

TURISMO DE SAÚDE E HOTELARIA HOSPITALAR

JUSSARA BEATRIS CAVALLIN¹; CARINA PUCHALSKI²; DARCILA KARINNE TELES DOS SANTOS³; ADALBERTO DOS SANTOS JÚNIOR⁴

¹Universidade Federal de Pelotas – jussara.beatris@gmail.com

²Faculdade Anhaguera – c.puchalski@hotmail.com

³Universidade Federal de Sergipe – darcila-admead@hotmail.com

⁴Universidade Federal de Pelotas – adalberto_jr@hotmail.com

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo geral, fazer uma breve reflexão sobre o processo de mudança no ambiente hospitalar tomando como base os conceitos de turismo de saúde e hotelaria hospitalar. Especificamente, buscam-se verificar quais são os tipos de serviços mais adotados pelos hospitais hotéis e identificar algumas evidências físicas que caracterizam um hotel hospital.

Com o mundo cada vez mais globalizado e competitivo, as instituições e pessoas vivenciam novos modos de ser e fazer. Dentre os grandes desafios impostos por uma sociedade em constante processo de mudança, devem-se ressaltar: as novas tecnologias da comunicação e da informação; as mudanças climáticas; a sustentabilidade e a inovação; o aumento do poder aquisitivo da população; a busca por melhor qualidade de vida; o estresse e a depressão; as economias emergentes - os BRICS (Brasil, Rússia, Índia, China e África do Sul); a demanda exigente; a concorrência acirrada; o processo de humanização; a questão da espiritualidade etc.

Diante deste cenário mutável e incerto, surge uma modalidade de turismo crescente internacionalmente e principalmente no Brasil: o turismo de saúde. De acordo com Smith, Puczko (2009, apud Moraes, 2012), o turismo de saúde se relaciona às atividades turísticas decorrentes da utilização de serviços para fins médicos, terapêuticos e estéticos.

Andrade (1976) assevera que turismo de saúde é o conjunto de atividades turísticas que as pessoas exercem na procura de meios de manutenção ou aquisição de bom funcionamento e sanidade de seu físico e de seu psiquismo.

O turismo de saúde engloba vários tipos de negócios que geram algo em torno de US\$ 60 bilhões anualmente e apresentando uma taxa de crescimento médio anual de 35%, como aponta dados da Organização Mundial de Saúde. Dentre os vários segmentos, podem-se citar: SPA's, hotéis hospitalares, centros de beleza,

academias de ginásticas com equipamentos de última geração, cosméticos que usam a nanotecnologia, medicina preventiva, nutrição saudável etc.

Muitos são os fatores que contribuem para o desenvolvimento do turismo de saúde, tais como a preocupação com a saúde e o bem-estar, a cura da doença, a prevenção da doença, o relaxamento, a sazonalidade e a tecnologia, conforme assevera o MTur (2010).

Buscando competir neste mercado altamente promissor e crescente, as instituições hospitalares criam estratégias de diferenciação adotando uma estrutura e procedimentos de uma empresa hoteleira, principalmente nos serviços de recepção, nas salas de espera, nas unidades de internação e terapia, e nas áreas de lazer. Uma das principais características na prestação dos serviços de um hotel hospital é a humanização, técnica esta desenvolvida no século XIX através da enfermeira Fiorenze Nightingale, que mostrou que as necessidades do cliente são variadas e que vão além da necessidade de cura.

De acordo com Lottemberg apud Boeger (2009), a humanização visa fazer o cliente sentir-se acolhido, recebido, aceito, considerado, abrigado, amparado, protegido e respeitado no hospital, evitando que sua hospitalização signifique uma exclusão da sua vida diária. Um cliente hospitalizado se encontra num estado emocional e físico abalado, por isso o tratamento humanizado ajuda na satisfação e no processo de cura.

Segundo Taraboulsi (2004) a “hotelaria hospitalar é a arte de oferecer serviços eficientes e repletos de presteza, alegria, dedicação e respeito, fatores que geram a satisfação, o encantamento do cliente e, principalmente, a humanização do atendimento e do ambiente hospitalar”.

Para Godoi (2004) a “hotelaria hospitalar é a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais com o conseqüente benefício social, psicológico e emocional para os pacientes, familiares e funcionários”.

Conforme assevera Boeger (2003), “nos hotéis, o perfil do cliente é de alegria, descontração e animação, ao contrário do perfil do paciente, que muitas vezes está com o seu estado emocional abalado, sentindo-se inseguro, com medo e geralmente estressado”.

