias y necesidades de los clientes actuales y futuros.

7. Metodología y Técnicas de trabajo

Para el desarrollo de la presente monografía, se utilizará la metodología cuantitativa y cualitativa. Se elaborará encuestas de servicio y calidad con preguntas cerradas para los pacientes y personal del hospital analizado.

Se elaborarán entrevistas, las cuales estarán dirigidas hacia gerentes, enfermeras, personal administrativo y personas que estén relacionadas directamente con la hotelería hospitalaria con la finalidad de conocer la importancia de este departamento.

Además, realizaremos un “*Check List*” y flujogramas de procesos operativos como limpieza, habitación, etc. Conjuntamente elaboraremos fichas para el



control de supervisión, con el fin de optimizar tiempo y evitar errores al momento de la revisión de la habitación. De igual manera, se recolectará datos estadísticos para conocer los niveles de ocupación de habitaciones.

La recolección de datos se efectuará mediante un estudio de campo observando directamente la situación actual, se revisará documentos y artículos que estén relacionados con el tema investigados.

8. Bibliografía

Ander-Egg, Ezequiel y Pablo Valle. *Guía para preparar monografías y otros textos expositivos*. Lumen / Humanitas, 2008.

Asenjo, Miguel. *Gestión diaria del hospital*. Barcelona, Editorial Masson, 2006.

“Cuenca; destino de servicio de salud para turistas”. El Mercurio (Cuenca), 5 julio 2011.

De Val-Pardo y José M^a Corella. *Dirección y gestión hospitalaria de vanguardia*. Díaz de Santos, 2005.

Eco, Umberto. *¿Cómo se hace una tesis? Técnicas y procedimientos de investigación, estudio y escritura*. Gedisa, 1984.

García, Marco. “La responsabilidad civil del médico en el Ecuador”. (Ecuador).

Hernández, Roberto, Carlos Fernández y Pilar Baptista. *Metodología de la investigación*. 3^{ra} Ed. Mc Graw Hill, 2003.

Jiménez, José. *Manual de gestión para jefes de servicios clínicos*. Madrid, Díaz de santos, 2000.



Lamata, Fernando. *Manual de administración y gestión sanitaria*. Madrid, Díaz de santos, 1998.

Lamata, Fernando, J Conde, et al. *Marketing Sanitario*. Madrid, Díaz de santos, 1998.

López, Fernando. *Guía de higiene y prevención de la infección hospitalaria*. Madrid, Díaz de santos, 1998.

Malagón-Londoño, Gustavo et al. *Administración Hospitalaria*. Bogotá, Editorial Medica Internacional, 1996.

_____. *Garantía de calidad en salud*. Bogotá, Editorial Medica Internacional, 1999.

Menéndez, María Dolores y Javier Vadillo. *El plan de comunicación hospitalario: Herramienta de gestión sanitaria*. San Vicente, Editorial Club Universitario, 2009.

Navarro, Antonio. *Recepción hotelera y atención al cliente*. Madrid, Paraninfo S. A, 2009.

Organización Mundial del Turismo. *Apuntes de Metodología de la Investigación en Turismo*. OMT, 2001

Oteo, Luis Ángel. *Gestión Clínica*. Ediciones Díaz de Santos, 2006.

Percy, Luis Alberto. "Servicios de hotel en casas de salud". Hoy (Quito), 10 abril 2011.

Ramírez, Santiago et al. *Gestión de hoteles*. Málaga, Editorial Vértice, 2004.



- _____. *Aprovisionamiento y organización del office en alojamientos.* Málaga, Editorial Vértice, 2009.
- _____. *Restauración en servicios hospitalarios.* Málaga, Editorial Vértice, 2002.
- _____. *Movilización del paciente.* Málaga, Editorial Vértice, 2007.
- Rivas, José María. *Manual ilustrado para la instalación domótica.* Editorial Paraninfo, 2009.
- Rodríguez, Pablo. *Personal de Limpieza de centros sanitarios.* Sevilla. Eduforma, 2004.
- Serrano, Patricio. "Cuenca, Saludable". La revista (Guayaquil), 20 Mayo 2012.
- Silega, Garis. *Tratado de Medicina Física Hidrología y Climatología Medica.* Estados Unidos de América, Producción Hipócrates, 1990.
- Tschohl, John y Steve Franzmeiesu. *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente.* Madrid, Díaz de Santos, 1991.
- Vallejo, Raúl. *Manual de escritura académica. Guía para estudiantes y maestros.* Corporación Editora Nacional, 2006.
- Varo, Jaime. *Gestión estratégica de la calidad de los servicios sanitarios.* Madrid, Díaz de Santos, 1994.



9. Recursos Humanos

RECURSO	DEDICACIÓN	VALOR TOTAL
Director	4 horas / semana / 12 meses	600,00
Estudiante	20 horas semana / 12 meses	4.800,00
TOTAL		5.400,00



10. Recursos Materiales

CANTIDAD	RUBRO	VALOR TOTAL
2 unidades	Laptop	1.000,00
1 unidad	Impresora	340,00
1 unidad	Cámara Fotográfica	150,00
6 cartuchos	Tinta para impresora color negro y colores	60,00
2 unidades	Memory Flash 4GB	20,00
2 resma	Papel Bond A4	9,00
2 unidades	Cuadernos 100H	6,00
4 unidades	Esferográficos	1,00
2 unidades	Lápiz	0,50
2 unidades	Borrador	0,40
2 unidades	Corrector	1,20
1 unidad	Grapadora	3,50
1 caja	Grapas	0,60
1 unidad	Perforadora	3,50
2 unidades	Folder	5,00
300	Fotocopias	9,00
20 horas/mensuales	Internet	144,00
30 semanas	Movilización	328,50
TOTAL		2.082,20



11. Cronograma de Actividades

Manual de procesos operativos del departamento de hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca.

