

TURISMO DE SAÚDE E POSSIBILIDADES DE IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE HOTELARIA EM UM HOSPITAL DE REDE PÚBLICA: estudo preliminar do Hospital Casa de Saúde na cidade de Santa Maria/RS.

Ticiane Schuster Peres da Silva¹

Marcia Denise Jarczewski²

RESUMO

Este artigo apresenta um estudo preliminar das possibilidades de implantação da Hotelaria Hospitalar e Turismo de Saúde no Hospital Casa de Saúde situado na cidade de Santa Maria/RS. Este estudo tem por objetivo analisar os conceitos e as possibilidades de implantação dos serviços de hotelaria no Hospital Casa de Saúde (uma instituição do Sistema Único de Saúde), bem como a humanização nos serviços médico-hospitalares. A atividade turística consiste no deslocamento de pessoas por motivações como lazer, cultura, gastronomia, saúde, entre outros. O Turismo de Saúde constitui-se em tratamentos ou cura de doenças e/ou manutenção da saúde, que pode ocorrer em hospitais, clínicas especializadas, *spas*, estâncias climáticas e outros. A Hotelaria Hospitalar é a implantação de serviços da hotelaria clássica adaptados ao âmbito hospitalar, com o objetivo de trazer bem estar, segurança, conforto, satisfação e encantamento ao cliente de saúde, familiares e acompanhantes. A pesquisa qualitativa foi realizada através de revisão bibliográfica, aplicação de questionários e observação. Os dados deste artigo são preliminares.

Palavras-chave: Turismo, Turismo de Saúde, Hotelaria Hospitalar.

¹ Acadêmica do Curso de Turismo, UNIFRA. Email: ticyschuster@hotmail.com

² Professora do Curso de Turismo, UNIFRA. Email: marciadj@gmail.com

INTRODUÇÃO

No Turismo são vários os segmentos que se podem encontrar, tais como: lazer e entretenimento, cultural, religioso, gastronômico, de negócios, de saúde, entre outros. No campo do Turismo de Saúde busca-se, sobretudo a promoção e manutenção da saúde, assim como também tratamentos e a cura de doenças.

Segundo Zanon (2001, p. 70) o conceito atual de hospital se modificou e este deixou de ser visto apenas como um local para a cura de doenças. O hospital moderno deve não apenas realizar o atendimento e tratamento do cliente no que se refere à saúde, mas, além disso, proporcionar serviços de apoio com qualidade e satisfação, tanto para o cliente de saúde, como para os familiares e acompanhantes. Conforme diversos autores, a área da hotelaria hospitalar no Brasil surgiu há pouco mais de uma década e tem evoluído cada vez mais. A hotelaria hospitalar é a possibilidade de implantação de serviços da hotelaria clássica adaptados ao ambiente hospitalar.

Estes serviços são oferecidos para o cliente de saúde, seus familiares e acompanhantes, como, por exemplo: nutrição e dietética, governança, recepção diferenciada, humanização, áreas de lazer, entre outros. Estes diferenciais devem promover segurança, conforto, bem estar e respeito durante o período de internação, trazendo assim ao cliente e acompanhante, satisfação e encantamento. Os clientes estão cada vez mais exigentes, onde já não querem somente equipamentos de

alta tecnologia e médicos renomados e conceituados, e sim serviços médico-hospitalares com qualidade e segurança. Com isso, os hospitais estão mais preocupados e focados em aprimorar os serviços para atender as necessidades e expectativas de seus clientes e familiares.

O hospital deverá também levar em consideração os aspectos humanos, ou seja, a hospitalidade e humanização no atendimento. A humanização é um processo de vivência no qual todas as atividades do hospital e as pessoas que nele trabalham devem estar inseridas, assim como, investir em melhorias na qualidade de trabalho dos profissionais.

