



Estudio sobre información y publicidad de los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores de la Región de Valparaíso

Octubre 2015



Índice

Resumen Ejecutivo.	4
I Introducción.	6
A. Dimensiones.	7
1. Identidad del Proveedor.	8
2. Aranceles y promociones.	8
3. Servicios ofrecidos.	8
B. Tipo de estudio:	8
C. Universo:	8
D. Muestra:	9
E. Unidad de Análisis:	9
II Objetivos.	9
A. Objetivo general.	9
B. Objetivos específicos.	9
III. Resultados del estudio.	10
A. Establecimientos de Larga Estadía de la Región de Valparaíso.	10
B. Aranceles de los servicios, según rangos.	11
C. Establecimientos que informan sitios Web, en el Catastro.	15
D. Definición de la muestra del estudio.	16
E. Resultados del estudio.	18
1. En cuanto a la identificación del proveedor:	18
2. En cuanto a los aranceles:	20
3. En cuanto a la descripción de los servicios:	22
IV Conclusiones.	23
1. En cuanto a la identificación del proveedor:	23
2. En cuanto a los aranceles:	23



3.	En cuanto a la descripción de los servicios:	23
V	Anexos.....	25
1.	Anexo 1.....	25
2.	Anexos 2.....	27



Resumen Ejecutivo.

El presente estudio analizó el desempeño de los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM), que cuentan con autorización de los respectivos Servicios de Salud y están inscritos en el Catastro de ELEAM de SENAMA, de 9 ciudades de la Región de Valparaíso, en relación a la información a entrega los consumidores/as, a través de sus sitios web institucionales.

Para evaluar el comportamiento de estos proveedores, la Dirección Regional de Valparaíso el estudio analizó 3 dimensiones de la información sobre el servicio ofrecido por los (ELEAM de la Región de Valparaíso, de acuerdo a muestra de 19 establecimientos de 9 comunas, entre los días 26 al 30 de octubre.

El estudio considera entrega de información referida a (1) Identidad del proveedor; (2) Aranceles y promociones y (3) Servicios ofrecidos.

En relación a la identidad del proveedor, se considera a) Respecto del domicilio y teléfono fijo el 95% de los ELEAM lo informa en sus sitios; b) asimismo, un 89% indica un correo electrónico de contacto. Estos indicadores, evidencian un buen estándar respecto de información clave para la identificación del proveedor. c) Sin embargo, en aspectos tales como contacto a través de celular (medio de amplio uso), soporte de consultas en el mismo sitio, los resultados son deficientes, con un 32 y un 26% respectivamente. d) En cuanto a la identificación del representante legal y/o persona de contacto, un 63% de los ELEAM lo publican, existiendo una brecha del 37%, cifra que representa un importante déficit de información.

En relación a los aranceles (tarifas) de los servicios ofrecidos por los ELEAM, a) solo 7 establecimientos los informan; en esta cifra se incluye aquellos que señalan que sus prestaciones son gratuitas. b) Los 12 restantes (63%), no informan las tarifas de sus servicios. Esta situación constituye una infracción a las normas de protección del consumidor, en la medida que la tarifa del servicio, información esencial para la contratación y que todo soporte que el proveedor ofrezca a los consumidores/as, está ausente. Por su parte, c) Ninguno de los 19 establecimientos analizados, planteó promociones u ofertas. Asimismo, ninguno de estos ELEAM ofrecía a las personas, la entregas de sus servicios con utilización de formas de crédito.

Respecto de la descripción de los servicios ofrecidos, en términos generales los estándares de información son muy bajos, respecto de elementos centrales para la identificación de información relevante para los consumidores/as potencialmente contratantes. a) Ninguno de los sitios web de los 19 establecimientos presentaba el certificado de seguridad, su reglamento interno o su programa de atención al usuario/a; b) un 84% no informa sobre

planta del personal, de manera que se pueda identificar cuáles son sus profesiones, especialidades y, en general, nivel de formación técnica o profesional, para la tarea que desarrolla; c) asimismo, un 63% no aporta imágenes con la distribución de camas en los dormitorios o planos de su ubicación; d) igual cifra omite una información muy importante, la referida al tipo de usuario/a a la que puede prestar sus servicios (autovalente, semivalente o no Valente).



I Introducción.

En el marco de las iniciativas institucionales vinculadas al Objetivo Estratégico de “Fortalecer una cultura de consumo responsable y de respeto de los derechos y deberes de los/as consumidores/as, mediante la educación y la entrega de información en estas materias”, y particularmente en el contexto de la meta CDR043 “Número de Estudios elaborados con perspectiva e información regional”, la Dirección Regional de Valparaíso elabora el presente estudio sobre el desempeño de los Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM), o Casas de Reposo de la Región de Valparaíso, en materias de información y publicidad, de acuerdo a los parámetros definidos en la Ley del Consumidor.

