JUEGORESPONSABLE

10.º ANIVERSARIO

Programa de **Juego Responsable**

JUEGORESPONSABLE

:: SUMARIO ::

6 **EDITORIAL**
POR ING. RICARDO BENEDICTO.

8 **PRESENTACIÓN**
POR SUSANA GONZÁLEZ GALVÁN.

10 **OBJETIVOS DEL PROGRAMA**

12 **LINEA 0800**
ATENCIÓN TELEFÓNICA.

14 **INVERTIR EN NUESTROS EMBAJADORES**
POR OSVALDO URBANO.

16 **FALSO Y REALIDAD**

18 **IDENTIDAD A TRAVES DE LA IMAGEN**
POR MARIA LAURA RÍOS.

20 **FOCALIZANDO EN EL MENSAJE**
POR ROMINA FREIJOMIL.

22 **HISTORIA DE ACCIONES**
RECORRIDO DESDE EL INICIO.

24 **EL ARTE DE COMUNICAR**
POR MARIANO ITURBE.

26 **ACCIONES DE R.S.E.**
POR ENTRETENERSE.

28 **LO QUE SÍ SE PUEDE HACER**

30 **LA MIRADA DE UNA TAREA COTIDIANA**
POR EDUARDO NANTON.

32 **CAPACITAR RESPONSABLEMENTE**
POR NATALIA SUÁREZ.

34 **JUEGO PATOLÓGICO DESDE LA ASISTENCIA MÉDICA**
POR DRA. SUSANA CALERO.

36 **LO QUE NO SE DEBE HACER**

Ing. Ricardo
Benedicto
Presidente

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Con mucho orgullo presento esta publicación que pretende resumir lo que han sido 10 años de trabajo ininterrumpido del desarrollo e implementación del Programa de Juego Responsable.

Comprometidos con lo que significa la prevención de la ludopatía hemos iniciado en el 2007 el camino que seguimos transitando día a día para brindar a nuestros clientes un espacio de sano esparcimiento y a nuestros empleados un lugar confortable de trabajo.

A más de una década de haber iniciado el programa de Juego Responsable, hemos dictado más de 400 cursos en las distintas provincias donde tenemos presencia, y los profesionales han capacitado a más de 9.000 colaboradores de las salas, en temas de Juego Compulsivo. Esta tarea ha significado invertir fuertemente en nuestro capital humano y estamos orgullosos de haber sido pioneros en el país en esta iniciativa.

Desde los inicios del programa en Casino Club, nos hemos propuesto cada año mejorar y llevar el programa a mayor cantidad de personas. Actualmente el programa de Juego Responsable se implementa en las siguientes operaciones: Hipódromo Argentino de Palermo, City Center Rosario, Casino Buenos Aires, Casino Magic Neuquén, Bin Baires Polvorines, Olavarría y Ezeiza , además de la empresa donde se originó.

En las páginas de esta publicación hemos plasmado todo el trabajo que estamos haciendo, pero somos conscientes de que aún queda mucho por hacer. En un contexto mundial donde las empresas estamos llamadas no sólo a producir, sino a hacerlo cada vez más de manera responsable, sabemos que los desafíos son grandes. Estamos convencidos de que el juego regulado es el camino para seguir avanzando y a la vez la garantía para que la sociedad juegue con tranquilidad.

Estamos convencidos de que el juego regulado es el camino para seguir avanzando y a la vez la garantía para que la sociedad juegue con tranquilidad.

El juego legal garantiza reglas claras, asegura la transparencia en el pago de los premios, establece impuestos para la actividad y protege a los menores de edad y a quienes manifiestan un problema con su modo de jugar.

Los invito a recorrer las páginas de esta publicación con la misma energía que nos impulsó a realizarla; celebremos juntos estos 10 años y que concientizar siga siendo la mejor apuesta.

Susana
Gonzalez Galván
Coordinadora de R.S.E.

10 AÑOS DE COMPROMISO

CON EL JUEGO RESPONSABLE

Asumimos la responsabilidad de un proyecto interesante y ambicioso, hoy 10 años después es un Programa reconocido y referente en la industria; podrán ver los pasos que lo componen al recorrer las páginas.

Con el entusiasmo que genera un nuevo proyecto investigamos las acciones implementadas en grandes casinos de Europa y Estados Unidos.
Estudiamos las diversas labores implementadas por asociaciones internacionales como la American Gaming Asociation (A.G.A.), indagamos sobre las implicancias de la enfermedad, por ende recurrimos a profesionales de la Psiquiatría especializados en estos temas dentro de nuestro país, como los Dres. Brizuela, Calero y Cia, ellos son nuestros referentes constantes y han sido nuestros asesores.

Nos comprometemos a cumplir con 2 principios fundamentales de la Salud Pública que son:

Prevención Primaria
(promoción de la salud y del juego saludable).

Prevención Secundaria (detección precoz de personas con problemas de juego).

