XV Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires, 2023.

¿Qué dicen las páginas web de las residencias para personas mayores de Mar del Plata?.

Colimodio, Sasha, Ortiz, Patricia, Romero, Rocío, Strada, Daiana, Baggio, Gabriel y Lehner, Paula.

Cita:

Colimodio, Sasha, Ortiz, Patricia, Romero, Rocío, Strada, Daiana, Baggio, Gabriel y Lehner, Paula (2023). *¿Qué dicen las páginas web de las residencias para personas mayores de Mar del Plata?. XV Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires.*

Dirección estable: https://www.aacademica.org/000-025/222



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto*. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: https://www.aacademica.org*.

XV Jornadas de la Carrera de Sociología de la UBA

Buenos Aires, 6 al 10 de noviembre de 2023

MESA 35. Salud, cuidados y derechos

Eje 3 Estructura social, demografía, población

¿Qué dicen las páginas web de las residencias para personas mayores de Mar del Plata?[1]

Autorxs: Romero, Rocío; Ortiz, Patricia; Strada, Daiana; Colimodio, Sasha; Baggio, Gabriel y Lehner, Paula

1.Introducción

En esta ponencia se analizan de modo preliminar los contenidos de las páginas web de algunas residencias para personas mayores de Mar del Plata, ciudad considerada *"polo gerontológico"* (Passantino, L. D., Roumec, B., Fernandez, J., & Laterza Calosso, J, 2015). El envejecimiento demográfico se define como el cambio en la composición por edad de una población debido al incremento de la proporción de personas de 65 años y más. Las Naciones Unidas establecieron que cuando el grupo de edad de 65 años y más alcanza o supera el 7% una población está envejecida. El Censo Nacional de 1970 demostró que la estructura por edad de la Argentina había iniciado ese camino, al igual que algunos países de la región que completaron su primera transición demográfica en la primera mitad del siglo XX (CEPAL/CELADE, 2011). Asistimos también a una transición epidemiológica que supone el paso de un patrón donde prevalecen las enfermedades infectocontagiosas hacia otro donde prevalecen las crónico degenerativas. Estos cambios indican que existirá una creciente demanda de cuidados de larga duración por parte de la población envejecida, de las personas discapacitadas y de los pacientes terminales (Sepúlveda y Gómez Dantés, 1995). El envejecimiento demográfico y la mayor longevidad de la población son fenómenos que influyen en las transferencias intergeneracionales, en el aumento de la demanda de servicios de salud y de cuidados de larga duración (Lehner y Strada, 2023). Las proyecciones demográficas indican que se incrementará el porcentaje de adultos mayores. Además, por efecto del aumento de la esperanza de vida, se asiste al envejecimiento simultáneo de dos generaciones, los viejos jóvenes, de 60 a 80 años, y los viejos-viejos de

[1] Esta ponencia se desprende de los resultados preliminares del Proyecto de Investigación "Una aproximación cualitativa a las residencias para personas mayores de Mar del Plata. Vejeces, cuidados y dependencia" radicado en el Instituto de Investigaciones sobre Sociedades, Territorios y Culturas (ISTeC) de la UNMdP y de la convocatoria 2023-2024.

más de 80, dando lugar al fenómeno conocido como “envejecimiento dentro del envejecimiento”.

De acuerdo al Censo de 2010 residían 587.133 habitantes y el 19,2% de su población correspondía al grupo de personas de 60 años y más, cinco puntos porcentuales por encima de la media nacional de 14,3% (INDEC, 2010). Se estima que cada año alrededor de 350 a 400 matrimonios migran hacia Mar del Plata. De allí que el envejecimiento se explique fundamentalmente por las migraciones de personas mayores que se trasladan una vez se han jubilado o retirado de la actividad laboral. La oferta de servicios, la belleza de su entorno natural, la completa infraestructura con la que cuenta la ciudad son algunos de los factores de atracción de esos migrantes internos. De acuerdo con Cogley (2001) este proceso permite incluir a Mar del Plata entre las *“costas geriátricas”*, junto con la Florida de EE.UU. y la Costa Azul en Francia. Es preciso señalar que la migración en estas edades supone dejar en el lugar de origen a la red de apoyo y cuidados; provocando la necesidad de reemplazarlas en ocasiones por redes formales. Así, el origen migratorio de buena parte de las personas mayores de la ciudad de Mar del Plata podría provocar la falta de redes de apoyo en los últimos años de la vejez o cuando pierden autonomía y se vean obligados a la institucionalización.