ACTIVIDADES	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1. Presentación del diseño de investigación	X	X										
2. Recolección y organización de la información		X	x	x	X	x						
3. Discusión y análisis de la información					X	x						
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos							x	X				
5. Redacción del trabajo							X	x	x	X		
6. Revisión final											x	
7. Impresión y anillado del trabajo												x



12. Presupuesto

Manual de procesos operativos del departamento de hotelería, aplicado al Hospital Universitario del Río de la Ciudad de Cuenca.

CONCEPTO	APORTE DEL ESTUDIANTE	OTROS APORTES	VALOR TOTAL
Recursos Humanos			
Director		600,00	600,00
Investigador	4.800,00		4.800,00
Gastos de Movilización			328,50
Transporte	328,50		
Viáticos y subsistencias			
Gastos de la investigación	263,70		263,70
Insumos	9,00		
Material de escritorio	110,70		
Bibliografía			
Internet	144,00		
Equipos, laboratorios y maquinaria	1.490,00		1.490,00
Laboratorios			
Cámara de fotos	150,00		
Computador y accesorios	1.340,00		
Máquinas			
Otros			
TOTAL			7.482,20



13. Esquema

Índice

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

CAPÍTULO 1

HOTELERÍA HOSPITALARIA

1.1 Conceptos básicos

1.2 Antecedentes

1.2.1 Antecedentes de la hotelería tradicional

1.2.2 Antecedentes de la hotelería hospitalaria

1.3 Hotelería hospitalaria en la ciudad de Cuenca

1.4 Comparación de la hotelería tradicional frente a hotelería hospitalaria

1.4.1 Hotelería Tradicional

1.4.2 Hotelería hospitalaria

1.4.3 Comparación

1.5 Estructura hospitalaria

1.5.1 Proceso clínico

1.5.2 Proceso técnico

1.5.3 Proceso administrativo

1.5.4 Proceso hotelero

CAPÍTULO 2

DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA

2.1 HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO

2.2 Departamento de Hotelería “Hospital Universitario del Río”

2.2.1 Perfil del Jefe de Hotelería

2.3 Actividades del Jefe de Hotelería

2.3.1 Supervisión de mantenimiento y limpieza del hospital

2.3.2 Asignación de habitaciones



2.4.5.1.1 Descripción de procedimiento de revisión de blancos

2.4.6 CALIDAD

2.4.6.1 Políticas de calidad

CAPÍTULO 3

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA PARA CASAS DE SALUD

3.1 Introducción

3.2 Objetivos del manual de procesos operativos

3.2.1 Objetivo General

3.2.2 Objetivos Específicos

3.3 Beneficiarios directos e indirectos

3.4 Importancia del departamento de Hotelería en casas de salud

3.5 Estructura y funcionamiento de la Hotelería Hospitalaria

3.6 Perfiles del departamento de Hotelería

3.6.1 Perfil Jefe de Hotelería

3.6.2 Asistente de Hotelería

3.6.3 Encargado de Limpieza

3.6.4 Encargado de Lavandería

3.7 PROCESOS OPERATIVOS DEL DEPARTAMENTO DE HOTELERÍA

3.7.1 Atención al Cliente

3.7.1.1 Procedimiento general para atención al cliente

3.7.1.1.1 Propuesta de Políticas de Atención al Cliente

3.7.1.2 Procedimiento de registro del paciente- Check In

3.7.1.2.1 Propuesta de ficha registro del paciente- Check In

3.7.1.3 Procedimiento de Check Out

3.7.1.3.1 Propuesta de Encuesta de Satisfacción al momento del Check Out

3.7.1.4 Procedimiento de Manejo de quejas

3.7.1.4.1 Propuesta de ficha de manejo de quejas

3.7.2 Habitaciones

3.7.2 .1 Procedimiento para la acomodación

3.7.2.1.1 Propuesta de ficha de listado de habitaciones

3.7.3 Limpieza



- 3.7.3.1 Procedimiento de supervisión activos fijos
- 3.7.3.1.1 Propuesta de ficha de activos fijos
- 3.7.3.2 Procedimiento de supervisión de limpieza de habitación
- 3.7.3.2.1 Propuesta de ficha de supervisión de limpieza de habitación
- 3.7.3.3 Procedimiento de supervisión de limpieza de baño
- 3.7.3.3.1 Propuesta de ficha de supervisión de limpieza de baño
- 3.7.3.4 Procedimiento de supervisión Mini bar
- 3.7.3.4.1 Propuesta de ficha de control de productos del mini bar
- 3.7.3.5 Procedimiento de supervisión de limpieza de áreas comunes
- 3.7.3.5.1 Propuesta de ficha de supervisión de limpieza de áreas comunes
- 3.7.4 Mantenimiento
- 3.7.4.1 Procedimiento de informe de daños
- 3.7.4.1.1 Solicitud de Órdenes de trabajo y Mantenimiento
- 3.7.5 Lavandería
- 3.7.5.1 Procedimiento de supervisión de blancos
- 3.7.5.1.1 Propuesta de ficha de supervisión de blancos
- 3.7.6 Calidad
- 3.5.6.1 Atributos de calidad
- 3.7.6.2 Protocolos de calidad
- 3.8 Ficha General de Hotelería
- CONCLUSIONES**
- RECOMENDACIONES**
- GLOSARIO**
- BIBLIOGRAFÍA**