Com base no exposto, este trabalho tem por objetivo analisar os conceitos e as possibilidades de implantação da hotelaria hospitalar no Hospital Casa de Saúde (instituição do Sistema Único de Saúde – SUS). Sendo assim, houve a preocupação de identificar e analisar a infraestrutura e a organização do hospital e identificar também a opinião dos acompanhantes quanto aos serviços médico-hospitalares.

METODOLOGIA

Para a realização do presente estudo, fez-se uma pesquisa qualitativa, de caráter descritivo e exploratório, adotando como objeto empírico o Hospital Casa de Saúde. Como procedimentos metodológicos têm-se a revisão bibliográfica das categorias teóricas de Turismo de Saúde e Hotelaria Hospitalar,

seguinte com a aplicação de questionário junto aos acompanhantes dos clientes de saúde, bem como a observação livre durante o período de abril a junho de 2011.

TURISMO E TURISMO DE SAÚDE

Segundo Barretto (2008, P. 44) o conceito do que anteriormente era entendido como turismo, surgiu no século XVII, na Inglaterra e estavam diretamente ligadas às viagens, ou seja, deslocamentos temporários. Esses deslocamentos se davam pela procura do homem primitivo por melhores condições para sustento, caça, ou seja, melhores condições de vida. O turismo sofreu grandes influências dos gregos e especialmente dos romanos. Acredita-se que o ser humano sempre viajou, seja migrando ou retornando. Já, neste período, se percebia a presença de viagens de prazer e *spas*, ou seja, a presença do turismo de saúde e bem estar.

Segundo De La Torre (1992, p. 19), turismo é:

Um fenômeno social que consiste no deslocamento voluntário e temporário de indivíduos ou grupos de pessoas que, fundamentalmente por motivos de recreação, descanso, cultura ou saúde, saem do seu local de residência habitual para outro, no qual não exercem nenhuma atividade lucrativa nem remunerada, gerando múltiplas inter-relações de importância social, econômica e cultural.

Com o crescimento do cenário social e o aumento do estresse urbano, percebe-se que atualmente, milhares de pessoas viajam para outras cidades, estados e até mesmo países a procura de tratamentos de saúde adequados e de qualidade. Essa promoção e manutenção da saúde podem acontecer dentro de instituições hospitalares e clínicas especializadas, *spas*, estâncias hidrominerais e termais, balneários e hotéis de lazer. Baseado nesses argumentos, de acordo com Godói (2004, p. 21), 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 psíquico”.

Segundo o Ministério do Turismo (2010), o segmento do Turismo de Saúde tem sido organizado em dois tipos: turismo de bem estar e turismo hospitalar. O primeiro visa à busca da promoção e manutenção da saúde realizada por meio de tratamentos, que buscam a diminuição de níveis de estresse. O segundo se dá por deslocamentos motivados pela realização de tratamentos e exames, tendo como objetivo tanto a cura ou a amenização dos efeitos causados por diferentes patologias, como fins estéticos e terapêuticos.

Os deslocamentos para tratamentos estéticos e outros, podem centrar-se não apenas no mesmo, mas também em função dos atrativos turísticos locais. Assim, alguns clientes de saúde e acompanhantes, muitas vezes, intencionalmente agregam duas motivações: o tratamento

médico e a possibilidade de desfrutar o potencial turístico do local.

Com isso, o Turismo de Saúde é um segmento que se apresenta como uma alternativa para a sazonalidade, intrínseca as atividades turísticas, pois permite a promoção de serviços de saúde desvinculados das estações do ano.

HOTELARIA HOSPITALAR

A cada dia a busca constante por serviços de qualidade e a hospitalidade dos clientes de saúde e familiares, vem se tornando cada vez mais freqüente nos hospitais, clínicas e outros ambientes, onde a saúde é o principal foco. A hotelaria hospitalar torna-se um diferencial para a empresa que procura a hospitalidade e humanização nos serviços médico-hospitalares. O conceito da hotelaria hospitalar no Brasil nasceu há pouco mais de uma década e tem evoluído cada vez mais. Este foi criado devido às exigências dos clientes, que questionavam e sentiam necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse muito mais que a cura ou tratamento, equipamentos de altas tecnologias e médicos renomados, mas sim a segurança, o conforto e principalmente o seu bem estar, de sua família e seus acompanhantes.