Diante do exposto anteriormente, percebe-se que por volta de alguns anos, os hospitais começaram a adotar os serviços de hotelaria, de modo a oferecer

um ambiente diferenciado e humanizado, onde os pacientes são tratados como clientes dotados de necessidades e desejos variados.

2. METODOLOGIA

A pesquisa tem caráter exploratório, através de levantamento bibliográfico e realização de visitas a *home-pages* de alguns estabelecimentos localizados no Brasil.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dentre alguns hospitais no Brasil que adotam esse modelo de gestão de hotelaria hospitalar, destacam-se Copa D'or Hospital em Copacabana/RJ, Hospital Mãe de Deus no Rio Grande do Sul, Hospital Moinho de Ventos no Rio Grande do Sul, Hospital Santa Casa de Misericórdia no Rio Grande do Sul, Hospital Espanhol em Salvador/BA, Hospital do Coração Associação do Sanatório Sírio em São Paulo/SP, Hospital São Lucas da PUC no Rio Grande do Sul, Hospital Sírio Libanês em São Paulo, dentre outros.

Atendendo o novo perfil de clientes os hotéis hospitalares e empreendimentos envolvidos com o segmento do turismo de saúde oferecem serviços diversificados, tais como observados na investigação: tem como produto a saúde e não mais o tratamento de doenças; alta qualidade dos serviços prestados; excelência no atendimento humano; luxo e conforto nas instalações; serviços de hotelaria; priorização do *check in* e *check out*, recreação e entretenimento; arquitetura moderna - espaços com ventilação e iluminação natural; uso de cores – cromoterapia; marketing olfativo - ambientes com cheiros estimulantes e agradáveis; projetos paisagísticos; brinquedoteca e áreas voltadas ao público infantil; biblioteca e central de cópias; farmácias; restaurantes e cafeterias; salão de beleza e SPA's; caixas eletrônicos; heliponto; internet e WI-FI em todos os espaços; floricultura; home care; locação de veículos e aluguel de equipamentos - cadeiras de rodas etc.

4. CONCLUSÕES

Com base no levantamento dos serviços oferecidos pelos hospitais hotéis no Brasil, percebe-se que há uma grande preocupação com a hospitalidade e técnicas humanizadas, com a finalidade de propiciar um ambiente confortável e

acolhedor que facilite o processo de cura e satisfação das necessidades e desejos dos pacientes e familiares.

Foram observados, através de visitas nas páginas eletrônicas das empresas citadas anteriormente, que a qualidade e diversificação dos serviços e profissionalização do quadro de colaboradores são fatores primordiais para o sucesso do negócio, independente da natureza jurídica – pública ou privada.

Conclui-se que o turismo de saúde e a hotelaria hospitalar são segmentos de mercado promissores, haja vista vários fatores macroambientais, como o crescimento e desenvolvimento econômico dos países, desenvolvimento da medicina, a competitividade, a inovação e sustentabilidade, dentre outros. Percebe-se que as principais características dos empreendimentos que seguem essa nova realidade, investem nos aspectos físicos - infraestrutura e mercadológicos - comunicação, novos serviços, novos processos, recursos humanos especializados, preços diferenciados e localização privilegiada.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: Fundamentos e Dimensões**. São Paulo: Ática, 2002.

BOEGER, M.A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2003.

BOEGER, MA. **Hotelaria Hospitalar: Gestão em hospitalidade e humanização**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2009.

BRASIL, Ministério do Turismo. Turismo de saúde. Acesso em: 10 de julho de 2014.

Disponível em

http://www.turismo.gov.br/turismo/programas_acoes/regionalizacao_turismo/estruturacao_segmentos/saude.html

GODOI, A.F. **Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais: pensando e fazendo**. São Paulo: Ícone, 2004.

MORAES, O.D; CÂNDIDO, Í; VIEIRA, E.V. **Hotelaria Hospitalar: um novo conceito no atendimento ao cliente da saúde**. Caxias do Sul: Educs, 2004.

ARRUDA, Nadja Maria Aragão; SANTOS JÚNIOR, Adalberto. **Hotelaria Hospitalar: Uma nova realidade nos Hospitais**. Universidade Federal de Sergipe: I Seminário de Turismo e Geografia, 2010.

TARABOULSI, F.A. **Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade**. 4ª. ed. São Paulo: Atlas, 2004.