El desafío que plantea el fenómeno del envejecimiento ha generado en la región profundos debates, documentos y marcos legales con la finalidad de afrontar este nuevo escenario inédito en la historia de la Humanidad. La Convención Interamericana de Derechos Humanos de las Personas Mayores de 2015 desarrolla, desde la perspectiva de derechos, un marco orientador para las prácticas concretas a fin de garantizar una mejor calidad de vida en la vejez (OEA, 2015). En su Artículo 12 se menciona que *“la persona mayor tiene derecho a un sistema integral de cuidados que provea la protección y promoción de la salud, cobertura de servicios sociales, seguridad alimentaria y nutricional, agua, vestuario y vivienda; promoviendo que la persona mayor pueda decidir permanecer en su hogar y mantener su independencia y autonomía”*. Las recomendaciones para los Estados señalan la necesidad de diseñar políticas para apoyar a las familias y cuidadores, desarrollar un sistema integral de cuidados que tenga especialmente en cuenta la perspectiva de género y el respeto a la dignidad e integridad física y mental de la persona mayor. Asimismo hace énfasis en la disponibilidad de personal especializado para ofrecer una atención adecuada e integral y prevenir acciones o prácticas que puedan producir daño o agravar la condición existente. Por su parte, en los Objetivos de Desarrollo Sostenible se plantean metas respecto de las personas mayores en lo relativo a ciudades y asentamientos humanos

inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles. Y también se refieren al acceso a zonas verdes y espacios públicos seguros para este grupo de edad (ODS, 2021).

Cuando hablamos de cuidados de larga duración nos referimos al *"sistema de actividades realizadas por los cuidadores informales (familia, amigos y / o vecinos) y / o profesionales (sanitarios, sociales, y otros) para asegurar que una persona que no es plenamente capaz de su auto-cuidado pueda mantener el más alto nivel de calidad de vida posible, de acuerdo con sus preferencias individuales, con el mayor grado posible de independencia, autonomía, participación, realización personal, y dignidad humana"* (Redondo, 2019). La literatura distingue además de las residencias, otros tipos de cuidados de larga duración como la atención en domicilio, los centros de día, las ayudas económicas, los servicios con apoyo telemáticos y los programa de prevención y promoción de la autonomía (Matus-López, 2015).

El funcionamiento de las residencias para personas mayores de la ciudad de Mar del Plata está regulado por la Ley 14.263 de la Provincia de Buenos Aires, tanto para los establecimientos geriátricos de gestión pública y privada, con o sin fines de lucro. En su Capítulo II, artículo 4, define a las residencias como *"toda institución que tenga por finalidad brindar alojamiento, alimentación, higiene, recreación activa o pasiva, atención médica y en general toda acción que haga al bienestar físico y psíquico de las personas adultas mayores desde los sesenta y cinco (65) años de edad, en las formas y condiciones que establezca la Autoridad de Aplicación"* (https://e-legis-ar.msal.gov.ar/htdocs/legisalud/migration/html/19126.html).

Siguiendo a Goffman (2001), definimos a las residencias para personas mayores como instituciones totales: *"un lugar de residencia y trabajo, donde un gran número de individuos en igual situación, aislados de la sociedad por un período apreciable de tiempo, comparten en su encierro una rutina diaria, administrada formalmente"*. Un aspecto singular de estas instituciones es que para ingresar, las personas no suelen hacerlo por voluntad propia. Asimismo, el carácter absorbente de las instituciones totales supone un quiebre con el mundo exterior con el que ya no podrán interactuar. De allí que tengan ciertas características arquitectónicas como puertas cerradas, paredes altas y sistemas de control. Toda la vida cotidiana se desarrolla en un mismo lugar y bajo una autoridad; las actividades se realizan en conjunto, de modo que todos harán lo mismo al mismo tiempo. Se trata de actividades que están programadas en una secuencia prefijada que establece horarios y normas. La posibilidad de mantener a las personas ajenas a las decisiones que se toman cotidianamente le confiere mayor autoridad al personal. Goffman identifica los aspectos que adquieren los sistemas de ingreso en las instituciones totales -controlar aspectos

biomédicos, aseo, asignar números, efectuar registros, relevar sus efectos personales- que a modo de “bienvenida” provocan una mutilación del yo.