Para llevar a cabo estos objetivos, implementamos el Programa de Juego Responsable en todos los Casinos y Salas de Juego de Casino Club y hoy en día está implementado en más de 35 operaciones en todo el país.
Se entiende por Programa de Juego Responsable, al conjunto de principios y prácticas orientados a prevenir y mitigar los efectos nocivos derivados de la participación desordenada en Juegos de Azar.
Esto incluye la puesta en marcha de diversas medidas, dirigidas especialmente a grupos vulnerables, en consonancia con las acciones de Responsabilidad Social Empresaria.
Tuvimos en claro que absolutamente todo el personal debía saber y tener información correcta sobre el tema,

por consiguiente se les dictó una Capacitación básica. El personal de Atención al Cliente y empleados que tuvieron interés en obtener mayor información recibieron una Capacitación avanzada.
Contamos con una línea telefónica 0800-333-0333 gratuita y anónima de orientación, información y derivación.

Nuestra página WEB

www.juegoresponsable.com.ar con amplia información a jugadores, orientación para familiares o amigos de personas vulnerables con su manera de jugar. Diseñamos 3 folletos para que se los puedan llevar y leer tranquilamente en su casa (folleto de Juego Responsable, de Juego Inmoderado y de Autotest). Encontrarán colocados en las máquinas tragamonedas unos Stickers (calcomanías) con consejos de Juego Responsable.

En las pantallas de los casinos y salas podrán observar Spots con recomendaciones y consejos de que es jugar de manera responsable.

La Autoexclusión herramienta efectiva para colaborar con la solicitud de no permitirles ingresar si en forma personal lo solicitaran, es un instrumento de excelentes resultados cuando la persona inicia tratamiento.

Cada uno de los pasos que componen nuestro Programa será expuesto por las diferentes áreas responsables. Casino Club fue la empresa pionera en el país en implementar este tipo de Programa, recibiendo el reconocimiento a la trayectoria, dentro de la SAGSE/2015 por el grupo EntreteneRSE.

Somos referentes para la industria al contar con un programa completo a nivel internacional. Siendo convocados a exponerlo en Jornadas Federales, Jornadas Nacionales de APAL (Asociación de Psiquiatría de América Latina) y Congresos de Psiquiatría.

Principalmente nos interesa que quienes concurran a los establecimientos, lo hagan simplemente para pasar un rato agradable y divertido, sin correr ningún riesgo.

10° ANIVERSARIO
Programa de Juego Responsable

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- Difundir el concepto de juego responsable.
- Contribuir a la detección precoz y orientación adecuada a las personas que padecen problemas con el juego responsable.

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

FOLLETERÍA

CARTELERÍA

PÁGINA WEB

AUTOEXCLUSIÓN

LÍNEA
0800-333-0333

Uno de los componentes del Programa de Juego Responsable es la línea de atención telefónica que se encuentra activa.

Esta línea se ha establecido con el objetivo de orientar a aquellas personas que sienten que podrían tener un problema con su modo de jugar, y brindar a la comunidad información sobre juego compulsivo/ludopatía.
Uno de los principales aspectos a destacar es que la línea es confidencial y anónima, certificando así la posibilidad de preservar la identidad (tanto de la persona que realiza el llamado como de quien manifiesta el problema). Al mismo tiempo se garantiza de este modo un mecanismo de comunicación para quienes no se atreven a realizar la consulta en forma personal en las salas de juego.

Debe considerarse que el objetivo del servicio propuesto en el 0800 es puramente informativo. Se trata de identificar el motivo del llamado y si quien se comunica es el/la persona que tiene problemas con su modo de jugar o un familiar/amigo. Luego se ofrece información general sobre la ludopatía y la complejidad que reviste esta enfermedad si así la persona lo requiere.

El principal motivo de consulta se refiere a conocer más sobre la ludopatía así como también conocer qué vías existen para encontrar asesoramiento con profesionales de la salud.

De acuerdo con el motivo de consulta se brinda información adecuada.

- Si el llamado tiene por objetivo iniciar algún tipo de tratamiento, se le ofrece información sobre los ámbitos públicos que existen para atención en la zona de residencia o de donde la requiera, dentro del ámbito nacional.
- Si por otro lado, la consulta consiste en los procedimientos de autoexclusión, se detallan los pasos necesarios: trámite personal, D.N.I. y lugar según de donde provenga el llamado.

La mayor parte de los llamados es realizado por el/la jugador/a y en segundo lugar por sus familiares.

Para mayor información comuníquese en forma gratuita y confidencial al:

0-800-333-0333

O bien, escaneá el codigo para ingresar nuestro Sitio Web:
www.juegoresponsable.com.ar

La información sobre la existencia del 0800 se difunde a través de la cartelería que se encuentra en las salas, los stickers que se colocan en las máquinas tragamonedas, la folletería que se pone a disposición del público y la página web, es gracias a estos mecanismos que la población toma contacto en forma directa con nosotros. La recepción de un llamado implica la ineludible efectividad de los mecanismos de difusión con que cuenta el programa.