Resulta de interés señalar que, según datos del Servicio del Adulto Mayor (en adelante SENAMA), la Región de Valparaíso presenta el mayor porcentaje de población de adultos mayores del país. En efecto, sobre un total de 2.541.607 personas mayores a nivel nacional, 273.611 (15,7%) residen en nuestra Región.¹

“Los Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM), son una de las formas de entregar servicios de cuidado a las personas mayores, están regidos por el Reglamento D.S. N°14 de agosto del 2010 del Ministerio de Salud (MINSAL), y son fiscalizados por los Servicios de Salud del correspondiente territorio.”²

Señala el referido Decreto Supremo del Ministerio de Salud que “los establecimientos de larga estadía para los adultos mayores tales como, casas de reposo, hogares de ancianos, asilos, hospicios y otros similares (...) se considerará adultos mayores a las personas de 60 años o más (Artículo 1°) ... se considera establecimiento de larga estadía para adultos mayores, aquel autorizado por el Servicio de Salud correspondiente para recibir adultos mayores que por motivos biológicos, psicológicos o sociales, requieran de un medio ambiente protegido y cuidados diferenciados para la mantención de su salud y funcionalidad” (Artículo 2°). Finalmente, el Artículo 3°, precisa que “No podrán ingresar a estos establecimientos personas que presenten alteraciones agudas de gravedad u otras patologías que requieran asistencia médica continua o permanente.”

“Los usuarios potenciales de este tipo de instituciones son personas de 60 años y más con mermas en su capacidad funcional, en tal sentido, de acuerdo al Estudio Nacional de Dependencia en las Personas Mayores (EDPM, SENAMA, 2009) el 24,1% de la población de 60 y más años presenta algún nivel de dependencia y 12,4% presenta dependencia severa. Por otra parte, de acuerdo al Catastro de Establecimientos de Larga estadía realizado el año

¹ <http://www.SENAMA.cl/valparaisoSENREG.html>

² <http://catastroeleam.SENAMA.cl/#>

2012 (SENAMA), existen 12.632 personas mayores en situación de dependencia física, psíquica y postración que residen en establecimientos de larga estadía.”³

Asimismo, debe tenerse presente que los ELEAM desde el año 2008 al 2014 han crecido de 663 a 726 (9,5%), y las personas institucionalizadas aumentaron de 13.187 a 17.016 (lo que representa un 29,04% de incremento) para el mismo período. A pesar de que el número de reclamos ingresados a SERNAC por este tipo de instituciones es bajo (15 reclamos entre enero y junio de 2015), es importante relevar al Adulto mayor como usuario/a de este tipo de servicio y, por tanto, evidenciar su condición de sujeto de derechos, particularmente, los reconocidos por la Ley del Consumidor.

Por otra parte, de acuerdo al “Reporte de Publicidad Comercial para Adultos Mayores y Análisis de Sitios Web de los Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM)”, “La demanda de los adultos mayores es similar a la del resto de la población, pero ajustada a sus necesidades particulares, como por ejemplo: alimentación adecuada, servicios médicos y de acondicionamiento físico, creciente uso de nuevas tecnologías, transporte y, principalmente, uso del tiempo libre. Así lo revela el estudio “Radiografía del Nuevo Adulto Mayor” de GFK Adimark, el cual muestra a un importante número de adultos mayores que continúa económicamente activo luego de su jubilación y que son diligentes consumidores, estimando que el 86% va al supermercado, el 74% compra en la farmacia, el 37% adquiere productos de belleza, el 29% ahorra para viajar y un 21% para “darse un gustito”, siendo éstos dos últimos elementos, los que subjetivamente son valorados de manera creciente”⁴.

En tal sentido, “Mejorar la información que provee cada ELEAM tanto para sus beneficiarios directos como para sus familiares, aporta al empoderamiento de las personas mayores y su reconocimiento como sujetos de derecho en materia de consumo, y resaltando estos establecimientos que más allá de la ambigüedad del concepto “hogar”, se trata de Instituciones que prestan servicios geriátricos para los adultos mayores, quienes son consumidores de los mismo.”

Con este objetivo, el presente estudio abordará 3 dimensiones del servicio ofrecido por las Casas de Reposo (ELEAM), de la Región de Valparaíso, según muestra que se identificará, a saber: (1) Identidad del proveedor; (2) Aranceles y promociones y (3) Servicios ofrecidos. A continuación, indicaremos las materias que en cada caso se analizarán:

A. Dimensiones.

³ <http://catastroeleam.SENAMA.cl/#>

⁴ “Reporte de Publicidad Comercial para Adultos Mayores y Análisis de Sitios Web de los Establecimientos de Larga Estadía (ELEAM)”, Departamento de Estudios e Inteligencia Observatorio de Publicidad y Prácticas Comerciales, Octubre de 2015, en <http://www.sernac.cl/wp-content/uploads/2015/10/Reporte-Publicidad-Adulto-Mayor-VF.pdf>

En el presente estudio se han medido las mismas dimensiones que se consideraron en el ya citado reporte "Reporte sobre publicidad y establecimientos de larga estadía para el adulto mayor...", realizado recientemente en la Región Metropolitana, a saber:

1. Identidad del Proveedor.

- Domicilio.
- Teléfono fijo.
- Teléfono celular.
- Correo electrónico.
- Soporte para consultas.
- Representante Legal y/o Persona de contacto.