Vivimos en un mundo atravesado por las tecnologías digitales donde Internet tiene cada vez más centralidad en la vida cotidiana de las personas y se ha convertido en un instrumento de interacción que utilizamos para resolver desde la comunicación hasta la resolución de cuestiones laborales, de ocio y de consumo (CEPAL, 2022). En la búsqueda de una institución geriátrica para un familiar la WWW no queda ajena, aunque intervengan otros aspectos como las recomendaciones boca a boca y la visita para conocer el lugar de modo presencial. Los sitios de Internet proyectan la imagen de la institución y son cada vez más la primera impresión que reciben quienes van a ser sus usuarios (Ruiz-Granja, 2015).

¿Qué podemos observar en la presentación de las páginas web de las residencias para personas mayores? ¿A qué hacen referencia sus nombres? ¿Qué características tienen las residencias? ¿Qué servicios ofrecen? ¿Cómo están compuestos sus equipos profesionales? Estos son algunos de los interrogantes que intentaremos responder en este trabajo.

2.Metodología

A partir de un enfoque cualitativo y exploratorio se analizan algunos contenidos que permiten caracterizar a las residencias para personas mayores según sus modos de presentación, sus infraestructuras, los servicios que ofrecen y la composición de sus equipos profesionales, entre otras variables.

Se seleccionó un corpus de 12 páginas web disponibles en el buscador Google. Para hacerlo se llevaron adelante dos estrategias de búsqueda a partir de las palabras clave “Residencias para personas mayores de Mar del Plata” y “Geriátricos de Mar del Plata” por diferentes personas del equipo de investigación. López Sanchez y otros autores (2010) afirman que 97% de las personas que participaron de su estudio escogieron Google, lo que nos lleva a descartar el uso de otros buscadores como Yahoo, Noxtrum, MSN o Lycos.
Tras la búsqueda se seleccionaron las primeras 12 páginas que coincidían en las dos búsquedas y aparecían en los primeros lugares, es decir las que están mejor posicionadas en el buscador. Esta selección también contempla la depuración de los resultados arrojados por el buscador cuando no se ajustaron a la búsqueda o eran páginas de otros servicios o productos. Finalmente trabajamos con 12 páginas web que se ubican en diferentes zonas de la ciudad, todas son de gestión privada ya que no identificamos ninguna de gestión pública. El corpus de Páginas Web y sus fotografías corresponde a lo que la sociología visual denomina un muestreo oportunista, que recupera solo las imágenes que las/los

investigadores consideran significativas y se seleccionan de modo intencional (Ortega Olivares, 2009).

Una vez seleccionadas las páginas se procedió al análisis teniendo en cuenta tres ejes:

1. **Presentación**, donde se analiza el nombre, el logotipo, el slogan y el modo en que se refieren a los potenciales usuarios

2. **Las formas arquitectónicas y sus contenidos subjetivos**, en el que se tratan los aspectos concretos de la arquitectura y los aspectos intangibles de lo que ofrecen las residencias

3. **Servicios, actividades ofrecidas y equipos profesionales**, en que se analizan los servicios y las actividades que brindan las residencias

La estrategia de análisis consistió en interpretar los textos y las imágenes que presentan en las páginas web sobre los temas de cada eje; a continuación se presentan los principales hallazgos.

3.Resultados

Las Páginas Web de las residencias están encabezadas por el nombre, el logotipo y algún eslogan que refiere a la institución. Además, por lo general, tienen un apartado denominado “Galería de imágenes”, “Galería de fotos” o “Fotos” desde donde se puede acceder a fotografías que reflejan aspectos valorados por la institución para comunicar el servicio que ofrecen. Wix Blog (2022), expertos en el diseño de Páginas Web, sostienen que si bien es importante el contenido, las imágenes son lo que realmente capta la atención de los usuarios y resultan fundamentales para generar una buena primera impresión en los usuarios. Las primeras imágenes que se ubican en lo que técnicamente se denomina *“above the fold”* y que se puede traducir como primer pantallazo, son las que definen si la persona abandona la página o sigue navegando. Estas portadas serán los primeros elementos a analizar para interpretar el perfil de la residencia; luego se seleccionarán de modo intencional imágenes que condensan los imaginarios alrededor de los ejes arriba mencionados con el propósito de armar tipologías.

El uso de fotografías e imágenes publicitarias son herramientas de análisis novedosas para interpretar significados sociales, en una época en que la imagen domina la construcción de imaginarios sociales. Siguiendo a de Alba González (2010) las fotografías arrojan información valiosa para entender los valores, las representaciones y los discursos dominantes en los contextos socioculturales en las que se insertan”.

Sin embargo, las imágenes no son solo la representación de la realidad social sino que contribuyen a su construcción, son capaces de determinar nuestra manera de ver el mundo. Por lo tanto, abordar la fotografía como fuente para la investigación "*significa ahondar en el conocimiento del mundo en que vivimos, en el que la imagen es dominante en la construcción de los imaginarios sociales"* (de Alba González, 2010: 49).

Asistimos a una época en la que la imagen domina la construcción de imaginarios sociales, es decir se establece una relación interactiva entre lo que vemos y cómo representamos el mundo (Ortega y Olivares, 2009). Este autor advierte sobre los riesgos de caer en la ilusión de fidelidad del registro fotográfico, ya que en ocasiones la fotografía es capaz de generar *"ficciones, simulacros e ilusiones realistas"*. Por ello, las fotografías suponen un juicio, la decisión de un individuo, reflejan valores que son socialmente legitimados (de Alba González, 2010). Además, cuando las imágenes van acompañadas de textos también pueden alterar su significado. Dicho de otro modo, la fotografía es *"uno de los medios más eficaces para moldear nuestras ideas y de influir en nuestro comportamiento"* (Ortega y Olivares, 2009, 172).

Dicho esto, es necesario desterrar un tipo de ceguera, de mirada ingenua y ser capaces de cuestionar las imágenes, ya que éstas no hablan por sí mismas. Según Ortega Olivares (2009) para comprenderlas es necesaria "*una actitud crítica, analítica, comparativa, deductiva, reflexiva, interpretativa y propositiva",* que nos permita deconstruirlas.

A continuación se presenta el análisis de algunos contenidos de las páginas web tanto de las imágenes como de los textos que las acompañan en un ejercicio que denominamos lectura hermenéutica colectiva, habilitando una discusión grupal sobre las posibles interpretaciones a partir de las características de quienes formamos parte del equipo de investigación con diferentes trayectorias académicas, profesionales y personales.

3.1. Presentación. Nombres, logotipos, slogans y modo de referirse a los usuarios

En este primer apartado nos interesa analizar algunas características de las páginas web de las residencias en relación con el nombre, el logotipo, el slogan y el modo en que se refieren a las personas a las que dirigen sus servicios.

Los nombres de algunas de las residencias recurren a palabras que refieren a plantas como Las Moras, Anís y Mis Orquideas, todas con propiedades medicinales y las orquídeas asociadas al lujo. También son nombradas en referencia a la calle donde se ubican (Derqui), el barrio (Chauvin) o nombres propios de otras localidades (Irala).

En ocasiones estos nombres propios o de plantas van acompañados de las palabra *casa* y en menor medida *hogar*; como por ejemplo Casa Irala, Casa Anis, Casa Blanca, Casa Bella,

Hogar Derqui, Casa Grande. En otros casos se recurre al sustantivo Estancia para nombrarla o Villa en alusión a espacios propios de retiro y lujo asociados a la oligarquía terrateniente. Una residencia se llama Mi casa y otra Mama Sara en referencia a la figura materna.

La elección de la palabra casa u hogar puede asociarse a la preferencia de las personas mayores por envejecer en sus casas (OMS, 2015). Asimismo, la palabra casa se asocia subjetivamente al lugar más propicio para los cuidados, donde se recibe afecto, contención y se encuentra protección.



Respecto de los logos que tienen las residencias podemos agruparlos en tres tipos. Los que solo presentan el nombre de la residencia y un dibujo geométrico con forma de flor, flor de Lis o corazones. Un segundo tipo que también apela al mundo vegetal, uno muestra una

hoja de un árbol de color marrón en alusión al otoño de la vida. Otra muestra un ramillete de flores. Algunas recurren también en el logotipo a la idea de casa, mostrando unas paredes, una ventana y una chimenea o y solo un techo que remite a la protección del hogar.
Llama la atención que en uno de los logos se presentan 5 estrellas al estilo de la clasificación de los hoteles de lujo, muy comunes en la ciudad balnearia. También observamos que varias de las residencias no tienen logotipo en sus páginas web.
Respecto de los slogans que acompañan a los nombres nuevamente se apela a reforzar la idea de una casa. Algunas solo explican la función de la residencia, cuando dicen: Residencia para adultos mayores, Residencia de adultos.
En otros casos se utilizan la expresión Residencia geriátrica y Hogar de ancianos u Hogar de abuelos que pareciera un poco pasada de moda y el último políticamente incorrecto (Dabove et al., 2020). Varias de las residencia utilizan estos slogan para dar más detalles y se menciona: Hogar de día y residencia permanente, Calidad de vida y contención a nuestros residentes, Residencia de nivel superior para personas mayores, Servicios de calidad un ambiente familiar o Exclusiva residencias para personas mayores. Se apela a aspectos intangibles que luego se refuerzan a lo largo de la página como la contención, el ambiente familiar y se refuerzan las ideas de exclusividad o nivel superior en alusión a cierta idea de lujo que más adelante retomaremos.
Por último, al analizar el modo en que las páginas se dirigen a sus potenciales usuarios encontramos cierta coincidencia en utilizar la expresión adultos mayores. En un solo caso utilizan personas mayores. También se los nombra como abuelos o residentes.
Llama la atención que las páginas no hacen alusión a convenios con obras sociales, PAMI ni dan información sobre tarifas o planes.

3.2 Las formas arquitectónicas y sus contenidos subjetivos

¿Cómo es la infraestructura concreta que muestran las páginas web de las residencias para personas mayores?

En las páginas analizadas podemos observar diferentes modos de presentar las construcciones donde funcionan las residencias para las personas mayores.

Una de las más comunes es el típico chalet marplatense adaptado como residencia. En estos casos suele mencionarse que la casa fue “reciclada y adaptada para el desarrollo de la actividad geriátrica”, que se trata de “una casa de estilo totalmente reciclada”, que “fue decorada y adaptada con instalaciones seguras, pensadas en las necesidades del adulto mayor”. También, en ocasiones se las define como espacios modernos, tal vez para contrastar la condición de muchos chalets que se deterioran con el paso del tiempo. Por lo general, estas construcciones cuentan con espacios verdes que se destacan en los textos y

en las imágenes. Así, se refieren a “jardín con deck”, “chalet con jardín”,”espacios de recreación al aire libre”, se promociona “la vida al aire libre y la naturaleza”.

Casi a la par se resalta que los ambientes son muy “espaciosos y luminosos”, que se trata de un “gran chalet” que en ocasiones cuenta con construcciones más nuevas adosadas. Se refiere que disponen de “amplios ambientes comunes y espaciosos dormitorios con ventilación directa y muy buena luz natural en todos sus lugares”. En otras páginas se enumeran los diferentes espacios y servicios de infraestructura con que cuentan: living, área de recepción, comedor, office de enfermería, muy buena calefacción por radiadores, ascensor camillero.

En algunas residencias se menciona la cantidad de habitaciones, que por lo general son compartidas y tienen baño privado. Entre los servicios relacionados con la infraestructura también se menciona: “TV por cable, camas simples y ortopédicas, calefacción central, luces de emergencia, sistema de detección y extinción de incendios y habilitación municipal”.

Otro de los aspectos que se destacan en casi todas las páginas es el de la seguridad. Así en algunas se observa que se trata de "un chalet grande de dos plantas, con muchas ventanas y muchas rejas”, en otros se alude a “alarma monitoreada y cámaras de seguridad” o “doble puerta de acceso”, “La propiedad cuenta con salidas de emergencia, cámaras de seguridad externas e internas ubicadas estratégicamente”, también se mencionan “detectores de humo y gas”. Entendemos que el hincapié puesto en la seguridad puede estar justificado más por el temor a que las personas mayores se escapen, más que al ingreso de personas ajenas a la institución; así como al riesgo de incendios.

En una de las residencias hay un fuerte énfasis en los aspectos arquitectónicos que remiten al imaginario de las ofertas inmobiliarias. Leemos: “edificación de 900 mt2 que se diferencia por sus amplios y cómodos espacios de calidad superior. También posee rampas para personas con movilidad reducida haciendo el edificio totalmente accesible, mangueras hidrantes contra incendios, alarma central con detectores de humo y fuego, calefacción central por radiadores, y la más moderna carpintería de PVC doble vidrio con laminado de seguridad”.

Casi en la misma sintonía aparecen aspectos que remiten a la noción de hotel, que en la ciudad de Mar del Plata tiene un significado asociado al turismo. Así, los textos de las páginas web explican que las residencias cuentan con “habitaciones modernas, luminosas y de primerísima calidad”, que ofrecen “Un concepto diferente y una experiencia superior, que hacen del lugar una verdadera y lujosa residencia para personas de edad avanzada”, “la propiedad conjuga confort y funcionalidad”. Llama la atención la noción del lujo que aparece en varias dimensiones como las 5 estrellas del logotipo de una de las residencias.

Asimismo, las páginas web de las residencias están plagadas de contenidos que apelan a aspectos intangibles y a ciertos imaginarios que parecen querer despegarse de las concepciones sobre las instituciones totales, la dependencia y la vejez.

Ya mencionamos que la idea de casa está muy presente tanto en los nombres como en los logotipos de las residencias. Del mismo modo se le da relevancia a una serie adjetivos para describir el tipo de ambiente que se ofrecen y se definen como “familiar, sereno, lleno de afecto y cariño para cada anciano donde reina la paz”, "seguro, ameno y confortable”, “cálido y acogedor”, “de calidad”, “ambientes confortables, selectos y serenos “, un “lugar amigable” para tener una estadía “confortable y placentera”, un “entorno cálido”, “saber que está en las mejores manos”.

En relación con estos aspectos más abstractos observamos diferencias en el uso de lenguaje que en ocasiones es del sentido común y otras más técnico o profesional.

Así, en varias páginas se menciona que brindan “calidad y calidez, para quienes más lo necesitan”, “Damos vida a nuestro Hogar, para cuidar, para proteger, para disfrutar”, otros que apuntan a “que cada uno pueda sentirse como en su casa” o tienen como objetivo “brindar un lugar similar a un hogar de familia”, que ofrecen “seguridad, confort y contención” y “Máximo confort en un ambiente familiar”. Se apela fuertemente a la noción de hogar y familia, promocionando a las residencias como un lugar “donde los residentes pudieran sentirse cómodos como en su hogar”. Asimismo, la idea de familia en relación a la vida en la residencia también se resalta como algo positivo, por ejemplo una de ellas se refiere a “todos quienes formamos parte de esta “segunda” familia (residentes, familiares, profesionales, empleados, y directores)”.

En cambio en otras páginas o en otras líneas de texto se refieren a conceptos más biomédicos, profesionalizantes provenientes de la geriatría y gerontología como “calidad de vida”, “atención personalizada”, “visión integral”, “bienestar integral”, “derecho de individualidad”, “salud física y psíquica”, “privacidad”, “autonomía”, “envejecimiento activo” o “perspectiva gerontológica”.

3.4 Servicios, actividades ofrecidas y equipos profesionales

En relación a los servicios y actividades ofrecidas por las residencias podemos en principio identificar un grupo que además de tener la misma estructura de organización de la página, ofrecen los mismos servicios y profesionales, siendo las únicas que mencionan entre ellos la presencia de un Director Médico. En el mismo orden ofrecen: enfermeras, nutricionista, kinesiólogo/fisiatra, psicología, psiquiatría, terapista ocupacional y rehabilitación individual.

De igual manera aparecen enumeradas las actividades ofrecidas: Clases de gimnasia, yoga, taller literario, taller de arte, terapia ocupacional, taller de juegos con estimulación cognitiva, musicoterapia, taller de cerámica y taller de manualidades. Lo mismo ocurre con los servicios de los que disponen las instituciones: biblioteca y espacio Wi-Fi, lavandería, servicio de acompañamiento, peluquería, podología, espacio para recibir familiares, espacio para eventos especiales y área protegida con cobertura para emergencias médicas.

Así como vimos en el apartado anterior que algunas residencias ponían énfasis en la seguridad, en casi todas se destaca la oferta de servicios de lavado, seguramente para mantener la higiene de las personas usuarias.

Solo una de las residencias refiere a una atención personalizada en donde evalúan previamente a sus residentes para diseñar un programa de cuidado adaptado a sus necesidades. En otras se mencionan servicios de distintas duraciones, estadías permanentes, breves o temporarias. Más allá de estas particularidades, estas residencias evidencian un mayor interés en ofrecer lo estructural y la seguridad habitacional por sobre los servicios referidos a cuidados o a la calidad de vida dentro de la institución; a diferencia de otras residencias que ponen énfasis en la calidez, en la compañía y en la propuesta de brindar la mejor asistencia.