A una década de haberse implementado el Programa de Juego Responsable, la línea 0800 continúa siendo una de sus principales acciones y un gran vehículo de comunicación con nuestros clientes.

INVERTIR EN
NUESTROS EMBAJADORES

No hace falta ser experto en agricultura para saber que, para una buena cosecha, es necesario contar con una buena semilla, un buen suelo donde sembrarla, un adecuado riego y un cuidado constante.

Osvaldo
Urbano
Gerente de RR.HH
HAPSA

Podemos hoy decir que la semilla que se plantara hace ya 10 años con el lanzamiento del Programa de Juego Responsable ha germinado correctamente, ha crecido y se ha desarrollado en un ambiente receptivo que cuenta con los valores necesarios para convertirlo en un pilar insustituible para las empresas.

El Programa se ha arraigado en nuestras organizaciones transformándose en uno de los pilares básicos de nuestros Planes de Capacitación a empleados.El mismo representa fielmente a uno de nuestros valores corporativos más importante, el Profesionalismo, un valor plenamente enfocado en la búsqueda constante de la excelencia en el Servicio y la atención al Cliente.

En lo operativo, el Programa se compone de dos actividades principales, por un lado la formación general para la totalidad de nuestra comunidad laboral compuesta por aproximadamente nueve mil personas y por otro, la formación específica para aquellos que eligen cumplir el rol de Consejeros de Juego Responsable.

El cumplimiento del Programa nos asegurará que todo nuestro personal conozca y maneje los conceptos básicos de Juego Responsable y permitirá a los Consejeros estar preparados para brindar información y asesoramiento concreto y preciso ante cada necesidad de nuestros clientes.

Todas las Empresas participantes de esta fundamental acción de Responsabilidad Social Empresaria continuarán activamente en sus planes de formación y capacitación, absolutamente comprometidos y convencidos

:: Jornada de Capacitación - HAPSA.

:: Jornada de Capacitación - HAPSA.

de los beneficios que las mismas generan en nuestros empleados y en toda la sociedad.

Estamos muy orgullosos de los logros alcanzados y continuaremos con todas y cada una de las acciones que promuevan la diversión saludable. La cosecha será excelente.

A través de encuestas realizadas podemos asegurar que la implementación de los cursos ha sido altamente positiva:

10° ANIVERSARIO
Programa de Juego Responsable

FALSO

Si un juego de máquina no paga un premio por un tiempo,
ESTÁ A PUNTO DE PAGARLO

El juego es una
FORMA FÁCIL DE HACER DINERO

Si sigues jugando
OBTENDRÁS TU DINERO

Un número que no sale por bastante tiempo,
DEBE ESTAR POR SALIR

REALIDAD

Los premios que otorgan las máquinas son completamente al azar,
NO TIENEN QUE VER CON EL DINERO INGRESADO

El juego es una forma de entretenimiento que ud. tiene que pagar para jugar.
NO ES UNA MANERA DE HACER DINERO

Continuar jugando después de perder no ayuda a recuperar el dinero, esta actitud
PUEDE RESULTAR EN PÉRDIDAS AÚN MAYORES

La probabilidad de salir de un número en cada jugada, es el mismo de cualquier otro, independientemente de cuantas veces se juegue
EL RESULTADO ESTÁ COMPLETAMENTE FUERA DE CONTROL DEL JUGADOR

IDENTIDAD A TRAVÉS DE LA IMAGEN

JUEGO RESPONSABLE

En aquel momento, desde mi lugar como responsable de la comunicación en Casino Club, uno de los objetivos principales fue el de crear la imagen del programa, la cual debía ser inequívocamente directa y de fácil interpretación.

María Laura
Ríos
Gerente de Comunicación
y Marketing
Casino Buenos Aires

Promediando el año 2006 cuando nos propusimos implementar el programa de Juego Responsable con alcance nacional tomando un gran desafío con la comunidad, éste se transformó en el motor que nos permitió crearlo, desarrollarlo e instaurarlo en cada una de las ciudades donde Casino Club tiene espacios de juego.

Ésta fue una ardua tarea, la cual abordamos con responsabilidad y profesionalismo creando los lineamientos que luego se transformaron en los pilares fundamentales de este programa.
Una imágen universal que lleve el concepto del programa de Juego Responsable a todos los interlocutores, capaz de traspasar fronteras para asegurar el correcto alcance de este mensaje.

El concepto que manejamos para toda la comunicación está íntimamente relacionado con la prevención y el cuidado de las personas a través de la libertad del juego responsable. Es por ello que su isotipo está conformado por una estructura que contiene a la persona que a su vez, tiene sus brazos abiertos transmitiendo una actitud receptiva y de libertad.

La elección de la paleta de colores estuvo pensada en la misma línea y refuerza dichos conceptos, es por eso que está conformada por Azul, Verde y amarillo.

:: El color azul se relaciona con la sanidad y la confianza.