2. Aranceles y promociones.

- Presenta Valores y/o Aranceles.
- Presenta Promoción u Oferta.

3. Servicios ofrecidos.

- Imágenes con distribución de camas en los dormitorios o planos de la ubicación de las mismas
- Certificación de Seguridad.
- Planta del Personal.
- Reglamento interno.
- Tipo de Usuario (Auto Valente / Semi Valente / No Valente).
- Programa de Atención Usuaría.
- Descripción de Servicios Ofrecidos.

B. Tipo de estudio:

Exploratorio, cuantitativo sobre la base de levantamiento de información en terreno.

C. Universo:

Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores de la Región de Valparaíso que pertenezcan al catastro oficial del Servicio del Adulto Mayor (SENAMA).

D. Muestra:

No probabilística por conveniencia.

E. Unidad de Análisis:

Establecimiento de Larga Estadía.

II Objetivos.

A. Objetivo general.

El objetivo general del presente estudio exploratorio fue realizar un análisis comparativo de la oferta de los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) de la Región de Valparaíso, considerando la información del proveedor, los servicios ofrecidos y las tarifas de los mismos y, a través de ellos, analizar el cumplimiento de los estándares de información mínimos establecidos en la Ley del Consumidor.

B. Objetivos específicos.

Por su parte, los objetivos específicos del estudio, fueron:

1. Evaluar el desempeño de los proveedores en relación al cumplimiento de sus deberes de información a los consumidores/as.
2. Identificar y comparar los servicios ofrecidos por los ELEAM de la muestra analizada.
3. Levantar eventuales infracciones a la Ley del consumidor.
4. Identificar buenas y malas prácticas en torno a la entrega de información a los consumidores/as de este servicio.



III. Resultados del estudio.

A. Establecimientos de Larga Estadía de la Región de Valparaíso.

Según el Catastro de ELEAM elaborado por SENAMA, en la Región de Valparaíso existen actualmente 143 ELEAM, distribuidos en las distintas comunas, con un total de 3.045 plazas, como se indica la Tabla 1.

Tabla 1.
Establecimientos de Larga Estadía Autorizados.
Región de Valparaíso, 2015

Comuna	Establecimientos autorizados (N°)	Plazas		
		N°	%	% Acumulado
Viña del Mar	34	704	23,1	23,1
Quilpué	22	411	13,5	36,6
Valparaíso	22	324	10,6	47,3
Quillota	12	297	9,8	66,7
Villa Alemana	13	295	9,7	56,9
Limache	10	200	6,6	73,3
Los Andes	6	148	4,9	78,1
San Antonio	4	117	3,8	82,0
San Felipe	6	103	3,4	85,4
Casablanca	1	76	2,0	87,4
Nogales	1	68	1,2	88,6
San Esteban	2	60	1,2	89,8
Puchuncaví	1	48	2,5	92,3
Cabildo	1	40	2,2	94,5
Calera	2	38	1,6	96,1
Concón	2	36	1,3	97,4
Olmué	1	30	1,0	98,4
Putendo	1	20	0,7	99,0
Santo Domingo	1	20	0,7	99,7
Santa María	1	10	0,3	100,0
Total general	143	3.045	100,0	

Del total de 143 establecimientos autorizados, las ciudades de Viña del Mar (34), Quilpué y Valparaíso (22), Villa Alemana (13), Quillota (12), Limache 10, Los Andes y San Felipe (6) y

San Antonio (4), acumular un total de 129, lo que representa el 90,2% del total de los ELEAM (Casas de reposo, Hogares de Adultos Mayores o similares) de la Región.

Asimismo, del total de plazas disponible en la Región (3.045), las ciudades indicadas alcanzan un acumulado de 2.599, vale decir, el 85,4% del total.

Por otra parte, del total de estos establecimientos, 116 corresponden a Instituciones Privadas o personas naturales con fines de lucro, las cuales tienen capacidad de 1.966 plazas totales. Las Fundaciones o Congregación Religiosas, sin fines de lucro, corresponden a 23 establecimientos con 1.021 plazas.

Tabla 2
Tipo de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.
Región de Valparaíso, 2015

Tipo de establecimiento	Cantidad de establecimientos	Plazas (N°)	Plazas (%)
Corporación de Derecho Público, sin fines de lucro.	4	58	1,9
Fundación o Congregación Religiosa, sin fines de lucro	23	1.021	33,5
Institución Privada o persona natural, con fines de lucro	116	1.966	64,6
Total general	143	3.045	100

B. Aranceles de los servicios, según rangos.

De acuerdo a la información contenida en el Registro, para los ELEAM de las 20 comunas en se encuentran autorizados, los valores de los aranceles (tarifas de los servicios) varían en rangos de \$0 a más de \$350.000 mensuales, según se pueden apreciar en la tabla 3. Se establece el valor base de \$0, en la medida que algunos ELEAM sin fines de lucro no cobran por sus servicios.