Boeger (2003, p.24) define hotelaria hospitalar como “a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação.”

Com base nesses argumentos, a hotelaria hospitalar é a possibilidade de implantação de serviços da hotelaria adaptados ao meio hospitalar. Estes serviços podem ser: recepção com internações e altas, nutrição, lavanderia, agendamento, serviço de quarto para os clientes de saúde, serviço de manobrista e capitão- porteiro, entre outros. Estes serviços devem satisfazer e encantar o cliente e seu acompanhante.

Com isso, percebe-se a real necessidade de implantação de um departamento específico ou uma comissão da área de hoteleira nos hospitais, que cuide dos serviços que compõem a hotelaria, ou seja: recepção, lavanderia, cozinha, camareiras, manobristas, governanta, entre outros. Um serviço de hotelaria hospitalar bem prestado aliado a uma boa capacitação para os colaboradores é fundamental para o resgate da hospitalidade e humanização nos serviços médico-hospitalares.

DESCRIÇÃO SOBRE O HOSPITAL CASA DE SAÚDE

O histórico do hospital Casa de Saúde foi concedido pela própria instituição de saúde para a autora. O hospital Casa de Saúde tem sua história entrelaçada com a identidade da cidade de Santa Maria, em virtude dos profissionais da Viação Férrea, que fixaram residência nas proximidades do hospital. A Vila Belga e a Avenida Rio Branco, no início do século XX, iniciaram o processo de urbanização, tornando a região um centro comercial poderoso.

Gradativamente, os investimentos em diversas áreas feitos por parte da Cooperativa de Consumo de Viação Férrea deram importância para a construção de um hospital, destinado a atender os funcionários da viação e seus familiares.

Foi no dia 24 de abril de 1932 que ocorreu a inauguração do Hospital Casa de Saúde, onde a importância das irmãs franciscanas se fazia presente na coordenação do serviço interno hospitalar. Na abertura do hospital, esse possuía 65 leitos, 37 quartos para um ou mais pacientes. Já em 1960, foi ampliado o bloco cirúrgico, ganho de novos aparelhos, construção do Sanatório para Tuberculosos Ferroviários e também trinta novos leitos.

Após anos de administração de outros órgãos e hospitais, a partir do dia 04 de janeiro de 2010, depois de 78 anos prestando serviços à comunidade santa-mariense e região, a Associação Franciscana de Assistência a Saúde (SEFAS) juntamente com a Prefeitura de Santa Maria e o Centro Universitário Franciscano (UNIFRA) assumiram a gestão administrativa, médico-hospitalar e financeira do hospital. Através do convênio firmado, foram fornecidos os prédios, móveis e equipamentos para que o hospital retomasse o comprometimento e a qualificação da Saúde Pública na região.

Atualmente, o hospital possui 29 leitos na unidade de dependentes químicos e psiquiátricos, 26 leitos de clínica cirúrgica, 27 leitos na clínica geral, 16 leitos de pediatria e 23

leitos na maternidade, totalizando 121 leitos.

A estrutura física da instituição é de aproximadamente 2.500 m², contando com o serviço de 172 colaboradores, esse número entre médicos, recepcionistas e equipe de enfermagem. As especialidades são diversas, tais como: pediatria, clínica geral, traumatologia, clínica geral, cabeça e pescoço, ginecologia, vascular, entre outras. Os médicos ficam no sobreaviso e os pediatras e clínicos gerais visitam e prescrevem para seus clientes/ pacientes na maioria das vezes, 1 vez ao dia. Serviços como hemodiálise, banco de sangue, laboratório, ambulatório, diagnóstico por imagem também são oferecidos no hospital.