En un caso se refiere a la poca disposición de plazas que les permite brindar una asistencia personalizada con un trato familiar. En estas residencias la búsqueda es ofrecer un entorno cálido, donde emergen palabras como tranquilidad, contención, afecto, alegría, disfrute, cuidado, bienestar, confianza, seguridad, confort, pasión y empatía. Se relacionan estos términos con el concepto de calidad de vida, asociando a éste directamente la idea de *hogar*. En estos casos, se hace mención de la alimentación, saludable y equilibrada o planificada por nutricionistas; cuando se refiere a las actividades como danza – terapia, talleres de cocina, telares se pone énfasis en su carácter recreativo o de estimulación. Se refieren a los profesionales como equipo, apelando a la idea de trabajo interdisciplinario y en conjunto: “Equipo Humano altamente capacitado en tercera edad, para atender las necesidades básicas, terapéuticas y sociales de los adultos mayores, adaptada a cada residente”.

En estas residencias se reitera la idea de la atención personalizada o *centrada en la persona* durante las 24 horas y la especialización y formación actualizada en el área gerontológica. Se detallan los servicios haciendo referencia a las situaciones de fragilidad y/o dependencia, comunes en la vejez que en general se omiten en el resto de las páginas. Refieren a programas de envejecimiento saludable y a actividades de Estimulación Cognitiva y Social

así como programas de rehabilitación neurocognitiva y talleres terapéuticos de estimulación neurocognitiva y psicomotricidad, más allá de lo lúdico y recreativo.

En otros casos, la información incluida tiene pocos detalles de las características y servicios. Otras también presentan un extenso desarrollo de sus ofertas e incluyen la particularidad de la situación que atraviesa una familia a la hora de necesitar ayuda con los cuidados de las personas mayores. De esta manera, mediante la empatía y el desarrollo explicativo genera un acercamiento para las familias y una sensación de *tranquilidad* y *buenas manos* para delegar los cuidados.

4.A modo de cierre

En esta ponencia presentamos resultados preliminares a partir del análisis de un corpus de páginas web de residencias para personas mayores de la ciudad de Mar del Plata.

En primer lugar analizamos aspectos del modo en que las residencias son nombradas, junto a sus logotipos y slogans. La recurrencia de los términos Casa y Hogar podría coincidir con la preferencia de las personas mayores de envejecer en sus viviendas.

En el segundo eje describimos aspectos de la arquitectura de las residencias, identificando el énfasis en los espacios verdes, el lujo y la seguridad. Además, nos detuvimos en los contenidos intangibles que las páginas proponen, en la misma línea de algunos de los nombres, la noción de casa y ambiente familiar son los preferidos para promocionar sus servicios.

Finalmente, analizamos los servicios, las actividades y cómo se componen los equipos profesionales, encontrando un énfasis en lo recreativos y en menor medida en los terapéuticos.

En relación a estos temas, observamos dos modos diferentes de ofrecer los servicios: en ocasiones en un lenguaje más emocional y en otro recurriendo a términos más científicos y propios de la geriatría. Teniendo en cuenta que estas instituciones son elegidas por los familiares y no por las propias personas mayores, podemos entender este lenguaje más afectivo o emocional como un recurso para captar la tranquilidad y la confianza de las familias, ofreciendo un entorno lo más “similar” posible al seno familiar. De ahí mismo los conceptos utilizados como nombres de las instituciones: *casa, hogar*. Con el mismo fin, las que proveen la información desde un lenguaje más técnico o científico intentan demostrar responsabilidad y profesionalismo, características valiosas a la hora de “dejar” al cuidado de terceros a las personas mayores de la familia.

Sin embargo, en ambos casos la información es escasa y se ignoran temas relacionados al ingreso, a la especificidad de la atención, al perfil de las y los residentes y a la posibilidad del padecimiento de distintas enfermedades y sus cuidados. El cuidado, en general, no es una palabra ni un tema en el que se profundice específicamente, sino que se le da prioridad a cuestiones vinculadas a la seguridad y a las disposiciones habitacionales.

El proyecto prevé la realización de entrevistas a profesionales que se desempeñen en residencias para personas mayores con el fin de conocer sus opiniones respecto de las vejeces, los cuidados y la dependencia para el grupo de personas de 60 años y más, buscando identificar cuáles son los ideales pero también los prejuicios y los estigmas que se asocian a este grupo de edad. Así, junto con la profundización de este análisis de páginas web, poder conocer las características que tiene la oferta de residencias para las personas mayores de la ciudad de Mar del Plata. Finalmente, con los resultados esperamos contribuir a mejorar la oferta de estos servicios así como a la formación de profesionales y, en definitiva, a mejorar la calidad de vida de las personas mayores; contribuyendo, a su vez, a la producción de conocimiento sobre los cuidados, el envejecimiento demográfico y las vejeces.

5.Referencias Bibliográficas

CEPAL/CELADE. (2011). Observatorio demográfico: envejecimiento poblacional Nº 12.

CEPAL. (2022). *Envejecimiento en América Latina y el Caribe: inclusión y derechos de las personas mayores* (LC/CRE.5/3), Santiago, 2022.

Cogley, R. (2001). Mar del Plata ¿Polo geronte a principios del siglo XXI?. Recuperado de: http://observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egal12/Geografiasocioeconomica/Geografiadeltransporte/01.pdf

Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales (2021). Objetivos de Desarrollo Sostenible, Metas priorizadas e Indicadores de seguimiento. Primera ed. Recuperado de: https://www.argentina.gob.ar/sites/default/files/cncps_-_agenda_2030_objetivos_de_desarrollo_sostenible_junio_2021_v7_2.pdf

Dabove, I.; Oddone, J.; Perret, C. y Pochintesta, P. (2020). “Vejez en tiempos de pandemia: una cuestión de derechos” en *Rev. Arg. de Gerontología y Geriatría*; Vol 34 (1):21-24.

De Alba González, M. (2010). “La imagen como método en la construcción de significados sociales”, *Iztapalapa, Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, núm. 69, julio-diciembre: 41-65.

Goffman, I. (2001). *Internados*. Buenos Aires: Amorrortu.

INDEC. Censo Nacional de Población, Hogares y Viviendas 2010. Documento Metodológico Preliminar. Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. Argentina, 2010. Disponible en: http://censo2010.indec.gov.ar/metodologia.asp

Lehner, M. P. y Strada, D. (2023). “La organización de los cuidados y los cuidados de larga duración para las personas mayores en Argentina” en Maria Teixeira, Adriana de Oliveira Alcântara, Suzaneide Ferreira da Silva, Nanci Soares (organizadoras) (2023) *Políticas de cuidado para pessoas idosas em diferentes contextos nacionais e internacionais.* Curitiba: CRV, 2023. Pp. 199-217.

Ley 14.263/2011, de 13 de abril, Funcionamiento de los Establecimientos Geriátricos de Gestión Pública y Privada, con o sin fines de lucro. Boletín Oficial, Poder Legislativo de la Provincia de Buenos Aires, 17 de julio de 2011. Recuperado de: https://e-legis-ar.msal.gov.ar/htdocs/legisalud/migration/html/19126.html

López Sanchez, J. A.; Chica Ruiz, J. A.; Arcila Garrido, M.; Azzariohi, A. y Soto Benito, A. (2010). “Modelo de análisis de Páginas Web turísticas en Andalucía”, *Historia Actual Online* 2010, Núm. 22 (Primavera, 2010), Págs. 185-200.

Matus-López, M. (2015). “Pensando en políticas de cuidados de larga duración para América Latina”, en *Salud Colectiva*, Lanús, Vol. 11 No 4 : 485-496.

Organización de Estados Americanos (2015). *Convención Interamericana sobre la protección de los Derechos Humanos de las personas mayores.*

OMS (Organización Mundial de la Salud) (2015). *Informe mundial sobre el envejecimiento y la salud, Ginebra.*

Ortega Olivares, M. (2009). “Metodología de la sociología visual y su correlato etnológico”, *Revista Argumentos - Nueva Época,* Año 22, No 59, UNAM, México, enero-abril 2009, Pág. 165:184.

Passantino, L. D., Roumec, B., Fernandez, J., & Laterza Calosso, J. (2015). El proceso de envejecimiento poblacional en la ciudad de Mar del Plata. La Vivienda y el Entorno Urbano en el Área Céntrica. *Estudios Del hábitat*, *13*(2):15–25.

Redondo, N. (2019). Longevidad y cuidados de larga duración en Argentina : propuestas para el decenio 2020-2030. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Fundación Navarro Viola y Fundación SIDOM, 2019.

Ruiz-Granja, M. J. (2015). "Análisis comunicacional de páginas web hospitalarias. El caso de los hospitales sevillanos", *Revista Española de Comunicación en Salud,* 6 (2), Pág.138:156.

Sepúlveda, J. y Gómez Dantés H. (1995). "*Origen, rumbo y destino de la transición en salud en México y América Latina*". Documento preparado para el proyecto La investigación en salud en Latinoamérica. Un Horizonte. Ottawa, CIID (Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo).

Wix Blog (2022). "Las partes de una Página Web" Disponible en: https://es.wix.com/blog/2021/05/partes-de-una-pagina-web?