Tabla 3
Valores de aranceles de los Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores. Región de Valparaíso, 2015

N°	Comuna	Valor de arancel (\$/mensuales)	ELEAM Autorizados
1	Cabildo	50.001 a 150.000	1

N°	Comuna	Valor de arancel (\$/mensuales)	ELEAM Autorizados
2	Calera	0 a 50.000	1
		150.001 a 250.000	1
3	Casablanca	0 a 50.000	1
4	Concón	150.001 a 250.000	1
		Más de 350.001	1
5	Limache	50.001 a 150.000	5
		150.001 a 250.000	1
		250.001 a 350.000	3
		Más de 350.001	1
6	Los Andes	50.001 a 150.000	3
		150.001 a 250.000	1
		250.001 a 350.000	1
		Más de 350.001	1
7	Nogales	0 a 50.000	1
8	Olmué	150.001 a 250.000	1
9	Puchuncaví	50.001 a 150.000	1
10	Putendo	150.001 a 250.000	1
11	Quillota	0 a 50.000	1
		50.001 a 150.000	7
		150.001 a 250.000	2
		250.001 a 350.000	2
12	Quilpué	0 a 50.000	3
		50.001 a 150.000	3
		150.001 a 250.000	5
		250.001 a 350.000	7
		Más de 350.001	4
13	San Antonio	0 a 50.000	1
		50.001 a 150.000	1
		150.001 a 250.000	2
14	San Esteban	50.001 a 150.000	1
		Más de 350.001	1
15	San Felipe	50.001 a 150.000	2
		150.001 a 250.000	4
16	Santa María	Más de 350.001	1
17	Santo Domingo	Más de 350.001	1
18	Valparaíso	0 a 50.000	2
		50.001 a 150.000	3
		150.001 a 250.000	9
		250.001 a 350.000	3
19	Villa Alemana	Más de 350.001	5
		0 a 50.000	1
		50.001 a 150.000	6
		150.001 a 250.000	2

N°	Comuna	Valor de arancel (\$/mensuales)	ELEAM Autorizados
		250.001 a 350.000	3
		Más de 350.001	1
20	Viña del Mar	0 a 50.000	1
		50.001 a 150.000	9
		150.001 a 250.000	7
		250.001 a 350.000	7
		Más de 350.001	10
	Total general	-	143

Con el objeto de aportar información más detallada de las comunas en que existe una mayor concentración de ELEA; de acuerdo a la información de la tabla precedente, se procedió a clasificar aquellos de las comunas de Valparaíso y Viña del Mar, según los aranceles vigentes. Los resultados se indican en la Tabla 4.

Tabla 4
Valores de aranceles Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.
Comunas de Valparaíso y Viña del Mar
Región de Valparaíso, 2015

Comuna	Grupo de Arancel	Nombre Establecimiento
Valparaíso	0 a 50.000	Hogar de Adultos de Pacientes Extra-Hospitalarios.
		Hogar Nueva Esperanza.
	150.001 a 250.000	Casa de Reposo Recuerdos de Antaño.
		Hogar de Ancianos Las Alondras.
		Hogar Dulce Vida.
		Hogar Los Ángeles.
		Hogar Santa Elena.
		Jesús Nazareno.
		Juan Pablo II.
	Santa Rita de Casia.	
	250.001 a 350.000	Arcoiris.
		Hogar Los Nietos.
		Juan Gustavo Wiedeman Manre.
	50.001 a 150.000	Establecimiento de Larga Estadía Zulemita.

Comuna	Grupo de Arancel	Nombre Establecimiento
		Hogar Las Maravillas.
		Residencia Liliana Villanueva.
	Más de 350.001	El Edén de Barón.
		Hogar Intrahospitalario.
		Hogar San José.
		La Alborada.
	La Casa de Mis Padres.	
Viña del Mar	0 a 50.000	Hogar María Esperanza.
	150.001 a 250.000	Centro Geriátrico Viña del Mar.
		Eterna Primavera.
		Hogar Bienestar.
		Hogar de Ancianos Rayito de Sol.
		Hogar Preciosa Sangre.
		La Nonna Alicia.
	Residencia del Adulto Mayor Shalom.	
	250.001 a 350.000	Albornoz y San Martín Ltda.
		Alejandra García Mateluna.
		Altamirano y Compañía Ltda.
		Casa de Reposo Oasis de Recreo.
		Fundación Esperanza de Vida.
		Margarita Cárdenas Reyes.
	San Rafael.	
	50.001 a 150.000	Bienestar.
		Casa de Reposo Izabela.
		Casa de Reposo Lilia.
		Hermanitas de Los Pobres.
		Hogar de Ancianos Estrella.
		Hogar de Ancianos Hermana de Los Pobres.
		Jeanette.
		Nataly.
	Sanatorio San Juan de Dios Orden de Los Hermanos Hospitalarios.	