Os clientes de saúde internados na unidade de clínica geral e clínica pós-cirúrgica podem receber visitas todos os dias, no seguinte horário: das 14 horas às 16 horas. Podendo trocar de acompanhantes até às 21 horas, identificando-se na recepção. O chimarrão e o cigarro estão proibidos nos corredores e quartos do hospital, assim, estes o deverão fazer até a meia noite ou depois das 06 da manhã em um ambiente externo. Já crianças menores de 12 anos não entram no hospital e maiores, só entram com apresentação de documento.

Os clientes psiquiátricos também podem receber visita todos os dias, mas, com horário diferenciado. E as meninas da dependência química podem receber visitas nas terças e sábados e os meninos nas quintas e domingos. Esses visitantes anteriormente devem passar por

avaliação com psicóloga e pessoas somente da família são autorizadas às visitas.

Os pacientes cirúrgicos que não são da cidade, devem passar pelo posto de saúde de sua cidade, fazer o encaminhamento na Secretaria de Saúde de Santa Maria, realizar uma consulta no ambulatório do hospital, para então poder internar-se no Hospital Casa de Saúde. Já os pacientes não cirúrgicos de outras cidades, o contato é feito de médico para médico. Assim, este passa o caso do cliente e solicita leito, passando todas as informações necessárias para a internação. Os clientes da clínica geral e gestantes podem assinar a sua própria internação, já os clientes cirúrgicos devem ter um acompanhante para assinar.

As gestantes ao chegarem ao hospital devem se encaminhar à recepção, onde realizam um cadastro e então passam na maternidade para avaliação ambulatorial. Após a avaliação que se sabe se a paciente já interna ou não. Se internar, o acompanhante deve retornar à recepção já trazendo o número do leito (que será fornecido na maternidade) que a cliente ficará e também para a realização do cadastro de internação.

DADOS PRELIMINARES

A cidade de Santa Maria está localizada no Centro do Rio Grande do Sul, e segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE/2010 a cidade possui cerca de 261.031 habitantes. No âmbito

hospitalar, a cidade possui 7 hospitais (públicos e privados) e 2 pronto atendimentos (adulto e pediátrico), além de diversas clínicas e postos de saúde.

O trabalho apresenta dados preliminares do estudo do Hospital Casa de Saúde, localizado na Rua Ary Lagranha Domingues, 188, no bairro Perpétuo Socorro. O hospital é importante Instituição de Saúde do Sistema Único de Saúde – SUS para a cidade e região.

Foram aplicados 20 questionários para acompanhantes no Hospital Casa de Saúde. Observou-se que a maioria dos entrevistados acompanhantes é do sexo feminino, conforme a figura 1. Em conversa com os acompanhantes, estes são a maioria familiar (filhas, cunhadas, sobrinhas), mas também se observa a presença de cuidadores. Na figura 2, se observa que a maioria dos entrevistados encontra-se na faixa etária entre 31 a 40 anos. E na figura 3, percebe-se que a maioria é de Santa Maria, mas, 15% das pessoas são da cidade de Rosário do Sul, influenciando assim, o Turismo de Saúde, ou seja, deslocamentos de pessoas para tratamentos de saúde.

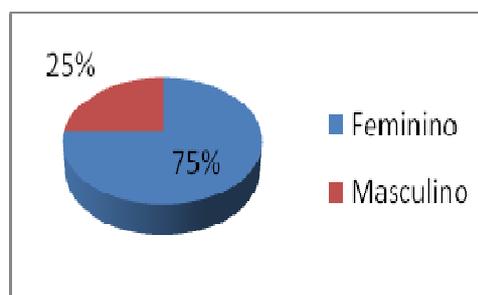


Figura 1: Gênero

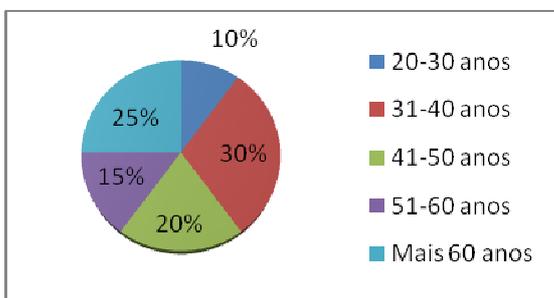


Figura 2: Faixa etária.