:: El color verde, al estar relacionado con la naturaleza, transmite crecimiento y armonía.

:: El color amarillo simboliza al sol y de esa manera se relaciona con la energía y la calidez.

De allí se desprende el concepto de un "hombre que crece dentro de un entorno que lo contiene y abraza, con la energía necesaria para divertirse de manera saludable."

Por otra parte, al crear los afiches, folletería y mensajes audiovisuales, se optó por incorporar fotografías donde aparece la figura humana para ilustrar las diferentes situaciones descriptas. Esta decisión fue clave para lograr empatía con el interlocutor, de modo tal que quien las reciba pueda de alguna manera sentirse identificado.

Esto acortó la brecha entre el programa de Juego Responsable y la comunidad que lo recibe, ayudando a instaurarlo más rápidamente.
Estamos convencidos de que formar vínculos sobre bases sólidas y canales donde la comunicación es recíproca y cotidiana, es la clave para continuar enriqueciendo este programa.

Luego de 10 años de incesante trabajo podemos estar seguros y orgullosos de haber cumplido un gran objetivo, llevar nuestro Programa de Juego Responsable a una gran cantidad de personas. Continuar con ese camino se ha convertido hoy en una gran responsabilidad.

"Jugar responsablemente y compartir la diversión, como una visión saludable del entretenimiento"

Romina
Freijomil
Gerente de Marketing
City Center Rosario

FOCALIZANDO
EN EL MENSAJE

Desde la apertura de City Center Rosario, en Octubre de 2009, se prestó particular atención a la promoción de jugar responsablemente de acuerdo a las premisas de la empresa

Durante los primeros años la divulgación del Programa de Juego Responsable se realizó exclusivamente a través de gráficas, stickers y cartelería dentro de la sala casino. Con el correr de los años y con la incursión de la empresa en redes sociales, tan en crecimiento, comenzamos a desarrollar diferentes formas de llegar a nuestros clientes a través de las mismas.

El casino cuenta con cartelería alusiva al juego responsable en las puntas de isla de slots en los tres niveles de la sala, en folletería distribuída en puntos estratégicos y calcomanías colocadas en todos los slots. También se proyectan videos sobre Juego Responsable en todas las pantallas led del casino.

En redes sociales realizamos diferentes campañas con frases alusivas a jugar responsable y moderadamente que fueron publicadas semanalmente tanto en Facebook como en Twitter y Google +. Por otra parte utilizamos el canal de YouTube como medio de difusión en el cual publicamos videos institucionales referidos al Programa de Juego Responsable, difundidos con muy buenos resultados.

Al igual que se realiza anualmente para ciertas efemérides como el día del autismo o de concientización sobre el cáncer de mama, cuando iluminamos la fachada de City Center Rosario de color azul y rosa respectivamente, incorporamos la iluminación en color verde en conmemoración del Día Internacional del Juego Responsable.

El cambio en la coloración de la fachada ha tenido muy buenos resultados y respuestas por parte de los clientes del complejo quienes se interesan en

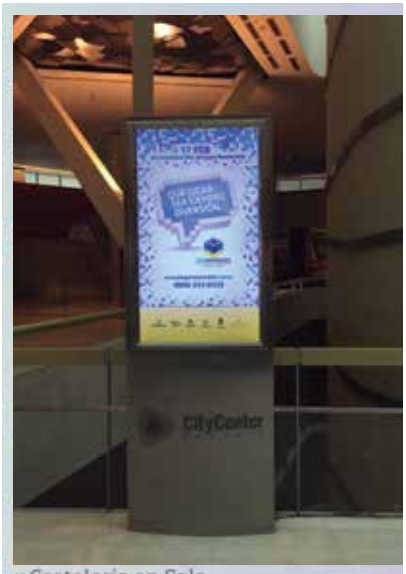
:: Fachada de City Center Rosario, iluminadas de color verde.

"Mi objetivo es sumar ideas creativas para que nuestros clientes se diviertan sin riesgo, jugando saludablemente"

conocer más acerca de dichas temáticas. Las acciones también se replican tanto en la web como en las redes sociales de City Center Rosario, y todo el personal abocado a la sala casino viste un lazo verde, símbolo del juego responsable.

Mi objetivo, como Gte. de Marketing y Comunicación de City Center Rosario, es seguir sumando ideas creativas para que nuestros clientes se diviertan sin riesgo y tomen conciencia de la importancia de jugar saludablemente.

En tanto es un orgullo formar parte de este Programa de Juego Responsable que desde hace diez años trabaja ininterrumpidamente para generar conciencia en nuestros clientes acerca de la importancia de jugar sanamente y por diversión.



:: Cartelería en Sala.

10° ANIVERSARIO
Programa de Juego Responsable

HISTORIA DE ACCIONES

2007

:: Implementación en los Casino y Salas de Casino Club

2010

:: Aviso en los medios gráficos de diversas provincias, conmemorando el "Día Internacional de Juego Responsable"

2011

:: Spot de radio

2012

2013

:: Aviso gráfico en Diarios de diversas provincias del país.

:: Edición del pequeño libro "Aprender y Prevenir de la información a la acción"

2016

:: Las redes sociales se suman, otro modo de informar en todas las operaciones.

2015

:: Personal llevando cinta verde durante la semana de Juego Responsable, fachadas y fuentes iluminadas; cartelería en salas; aviso gráfico en Diarios y spots radiales.

2014

:: Aviso gráfico en Diarios e iluminación de fachadas en Casino Club.

2017

:: Una década de Programa de Juego Responsable

PREMIOS CONVOCATORIAS

Mencionamos que hemos ganado premios y nos han convocado a Jornadas y Congresos a exponer nuestro Programa.

Mariano
Iturbe
Gerente de Marketing
HAPSA

EL ARTE DE COMUNICAR

Apuntamos a concientizar sobre los límites del juego y a proporcionar un lugar seguro de juego para nuestros clientes.

A través del Programa de Juego Responsable al que adhirió el Hipódromo Argentino de Palermo, y que estamos desarrollando de manera progresiva para lograr óptimos resultados, nos comprometimos a contribuir con el cumplimiento de dos principios de la Salud Pública: la Prevención Primaria (promoción de la salud y difusión del concepto de Juego Responsable) y Prevención Secundaria (detección precoz y reducción del daño en personas con problemas de juego y en sus familiares).

Como una de nuestras primeras acciones dentro del predio, y en conjunto Bin Baires, Casino Buenos Aires, City Center Rosario, Casino Club y Casino Magic, el 17 de febrero del 2016/2017 conmemoramos el Día Internacional del Juego Responsable. Comunicación en sala a través de folletería colocada en los stands de Atención al Cliente y videos alusivos, además de iluminar de verde el estacionamiento y las aguas de la fuente de la Tribuna Oficial, fueron acciones elegidas y realizadas el año pasado, y que acompañamos también este año.

Al formar a todo nuestro personal en Juego Responsable, apuntamos a concientizar sobre los límites del juego y a proporcionar un lugar seguro de juego para nuestros clientes, minimizando el potencial daño que puede provocar en personas vulnerables a la enfermedad y a sus familias.

10° ANIVERSARIO
Programa de Juego Responsable

:: Personal de Atención al Cliente

:: Pin juego Responsable

El personal de Atención al Cliente, a través del rol de consejero para el que se los prepara en el curso avanzado brinda información y asesoramiento en la sala entregando folletería e invitando a visitar la web para mayor información.

Son ellos quienes escuchan atentamente para identificar qué es lo que está requiriendo el cliente o familiar, repreguntando y chequeando que entendimos bien el pedido de información; establecen una comunicación respetuosa y empática con la persona que busca informarse y lo dejan expresar para estimularlo a buscar ayuda profesional en caso de ser necesario, además de ser los que sugieren buscar alternativas de entretenimiento que le sean atractivas.

Somos conscientes de la importancia de este programa que cumple 10 años trabajando por la comunidad y actuamos en consecuencia. Capacitar al personal de HAPSA en este tema no es solo entender el negocio del que somos parte, sino y principalmente, comprender y concientizar sobre los límites del juego a nuestros clientes para que puedan tener una experiencia en la que prime la diversión.

:: Capacitaciones en HAPSA

Entretene RSE

Por convocatoria inicial de Esteban Corio en el año 2012, en ese momento ejecutivo de IGT Argentina y la adhesión de diferentes empresas y organizaciones de la industria, se conforma el grupo EntreteneRSE, con el objetivo de **canalizar, incentivar, promover y desarrollar** la Responsabilidad Social Empresaria en la industria del juego de nuestro país, dando máxima prioridad a los programas de Juego Responsable de cada organización y coordinando acciones conjuntas. Ya que son la piedra fundamental en las acciones de RSE.

Sí es que entendemos por PROGRAMA de JUEGO RESPONSABLE al conjunto de principio y prácticas encauzadas a prevenir y aminorar los efectos nocivos procedentes de una intervención desordenada en Juegos de Azar (Juego Inmoderado), contemplando acciones diversas, dirigidas especialmente a diferentes grupos vulnerables, las vemos materializadas en cada una de las operaciones de Casino Club, City Center, Casino Buenos Aires, Casino Magic Neuquén, Hipódromo Argentino de Palermo, BinBaires, Trilenium y Casino Santa Fe.