Comuna	Grupo de Arancel	Nombre Establecimiento
	Más de 350.001	Casa de Estadía para El Adulto Mayor.
		Casa de Reposo Lourdes.
		Hogar Monte Carmelo.
		La Alborada.
		Residencia para el Adulto Mayor Senioreneir.
		Servicio Logístico La Floresta.
		Servicios Integrales y Residencia Francisco Solano.
		Silvanna Virginia Galdámez Pérez.
		Sociedad Moib Ltda.

C. Establecimientos que informan sitios Web, en el Catastro.

El Catastro de ELEAM también entrega información de las páginas web informadas por cada establecimiento:

Tabla 5
Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores que disponen de sitio Web en la Región de Valparaíso, 2015

Comuna	Nombre Establecimiento	Página Web
Casablanca	Hogar 26 María Inmaculada.	www.fundacionlasrosas.cl
Limache	Casa de Reposo Mamma Yole.	www.hogarmamayole.cl
	Luz y Esperanza.	www.luzyesp.tripod.com
Los Andes	Residencia Larga Estadía.	www.hogardecristo.cl
Nogales	Nuestra Señora del Carmen.	www.fundacionlasrosas.cl
Olmué	Centro Vacacional Sociedad Jeur Ltda.	www.villalinda.cl
Puchuncaví	Fundación Las Rosas.	www.fundacionlasrosas.cl
Quillota	Hogar San Vicente de Paul.	www.ssvp.cl
	Residencia Tercera Edad Kentucky.	www.residenciaterceraedadkentucky.org
	San Alberto Hurtado.	www.fundacionlasrosas.cl
Quilpué	Casa de Reposo y Hospedaje Krebs.	www.hogarbuendias.cl
	El Retiro.	www.elretiro.cl
	Hogar de Reposo Atardecer.	www.hogardereposo.cl
San Antonio	Hogar Las Tres Marías.	www.hogartresmarias.cl

Comuna	Nombre Establecimiento	Página Web
Valparaíso	Casa de Reposo Recuerdos de Antaño.	www.recuerdosdeantaño.cl
Villa Alemana	La Asunción.	www.hogardecristo.cl
Viña del Mar	Albornoz y San Martín Ltda.	www.hogarvidanueva.cl
	Hermanitas de Los Pobres.	www.hdlp.net
	Sanatorio San Juan De Dios Orden de Los Hermanos Hospitalarios.	www.sanatoriomaritimo.cl
	Servicio Logístico La Floresta	www.natania.cl
	Servicios Integrales y Residencia Francisco Solano.	www.franciscosolano.cl

D. Definición de la muestra del estudio.

En relación a la definición de la muestra, es preciso señalar que de los 143 establecimientos autorizados de la Región de Valparaíso, sólo 21 informan una página web (14,7%), los restantes 122 no lo hacen (85,3%). De las 21 páginas web, 5 no estaban disponibles al momento de realizar este informe (26 al 30 de octubre 2015), por lo que se procedió a revisar, complementariamente, a través de internet sitios web correspondientes a los 116 establecimientos de Valparaíso, Viña del Mar, San Felipe, San Antonio, Los Andes, Quilpué y Quillota⁵, que no lo informaban en el Catastro.

Con esa información, se estableció una muestra confiable de aquellos establecimientos autorizados, que contaban con información en sus sitios web. Estos 19 establecimientos, de 9 comunas (Casablanca, Los Andes, Nogales, Olmué, Puchuncaví, Quillota, Quilpué, Valparaíso, Viña del Mar), constituyó la muestra del presente estudio exploratorio.

Tabla 6
Muestra de Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.
Región de Valparaíso, 2015

⁵ Se amplió la muestra considerando ciudades capitales de provincia, con la inclusión de Viña del Mar.

N°	Comuna	Nombre del Establecimiento	Nombre de Fantasía del Establecimiento	Página Web
1	Casablanca	Hogar 26 María Inmaculada.	Hogar # 26 - María Inmaculada	www.fundacionlasrosas.cl
2	Los Andes	Residencia Larga Estadía.	Hogar de Cristo Padre Hurtado	www.hogardecristo.cl
3	Nogales	Nuestra Señora Del Carmen.	Nuestra Señora del Carmen	www.fundacionlasrosas.cl
4	Olmué	Centro Vacacional Sociedad Jeur Ltda.	Villa Linda	www.villalinda.cl
5	Puchuncaví	Fundación Las Rosas.	Hogar # 37 - Nuestra Señora del Rosario	www.fundacionlasrosas.cl
6	Quillota	Hogar San Vicente de Paul.	San Vicente de Paul.	www.ssvp.cl
7	Quillota	Residencia Tercera Edad Kentucky.	Kentucky.	www.residenciaterceraedadkentucky.org
8	Quillota	San Alberto Hurtado.	San Alberto Hurtado.	www.fundacionlasrosas.cl
9	Quilpué	Casa de Reposo y Hospedaje Krebs.	Buenos Días.	www.hogarbuenosdias.cl
10	Quilpué	El Retiro.	El Retiro.	www.elretiro.cl
11	Quilpué	Hogar de Reposo Atardecer.	Atardecer.	www.hogardereposo.cl
12	Valparaíso	Casa de Reposo Recuerdos De Antaño.	Recuerdos de Antaño.	http://recuerdosdeantano.blogspot.cl/
13	Valparaíso	El Edén de Barón.	El Edén de Barón	http://www.eledendebaron.cl/portal/
14	Valparaíso	Residencia Liliana Villanueva.	Residencia para el Adulto Mayor Los Nonos.	http://www.losnonos.cl/
15	Viña del Mar	La Alborada.	La Alborada.	http://www.casadereposolaalborada.cl/nosotros
16	Viña del Mar	Margarita Cárdenas Reyes.	Margarita Cárdenas Reyes.	http://www.casaadultomayor.cl/