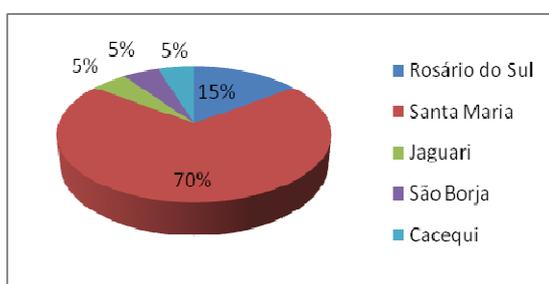


Figura 3: Origem

Em relação à recepção e internação, nos aspectos de atendimento, do local da recepção (ambiente, iluminação, entre outros) e se as informações necessárias foram claras, as pessoas acreditam que a recepção/ internação é um local agradável, mas, que pode melhorar, conforme mostra a figura 4.

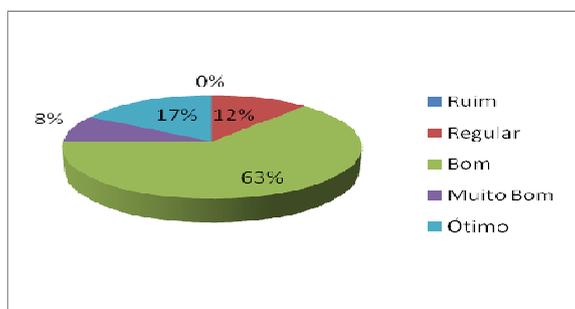


Figura 4: Recepção

Quanto ao leito/quarto questionou-se a acomodação do acompanhante, tranquilidade e higienização do leito.

Conforme a figura 5, 5,32% dos acompanhantes entrevistados dizem que o serviço é bom, 28% dizem que o serviço é regular, pois os acompanhantes ficam mal acomodados para cuidarem dos clientes, possuem somente uma cadeira, sem inclinação para passar noites e dias. A higienização também é bastante comentada. Em conversa informal com alguns acompanhantes, esses comentaram que a mesma não é de qualidade, pois, os funcionários da limpeza limpam o leito somente uma vez ao dia, isso, quando o fazem.

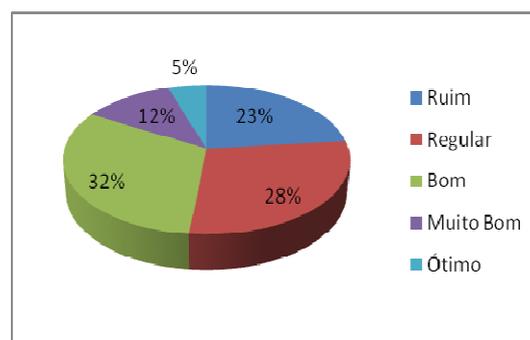


Figura 5: Higienização

Nas figuras 6, 7 e 8 o aspecto analisado foi as refeições para os acompanhantes. Como se percebe, 20% deles não recebem alimentação, pois estão cuidando de pessoas que não possuem 60 anos ou mais. Isso justifica-se porque o hospital oferece alimentação somente para acompanhantes de pessoas idosas. Já em relação a quantidade e o horário das refeições, as pessoas afirmaram que o serviço é bom, mas 25% falaram que o horário das refeições poderia ser diferente do horários dos pacientes.