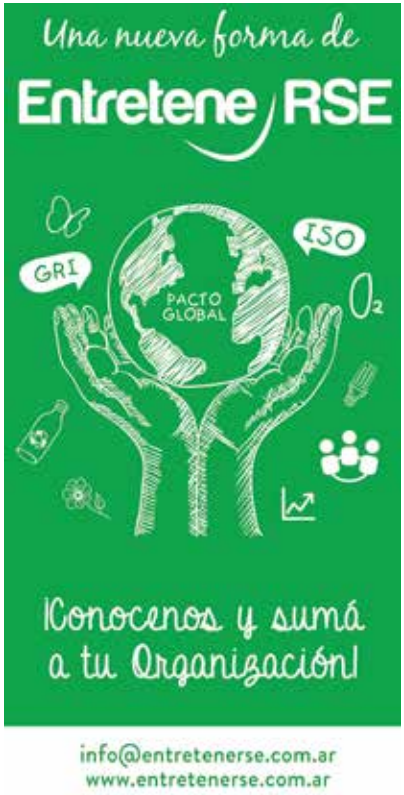
El juego de apuestas es una de las actividades más antiguas de la humanidad. Fue regulado en las leyes de la antigua China y Roma. El origen del juego empezó por el lado de lo adivinatorio.

10° ANIVERSARIO
Programa de Juego Responsable

Casino Club, ha sido dentro del grupo artífice esencial en nuestro ADN. Y es por ello que celebramos estos 10 años del Programa de Juego Responsable. Fue el primer programa existente en nuestro país, dando inicio a acciones que como efecto domino han sido replicadas por muchos operadores y entes reguladores de nuestra nación.

Hoy la Republica Argentina cuenta con una industria madura en la prevención del Juego Inmoderado; que no disminuye esfuerzos y toma conciencia sobre la necesidad de continuar y mejorar. De ello, este Programa de Juego Responsable ha sido y seguramente será un importante mentor en la búsqueda de un Juego Saludable.

Según establece uno de los entes reguladores en nuestro país, los Juegos de Azar, estimulan a dos de cada tres adultos, ya que se consideran una de las principales alternativas de recreación y según estadísticas, aproximadamente el 96 % de los apostadores elige los Juegos de Azar como alternativa de diversión, entretenimiento y esparcimiento, desarrollándolo sin ningún riesgo en "Juego Recreativo o Saludable".



10° ANIVERSARIO
Programa de Juego Responsable

Mantener el foco de atención en la conducta inmoderada de juego más que en la persona.

Antes de intentar ayudarlo, aprenda todo lo que pueda acerca del juego compulsivo.

Siempre utilizar la comprensión y tolerancia, evitando amenazas.

No ocultar el problema encubriendo conductas o pagando deudas de juego, con esto lo único que se logra es que el problema persista.

LO QUE SI SE PUEDE HACER

Exprésele sus sentimientos sin hacerlo sentir "culpable".

Es útil acompañar a la persona afectada a una entrevista, lo cual facilitara las cosas y le confirmara que está dispuesto a ayudarlo.

Debe estar preparado para que el jugador Patológico no admita su problema de juego y se niegue a conversar sobre ello.

Siempre acudir a un especialista en Salud Mental para asesorarse.

Hágale saber cómo su comportamiento afecta a los demás e inclusive a ud.

Para abordar al Jugador Problema siempre es útil hacerlo acompañado.

LA MIRADA

DE UNA TAREA COTIDIANA

Nos convoca el haber transitado los 10 primeros años de conocimiento y desarrollo activo de la temática de "Responsabilidad Social Empresaria" y "Juego Responsable".

Eduardo
Nanton
Gerente General
Casino Magic

Estas ocasiones resultan una oportunidad insustituible para reflexionar sobre lo hecho y redoblar compromiso en las futuras acciones y objetivos, bajo la premisa que, en todos los casos, se persigue edificar un ambiente de trabajo y un espacio de entretenimiento sustentable, saludable y armónico.

La implementación, desarrollo y mejora constante de un Programa de Juego Responsable nos ha permitido introducir a nuestro personal en el conocimiento, internalización y manejo de las herramientas adecuadas para la detección de conductas de nuestros clientes que pudieran evidenciar un juego no saludable.

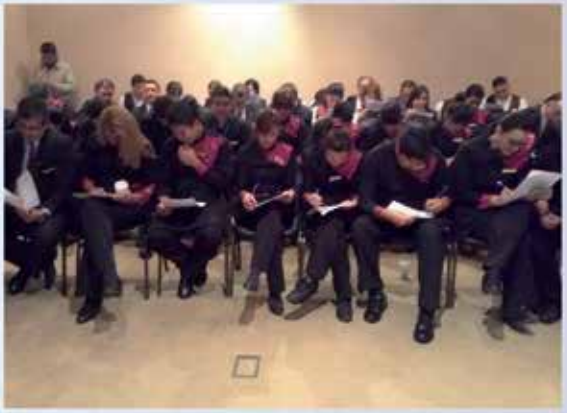
Sin ninguna duda, la decisión empresaria de priorizar la temática del Juego Responsable, ha motivado que la totalidad del plantel de colaboradores se sienta seguro, contenido y motivado ante los nuevos posibles desafíos que propone enfrentarnos al juego no responsable, o con contenidos patológicos.

"Tenemos colaboradores comprometidos y preocupados por la calidad de servicio al cliente."

Esa misma difusión de conocimientos nuevos, y la nueva perspectiva y visión hacia el cliente, ha provocado en nuestro equipo un sentimiento más arraigado de pertenencia con los valores y misiones de nuestra Empresa, sintiéndose parte importante del esquema de prevención y abordaje oportuno del desafío del Juego Responsable.

Así, ahora tenemos colaboradores comprometidos y preocupados por la

:: Certificación de Personal - Casino Magic.



:: Capacitación de Personal - Casino Magic.

calidad de servicio al cliente, por interactuar con clientes en una visión saludable del entretenimiento, con la consecuente repercusión social positiva sobre la actividad en la que nos desarrollamos.

Desde la óptica de nuestros clientes, la existencia real y cercana de un Programa de Juego Responsable, redunda en una sensación cierta y sincera de contención, de saberse saludablemente observados por sus anfitriones, en el momento de práctica de nuestra oferta de juegos.

Un Programa de Juego Responsable es en abstracto, y se ha demostrado con contundente realidad, una herramienta necesaria para profundizar la calidad de servicio al cliente, buscando su satisfacción en ambiente, entorno y actitud saludable, a través de colaboradores de distintas áreas que en forma seria, profesional y relajada, se saben conocedores de las herramientas para advertir conductas inadecuadas, que podrían contener indicadores de disposición patológica frente a los juegos de azar.

Nuestro Programa de Juego Responsable es nuestro orgullo, en tanto nos define como una Empresa que persigue el equilibrio entre el bienestar de sus clientes y de su equipo de colaboradores –de todos los niveles y sectores-, en pos de un objetivo empresario saludable y en armonía de todos los partícipes.

¡¡Vamos por más, que vamos por el buen camino!!

CAPACITAR
RESPONSABLEMENTE

Se dice que aquellas compañías que no logren adaptarse, están destinadas a desaparecer, ya sea por pérdida de rentabilidad, de talento, de clientes, en definitiva, por pérdida de competitividad.

Lic. Natalia
Suárez
Directora de Estudio Kifki

Todos sabemos que el mundo cambia constantemente y con él, las personas y las organizaciones.
Por eso hoy las empresas dedican muchos recursos (tiempo, dinero y personas) para definir de qué forma se tornarán más atractivas, no sólo para sus clientes, sino también para sus empleados, para la comunidad en la que opera, para los gobiernos y la lista continúa.

¿Por qué?

Porque finalmente se ha comprendido que las organizaciones no son entes aislados dedicados únicamente a la maximización de ganancias sino que, cada vez más, se espera que sean parte activa y comprometida en la construcción de un mundo más sustentable e inclusivo.

¿Cómo se prepara la Industria del Entretenimiento para enfrentar estas cuestiones?

A través de la gestión sustentable del negocio, por lo que las compañías trabajan internamente temáticas vinculadas a medioambiente, ética, transparencia, salud, condiciones de trabajo, comunicación, etc. Se amplía de este modo su ámbito de actuación y diseñan estrategias para generar valor económico pero también, social y medioambiental.

En esta Industria, por ser considerada una actividad controversial, el piso mínimo de la gestión sustentable se encuentra elevado respecto de otros sectores que no tienen estos cuestionamientos y por ello, en el caso específico de operadores y fabricantes, se considera que deben contar con Programas de Juego Responsable, si es

:: Capacitaciónes en Casino Buenos Aires.

:: Capacitaciónes en Bingos.

que encaran seriamente su labor en Responsabilidad Social.

Estos programas tienen por objetivo, en primer lugar, la promoción de hábitos saludables de juego pero además, tienen una función preventiva: evitar que se desarrolle la ludopatía o juego compulsivo. Si bien, no toda persona que juega puede enfermarse (de hecho, es una adicción que afecta a un pequeño número de personas), lo cierto es que se trata de un impacto negativo potencial y es preciso trabajar para evitarlo o mitigarlo.

A lo largo de 2016 tuve la posibilidad de colaborar con este Grupo Empresario en la implementación de capacitaciones de Juego Responsable, que se brindan de manera obligatoria al 100% del personal, es decir, todos los colaboradores asisten al curso básico sin importar su tarea o jerarquía. Luego, ciertos sectores y los empleados que manifiestan estar interesados en la temática, son convocados a una segunda instancia en la que formamos a los Consejeros de Juego Responsable (CJR).

Dicen por ahí que "uno no se compromete con lo que no conoce" y creo que los cursos son la excusa perfecta para hablar de temas que los atraviesan todos los días, dónde pueden hacer sugerencias y comentarios sobre su trabajo, que sirve para reflexionar sobre la labor diaria y que además, son una oportunidad para que la empresa comunique las buenas prácticas que desarrolla.

El camino de la sustentabilidad no es fácil pero es desafiante y apasionante, por lo cual, se trata de un camino que sólo las organizaciones, con vocación de liderazgo, se animan a transitar.

¡Felicitaciones por estos
10 años de trabajo
ininterrumpido!

JUEGO PATOLÓGICO

DESDE LA ASISTENCIA MÉDICA

El juego es una actividad que acompaña al hombre desde su nacimiento. Desde la niñez, el jugar es indispensable para el desarrollo psicomotriz, facilitando además la comunicación.

Dra. Susana
Calero
MN 53538
Médica Psiquiatra y Legista.
Licenciada en Psicología.

Con el juego el niño calma la ansiedad y convierte el dolor en placer. En los adultos podemos observar que también en los momentos de ansiedad, angustia y displacer el juego ocupa un espacio significativo.

Visto desde esta perspectiva cabe preguntar por qué hablamos de juego normal o responsable y juego patológico o ludopatía.
El enfoque cambia cuando en el Juego de azar o mejor dicho juego de apuesta, deja de practicarse en compañía para jugarse en soledad. Se le dedica mayor tiempo y dinero que el que se puede disponer. Es ahí donde el mismo deja de ser visto como diversión, recreación o entretenimiento. Afectando así a la persona, su entorno familiar y social.

Es entonces cuando el juego normal o responsable se convierte en juego patológico o ludopatía que está reconocido como una enfermedad por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y por los Manuales Diagnósticos de Salud Mental (DSM) considerándose adicción.

El jugador tarda en reconocer el problema, ya que no se es jugador patológico desde el primer día que se juega y tampoco todo el que juega será jugador patológico, para ello se requiere de cierta vulnerabilidad o predisposición que pasa por características personales y ambientales o sociales.

Entendiendo el juego patológico como enfermedad, el mismo requiere tratamiento y siendo considerado como adicción y asociado a alteraciones psicológicas como ansiedad, angustia, soledad, depresión, impulsividad, entre otras, este tratamiento debe ser

:: Conferencia en el XXXI Congreso Argentino de Psiquiatría

realizado por especialistas en adicción al juego patológico o ludopatía.

"No se es jugador patológico desde el primer dia y tampoco todo el que juega será jugador patológico"

Las modalidades de la asistencia que proponemos se basan en las terapias individuales con orientación cognitivo conductual, terapia grupal necesaria en toda adicción, terapia familiar y vincular y la indicación de fármacos sujeta a los cuadros sintomáticos y patologías asociadas.

El tratamiento no debe buscar sólo el dejar de jugar, con la abstinencia solamente no resolvemos el problema del paciente adicto al juego o ludópata, ya que se debe solucionar el origen o patologías de base.

Existen herramientas que ayudan al jugador, a la familia y a los profesionales que realizan el tratamiento, para evitar las recaídas en la conducta de juego a las que englobamos en el término control de estímulos. Para ello encontramos verdadero apoyo desde los operadores de juego, que han instituido el Programa de Juego Responsable donde además de contar con elementos de prevención, stickers, Cuestionario de autotest, brindan y aconsejan la posibilidad de realizar la autoexclusión.

Este método suele ser solicitado desde las áreas de tratamiento ya que al ser un acto voluntario del jugador en el que solicita a las salas de juego no le permitan su ingreso, refuerzan su deseo de recuperación y tratamiento y reconocen su imposibilidad de auto controlarse frente al deseo patológico o compulsivo de jugar.

Esta como todas las adicciones, requiere hacer un tratamiento psicológico psiquiátrico del paciente, basándonos en la problemática bio-psico-social y la multicausalidad que lleva al juego patológico.

¡Felicitaciones por estos 10 años de Programa de Juego Responsable!

10° ANIVERSARIO
Programa de Juego Responsable

LO QUE UN FAMILIAR O AMIGO
NO DEBE HACER

Acusar, insultar, predicar o enojarse con el jugador por el problema.

Dar ultimátum o amenazarlo si luego no va a cumplir con su amenaza.

Acompañar a la persona a jugar o darle dinero para ello.

Esperar una recuperación mágica o inmediata.

Prestarle dinero o pagar las deudas del jugador.

"10° Aniversario, la revista de Juego Responsable"
Año 10 - Edición 1
N° de propiedad Intelectual 5.296.005, Ley 11723.
Diseño: Gerencia de Marketing CBA
PROPIETARIOS: Casino Buenos Aires S.A. y Compañía de Inversiones en Entretenimientos S.A.
Domicilios: Av. Elvira Rawson de Dellepiane S/N, Dársena Sur, Puerto de Buenos Aires y Juncal 4693 - Cap. Fed. -.
10° Aniversario Programa de Juego Responsable es una publicación exclusiva y extraordinaria editada por el décimo aniversario del Programa con una tirada de 50.000 ejemplares. El editor no se responsabiliza por el contenido, opiniones y mensajes vertidos en los artículos. Queda prohibida su reproducción parcial y/o total.Se imprime en papel certificado por el FSC®.

CASINO MAGIC
HOTEL & CASINO

CityCenter

Hipódromo
Argentino
de Palermo

CASINO
BUENOS AIRES

Casino Club
CASINO CLUB

BinBaires