N°	Comuna	Nombre del Establecimiento	Nombre de Fantasía del Establecimiento	Página Web
17	Viña del Mar	San Rafael.	San Rafael.	http://www.repososanrafael.cl/
18	Viña del Mar	Sanatorio San Juan de Dios Orden de Los Hermanos Hospitalarios.	Sanatorio San Juan de Dios Orden de Los Hermanos Hospitalarios.	www.sanatoriomaritimo.cl
19	Viña del Mar	Servicios Integrales y Residencia Francisco Solano	Francisco Solano.	www.franciscosolano.cl

E. Resultados del estudio.

Los resultados del análisis realizado a la información aportada por los 19 ELEM de la muestra, consideran 3 dimensiones y 15 aspectos específicos. Como se indicó previamente, las tres dimensiones sometidas a evaluación fueron (1) Información sobre Identidad del Proveedor (lo que incluye, su domicilio, indicación de teléfono fijo y/o celular de contacto, correo electrónico, soportes para consultas en el sitio e identificación del representante legal y/o persona de contacto); (2) Aranceles y promociones (Publicación de los valores y/o aranceles (tarifas del servicio) y cumplimiento de normas en relación a promociones u ofertas, en el caso de tenerlas) y, finalmente (3) Información sobre los Servicios ofrecidos (Imágenes con distribución de camas en los dormitorios o planos de la ubicación de las mismas, Certificación de Seguridad, Planta del Personal, Reglamento interno, Tipo de Usuario (Auto Valente / Semi Valente / No Valente), Programa de Atención Usuaría, Descripción de Servicios Ofrecidos).

1. En cuanto a la identificación del proveedor:

Tabla 7
Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.
Análisis de información sobre el proveedor.
Región de Valparaíso, 2015

Identificación del Proveedor.	Informa		No informa	
	N°	%	N°	%
Domicilio.	18	95	1	5
Teléfono fijo.	18	95	1	5
Teléfono celular.	6	32	13	68
Correo electrónico.	17	89	2	11
Soporte para consultas.	5	26	14	74
Representante Legal y/o Persona de contacto.	12	63	7	37

Respecto del domicilio y teléfono fijo el 95% de los ELEAM lo informa en sus sitios; asimismo, un 89% indica un correo electrónico de contacto. Estos indicadores, evidencian un buen estándar respecto de información clave para la identificación del proveedor. Sin embargo, en aspectos tales como contacto a través de celular (medio de amplio uso), soporte de consultas en el mismo sitio, los resultados son deficientes, con un 32 y un 26% respectivamente.

Finalmente, en cuanto a la identificación del representante legal y/o persona de contacto, un 63% de los ELEAM lo publican, existiendo una brecha del 37%, cifra que representa un importante déficit de información.



2. En cuanto a los aranceles:

En relación a los aranceles (tarifas) de los servicios ofrecidos por los ELEAM, como grafica la Tabla 7, solo 7 establecimientos los informan; en esta cifra se incluye aquellos que señalan que sus prestaciones son gratuitas. Los 12 restantes (63%), no informan las tarifas de sus servicios. Esta situación constituye una infracción a las normas de protección del consumidor, en la medida que la tarifa del servicio, información esencial para la contratación y que todo soporte que el proveedor ofrezca a los consumidores/as, está ausente.

De acuerdo al detalle de la Tabla 7, ninguno de los 19 establecimientos analizados, planteó promociones u oferta. Asimismo, ninguno de estos ELEAM ofrecía a las personas, la entregas de sus servicios con utilización de formas de crédito.

Tabla 8
Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.
Resumen información de aranceles / precio informado.
Región de Valparaíso, 2015

Aranceles y promociones.	Informa		No informa	
	N°	%	N°	%
Presenta Valores y/o Aranceles.	7	37	12	63
Presenta Promoción u Oferta.	S/I	S/I	S/I	S/I

El detalle de la Tabla 7, se puede observar en la Tabla 8, que identifica a cada uno de los proveedores que incurren en las infracciones señaladas.