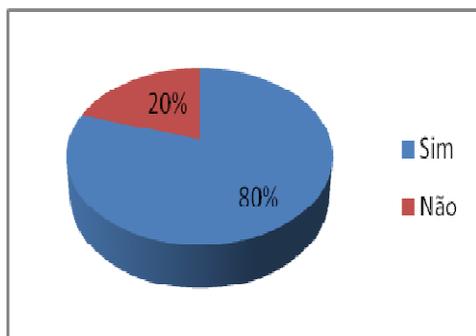


Figura 6: Nutrição e Dietética

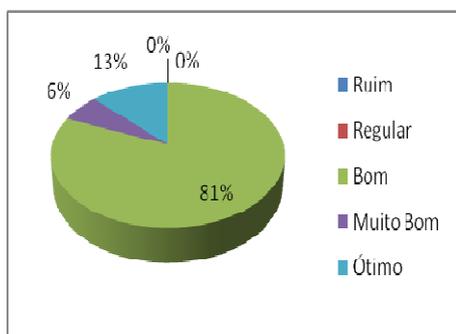


Figura 7: Nutrição e Dietética

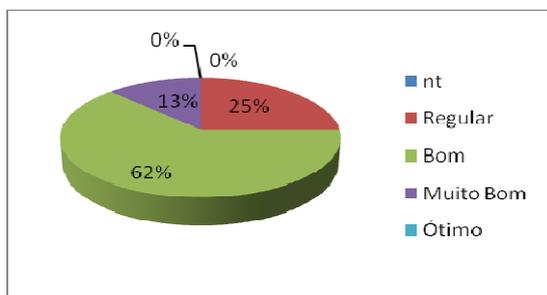


Figura 8: Nutrição e Dietética

No que diz respeito à área de lazer, 55% das pessoas afirmaram que não há nenhum local dentro do hospital para descanso e lazer, ou seja, uma sala de televisão, com jornais e revistas para a distração e entretenimento dos mesmos. Quanto ao horário das visitas, 65% dizem que o horário é bom, mas que poderia ser maior, conforme ilustram as figuras 9 e 10.

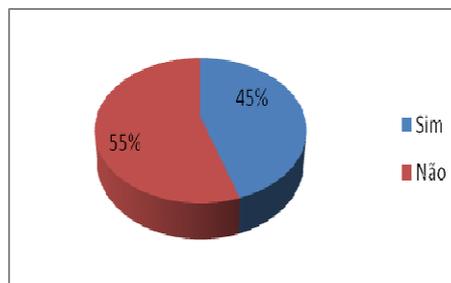


Figura 9: Lazer e Entretenimento

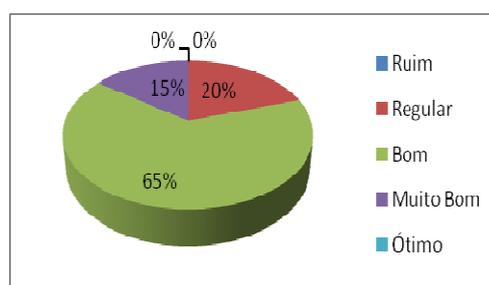


Figura 10: Horário das Visitas

E finalizando, a última pergunta é sobre o atendimento em geral, onde 45% das pessoas afirmaram que é bom. Entretanto, 25% dos entrevistados disseram que é regular, pois, através de conversas informais, algumas cuidadosas falaram que o atendimento da enfermagem em muitas vezes é demorado.

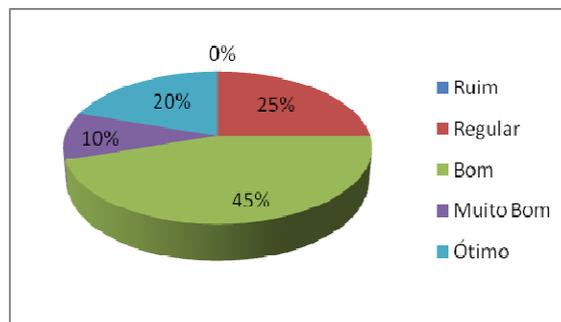


Figura 11: Atendimento em Geral

É de suma importância salientar que esses dados coletados no Hospital Casa de Saúde são preliminares e

servem como base para dar continuidade à pesquisa, onde a mesma será aplicada em outro hospital, esse de caráter privado, para que se possa fazer uma análise comparativa do sistema público e privado. Com bases nesses dados e pesquisas, percebeu-se que a possibilidade de implantação da hotelaria hospitalar no Hospital Casa de Saúde é possível. Essa possibilidade pode ser concretizada através de parcerias com empresas e instituições, tais como, instituições de ensino superior, empresas do comércio local e voluntariado, assim como também possuir uma parceria com a mídia local, realizando uma campanha, por exemplo, para Doação de Sangue. Levando sempre em consideração que o Hospital é uma Instituição do Sistema Único de Saúde - SUS, onde os investimentos e verbas que são destinadas para as instituições de saúde, não contemplam a Hotelaria Hospitalar.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A hotelaria hospitalar vem com o objetivo de trazer bem estar, segurança e comodidade ao cliente e acompanhante, trazendo qualidade e humanização nos serviços médico-hospitalares. Esses serviços bem prestados e com qualidade são fundamentais para a satisfação e encantamento do cliente, assim o fidelizando à instituição hospitalar.

Com a aplicação desses questionários e da análise dos dados que são preliminares, percebe-se que o número de acompanhantes mulheres é maior, sendo pessoas da

família, como filha, cunhada, sobrinha, amiga, entre outras. A higienização dos banheiros e do hospital no geral, foi o aspecto mais frisado entre os entrevistados. Com isso, é importante ressaltar que a higienização nos banheiros e no geral deve ter cuidados, inclusive para prevenir a infecção hospitalar, bem como é um dos serviços de hotelaria possíveis de implantar em um hospital da rede pública, o qual apresenta restrições em relação a investimentos devido a inexistência de verba para tal. É uma questão de capacitação dos recursos humanos já empregados nessa instituição.

Em relação a procedência dos internos e acompanhantes do hospital, constatou-se que a maioria são da cidade de Santa Maria, mas, como citado anteriormente, 15% das pessoas são de Rosário do Sul, fortalecendo assim o Turismo de Saúde local e regional.

Com essas informações preliminares entende-se que as pessoas, apesar de utilizarem e precisarem dos serviços do Hospital Casa de Saúde, estão insatisfeitas em alguns aspectos do mesmo. Entretanto, afirmam que a maioria dos serviços tem qualidade e as pessoas são hospitaleiras. Através da hospitalidade nos serviços prestados no Hospital Casa de Saúde é que se percebe que a possibilidade da implantação da hotelaria hospitalar não necessita somente de verbas e investimentos financeiros, pois, através da humanização nos serviços, os clientes de saúde e acompanhantes podem usufruir da hotelaria hospitalar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRETTO, Margarita. Manual de Iniciação ao Estudo do Turismo. São Paulo: Papyrus, 2008. 16ª ed.

BOEGER, Marcelo Assad. Gestão em Hotelaria Hospitalar. São Paulo: Atlas, 2003.

DE LA TORRE, O. El turismo, fenómeno social. México: Fondo de Cultura Económica, 1992.

GODOI, Adalto Felix de. Hotelaria Hospitalar e Humanização no atendimento em hospitais São Paulo: Ícone, 2004.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Disponível em: www.ibge.gov.br. Acessado em: 20/07/2011.

Ministério do Turismo. Disponível em: www.turismo.gov.br. Acessado em: 20.07.2011.

ZANON, Uriel. Qualidade da Assistência Médico-Hospitalar. Rio de Janeiro. Editora Médica e Científica Ltda, 2001.