Tabla 9
Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.
Información de aranceles / precio informado.
Región de Valparaíso, 2015

Nombre del Establecimiento	Presenta Valores y/o Aranceles.	Presenta Promoción u Oferta.
HOGAR 26 MARIA INMACULADA	SI	NO
RESIDENCIA LARGA ESTADIA	SI	NO

Nombre del Establecimiento	Presenta Valores y/o Aranceles.	Presenta Promoción u Oferta.
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	SI	NO
CENTRO VACACIONAL SOCIEDAD JEUR LTDA.	INCOMPLETA*	NO
FUNDACION LAS ROSAS	SI	NO
HOGAR SAN VICENTE DE PAUL	NO	NO
RESIDENCIA TERCERA EDAD KENTUCKY	NO	NO
SAN ALBERTO HURTADO	SI	NO
CASA DE REPOSO Y HOSPEDAJE KREBS	NO	NO
EL RETIRO	NO	NO
HOGAR DE REPOSO ATARDECER	NO	NO
CASA DE REPOSO RECUERDOS DE ANTAÑO	NO	NO
EL EDÉN DE BARÓN	SI	NO
RESIDENCIA LILIANA VILLANUEVA	NO	NO
LA ALBORADA	NO	NO
MARGARITA CARDENAS REYES	NO	NO
SAN RAFAEL	NO	NO
SANATORIO SAN JUAN DE DIOS ORDEN DE LOS HERMANOS HOSPITALARIOS	NO	NO
SERVICIOS INTEGRALES Y RESIDENCIA FRANCISCO SOLANO	NO	NO

3. En cuanto a la descripción de los servicios:

Respecto de la descripción de los servicios ofrecidos, en términos generales los estándares de información son muy bajos, respecto de elementos centrales para la identificación de información relevante para los consumidores/as potencialmente contratantes.

Ninguno de los sitios web de los 19 establecimientos presentaba el certificado de seguridad, su reglamento interno o su programa de atención al usuario/a; un 84% no informa sobre planta del personal, de manera que se pueda identificar cuáles son sus profesiones, especialidades y, en general, nivel de formación técnica o profesional, para la tarea que desarrolla; asimismo, un 63% no aporta imágenes con la distribución de camas en los dormitorios o planos de su ubicación; igual cifra omite una información muy importante, la referida al tipo de usuario/a la que puede prestar sus servicios (autovalente, semivalente o no Valente).

Tabla 10
Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.
Descripción de los servicios ofrecidos.
Región de Valparaíso, 2015

Servicios	Informa		No informa	
	ELEAM	%	ELEAM	%
Imágenes con distribución de camas en los dormitorios o planos de la ubicación de las mismas	7	37	12	63
Certificación de Seguridad.	0	0	19	100
Planta del Personal.	3	16	16	84
Reglamento interno.	0	0	19	100
Tipo de Usuario (Auto Valente/ Semi Valente/ No Valente).	7	37	12	63
Programa de Atención Usuaría.	0	0	19	100
Descripción de Servicios Ofrecidos.	14	74	5	26

IV Conclusiones.

Como se informó en la sección previa, los resultados del análisis realizado a la información aportada por los 19 ELEAM de la muestra, consideran 3 dimensiones y 15 aspectos específicos.

1. En cuanto a la identificación del proveedor:

Respecto del domicilio y teléfono fijo el 95% de los ELEAM lo informa en sus sitios; asimismo, un 89% indica un correo electrónico de contacto. Estos indicadores, evidencian un buen estándar respecto de información clave para la identificación del proveedor. Sin embargo, en aspectos tales como contacto a través de celular (medio de amplio uso), soporte de consultas en el mismo sitio, los resultados son deficientes, con un 32 y un 26% respectivamente.

Finalmente, en cuanto a la identificación del representante legal y/o persona de contacto, un 63% de los ELEAM lo publican, existiendo una brecha del 37%, cifra que representa un importante déficit de información.

2. En cuanto a los aranceles:

En relación a los aranceles (tarifas) de los servicios ofrecidos por los ELEAM, solo 7 establecimientos los informan; en esta cifra se incluye aquellos que señalan que sus prestaciones son gratuitas. Los 12 restantes (63%), no informan las tarifas de sus servicios. Esta situación constituye una infracción a las normas de protección del consumidor, en la medida que la tarifa del servicio, información esencial para la contratación y que todo soporte que el proveedor ofrezca a los consumidores/as, está ausente.

Ninguno de los 19 establecimientos analizados, planteó promociones u oferta. Asimismo, ninguno de estos ELEAM ofrecía a las personas, la entregas de sus servicios con utilización de formas de crédito.

3. En cuanto a la descripción de los servicios:

Respecto de la descripción de los servicios ofrecidos, en términos generales los estándares de información son muy bajos, respecto de elementos centrales para la identificación de información relevante para los consumidores/as potencialmente contratantes.

Ninguno de los sitios web de los 19 establecimientos presentaba el certificado de seguridad, su reglamento interno o su programa de atención al usuario/a; un 84% no informa sobre

planta del personal, de manera que se pueda identificar cuáles son sus profesiones, especialidades y, en general, nivel de formación técnica o profesional, para la tarea que desarrolla; asimismo, un 63% no aporta imágenes con la distribución de camas en los dormitorios o planos de su ubicación; igual cifra omite una información muy importante, la referida al tipo de usuario/a la que puede prestar sus servicios (autovalente, semivalente o no Valente).



V Anexos.

1. Anexo 1.

Tabla 11
Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.
Detalles de identificación de los proveedores.
Región de Valparaíso, 2015

Comuna	Nombre establecimiento	Nombre fantasma establecimiento	Página web	Página Web Disponible	Domicilio.	Teléfono fijo.	Teléfono celular.	Correo electrónico.	Soporte para consultas.	Representante Legal y/o Persona de contacto.
Casablanca	HOGAR MARIA INMACULADA 26	HOGAR # 26 - MARIA INMACULADA	WWW.FUNDACIONLASROSAS.CL	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI
Los Andes	RESIDENCIA LARGA ESTADIA	HOGAR DE CRISTO PADRE HURTADO	WWW.HOGARDECRISTO.CL	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI
Nogales	NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	WWW.FUNDACIONLASROSAS.CL	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI
Olmué	CENTRO VACACIONAL SOCIEDAD JEURLTDA	VILLA LINDA	WWW.VILLALINDA.CL	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Puchuncaví	FUNDACION LAS ROSAS	HOGAR # 37 - NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO	WWW.FUNDACIONLASROSAS.CL	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI
Quillota	HOGAR VICENTE PAUL SAN DE	SAN VICENTE DE PAUL	WWW.SSVP.CL	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI
Quillota	RESIDENCIA TERCERA EDAD KENTUCKY	KENTUCKY	WWW.RESIDENCIATERCERAEDADKENTUCKY.ORG	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO
Quillota	SAN ALBERTO HURTADO	SAN ALBERTO HURTADO	WWW.FUNDACIONLASROSAS.CL	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI
Quilpué	CASA REPOSO DE Y HOSPEDAJE KREBS	BUENOS DÍAS	WWW.HOGARBUENOSDIAS.CL	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI

Quilpué	EL RETIRO	EL RETIRO	WWW.ELRETIRO.CL	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
Quilpué	HOGAR DE REPOSO ATARDECER	ATARDECER	WWW.HOGARDEREPOSO.CL	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO
Valparaíso	CASA DE REPOSO DE RECUERDOS DE ANTAÑO	RECUERDOS DE ANTAÑO	http://recuerdosdeantano.blogspot.cl/	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Valparaíso	EL EDÉN DE BARÓN	EL EDÉN DE BARÓN	http://www.eledendebaron.cl/portal/	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI
Valparaíso	RESIDENCIA LILIANA VILLANUEVA	RESIDENCIA PARA EL ADULTO MAYOR LOS NONOS	http://www.losnonos.cl/	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO
Viña del Mar	LA ALBORADA	LA ALBORADA	http://www.casadereposolaalborada.cl/nosotros	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO
Viña del Mar	MARGARITA CARDENAS REYES	MARGARITA CARDENAS REYES	http://www.casaadultomayor.cl/	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO
Viña del Mar	SAN RAFAEL	SAN RAFAEL	http://www.repososanrafael.cl/	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI
Viña del Mar	SANATORIO SAN JUAN DE DIOS ORDEN DE LOS HERMANOS HOSPITALARIOS	SANATORIO SAN JUAN DE DIOS ORDEN DE LOS HERMANOS HOSPITALARIOS	WWW.sanatoriomaritimo.cl	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO
Viña del Mar	SERVICIOS INTEGRALES Y RESIDENCIA FRANCISCO SOLANO	FRANCISCO SOLANO	WWW.FRANCISCOSOLANO.CL	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO

2. Anexos 2.

Tabla 12
Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores.
Detalles de la descripción de los servicios.
Región de Valparaíso, 2015

Nombre del Establecimiento.	Imágenes	Certificación de Seguridad.	Planta del Personal.	Reglamento interno.	Tipo de Usuario	Programa de Atención Usuaría.	Descripción de Servicios Ofrecidos.
HOGAR 26 MARIA INMACULADA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
RESIDENCIA LARGA ESTADIA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
CENTRO VACACIONAL SOCIEDAD JEUR LTDA	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI
FUNDACION LAS ROSAS	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
HOGAR SAN VICENTE DE PAUL	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
RESIDENCIA TERCERA EDAD KENTUCKY	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
SAN ALBERTO HURTADO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
CASA DE REPOSO Y HOSPEDAJE KREBS	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI
EL RETIRO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
HOGAR DE REPOSO ATARDECER	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI
CASA DE REPOSO RECUERDOS DE ANTAÑO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI
EL EDÉN DE BARÓN	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI
RESIDENCIA LILIANA VILLANUEVA	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
LA ALBORADA	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI
MARGARITA CARDENAS REYES	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
SAN RAFAEL	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
SANATORIO SAN JUAN DE DIOS ORDEN DE LOS HERMANOS HOSPITALARIOS	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI
SERVICIOS INTEGRALES Y RESIDENCIA FRANCISCO SOLANO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI