



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ REITORIA DE ENSINO MÉDIO, TÉCNICO E EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO EM SAÚDE

HERIKA FABRICIA DE MORAIS AIRES DINIZ

**REVISÃO BIBLIOGRÁFICA: o papel do enfermeiro na gestão da hotelaria hospitalar
e turismo de saúde**

CAMPINA GRANDE - PB

2016

HERIKA FABRICIA DE MORAIS AIRES DINIZ

**REVISÃO BIBLIOGRÁFICA: o papel do enfermeiro na gestão da hotelaria hospitalar
e turismo de saúde**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Gestão em Saúde da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão em Saúde.

Área de concentração: Turismo de Saúde e Hotelaria Hospitalar.

Orientador: Prof. Esp. Davydson Gouveia Santos

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

D585t Diniz, Herika Fabricia de Moraes Aires
Turismo de saúde e gestão na hotelaria hospitalar [manuscrito]
/ Herika Fabricia de Moraes Aires Diniz. - 2015.
74 p.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Gestão em Saúde EAD) -
Universidade Estadual da Paraíba, Pró-Reitoria de Ensino Médio,
Técnico e Educação à Distância, 2015.
"Orientação: Prof. Esp. Davydson Gouveia Santos,
Enfermagem".

1.Turismo de saúde. 2.Gestão e hotelaria hospitalar. 3.Papel
do enfermeiro. I. Título.

21. ed. CDD 647

HERIKA FABRICIA DE MORAIS AIRES DINIZ

REVISÃO BIBLIOGRÁFICA: o papel do enfermeiro na gestão da hotelaria hospitalar e turismo de saúde

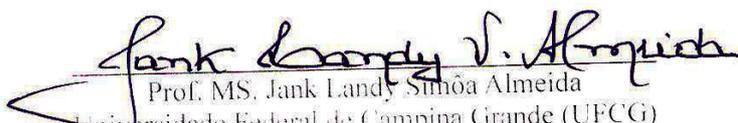
Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Gestão em Saúde da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão em Saúde.

Área de concentração: Turismo de Saúde e Hotelaria Hospitalar.

Aprovada em:

BANCA EXAMINADORA


Prof. Esp. Davydson Gouveia Santos (Orientador)
Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)


Prof. MS. Jank Landy Simão Almeida
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)


Prof.ª MS Ana Elisa Pereira Chaves
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)

Dedico esta obra aos meus pais, HERALDO LIMEIRA AIRES e MARIA APARECIDA AIRES, que são para mim um exemplo de vida, que estão presente em todos os momentos da minha vida, na realização de mais esse sonho. Junto deles que encontro paz, alegria, coragem e força, pois só eles conhecem o meu esforço e dedicação para chegar até aqui e foi com seu apoio e incentivo que venci vários obstáculos e realizei meus sonhos, mas, principalmente, a sua dedicação e amor por mim, e por isso que os amo intensamente e desejo compartilhar esse momento tão especial e cheio de felicidade em minha vida.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus por guiar e iluminar o meu caminho, enviando forças e coragem para eu vencer os desafios que surgem.

Aos meus pais, Heraldo e Aparecida, com quem aprendi os valores morais e éticos que procuro seguir na minha vida. Agradeço pelo apoio que sempre encontrei em todos os momentos e pelos seus conselhos que guardo como uma lição que servirá em toda minha vida. Vocês são os meus pilares de sustentação. Sempre comigo nas horas de maiores dificuldades, me dando apoio irrestrito e transmitindo confiança para eu vencer os desafios da vida, e assim, nunca me faltaram, e principalmente, acreditaram na minha capacidade de vencer, nunca desistiram de mim, por isso, cada vitória conquistada na minha vida posso dizer que é de vocês também! Obrigada por serem meus pais, pessoas incríveis e meu exemplo de vida.

Aos meus filhos, Caio Victor, Clodoaldo Filho, Hiago Emanuel e Ana Leticia, por ser a maior razão da minha vida, por ser o meu maior incentivo de luta a cada dia, pelo imenso amor que tenho por eles, mas principalmente por entenderem a minha ausência nesses anos de estudo.

Ao meu único irmão, Heraldo Júnior, que tanto amo e que sempre esteve ao meu lado.

Ao meu marido, Ricardo Aires pelo afeto de todas as horas, apoio e compreensão.

A minha família, os meus tios, primos e primas e a minha avó Preta, em especial às minhas tias Eva, Lúcia, Rachel e Castanha que são bênçãos de Deus na minha vida, não só pelo apoio e incentivo, mas principalmente pelo amor e dedicação que sempre tiveram por mim em todos os momentos da minha vida.

Aos professores da UEPB do curso de especialização em saúde, PROEAD, pela competência e ensino.

A minha orientadora Ana Claudia Alves Souto, pela grande orientação, por acreditar nesse tema desconhecido, no meu potencial e na minha capacidade de desenvolver esse trabalho, e por estar sempre disponível durante sua preparação.

Aos amigos que conquistei durante o tempo do curso. Valeu!!!

“A Enfermagem é uma arte; e para realizá-la como arte, requer uma devoção tão exclusiva, um preparo tão rigoroso, como a obra de qualquer pintor ou escultor; pois o que é tratar da tela morta ou do frio mármore comparado ao tratar do corpo vivo, o templo do espírito de Deus? É uma das artes, poder-se-ia dizer, a mais bela das artes”.

(Florence Nightingale)

RESUMO

Este trabalho aborda um tema atual e de grande importância para os profissionais da área da saúde apresenta assuntos como: gestão, o que é turismo de saúde, hotelaria hospitalar e sua importância para os enfermeiros e outros profissionais. Baseado nesse pensamento este trabalho busca mostrar que o turismo de saúde está em ascensão, e é um dos segmentos de turismo que vem buscando seu espaço no mercado turístico e na área de saúde, e vem contribuindo de forma significativa para o crescimento econômico do Brasil, gerando uma nova oportunidade de emprego e o desenvolvimento de novas atividades econômicas para enfermeiros e outros profissionais afins relacionadas com a cadeia produtiva do turismo, possibilitando assim a sua execução de forma plena através da gestão. E em seguida, apresenta a hotelaria hospitalar e a gestão como importante ferramenta para o desempenho do turismo de saúde e sua importância para profissionais da saúde e o papel do enfermeiro nessa realidade, como também a hospitalidade e a humanização, ou seja, a importância da qualidade de atendimento. Neste sentido, trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva com base nos objetivos, cujos procedimentos técnicos utilizados é de uma pesquisa bibliográfica, com um levantamento a respeito do turismo de saúde, gestão e a hotelaria hospitalar, mostrando a importância do enfermeiro e a qualidade dos serviços oferecidos, através do planejamento e do marketing, e assim procurando sempre a realização de desejos e necessidades do consumidor visando o reconhecimento da atividade turística na saúde dentro da gestão hotelaria hospitalar.

Palavras - Chave: Turismo de saúde. Gestão e Hotelaria hospitalar. Papel do enfermeiro.

ABSTRACT

The Public Management is responsible for urban and economic development of a city. For the purpose of efficient management is necessary for management to make the organization and planning, and create missions corresponding to the development that aims, aimed at the common good of society. This study aimed to present the conditions of formation and performance of public open services managers of mental health in the city of Campina Grande. It is justified by the need for studies on the subject in the local context. Local production of surveys on the subject proved insufficient. Proposed a profile analysis of the management of mental health services, highlighting the management model, the training requirements and the ways of monitoring the work in the units, and the challenges inherent in the practice of management in these spaces. While cases, the practice of management of current mental health services brought today, remnants, still resulting parameters and actions of historical and cultural process in which the psychiatric reform was implemented, as an alternative model. It was developed from a sample of nine respondents, who are occupying management positions in the units. Data analysis was made through thematic analysis, with the choice of categories that correspond to the objectives of the study, then being discussed in relation from other studies and surveys. The discussion of specific management topics of health services is still incipient. In this sense, the development of studies that provide greater understanding of the subject is needed. Therefore, the need for continuing and ongoing training for mental health managers, lack of participatory management was identified, with regard to the inclusion of users and family participation in service management, the lack of institutional supervision and, centering actions on the practice of management.

Key - Words: Mental health. Management Model. Public health policies.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Turistas que entraram no Brasil para tratamento da saúde – Período 2004 a 2006.....	30
Quadro 2 – Custos de tratamentos no Brasil	31

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APEX	Agência de Promoção de Exportação e Investimentos
EMBRATUR	Empresa Brasileira de Turismo
OMT	Organização Mundial do Turismo
ONG	Organização Não Governamental
SINDHOSP	Sindicato dos Hospitais de São Paulo

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	16
2.1	TURISMO E TURISMO DE SAÚDE: CONSIDERAÇÕES GERAIS	16
2.1.1	História do turismo	18
2.1.2	Conceitos de turismo	19
2.1.3	Turismo de saúde	21
2.1.4	Conceito de turismo de saúde	22
2.1.5	Tipos de turismo de saúde	23
2.1.6	Bases para o desenvolvimento do segmento	26
2.1.7	Turismo de saúde no Brasil	29
2.2	PLANEJAMENTO	34
2.2.1	Planejamento e gestão em enfermagem	36
2.3	CONSIDERAÇÕES ACERCA DA HOTELARIA HOSPITALAR	38
2.3.1	Breve histórico de hotelaria hospitalar	39
2.3.2	Estrutura física da hotelaria hospitalar	41
2.3.3	Gestão hospitalar	43
2.3.4	Qualidade no atendimento	46
2.5	PAPEL DO ENFERMEIRO NA HOTELARIA HOSPITALAR	50
3	METODOLOGIA	57
4	RESULTADOS E DISCUSSÃO	59
5	CONCLUSÃO	67
	REFERÊNCIAS	70

1 INTRODUÇÃO

Atualmente, valoriza-se muito o turismo como uma das melhores alternativas de desenvolvimento econômico de municípios e países, enfatizando-se, sobretudo a dinamicidade e o potencial de crescimento que o setor apresenta a nível mundial: o turismo apresenta vantagens uma vez que pode gerar emprego e renda.

Vários são os motivos e fatores que promovem o deslocamento das pessoas do seu local de origem a um destino qualquer: negócios, estudos, problemas pessoais ou até problemas de saúde, e para alguns pesquisadores do turismo, quando esse deslocamento ocorre por motivo de entretenimento, lazer e saúde, é caracterizado turismo. O Turismo está inserido no setor terciário, pois há a comercialização de produtos e serviços e é uma atividade em expansão devido à procura por diferentes motivos que levam as pessoas a realizá-lo (BRASIL, 2010).

O turismo é uma força econômica das mais importantes, que deixou de ser uma atividade secundária para ser valorizada como fonte geradora de receitas e empregos, gerando rendas individuais e empresariais, originando receitas para os cofres públicos, impulsionando a construção civil, produzindo múltiplos efeitos na economia do país, e por outro lado é capaz de satisfazer as necessidades dos seres humanos em horas de lazer, de ocupação do tempo livre e de aumento de conhecimentos gerais.

Os fatores relacionados com o deslocamento nota-se que o turismo engloba os mais variados tipos- ecológico, rural, histórico, cultural, de eventos, de lazer, de saúde entre outros. Um dos segmentos de turismo que vem buscando seu espaço no mercado turístico é o Turismo de Saúde, que pode envolver desde hospitais, na região urbana, aos spas, na região rural mostrando assim a grande abrangência desse segmento, pois a busca pelo bem estar físico e mental está voltado as diferentes necessidades do turista que o motivam a praticar este tipo de turismo, ou seja pela necessidade de realizar uma cirurgia, um tratamento, um relaxamento e até um emagrecimento, mas levando sempre em consideração a qualidade de atendimento, serviços e infraestrutura, que são características da atividade turística.

O Turismo de Saúde, embora pareça ser um segmento novo é uma das atividades turísticas mais antigas, pois o deslocamento em busca de saúde ocorre desde a antiguidade por todo mundo, mas que apenas nos últimos anos tem atraído a atenção de governos, empresários e profissionais da área de saúde. “Turismo de Saúde constitui-se das atividades turísticas decorrentes da utilização de meios e serviços para fins médicos, terapêuticos e estéticos” (BRASIL, 2010, p. 11).

No Brasil, o turismo de saúde ainda está em desenvolvimento, mas já desperta interes-

ses dos turistas internacionais e também internos, é uma atividade considerada em expansão devida à procura por diferentes motivos que levam as pessoas a realizá-lo, a procura por serviços médicos-hospitalares ocorre durante todo o ano, envolvendo atendimentos e procedimentos médicos e de enfermagem durante todo o processo, e por isso, alguns empreendimentos estão despertando para este novo segmento e realizando investimentos, como por exemplo - os hospitais. O turismo de saúde envolve uma ampla gama de serviços externos e internos ao ambiente hospitalar, adotando mudanças e serviços que reduzem o impacto desses momentos complicados, tornando a estadia nos hospitais mais agradáveis e menos desconfortantes (BRASIL, 2010).

Uma instituição hospitalar que comporta a hotelaria em seus serviços pode promover uma nova forma dos pacientes visualizarem a unidade de saúde, entendendo-a diferente do que eram acostumados, passando a vê-la como a estrutura do hospital direcionada ao conforto, segurança e bem estar dos clientes externo e interno, mostrando assim a importância da hotelaria hospitalar (TARABOULSI, 2009).

Os serviços oferecidos pelos hospitais devem ser de tratamento, diagnóstico promoção, reabilitação e também de prevenção. Deve oferecer também uma infraestrutura adequada, levando em consideração o conforto, a segurança e o bem estar do cliente, na busca de transformar o hospital em um ambiente mais acolhedor. Enfim, chega-se na importância da hotelaria hospitalar que trás uma filosofia de atendimento diferenciado ao cliente de saúde com uma estrutura similar à encontrada em hotéis de luxo em diversas partes do mundo.

Este trabalho apresenta uma modalidade ainda pouco conhecida, porem de muita importância para os enfermeiros, outros profissionais da área de saúde como também para os pacientes que necessitam desse serviço- o Turismo de Saúde e a Hotelaria hospitalar. O Brasil é um país que vem desenvolvendo bem este segmento do turismo, se destacando por seus excelentes serviços em saúde, tratamentos especializados e ate cirurgias especificas, com um custo relativamente baixo que chega a atrair muitos turistas-pacientes. Nesse momento surge a importância da hotelaria hospitalar; onde o hospital surge de uma forma diferente, com um ambiente novo, com uma estrutura renovada, trazendo mais hospitalidade e humanização, apresentando um ambiente agradável e o mais próximo possível do ambiente que o paciente esta habituado, conciliando os objetivos e função do hospital com a hotelaria, investindo nos serviços que melhore o atendimento e estadia do paciente e o seu acompanhante (GODOI, 2008).

Neste contexto apresentado, a escolha do tema para essa pesquisa partiu da necessidade de um estudo mais aprofundado sobre o turismo de saúde e seu desenvolvimento nas últi-

mas décadas no Brasil como grande atividade geradora de emprego e renda, sua contribuição de forma significativa para o desenvolvimento econômico e social e sua transformação em um negócio lucrativo; como também por se tratar de um assunto pouco explorado em termos de pesquisa e pouco conhecido entre os profissionais da área de saúde e por ser graduada em Turismo, surgiu assim o interesse no tema – “Turismo de Saúde e Hotelaria hospitalar”, apresentando assim pontos sobre esse segmento e mostrando sua importância para a enfermagem e outros profissionais da saúde de um modo geral.

Atualmente, valoriza-se muito o turismo como uma das melhores alternativas de desenvolvimento econômico de municípios e países, enfatizando-se, sobretudo a dinamicidade e o potencial de crescimento que o setor apresenta a nível mundial: o turismo apresenta vantagens uma vez que pode gerar emprego e renda.

O mundo atual é um turbilhão de mudanças que modificam a todo o momento costumes e comportamentos, onde se pode incluir, o turismo, que surge não só como diversão e uma forma de geração de emprego e renda, mas também realizado por pessoas em busca de tratamento médico e estético turismo de saúde e bem estar. A revolução tecnológica, a facilidade de acesso à informação e a informática, dentre outros, são aspectos que contribuem para as profundas transformações sociais em todo o mundo. Neste ambiente de rápidas mudanças, muitas são as “sociedades” que tem se esforçado para manter suas tradições sem, no entanto, colher a necessidade natural de seu povo em mudar comportamentos: é preciso adaptar-se ao novo sem perder a essência, manter e motivar, identificar e satisfazer as necessidades e desejos dos diferentes consumidores, de forma planejada e rentável, propiciando a divulgação e valorização dos locais com potencialidade turística, incentivando assim o turismo como atividade econômica. Sabe-se, porém, que o turismo não é uma manifestação apenas de âmbito econômico. Sua análise deve ter um enfoque abrangente, levando em conta a interação dos setores e dos fatores que motivam as pessoas a deixar seu local de origem a fim de executar o que se caracteriza como turismo. E esse deslocamento, essa motivação para ida a lugares diferentes parece ser uma característica do ser humano, que desde tempos remotos preocupa-se com o bem-estar físico, com sua qualidade de vida, considerando necessário deslocar-se para saciar seus anseios, ocupando o seu tempo livre com atividades que lhe proporcionem conforto e recomposição física.

Cuidar do corpo e da mente sempre foi uma preocupação do homem. Prevenir e curar doenças, controlar o peso, retardar o envelhecimento estão entre os procedimentos mais desejados. Com o passar dos anos e o desenvolvimento de técnicas e tecnologias cada vez mais avançadas, essa tendência de buscar a longevidade e a manutenção da saúde por meio de ino-

vadores tratamentos médicos e estéticos vem crescendo na mesma proporção que o número de pessoas interessadas no assunto.

Diante do contexto exposto, surge o Turismo de Saúde que, embora pareça ser um segmento novo é uma das atividades turísticas mais antigas, pois o deslocamento em busca de saúde ocorre desde a antiguidade por todo mundo, mas que apenas nos últimos anos tem atraído a atenção de governos, empresários e profissionais da área de saúde. O Turismo de Saúde surge como uma tendência dos tempos modernos para o desenvolvimento tanto do turismo, como da própria área médico-hospitalar, portanto, é importante orientar o desenvolvimento deste segmento, com informações conceituais, técnicas e institucionais que possam orientar as ações de planejamento, gestão e promoção dos produtos que envolvem o Turismo de Saúde no Brasil.

Antes de prosseguir, é importante que seja definido o que é o Turismo de Saúde. Sendo assim, “Turismo de Saúde constitui-se das atividades turísticas decorrentes da utilização de meios e serviços para fins médicos, terapêuticos e estéticos” (BRASIL, 2010, p. 22).

O turismo de saúde se mostra bastante abrangente, pois a busca pelo bem estar físico e mental está voltado às diferentes necessidades do turista que o motivam a praticar este tipo de turismo. Ou seja, pela necessidade de realizar uma cirurgia, um tratamento, relaxamento, emagrecimento. Sendo assim, este segmento tem sido organizado em dois tipos de Turismo de Saúde: turismo médico-hospitalar e o turismo de bem-estar.

De tudo isto decorre que o turismo de saúde se estende a dois segmentos fundamentais: aqueles que se deslocam por razões primordialmente médicas e cuja motivação dominante é a cura ou recuperação e aqueles que o fazem por razões de prevenção, bem-estar ou recuperação de forma. Provavelmente os primeiros não rejeitam os cuidados com o bem-estar nem os segundos rejeitam os cuidados médicos.

Segundo Godoi (2008), o turismo de saúde envolve uma ampla gama de serviços externos e internos ao ambiente hospitalar. A amplitude do alcance dos serviços usufruídos pelos pacientes e acompanhantes em busca de tratamento médico ultrapassa os limites físicos de um Hospital, ou seja, devem-se oferecer serviços complementares e que auxiliam os pacientes e seus acompanhantes durante toda permanência no local escolhido para realizar o procedimento médico. Estes serviços complementares, vão além da logística da viagem, atuando também no receptivo local, tradutores, assistência após o procedimento médico e outras atividades ou necessidades específicas que possam existir.

Os serviços oferecidos pelos hospitais devem ser de tratamento, diagnóstico, promoção, reabilitação e também de prevenção. Deve oferecer também uma infraestrutura adequada,

levando em consideração o conforto, a segurança e o bem estar do cliente, na busca de transformar o hospital em um ambiente mais acolhedor. Enfim, chega-se na importância da hotelaria hospitalar que trás uma filosofia de atendimento diferenciado ao cliente de saúde com uma estrutura similar à encontrada em hotéis de luxo em diversas partes do mundo.

Boeger (2003, p. 24) define hotelaria hospitalar como sendo: “[...] 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.” Godoi (2004, p. 40) não restringe os benefícios da hotelaria hospitalar apenas aos pacientes, envolvendo também outros agentes como “[...] a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais com o conseqüente benefício social, físico, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários”.

A mesma visão é compartilhada com Taraboulsi (2006) que aborda a hotelaria hospitalar como uma mudança na essência do atendimento em hospitais com a introdução de novos serviços e processos nas atividades e processos nas atividades diárias de atendimento ao cliente de saúde, e não mais tratando as pessoas como mais um paciente.

Daí a necessidade de mudar a conduta hospitalar através de um novo ambiente físico, com profissionais humanizados e com preceitos de hotelaria hospitalar. Uma equipe mais amorosa e espaços especiais e relaxantes tanto para o paciente quanto para acompanhantes e visitantes (BOEGER, 2003), pode se representar um diferencial terapêutico. Ademais, “a preocupação em oferecer um ambiente agradável, seguro e humanizado, tanto ao cliente eterno como ao interno, proporciona condições que contribuem para a manutenção da saúde do colaborador e preservação do meio ambiente” (DIAS, 2003, p. 609).

Este trabalho apresenta uma modalidade ainda pouco conhecida, porem de muita importância para os enfermeiros, outros profissionais da área de saúde como também para os pacientes que necessitam desse serviço- o Turismo de Saúde e a Hotelaria hospitalar. O Brasil é um país que vem desenvolvendo bem este segmento do turismo, se destacando por seus excelentes serviços em saúde, tratamentos especializados e ate cirurgias especificas, com um custo relativamente baixo que chega a atrair muitos turistas-pacientes. Nesse momento surge a importância de uma gestão adequada na hotelaria hospitalar;o hospital evolui em todos os aspectos desde sua estrutura física ate sua função, apresentando um ambiente agradável e o mais próximo possível do ambiente que o paciente esta habituado, conciliando os objetivos do hospital com a hospitalidade, investindo nos serviços que melhore o atendimento e estadia do paciente e o seu acompanhante, o que depende diretamente de uma gestão qualificada.

Baseado na realidade acima citada surgiu à necessidade de um estudo mais aprofunda-

do sobre o tema, onde se possa esclarecer pontos sobre a gestão na hotelaria hospitalar e esse segmento do turismo, mostrando sua importância para a enfermagem e outros profissionais.

A seguir, tem-se a explanação dos objetivos da pesquisa, em que serão abordadas as considerações acerca do objetivo geral e dos objetivos específicos. Como objetivo geral realizar uma revisão bibliográfica sobre a Gestão em Hotelaria Hospitalar e Turismo de Saúde no Brasil, com ênfase no papel do enfermeiro. Como objetivos específicos: descrever o que é gestão, hotelaria hospitalar e modalidades de turismo de saúde e seus segmentos; apresentar a importância da gestão na hotelaria hospitalar e no turismo de saúde; mostrar a importância da Gestão para os enfermeiros e profissionais da área de saúde, dentro do tema abordado.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este capítulo mostra o histórico e conceito de turismo, assim como conceito, histórico e tipos de turismo de saúde, a atividade no Brasil, como também, apresenta o tema hotelaria hospitalar, o conceito, histórico, estrutura física, gestão hospitalar, qualidade no atendimento e o uso do marketing como ferramenta de desenvolvimento da atividade na economia, e, por fim, os recursos humanos e humanização, além de, mostrar o importante papel do enfermeiro na hotelaria hospitalar, sua forma de atuação nesse novo mercado de trabalho.

2.1 TURISMO E TURISMO DE SAÚDE: CONSIDERAÇÕES GERAIS

O turismo é uma força econômica das mais importantes, que deixou de ser uma atividade secundária para ser valorizada como fonte geradora de receitas e empregos, gerando rendas individuais e empresariais, originando receitas para os cofres públicos, impulsionando a construção civil, produzindo múltiplos efeitos na economia do país, e por outro lado é capaz de satisfazer as necessidades dos seres humanos em horas de lazer, de ocupação do tempo livre e de aumento de conhecimentos gerais. E por esses motivos pode ser considerada uma atividade industrial, afinal, “o setor promove viagens e benefícios aos locais receptores, pelos meios que utiliza e pelos resultados que produz” (OLIVEIRA, 2000, p. 7).

No Brasil, existem leis que permitem os trabalhadores a usufruir de um período de férias, um afastamento temporário do trabalho, porém remunerados, nesse tempo de descanso, o trabalhador tem a opção de sair em busca de diversão, lazer e entretenimento em outros locais onde encontre comodidade, conforto e sofisticação; vários são os motivos que levam as pessoas a viajarem, podendo acontecer que a motivação desse deslocamento seja sua saúde. E independente do motivo esse deslocamento pode ser chamado de turismo. Em um mundo moderno e globalizado, os turistas estão cada vez mais exigentes, querem roteiros turísticos que se adéquem as suas necessidades, desejos, preferências e até necessidades pessoais.

Hoje, é impossível limitar uma definição específica de turismo. O turismo é uma atividade multidimensional e multifacetada, que tem contato com muitas vidas e atividades econômicas diferentes. Sem dúvida é uma atividade econômica e social, que gera emprego e divisas, envolvendo a sociedade, onde satisfaz várias necessidades básicas (COOPER, 2001).

Quando se fala em turismo, segundo o autor a seguir:

Estamos nos referindo a um dos instrumentos mais relevantes para a prosperidade econômica, pois a atividade turística é um mecanismo de crescimento econômico-social que gera empregos, estimula investimentos e, principalmente, contribui para o

maior intercambio comercial e cultural. (TARBOULISI, 2009, p. 37).

O turismo não é apenas uma atividade econômica, é uma atividade que proporciona o bem-estar, a satisfação e os anseios das pessoas; procurando atender as expectativas de uso do tempo livre seja qual for a sua necessidade, um descanso físico ou até mesmo recuperação da saúde, surgindo assim outro segmento do turismo, o turismo de saúde.

O conceito de Turismo de Saúde foi definido pelo Ministério da Saúde em 2006 enquanto atividades turísticas decorrentes da utilização de meios e serviços para fins médicos, terapêuticos e estéticos. Segundo dados apresentados pela EMBRATUR (2006), 0,61% dos turistas que entraram no País declararam ser por motivo de saúde, o que corresponde a um total de mais de 30 mil turistas. No ano seguinte, este número cresceu para 59 mil turistas, ou seja, 1,17 % do total de visitantes. Segundo o SINDHOSP (2011), este crescimento é uma tendência, considerando o bom momento econômico brasileiro, bem como a qualidade da medicina praticada em nosso país, tanto sob o ponto de vista da tecnologia, quanto da capacitação dos profissionais da área da saúde.

Segundo Souza e Correia (1998), turismo de saúde é o tipo de turismo praticado com o objetivo de melhorar a saúde. Para isso, são procurados locais de climas com condições de temperatura, insolação e umidade mediana ou estações de tratamento, como estâncias mineiras ou Spas. Conjunto de atividades turísticas que as pessoas exercem na procura de meios de manutenção ou de aquisição do bom funcionamento da sanidade de seu físico e de seu psiquismo. Podendo ser transitório ou medicinal, o primeiro compõe-se de um turismo sem valor terapêutico preventivo ou curativo e o segundo o turista é acompanhado por médico e segue um meticoloso cronograma.

Baseado nesse pensamento pode-se perceber uma das principais características do turismo de saúde- a falta de sazonalidade, pois é uma atividade que acontece o ano todo, não exige obrigatoriamente programação de aumento ou redução da demanda. A busca pela cura ou de tratamento médico, movimenta pessoas de diferentes classes sociais, em todas as épocas e para vários locais do mundo desde que ofereça o serviço que o turista/paciente procura.

O Turismo de saúde ou turismo médico, segundo Godoi (2009) tem sido amplamente entendido como sendo um conjunto de serviços de alto valor agregado, composto por viagens que visam alguma forma de tratamento médico ou de recuperação da saúde. Trata-se de uma atividade econômica que envolve dois importantes setores, o de saúde e o do turismo, resultando no surgimento de um novo mercado internacional de trocas de serviços de saúde e de bem-estar.

Então, pode-se dizer que o turismo de saúde aborda dois setores diferentes da econo-

nia, o “Turismo” e a “Saúde”, movimentando a infraestrutura turística ao mesmo tempo em que utiliza uma forma de tratamento para a saúde. E assim, o turismo é desenvolvido na sua melhor forma, gerando emprego e renda, já que essa modalidade de turismo é o segmento que mais tem crescido no mercado turístico.

2.1.1 História do turismo

O turismo é uma das mais antigas atividades, durante os primeiros Jogos Olímpicos, que ocorreram em 776 a.C. na Grécia Antiga, foram promovidas as primeiras viagens que intensificaram a descoberta das propriedades das águas minerais. Durante o Império Romano de 27 a.C. a 476 a.C. foram construídas estradas, o que incentivou a construção de hospedarias e centros de tratamento termal. Os romanos foram os primeiros a viajar por prazer, buscavam diversão e cura de doenças. Mas essas viagens levaram ao declínio do comércio, a motivação de viajar reduziu-se por insegurança de que os bárbaros invadissem suas terras durante a ausência (FURTADO, 2000).

As peregrinações religiosas dos cristãos (romeiros) que predominaram a partir do século VI, foram à mola propulsora para as longas viagens. Os primeiros serviços de atendimento aos viajantes foram criados para atender a diversidade de moeda circulante, surgindo assim os primeiros cambistas (ANDRADE, 2006).

Em 1140 d.C. o peregrino francês Aymeric Picaud escreveu cinco volumes com a história do Apóstolo Santiago e um roteiro de viagem que orientava sobre como chegar a Santiago a partir da França, o que lhe deu o título de guia. As cruzadas reiniciaram para recuperar o Santo Sepulcro em Jerusalém por todo território europeu, e as pousadas transformaram-se em atividades lucrativas (FURTADO, 2000).

Vários acontecimentos impulsionaram o turismo, dentre os quais se cita: o primeiro grêmio das propriedades de pousadas; a tomada de Constantinopla pelos turcos que necessitou do surgimento de novos caminhos para o oriente; as grandes navegações que antecederam o período de “turismo moderno”; as escolas que organizavam viagens para estudantes; o fortalecimento do comércio entre a Europa e o oriente; a construção no Cairo do primeiro hotel do mundo, além do aparecimento das primeiras carruagens no século XVII (SANCHO, 2001).

A Revolução Industrial e a Reforma Protestante marcaram o início do capitalismo, e com isto as viagens passaram a ter outra conotação. A diplomacia passou a ser considerada educativa e de interesse cultural, um aprendizado indispensável para que muitos livros fossem escritos, influenciando outras viagens (SANCHO, 2001).

No século XIX o turismo tomou novos rumos, o chamado “turismo romântico”, marcou uma nova motivação: a contemplação da natureza, a apreciação das paisagens naturais e a necessidade de descanso, devido ao início da deteriorização da qualidade de vida nos grandes centros urbanos e industriais, as pessoas passaram a necessitar de períodos de descanso para se recuperar do desgaste da vida cotidiana (FURTADO, 2000).

O turismo adquire nova roupagem com o desenvolvimento tecnológico, o aumento das facilidades com os meios de transporte e o início das estradas de ferro. As primeiras agências de viagens foram fundadas, o trem e o navio tornam-se fatores determinantes no desenvolvimento do turismo (SANCHO, 2001).

Com a Primeira Guerra Mundial o automóvel passa a ser utilizado e as famílias passam novamente a percorrer longas distâncias, os governos da Alemanha e da Itália foram os primeiros a financiar viagens de férias para os operários, criando o chamado turismo social. Durante a Segunda Guerra Mundial, o turismo sofreu uma parada brusca, cortaram-se gastos supérfluos, e só quando a guerra terminou, em 1949 foi revigorada a prática do turismo através do uso do avião como meio de transporte (SANCHO, 2001).

Thomas Cook considerado o “pai do turismo” revolucionou a atividade recém-iniciada na Inglaterra, explorando comercialmente o trem e a organização de viagens, conforme os desejos dos clientes, fundando a primeira agência. Este fato contribuiu muito com o conceito de viagem organizada, popularizando a atividade e tornando-as acessíveis a todas as classes sociais, em razão dos preços reduzidos (ANDRADE, 2006).

O turismo no Brasil acompanhou todo o seu desenvolvimento e começou depois dos anos 1970, antes disso o único pólo era o Rio de Janeiro. Em 1980 outras cidades foram despontando para o turismo, investindo em hotéis, estradas, rodoviárias, água, etc. Surgindo, em consequência disso, as escolas superiores de turismo e o incentivo a prática do turismo como atividade geradora de emprego e divisas. O desenvolvimento tecnológico permitiu que os serviços turísticos passassem a ser mais rápidos e eficientes. As reservas nos meios de hospedagens, o aluguel de veículos e a compras de passagens, passaram a ser feitas eletronicamente. O mundo ficou menor em consequência da globalização (ANDRADE, 2006).

2.1.2 Conceitos de turismo

Embora o turismo seja reconhecido no Brasil e no mundo como uma atividade relativamente nova em termos históricos, apenas nos últimos anos tem sido considerada digna de projetos, políticas públicas e estudos acadêmicos de importância para a economia e a socieda-

de moderna.

O turismo é definido, segundo a Organização Mundial do Turismo como:

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 de 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. (OMT, 2003, p. 3).

Dentro desse padrão Hunziker e Krapf (1973 apud IGNARRA, 1999) elaboraram uma definição que hoje é considerada clássica: “Turismo é o conjunto das relações e os fenômenos produzidos pelo deslocamento e permanência de pessoas fora de seu lugar de domicílio, desde que tais deslocamentos e permanência não sejam motivados por uma atividade lucrativa principalmente, permanente ou temporária”. É o conjunto de relações pacíficas e esporádicas que resultam o contato entre pessoas que visitam um lugar por razões não profissionais e as pessoas naturais desse lugar (MOLINA, 2005).

O autor afirma que:

É uma atividade econômica representada pelo conjunto de transações – compra e venda de serviços turísticos – efetuadas entre os agentes econômicos do turismo. É gerado pelo deslocamento voluntário de pessoas para fora dos limites da área ou região em que elas têm residência fixa, por qualquer motivo, excetuando-se de exercer alguma atividade remunerada no local que visita. (VELOSO, 2003, p. 75).

Segundo McIntosh e Gupta (1993) o turismo, de forma ampla, pode ser considerado como ciência, arte e atividade de atrair, transportar e alojar visitantes, a fim de satisfazer suas necessidades e desejos. Para Beltrão (2001) é o movimento temporário de pessoas para locais de destinos distintos de seus lugares de trabalho e de morada; incluindo também as atividades exercidas durante a permanência desses viajantes nos locais de destino e as facilidades para promover suas necessidades.

De acordo com Oliveira (2000), denomina-se turismo o conjunto econômico, financeiro, político, social e cultural, produzidos numa localidade, decorrente da presença temporária de pessoas que se deslocam de seu local habitual de residência para outros, de forma espontânea e sem fins lucrativos. O autor ainda coloca que para compreender melhor o assunto, é importante diferenciar os termos: deslocar-se, viajar e fazer turismo. Onde por deslocar-se se entende o ato praticado por pessoas que mudam de cidade, região ou país que vão morar em outros locais, sem retorno imediato ao de origem. Viajar é o ato de deslocar-se temporariamente de um lugar para o outro, sempre com a intenção de retornar, de voltar à origem. E, finalmente fazer turismo, pressupõe uma viagem temporária que exige infraestrutura adequada.

No Brasil foi definido no Anteprojeto de Lei Geral de Turismo (2005) o conceito de que “considera-se turismo todos os deslocamentos temporários de pessoas, nacionais ou es-

trangeiros, qualquer que seja a motivação, e o conjunto de atividade econômica, deles decorrentes, que promovam a geração de receita, emprego e renda, servindo como eficiente instrumento de promoção social, cultural e econômica.”.

Lage e Milone (2000) completam afirmando que: o turismo moderno não precisa ter um conceito absoluto, mas importa no conhecimento do mecanismo dinâmico que integra. Para completar o conceito de turismo, devemos conhecer o que é turista: São visitantes temporários que permanecem pelo menos vinte e quatro horas no país visitado, cuja finalidade pode ser classificada sob um dos seguintes tópicos: lazer (recreação, férias, saúde, estudo, religião e esporte), negócios, família, missões e conferência.

2.1.3 Turismo de saúde

Pode-se perceber que atualmente é muito comum as pessoas viajarem por motivos de saúde, procurando por tratamentos em hospitais ou clínicas de outras cidades, isso vem se tornando um fato comprovadamente crescente, tanto no Brasil como no exterior.

Godoi (2009) diz: o turismo de saúde não é algo novo, sendo uma das mais antigas atividades humanas voltadas para as viagens envolvendo a hospitalidade, o comércio e a religiosidade. Os deslocamentos em busca de tratamento, cura ou alívio sempre motivaram o ser humano a viajar acreditando encontrar o remédio para o seu sofrimento em outras terras, com as notícias que os viajantes traziam.

O autor afirma que:

As viagens motivadas por problemas ligados à saúde são de uma das mais antigas manifestações do turismo conhecidas. Viajar à procura de recursos para preservar a saúde, tratar doenças ou buscar a cura para males e enfermidades, sempre moveu uma grande quantidade de pessoas a procura de diversos tratamentos onde quer que estes se encontrassem. A história relata a procura de tratamentos para problemas de saúde por reis, rainhas e nobres que viajavam grandes distâncias com seus séquitos em busca de tratamento, ou ainda pessoas comuns que procuravam a cura para algum mal que sofriam. A Bíblia é uma referência em relatos de pessoas que saíam em busca de curas milagrosas andando grandes distâncias na procura de santos e profetas. Ainda outros sempre recorreram a rituais de cura e pajelança, procurando por ervas, areias e águas medicinais desde os tempos mais remotos. Uma das principais formas que se desenvolveu com o turismo de saúde foi a procura por balneários, estando ligado ao tratamento hidroterápico ou pelas águas. (GODOI, 2008, p. 21).

No Brasil, a partir do final do Século XVIII, ocorreram as primeiras descobertas de águas de fontes naturais cujo gosto e, às vezes, odor as diferenciavam das águas comuns. A partir de então, muitas localidades passaram a ser procuradas pelos seus recursos hidrominerais, por proporcionarem bem-estar e tratamentos para as tentativas de cura de diversas doenças (BRASIL, 2010).

Essa nova realidade resulta na criação de locais apropriados para atender esse público, separando pessoas saudáveis de doentes, que muitas vezes ocupavam o mesmo lugar, surgindo assim os primeiros hospitais, embora bastante rústicos:

A urbanização, a expansão dos meios de transporte atribuídos à revolução da medicina e o avanço da indústria farmacêutica, contribuíram para que a procura pelas estâncias hidrominerais motivadas por tratamentos de saúde diminuísse significativamente no século XX. Entre outros fatores, a descoberta da penicilina e o surgimento da “era dos antibióticos”, fomentou o interesse de pessoas a procurarem outras formas de cura. Assim, os balneários perderam espaço para alguns centros urbanos, dotados de instalações e avançados equipamentos médico-hospitalares, ocasionando um declínio das famosas estâncias hidrominerais, principalmente, no que se refere à maneira como foram concebidas. (BRASIL, 2010, p. 21).

Porém ao mesmo tempo em que esse progresso ajuda para o declínio do Turismo de Saúde em estâncias, contribuía para o crescimento e expansão de um outro tipo de turismo de Saúde, o médico-hospitalar, no século XXI. Podendo-se perceber que atualmente é muito comum as pessoas viajarem por motivos de saúde, procurando por tratamentos em hospitais ou clínicas de outras cidades, isso vem se tornando um fato comprovadamente crescente, tanto no Brasil como no exterior. E por isso o turismo de saúde não é um fenômeno novo, é uma das atividades mais antigas conhecidas na história da humanidade (FERNANDES; FERNANDES, 2011).

2.1.4 Conceito de turismo de saúde

Para entender melhor o que é Turismo de saúde é necessário uma definição de Saúde, que segundo a OMS (2003), em 1947, diz que “saúde é um estado de bem-estar total, físico, mental e social e não consiste apenas na ausência de doença ou de enfermidade”.

Já o Dicionário Brasileiro de Língua Portuguesa diz que saúde é: “s.f. estado do que é são; estado do indivíduo em que há o exercício regular das funções orgânicas; boa disposição do organismo; vigor; robustez; vender saúde: ter excelente saúde”.

O turismo de saúde compreende os deslocamentos de pessoas entre diferentes localidades cujo objetivo seja a busca de tratamento médico ou de recuperação da saúde, utilizando-se de forma parcial ou completa da infraestrutura turística. Embora seja uma atividade planejada ou eletiva, ainda assim podem ocorrer situações emergenciais que desencadeiem a atividade de forma similar à planejada (GODOI, 2009).

Diante desses conceitos, todas as vezes que faltar saúde, a solução é procurar um tratamento adequado, e se necessário ir para outra cidade ou país, procurando o que falta para conquistar o bem-estar total, e é neste momento que surge o Turismo de Saúde.

“Turismo de Saúde é o conjunto de atividades turísticas que as pessoas realizam na procura de meios de manutenção ou de aquisição do bom funcionamento e da sanidade do seu físico e do seu psiquismo” (SILVA; BARREIRA, 1994, p. 20).

Para Andrade (1999 apud GODOI, 2009, p. 15), 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”.

Baseado nesse pensamento pode-se dizer que o turismo de saúde se apresenta de forma abrangente, pois tem o interesse de buscar o bem estar das pessoas, seja ele mental ou físico.

Segundo Godoi (2009, p. 37), o turismo de saúde compreende os deslocamentos de pessoas entre diferentes localidades cujo objetivo seja a busca de tratamento médico ou de recuperação de saúde, utilizando-se de forma parcial ou completa da infraestrutura turística. Embora seja uma atividade planejada ou eletiva, ainda assim podem ocorrer situações emergenciais ou incidentais que desencadeiem a atividade de serviços médicos, utilização de infraestrutura hospitalar, como busca pela medicina alternativa com tratamentos baseados em ervas medicinais, banhos diversos, atividades esotéricas e espirituais.

Embora a viagem seja normalmente específica para alguma forma de tratamento e vise algum hospital, clínica, *SPA* ou outro local de tratamento ou recuperação de saúde, há uma parcela considerável dessas viagens que incluem atividades turísticas, de lazer, e principalmente atividades culturais no destino. Em muitos casos, o período de recuperação pode ser completamente com passeios em trilhas naturais, aulas de surfe ou atividades recreativas. Obviamente o objetivo principal está voltado a saúde, sendo restante complementar e adequado ao “tipo” de tratamento que a pessoa realizará (BRASIL, 2010).

2.1.5 Tipos de turismo de saúde

O Turismo de Saúde tem sido organizado em dois tipos: turismo de bem-estar e turismo médico-hospitalar.

Segundo o Mtur (2010), o turismo de bem-estar “constitui-se em atividades turísticas motivadas pela busca da promoção e manutenção da saúde realizada por meio de tratamentos acompanhados por equipes de profissionais de saúde especializados, que visam a diminuição dos níveis de estresse, além da aprendizagem e manutenção de uma vida saudável e equilibrada e até mesmo a prevenção de determinadas doenças”. O Turismo médico-hospitalar “deslocamentos motivados pela realização de tratamentos e exames diagnósticos por meio do acom-

panhamento de recursos humanos especializados e integrados em estruturas próprias, tendo como objetivo tanto a cura ou a amenização dos efeitos causados por diferentes patologias, como fins estéticos e terapêuticos.”

Conhecido atualmente como “Turismo de Saúde” ou “Turismo Médico”, esse segmento sempre assumiu novas roupagens se aproximando do modelo moderno hoje amplamente conhecido. A denominação considerada mais aproximada à realidade é a de “turismo de saúde”, que é também o termo aceito em diferentes países por ser mais abrangente e menos tendencioso e restrito que o de “turismo médico”. Porém, ambos são encontrados na literatura, especialmente a americana (GODOI, 2009).

No Turismo de bem-estar é mais comum que o tratamento ocorra fora dos hospitais, normalmente em Spas, resorts, termas e centros de bem-estar, e os procedimentos envolvem promoção e manutenção da saúde, prevenção e busca do bem estar; já o turismo médico-hospitalar envolve tratamentos medicinais, cirúrgicos e não cirúrgicos e odontológicos, e ocorrem em hospitais, consultórios e clínicas odontológica, ou seja, em locais que disponibilizem condições para o tratamento. A verdade é que no turismo de saúde existem dois tipos: o primeiro, as pessoas que viajam por motivos médicos e a procura da cura ou recuperação; e o segundo por motivos de bem-estar e até prevenção, porém nenhuns dos dois grupos rejeitam os cuidados médicos e muito menos os cuidados com o bem-estar.

Na visão de Godoi (2009, p. 14) no Brasil a definição mais utilizada atualmente tem sido a de “Turismo de Saúde” com uma ênfase cada vez maior na expressão “Turismo Médico”. A definição “Turismo de Saúde” é a mais adequada em alguns momentos por ser mais abrangente e relacionar-se também a outros tipos de tratamento que não exigem uma intervenção médica, como subentendido no turismo médico. Ambas as terminologias estão corretas, sendo que a expressão, sendo que a expressão “saúde” envolve atendimentos e tratamentos que extrapolam o ambiente hospitalar e o cuidado médico.

De acordo com Jagyasi (2008 apud GODOI, 2009, p. 9) “turismo médico é o conjunto de atividades em que uma pessoa viaja uma longa distancia ou cruza uma fronteira, para obter serviços médicos com envolvimento direto ou indireto em lazer, negócios ou com outros propósitos”.

As pessoas que fazem esse tipo de turismo têm os mais variados objetivos, porém existem alguns procedimentos médicos que são os mais procurados, segundo Godoi (2009, p. 15), ortodontia, cirurgia plástica, ortopedia e cirurgia cardiovascular. De acordo com a EMBRATUR (2005), “um dos propulsores do aumento do fluxo de turistas que procuram o Brasil foi a fama das cirurgias plásticas brasileiras, consideradas entre as melhores do mundo”.

O turismo de saúde compreende os deslocamentos de pessoas entre diferentes localidades cujo objetivo seja a busca de tratamento médico ou de recuperação da saúde, utilizando-se de forma parcial ou completa da infraestrutura turística. Embora seja uma atividade planejada ou eletiva, ainda assim podem ocorrer situações emergenciais que desencadeiem a atividade de forma similar à planejada (GODOI, 2008).

De acordo com o parágrafo acima, pode-se dizer que o Brasil tem um Turismo de Saúde de qualidade, reconhecido no mundo inteiro, sabe-se que esse desenvolvimento depende de pesquisas, tecnologias, profissionais qualificados e mais que isso, um comprometimento com as duas áreas, turismo e saúde. Para o Ministério do Turismo (2009), as pesquisas, estudos e técnicas que, de alguma maneira, possam beneficiar a atividade turística precisam ser incentivados e divulgados, a fim de nortear empresários, pesquisadores, alunos e instituições públicas e privadas.

É preciso planejar, organizar, incentivar pesquisas que possam contribuir para o crescimento fortalecimento do Turismo de Saúde, descobrindo as necessidades desses turistas, melhoria na qualidade dos serviços oferecidos, o potencial das cidades para desenvolver a atividade, enfim, o destino como um todo.

O planejamento turístico segundo Ruschmann (2006) é o processo de ordenar ações do homem sobre o território e visando direcionar a construção de equipamentos e facilidades de forma adequada evitando, dessa forma, os efeitos negativos sobre os recursos, que os destruam ou reduzem sua atratividade. Tem uma preocupação com os recursos, que compreendem toda a oferta turística: atrativos, equipamentos e infraestrutura, e são classificados de três maneiras:

O planejamento turístico surge como uma opção para o ordenamento deste crescimento, maximizando seus benefícios e minimizando seus prejuízos. A existência de um plano que oriente profissionais interessados na área, a ação governamental e dos agentes privados é uma condição necessária para o crescimento do segmento e dos fluxos turísticos, para a maximização dos benefícios econômicos e sociais do local e para viabilizar a exploração do segmento de mercado. A tarefa de planejamento só será eficiente, à medida que integrar na sua implementação, a soma dos setores envolvidos no processo: estado, município, profissionais de turismo e de saúde, levando em consideração a necessidade do turista/paciente (RUSCHMANN, 2006).

A importância do planejamento inclui também o perfil do turista/paciente, conhecer seus desejos e necessidades é de grande importância, pois assim consegue atender os anseios do cliente, oferecendo produtos que atendam suas expectativas e melhora a qualidade dos

serviços prestada (RUSCHMANN, 2006).

2.1.6 Bases para o desenvolvimento do segmento

O turismo é uma força econômica das mais importantes, que deixou de ser uma atividade secundária para ser valorizada como fonte geradora de receitas e empregos, gerando rendas individuais e empresariais, originando receitas para os cofres públicos, impulsionando a construção civil, produzindo múltiplos efeitos na economia do país, e por outro lado é capaz de satisfazer as necessidades dos seres humanos em horas de lazer, de ocupação do tempo livre e de aumento de conhecimentos gerais. E por esses motivos pode ser considerada uma atividade industrial, afinal, o setor promove viagens e benefícios aos locais receptores, pelos meios que utiliza e pelos resultados que produz (OLIVEIRA, 2000).

O desenvolvimento de um segmento turístico como atividade econômica em qualquer local é a necessário conhecer o potencial turístico desse local, ou seja, reconhecer os seus atrativos e como utilizá-lo. Identificar, avaliar, pesquisar, se torna necessário para oferecer o produto certo para o público certo, desenvolvendo o turismo da forma mais completa e como atividade econômica, gerando emprego e renda e mais que isso satisfazendo o cliente/paciente.

Inicialmente é preciso diferenciar que a abordagem ao turismo de saúde envolve dois setores econômicos diferentes, o “Turismo” e a “Saúde”, sendo este um fenômeno estudado por ambos, cada qual com seu enfoque. Esta análise está voltada para o segmento de turismo em primeiro plano e da saúde em segundo. Do ponto de vista do turismo há a utilização de toda a infra-estrutura turística “a serviço” da pessoa que busca a forma de tratamento que seja mais vantajosa ou que não exista na sua localidade. Assim, o turismo surge como um setor que dá suporte a uma motivação maior ou superior que está voltada para a saúde (GODOI, 2008).

Segundo o Mtur (2010), o que compõe a oferta necessária para que um destino possa desenvolver produtos de Turismo de Saúde, são:

- a) spas;
- b) resorts;
- c) balneários;
- d) clínicas médicas;
- e) hospitais;
- f) centros de bem-estar;
- g) outros estabelecimentos que se enquadrem na temática de Saúde.

Para reconhecer o turismo como fonte econômica de renda de um local é necessário compreender o que é produto turístico. Para Lage e Milone (2000) trata-se de um conjunto de bens e serviços relacionados a toda e qualquer atividade de turismo. Esses produtos atendem aos desejos e as necessidades humanas dos turistas, um grupo heterogêneo com personalidades, demografias e experiências diferentes (COOPER, 2001).

Para o Ministério do Turismo (2010), o processo de inventariação possibilita o levantamento de diversos elementos da oferta turística do segmento de Turismo de Saúde, como:

- a) atrativos naturais;
- b) existência de fontes hidrominerais e termais;
- c) infra-estruturar de apoio ao turismo;
- d) meios de hospedagem;
- e) serviços e equipamentos médico-hospitalares.

Beni (1998) define oferta turística como o conjunto de recursos naturais e recursos culturais que são em suma, os grandes responsáveis pelos deslocamentos e permanência, durante um determinado período de tempo, de um público visitante.

Para o desenvolvimento do turismo, a estruturação de um destino turístico é necessário a existência de parcerias entre o setor público e a iniciativa privada, e no turismo de saúde não seria diferente.

Os papéis do setor público no desenvolvimento turístico estão na política, no planejamento e na pesquisa, proporcionando uma infraestrutura básica, desenvolvendo alguns atrativos turísticos, fixando e administrando padrões para instalações e serviços turísticos, estabelecendo e administrando regulamentos para o uso da terra e a proteção ambiental, determinando padrões para a educação e o treinamento para o turismo, além de estimulá-los, mantendo a segurança e a saúde públicas e algumas funções de marketing.

O setor privado é geralmente responsável pelo desenvolvimento de hospedagens, operações de viagem e passeios e por outros empreendimentos turísticos comerciais e infraestrutura do local a eles relacionada, por alguns atrativos turísticos e por algumas atividades de marketing. O setor privado também deve assumir algumas funções autorreguladoras de manutenção dos padrões de qualidade da indústria turística através de associações turísticas do setor privado. Grande parte da infraestrutura pode ser fornecida pelas empresas privadas de serviços públicos ou por sociedades públicas, com o emprego das taxas de utilização no pagamento dos custos, operacionais e de investimentos incluídos (OMT, 2003).

Para Godói (2009, p. 41) embora o turismo de saúde possa ser considerado ainda um segmento cujo consumo seja pouco significativo dentro dos setores de saúde e turismo, devido

ao volume de negócios gerado e montante de recursos envolvidos, a importância dessa atividade econômica não pode ser negligenciada. O turismo de saúde é o segmento que tem apresentado o maior crescimento no mercado turístico, nos países como Índia, Malásia, e Tailândia (GODOI, 2009).

Outro ponto importante que deve ser levado em consideração é a participação e envolvimento da comunidade em relação aos benefícios que o Turismo de Saúde pode trazer.

O turismo é um dos fenômenos marcantes da atividade econômica, gerando emprego e renda, e dessa forma contribui para o desenvolvimento sociocultural e econômico de diversos locais, mas o desenvolvimento do turismo em uma localidade deve ser feito de forma ordenada e equilibrada, o melhor caminho deve ser o planejamento e gerenciado de modo a não gerar problemas socioculturais e ambientais, procurando sempre a satisfação do turista (MOLINA, 2001).

O desenvolvimento local deve envolver a comunidade, despertar os seus valores culturais, religiosos, artesanais, artísticos, dentre outros, mostrarem que através de planejamento o desenvolvimento local e o turismo dão certo. Grande parte dos municípios brasileiros possui atrativos que justificam a vocação do turismo. O turismo de um modo geral é defendido pelos economistas como uma atividade rentável e ressaltado por estudiosos como benéficos – no que diz respeito à melhoria da infraestrutura urbana e de acessos, geração de rendas, de impostos e de empregos, geração de divisas, reativação de certas atividades econômicas e enriquecimento cultural. Por isso, a maioria dos prefeitos dos mais de cinco mil municípios existentes no Brasil o inclui em suas propostas de governo como motor de desenvolvimento socioeconômico (DIAS, 2003).

O turismo de saúde pode provocar um fenômeno de expansão, mudando o modo de viver das pessoas, para melhor e trazendo benefícios, mas para isso, deve-se estimular o desenvolvimento socioeconômico que permita o turismo sustentável, com metas definidas e projetos estratégicos que assegurem a viabilidade em longo prazo e reconheçam a necessidade de políticas que não visem apenas o lucro, mas a conservação de valores naturais e culturais.

É importante lembrar que o Turismo de Saúde oferece ofertas diferentes para o segmento do bem-estar e o médico-hospitalar, já que são procedimentos diferentes. O Ministério do Turismo (2010), diz que: no turismo médico-hospitalar, integram a cadeia produtiva os hospitais, os consultórios, clínicas estéticas e odontológicas, como já citado anteriormente. Entretanto, nem sempre os pacientes chegam até esses locais por conta própria. Existem casos em que o paciente busca determinada especialidade ou tratamento de forma autônoma e casos em que se utiliza de planos de saúde ou de empresas denominadas

facilitadoras. No turismo de bem-estar, destacam-se os tratamentos com foco no emagrecimento por meio de dietas especiais, métodos de tratamentos estéticos baseados na dermatologia e cosmetologia, assim como práticas antiestresse distintas. Ressalta-se que estes tratamentos geralmente são iniciados por análises laboratoriais, avaliações corporais, massagens, banhos, nutrição e, em determinados casos, até mesmo com acompanhamento psicológico e de profissionais especializados (MTUR, 2010).

2.1.7 Turismo de saúde no Brasil

No Brasil o turismo de saúde surgiu com as estâncias hidrominerais. De fato, Silva e Barreira (1994) mencionam seu início com a ocupação do interior do país pelos bandeirantes que descobriram as primeiras fontes e passaram a utilizá-las para a cura, enquanto realizavam suas expedições. As autoras citam ainda que, com a chegada da Família Real ao Brasil, teve início à avaliação das águas com a finalidade terapêutica, o que já vinha ocorrendo na Europa. Observa-se que o desenvolvimento do turismo deu-se não apenas nas estâncias, mas também em centros de repouso e regiões montanhosas para a cura de doenças respiratórias. Em 1945, com a difusão dos antibióticos, esta prática diminuiu sensivelmente, as estâncias deixando de exercer papel relevante para tratamentos de saúde; tais destinos procuraram se adaptar para receber famílias em férias, casais em lua de mel, eventos empresariais e, na década de 1990, ávidos por atrair novos clientes, partiram também para o ecoturismo e o turismo de aventura.

O Brasil, a partir do ano de 2000, entrou de maneira sistematizada no roteiro do turismo de saúde internacional, com a vinda de estrangeiros para realização de cirurgias plásticas, atraídos pela medicina de excelência, serviços de hospitalidade e um câmbio favorável. Até então, isso ocorria de forma esporádica e individual; não havia uma cadeia produtiva específica, nem chamava a atenção de estudiosos e empresários (EMBRATUR, 2005).

O Brasil entrou no roteiro há cerca de quatro anos, mas foi em 2003 que o fluxo de estrangeiros começou a aumentar. Segundo a Colavitti (2005), cerca de 800 mil turistas vieram ao País por motivos de saúde naquele ano. Um dos principais impulsionadores foi a fama das cirurgias plásticas, consideradas entre as melhores do mundo. Com 4.500 médicos credenciados, o Brasil é o segundo país em quantidade de cirurgiões plásticos (atrás dos EUA). A maioria dos pacientes que vem ao Brasil são mulheres, vindas dos Estados Unidos, Itália, França, Portugal, Inglaterra e Japão, que tomam conhecimento dos serviços dos especialistas brasileiros pela internet ou por intermédio de conhecidos que já os utilizaram. De acordo com a Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica, 2% das 800 mil cirurgias plásticas realizadas no país em

2004 foram feitas em pacientes estrangeiros (EMBRATUR, 2005).

Muitos países são referência internacional em algumas áreas da medicina como o Brasil é em cirurgia plástica, ortopedia, fertilização humana e mesmo em ortodontia. Padrões de qualidade conferidos pelos mesmos órgãos que atuam nos países ricos com selos de “Acreditação Internacional” garantem os mesmos critérios e padrões de atendimento e excelência, além do rigor médico e assistencial praticado no mundo inteiro. Embora o objetivo principal seja submeter-se a algum tratamento de saúde, o conjunto de serviços oferecidos, a infraestrutura disponibilizada e o suporte recebido interferem na escolha do turista de saúde (GODOI, 2009).

De acordo com Giannini (2008), o Brasil entra na briga por uma fatia do mercado contra gigantes como a Tailândia, uma das líderes do setor, que chega a faturar US\$ 500 milhões por ano com o turismo médico, incluindo contratos com empresas japonesas que passaram uma parte dos procedimentos rotineiros, como consultas e check-ups de executivos, para realização em países do sudeste asiático. Mesmo a medicina brasileira sendo reconhecida e respeitada no mundo todo, a demanda ainda é incipiente perto do mercado mundial.

Segundo relata Oliveira (2000), o número de pessoas que vêm ao Brasil para tratamentos de saúde ainda é tímido, embora um pequeno avanço seja notado. De fato, dados da EMBRATUR sobre estrangeiros que entraram no País para tratamento da saúde no período de 2004 a 2006 evidenciam ainda ser reduzido o número de turistas que procuram realizar procedimentos médicos no Brasil.

O quadro a seguir mostra esses dados:

Quadro 1: Turistas que entraram no Brasil para tratamento da saúde – Período 2004 a 2006

Turistas que entraram no Brasil para tratamento da saúde	2004	2005	2006
Número	28.800	48.600	30.100
Percentual em relação do total de turistas	0,6	0,9	0,6

Fonte: EMBRATUR (2005).

No Brasil, o turismo de saúde está sendo procurado pelos turistas estrangeiros, sendo São Paulo a cidade que mais recebe este tipo de turista. Em uma matéria da Revista Veja São Paulo de maio de 2010, relata que “no ano passado, 900 000 pessoas estiveram na cidade para realizar algum tipo de tratamento médico ou estético; destas, 50 000 vieram de fora do Brasil.” Os hospitais que investiram em reformas na estrutura, contrato de pessoas capacitadas e capacitação de pessoal para receber os pacientes estrangeiros foram Albert Einstein, do Sírrio-Libanês, do Oswaldo Cruz, do Samaritano e do HCor (REVISTA VEJA SÃO PAULO, 2010).

Quatro desses hospitais criaram equipes especiais para atender os clientes estrangeiros.

Damos todo tipo de assistência, traduzimos consultas e relatórios médicos, ajudamos a encontrar acomodação em hotéis e orientamos os acompanhantes a se deslocar pela cidade, enumeramos a argentina Virginia Rebollo, contratada pelo Einstein especialmente para lidar com os falantes de língua espanhola. Eles também auxiliam nos trâmites burocráticos com imigração e planos de saúde internacionais. O Oswaldo Cruz é o único que não tem um grupo de profissionais exclusivos para isso. “Optamos por capacitar todos os funcionários para atender estrangeiros”, diz Luís Gustavo Garavelli, gerente de relações com o mercado (REVISTA VEJA SÃO PAULO, 2010).

Os motivos principais pelos quais os turistas estrangeiros estão procurando o Brasil para cuidar da saúde são pelo atendimento e tratamento serem de qualidade, e o custo ser abaixo do que em outros países.

Quadro 2: Custos de tratamentos no Brasil

PAÍSES	CIRURGIA DO ESTÔMAGO (lap band)	TRATAMENTO DE CANAL	FERTILIZAÇÃO IN VITRO (por tentativa, com medicação)	IMPLANTE DE SILICONE NA MAMA
Brasil	13530	320	9920	5400
EUA	43830	1350	26150	16230
Alemanha	21000	640	23300	11400
Argentina	16230	880	7200	5770

Fonte. Revista Eletrônica Veja São Paulo (2010).

O setor ganhou força e em junho de 2007, a Agência de Promoção de Exportação e Investimentos (Apex-Brasil) e seis hospitais privados assinaram o Consórcio Saúde Brasil, com o objetivo de fomentar e profissionalizar a divulgação dos serviços brasileiros para mercados internacionais e o Brasil entrou na rota internacional de turismo de saúde. A modalidade de novos negócios, que têm como objetivo trazer os pacientes de outros países para tratamentos médicos no Brasil estimula a hospitais de renome como investir em novas tecnologias e processos para se tornar uma referência no mercado que, em 2005, atraiu mais de 220 milhões de pacientes em todo o mundo (APEX, 2006).

Esse é o negócio do momento e o Brasil tem todos os atributos para se consolidar como um modelo que pode atrair pacientes, principalmente do Sul e Américas do Norte, diz Mauro Stormovsky gerente comercial do Consórcio Saúde Brasil, reúne os hospitais Samaritano, Sírio-Libanês e Coração, de São Paulo; Moinhos de Vento, do Rio Grande do Sul; e o Hospital Brasília, no Distrito Federal; empresas de engenharia e de investigação na sociedade com a Promoção de Exportação e Investimentos. E ainda diz: “O Brasil tem uma qualidade que poucos têm: a capacitação constante de profissionais e de seus serviços de saúde”. Mas o

maior atrativo será mesmo o custo-benefício, já que temos serviços de alta qualidade com preço competitivo (APEX, 2006).

A Apex foi fundada em junho de 2006, o Consórcio pretende concentrar em ações de divulgação de tratamentos médicos no Brasil para pacientes individuais, operadores de planos de saúde, governos e agências internacionais especializadas. Para se ter uma ideia, se nos EUA os custos de uma cirurgia cardíaca EUA US \$ 100 mil, aqui, custa R \$ 35 mil, que é inferior ao preço da Índia que é um grande jogador nesse mercado. Tratamentos, preço mais baixo é o foco do direito internacional, planos de saúde, explica Mauro. E continua, “o Brasil oferece hospitais reconhecidos no mundo inteiro, altamente qualificados equipes médicas e de enfermagem e os mais recentes disponíveis em tecnologia a um custo muito menor”. Através da dedicação, tecnologia e competência, em um país onde saúde e belas paisagens, o Brasil ganhou a fama internacional de excelência em diversos ramos da medicina moderna.

O Brasil oferece inúmeras opções para se cuidar da saúde, uma dessas opções, é Brasília, devido ao seu estilo de alta qualidade de vida e alto poder aquisitivo se tornou um centro de referência em saúde e bem estar. Em Brasília, se conta com excelentes clínicas nas mais diversas áreas da medicina que os procedimentos mais rigorosos de biossegurança e investimento em tecnologia e pesquisa (APEX, 2006).

Para receber esse cliente diferenciado, os hospitais, clínicas e outros serviços de saúde precisam preparar-se adequadamente com profissionais qualificados fluentes em outros idiomas principalmente o inglês. Precisam alterar a sinalização interna, conhecer e respeitar os hábitos culturais dos visitantes prepararem-se para lidar com situações conflituosas e penosas como garantias legais dentre outras. Para atender esse segmento surgiram hospitais diferenciados em diversos países com uma oferta de acomodações de alto padrão, próximas das existentes na hotelaria, dentro dos conceitos conhecidos como hotelaria hospitalar e que vem de encontro à expectativa do turista de saúde internacional (GODOI, 2009).

Cada vez mais o Brasil se apresenta como uma das mais seguras e melhores opções para o Turismo de Saúde. A medicina brasileira é uma das mais respeitadas por especialistas do exterior nas mais diversas áreas. Tudo isto devido à alta qualidade dos seus hospitais e equipes médicas. Atualmente é considerado um importante centro de referencia internacional para pesquisas clínicas e estudos médicos, as cirurgias que mais trazem visitantes ao país são as estéticas, como a bariátrica (redução do estômago) e as cirurgias plásticas, mas as cirurgias cardíacas, de ortopedia e os procedimentos para fertilização humana também atraem. Outro atrativo ao turismo médico em no Brasil, é a infraestrutura. Soma-se a isso, claro, a possibilidade de conhecer lindas paisagens naturais e de desfrutar das ótimas estruturas de compras e

gastronomia de diversas capitais. A cirurgia plástica continua liderando o ranking de procura por estrangeiros. Além da fama internacional, as técnicas brasileiras contam com a beleza natural do país como aliada. Isto se explica pela possibilidade que os interessados em tratamento de saúde podem conhecer belas praias brasileiras enquanto realizam seus tratamentos.

Outro atrativo para o Turismo de Saúde é o preço. Países em desenvolvimento, como é o caso do Brasil investem em novas tecnologias e buscam difundir novos tratamentos. Prova disso são as diversas pesquisas clínicas realizadas no país que são aplicadas e reconhecidas mundialmente. Os tratamentos em sua maioria são considerados mais baratos e trazem em sua bagagem a mesma qualidade aplicada em outros países. De acordo com o Ministério do Turismo (2010), recebemos 180 mil pessoas de outros países em busca de tratamentos médicos nos últimos três anos. Essa movimentação ainda acontece de maneira informal em território brasileiro.

O mercado de turismo médico movimenta US\$ 60 bilhões por ano, segundo dados da OMS (2003). O Brasil tem um grande potencial de crescimento no setor. De acordo com o Ministério do Turismo, o turismo médico atrai cerca de 31 mil pacientes por ano ao Brasil.

Dados de 2003 do Ministério do Turismo apontam que o estrangeiro que vem ao Brasil por motivos de saúde é o que permanece por mais tempo no país (em média 22 dias) e também o que gasta mais (US\$ 120 por dia). Naquele ano, o grupo representou 0,5% dos estrangeiros que desembarcaram por aqui. Em 2005, a porcentagem já chegava a 0,9% (aproximadamente 48,6 mil pessoas). Se há dez ou quinze anos era comuns brasileiros procurarem tratamentos cardiológicos e oncológicos no exterior, hoje o fluxo se inverteu. A exemplo de países como Índia, Tailândia, Malásia e Cingapura, que já se firmaram nesse mercado, o Brasil começa a investir no filão.

O turismo de saúde do Brasil ainda é tímido se comparado à Índia, mas o Ministério do Turismo tem voltado suas atenções para a área e prometeu em breve uma série de medidas para facilitar essa modalidade. Segundo levantamento do próprio Ministério, o Turismo de Saúde na cidade de São Paulo mais que dobrou do ano passado para esse (MTUR, 2010).

A Tailândia está na frente como o país que recebe mais pacientes internacionais, 1,2 milhões em 2007. Em 2006, só o hospital Bumrungrad atendeu 64 mil norte-americanos, aumento de 11% em relação a 2005. Em segundo lugar vem a Índia, que recebeu 450 mil pacientes internacionais e teve crescimento de 20% entre os anos de 2006 e 2007. Isso rendeu um faturamento de US\$ 382 milhões para o país, número que é estimado em US\$2,2 bilhões até 2012. Além da receita, o Turismo de Saúde poderá render aos indianos 40 milhões de novos empregos nos próximos anos. Esses líderes mundiais têm total apoio e incentivo do governo,

que cria estratégias de divulgação junto ao Ministério do Turismo, de acordo com o Ministério do Turismo da Índia.

O Brasil está intensificando suas estratégias para conquistar seu espaço neste cenário promissor. É necessário estruturar melhor este mercado, começando por: preservar a qualidade dos serviços oferecidos e dos profissionais de saúde, ofertar uma boa infraestrutura- tanto turística como na área de saúde. Oferecer o calor humano e receptividade típica dos brasileiros, as belas paisagens naturais, a gastronomia, etc. Economicamente, fomentar novos negócios e divulgar internacionalmente nossa medicina de excelência, o governo deve lançar pacote de medidas, haver instrumentos de fiscalização e incentivo, parcerias pública-privada, entre outros. E assim, a expectativa do crescimento desse segmento é ainda maior, melhorando a economia do país e o seu prestígio internacional, como também o fluxo de turistas-pacientes no Brasil (BRASIL, 2010).

Como resultado do aumento consistente do turismo de saúde no mundo inteiro, numerosos hospitais tem investido na capacitação de profissionais e na adequação da sua estrutura física e operacional, para receber esses clientes do mundo inteiro e não mais apenas do seu próprio país. Os governos de países receptores ou destinos de saúde, cientes do volume de negócios gerados tem procurado dar segurança jurídica e divulgado suas potencialidades nos países emissores viabilizando inclusive a entrada de turistas de saúde em seus territórios. E mesmo potenciais turistas têm procurado cada vez mais opções de hospitais e outros serviços de saúde existentes no mundo, de acordo com sua necessidade através de agências especializadas e pela internet (GODOI, 2008).

2.2 PLANEJAMENTO

Para Batista (1981) o termo planejamento se refere ao processo permanente e metódico de abordagem racional e científica de problemas. Para Ackoff (1976, p. 3) é um processo que se destina a produzir um ou mais estados futuros desejados e que não deverão ocorrer, a menos que alguma coisa seja feita. Já para Petrocchi (1998) planejamento é a definição de um futuro desejado e de todas as providências necessárias à sua materialização.

Munõz Amato (1957 apud BARRETO, 2002) sintetiza dizendo que planejamento é a formulação sistemática de um conjunto de decisões, devidamente integrado, que expressa os propósitos de uma empresa e condiciona meios de alcançá-los.

Todas as definições têm em comum duas ideias, a de complexidade (sistema, processo, mecanismo) e a de ação voltada para o futuro (BARRETO, 2002). Na visão de Oliveira (2009)

o processo de planejar envolve um modo de pensar, e um salutar modo de pensar envolve indagações envolve questionamento sobre o que fazer, como, quando, quanto, para quem, por que, por quem e onde.

Quanto ao propósito, Oliveira (2009) diz que o propósito do planejamento deve ser definido como desenvolvimento de processos, técnicas e atitudes administrativas, as quais proporcionam uma situação viável de avaliar as implicações futuras de decisões presentes em função dos objetivos empresariais que facilitarão a tomada de decisão no futuro, de modo mais rápido, corrente, eficiente e eficaz.

Com base na atitude e visão interativa diante do planejamento, Ackoff (1976) apresenta quatro princípios de planejamento que podem ser considerados como específicos:

- a) **Planejamento participativo:** o principal benefício do planejamento não é seu produto, ou seja, o plano, mas o processo envolvido. Nesse sentido, o papel do responsável pelo planejamento não é, simplesmente, elaborá-lo, mas facilitar o processo de sua elaboração pela própria empresa e deve ser realizada pelas áreas pertinentes ao processo;
- b) **Planejamento coordenado:** todos os aspectos envolvidos devem ser projetados de forma que atuem interdependentemente, pois nenhuma parte ou aspecto de uma empresa pode ser planejado eficientemente se o for de maneira independente de qualquer outra parte ou aspecto;
- c) **Planejamento integrado:** os vários escalões de uma empresa – de porte médio ou grande – devem ter seus planejamentos integrados. Nas empresas voltadas para o ambiente, nas quais os objetivos empresariais dominam os de seus membros, geralmente os objetivos são escolhidos de “cima para baixo” e os meios para atingi-los, “de baixo para cima”, sendo este último fluxo usualmente invertido em uma empresa cuja função primária é servir a seus membros;
- d) **Planejamento permanente:** essa condição é exigida pela própria turbulência do ambiente, pois nenhum plano mantém seu valor com o tempo.

É muito importante o executivo estar atento aos princípios gerais e específicos do planejamento, pois estes lhe proporcionarão base mais sólida para o processo decisório inerente ao planejamento na empresa.

O gerenciamento de custos em projetos envolve todos os gastos incluindo orçamentos, despesas, controle de recursos, ou seja, uma avaliação ente o que se pretende com a realidade financeira, portanto é importante o planejamento de custos, que tem como principal ferramenta o orçamento. Para isso existem profissionais capacitados, que organizam, planejam e analisam maneiras de evitar desperdícios, despesas e custos extras.

Existe uma relação entre os custos de um projeto, os recursos disponíveis ou aqueles que a empresa está disposta a gastar, os benefícios potenciais e os objetivos do projeto, essa relação entre custos e recursos disponíveis pode fazer com que o projeto seja descartado [...]. (ROSES, 2003).

2.2.1 Planejamento e gestão em enfermagem

Falando em planejamento, vejamos alguns conceitos em torno do assunto:

A **Lei 7498/86**, de 25 de junho de 1986, que dispõe sobre a regulamentação do exercício da enfermagem, e dá outras providências, apresenta em seu Art. 11 - inciso I, as **atividades privativas do enfermeiro**, cabendo-lhe “a) direção do órgão de enfermagem integrante da estrutura básica da instituição de saúde, pública e privada, e chefia de serviço e de unidade de enfermagem; b) organização e direção dos serviços de enfermagem e de suas atividades técnicas e auxiliares nas empresas prestadoras desses serviços; c) planejamento, organização, coordenação, execução e avaliação dos serviços da assistência de enfermagem;...” e no inciso II, as atividades do enfermeiro como integrante da equipe de saúde, cabendo-lhe: “a) participação no planejamento, execução e avaliação da programação de saúde; b) participação na elaboração, execução e avaliação dos planos assistenciais de saúde; [...]”. (BRASIL, 2010).

- a) **Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem**. Resolução COFEN n.º 311/2007, de 08 de fevereiro de 2007, apresenta em seu Preâmbulo “[...] O Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem leva em consideração a necessidade e o direito de assistência em enfermagem da população, os interesses do profissional e de sua organização” e no Art. 66, compete ao enfermeiro “Exercer cargos de direção, gestão e coordenação na área de seu exercício profissional e do setor saúde”;
- b) **Diretrizes Curriculares Nacionais (DCNs)** para os Cursos de Graduação em Enfermagem, publicadas oficialmente na Resolução CNE/CES N° 03 de 7/11/2001, página 37, onde se diz que “O **Bacharel em Enfermagem** ou **Enfermeiro**, atua no planejamento, organização, supervisão e execução da assistência de enfermagem ao doente, à família e à comunidade” e entre os temas abordados na formação **destaca-se entre outros** “... Assistência de Enfermagem ao Indivíduo, à Família e à Comunidade nos ciclos de atenção primária, secundária e terciária; **Administração de Enfermagem**; Bioética [...]”.

Para Chiavenato (2004), “o planejamento é a função administrativa que determina antecipadamente quais os objetivos a serem atingidos e que se deve ser feito para atingi-los. É um modelo teórico para a ação futura”. “O planejamento é o contrário de improvisação, ou seja, uma ação planejada não é uma ação improvisada, se bem elaborado ele é a chave de uma administração eficiente e eficaz” (KWASNICKA, 1991, FERREIRA, 1983).

Corroborando o autor afirma que:

O planejamento é um instrumento do processo de trabalho gerencial e pode ser definido como a arte de fazer escolhas e de elaborar planos para favorecer um processo de mudança. Compreende um conjunto de conhecimentos práticos e

teóricos ordenados de modo a possibilitar a interação com a realidade, programar as estratégias e as ações necessárias, para alcançar os objetivos e metas desejadas e preestabelecidas. (TANCREDI; BARRIOS; FERREIRA, 1998).

Falando em gestão, Segundo Chiavenato (2006), “o século XX foi o século da Administração. Foi nele que surgiram as principais abordagens administrativas e a Administração se desenvolveu de forma impressionante”.

Na Abordagem Clássica da Administração, a função do líder era estabelecer e fazer cumprir critérios de desempenho para atingir objetivos organizacionais. A atenção principal do líder focava-se na necessidade da organização e não nas necessidades do indivíduo (STONER; FREEMAN, 1995).

A Constituição Federal de 5 de outubro de 1988 desencadeia o processo de implantação do Sistema Único de Saúde (SUS) cujo lema “Saúde direito de todos, dever do Estado”, norteia os preceitos que irão governar a política setorial nos anos seguintes. Com a Lei n.º 8.142, a Norma Operacional de Assistência à Saúde (NOAS), a Norma Operacional Básica de Saúde (NOBs) e outras; a estrutura do SUS vai sendo delineada e papéis e funções vão surgindo em meio ao caminho tortuoso em busca da qualidade e melhoria das condições de saúde da população.

Na Enfermagem, os enfermeiros para realizarem a assistência, a gerência, a investigação e o ensino, necessitam lançar mão da função de planejamento, sendo este o ponto de partida para o desenvolvimento de suas ações. Ao utilizar os conhecimentos administrativos na sua prática, o enfermeiro realiza a gerência da unidade e a gerência do cuidado, que envolvem o planejamento da assistência, o provimento de recursos físicos, humanos, materiais e financeiros, bem como a tomada de decisão, a supervisão e a liderança da equipe de enfermagem (GRECO, 2010).

Para alcançar com sucesso o desenvolvimento dessas atividades, o enfermeiro deve conhecer a realidade na qual irá atuar formular ações concretas para modificar ou manter a realidade encontrada, executar as ações propostas, avaliar e reajustar suas ações caso necessário, ou seja, ele deve planejar (PAIM, 1986).

As funções gerenciais apontadas como responsabilidade do enfermeiro, permitem vislumbrar caminhos para compreender com maior clareza que "**gerenciar**" é uma ferramenta do processo de trabalho "cuidar" ao exemplificar como o enfermeiro pode fazer uso dos objetos de trabalho "organização" e "recursos humanos" no processo gerencial que por sua vez, insere-se no processo de trabalho "cuidar" que possui como finalidade geral a atenção à saúde evidenciada na forma de assistência (promoção, prevenção, proteção e reabilitação)." Desse modo, os objetos de trabalho do enfermeiro no processo de trabalho

gerencial são a organização do trabalho e os recursos humanos de enfermagem. Os meios/instrumentos são: recursos físicos, financeiros, materiais e os saberes administrativos que utilizam ferramentas específicas para serem operacionalizados. Esses instrumentos/ferramentas específicas compreendem o **planejamento**, a coordenação, a direção e o controle “(FELLI VEA, 2005).

2.3 CONSIDERAÇÕES ACERCA DA HOTELARIA HOSPITALAR

Pode-se dizer que o turismo de saúde se apresenta de forma abrangente, pois tem o interesse de buscar o bem estar das pessoas, seja ele mental ou físico. O Turismo de saúde, trás uma questão muito importante que não poderia deixar de ser discutida, a Hotelaria Hospitalar, pois está completamente envolvida com esse tipo de turismo.

Taraboulsi (2009) diz que, o turismo de saúde tem levado ao surgimento de uma modalidade de hotéis chamado de hotel medico, uma modalidade de hospitais conhecida como hospital-hotel (são aqueles hospitais que introduziram a hotelaria hospitalar).

Taraboulsi (2006 apud GODOI, 2008), aborda a hotelaria hospitalar como uma mudança na essência do atendimento em hospitais com a introdução de novos serviços e processos nas atividades diárias de atendimento ao cliente de saúde, e não mais tratando as pessoas como um paciente. De acordo com Boeger (2003, p. 24) “hotelaria hospitalar é 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”.

Os autores a seguir, definem hotelaria hospitalar como sendo:

A prática de serviços e atividades que visam ao bem-estar, ao conforto, à segurança, à assistência e à qualidade no atendimento a clientes da saúde, representados por pacientes e acompanhantes, desde seu *check-in* até seu completo *check-out* em um hospital. (CÂNDIDO; MORAES; VIERA, 2004, p. 52).

Em sua obra, Godoi (2004, p. 40) define “hotelaria hospitalar como a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais com o consequente benefício social, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários.” Já Taraboulsi (2006, p. 179) diz que 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”.

2.3.1 Breve histórico de hotelaria hospitalar

O hospital mudou muito desde o início da sua existência, pois era um local voltado apenas para pessoas pobres ou com doenças contagiosas, com a intenção de separar ou excluir do convívio da sociedade. Essa situação com o passar dos tempos foi mudando, grandes transformações ocorreram e o hospital evoluiu, ou seja, se transformou em todos os aspectos, buscando qualidade na sua estrutura física e na sua função, que passa a ser de provedor de cura e reabilitação dos pacientes. Surgindo assim a hotelaria hospitalar.

Para a OMS (2003), o hospital faz parte de um sistema ordenado de saúde, com a atribuição de prestar para a comunidade assistência tanto curativa e preventiva, com atendimento domiciliar e também servindo como um centro de formação aos que atuam na área e para o desenvolvimento de pesquisas bio-sociais, no direito que o ser humano possui pela necessidade de internações hospitalares.

Conforme Boeger (2003), desde os primórdios, hotéis e hospitais originaram-se como albergues que abrigavam viajantes, peregrinos e enfermos, os quais eram levados a esses locais para o isolamento compulsório em virtude do aparecimento de moléstias repugnantes e doenças que amedrontavam a todos. E ainda afirma que hotéis e hospitais originam-se do mesmo empreendimento, verifica-se o sentido desses dois termos, pois o vocábulo latino hóspes, que significa hospede, deu origem a hospitalis e hospitium, palavras que designavam locais onde se abrigavam, na Antiguidade, além dos enfermos, viajantes e peregrinos.

De acordo com Cândido, Moraes e Viera (2004, p. 15) “medicina é a ciência que investiga a natureza e a origem das doenças do corpo humano para preveni-las, atenuá-las e/ou curá-las.” Anteriormente à hotelaria hospitalar, o cliente ao ser internado, passava a ser paciente e sua vontade e desejos dependiam da estrutura oferecida pelo hospital e só isso importava, sendo a missão do hospital apenas o atendimento ao paciente e, se possível, a sua cura.

As mudanças contínuas da sociedade em desenvolvimento fazem com que as necessidades reais vão se modificando em todos os setores da economia e os hospitais não ficam de fora dessas mudanças, sendo exigidas pela sociedade, novas formas de satisfazer os anseios e desejos atuais. A partir dessa mudança de padrões no comportamento do cliente, surgiu a hotelaria hospitalar (CÂNDIDO; MORAES; VIERA, 2004, p. 13).

Há alguns anos, em torno de uma década, nasceu a hotelaria hospitalar, que tem por objetivo oferecer aos clientes da saúde outras condições voltadas ao bem-estar, segurança, à assistência e à qualidade no atendimento, transformando os hospitais em um complemento do

ambiente familiar.

Godoi (2008), diz que somente nos últimos quinze anos é que a hotelaria hospitalar começou a receber a devida atenção no Brasil, seguindo o modelo americano, já então difundido em diversas partes do mundo.

Boeger (2003 apud GODOI, 2008), diz que um dos principais fatores é o próprio paciente, que começou a questionar e sentir a necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes.

Godoi (2004, p. 52) complementa afirmando que “muitos hospitais assumiram ultimamente uma nova postura de valorização do paciente [...]” e que “o foco do hospital passa a ser outro, o de não apenas tratar doentes, mas de vender saúde.” O surgimento da hotelaria hospitalar no Brasil vem satisfazer as necessidades e desejos do consumidor dos serviços hospitalares, que não se resumem apenas no doente, que pode ser chamado de cliente, mas em seus familiares que também possuem anseios e expectativas com relação ao atendimento do hospital.

Para Dias (2005), A hotelaria hospitalar não fazia parte do contexto do hospital brasileiro até há menos de 10 anos. Desde que o médico fosse competente e o hospital aparentemente limpo, nada mais importava para o paciente. Nesse período, quem buscava o hospital para cuidar da saúde era também o paciente, significando que ao entrar no ambiente hospitalar ele deixava de ser cidadão, de ter vontade própria, de ter direitos e passava a ser passivo (daí o nome, paciente), obedecendo às ordens médicas e da enfermagem. Esse tempo passou. Agora quem busca o hospital não é mais paciente: é um cidadão que sabe de seus direitos e suas responsabilidades. Ele vai a procura de solução para seus problemas e sente-se com direito de ser bem atendido. É um cliente que vai comprar um produto, que é o tratamento e a assistência que o hospital oferece.

Para a autora com a implantação desse novo conceito a primeira ação foi revisar todo o fluxo de atividades, estrutura física, nutrição, paisagismo, dietética, tecnológica e o processamento dos serviços.

Contudo, nem todos os países que são destinos do turismo de saúde parecem perceber o aquecimento dessa atividade no mundo, perdendo uma parcela valiosa desse mercado. Muitos hospitais de forma isolada e pioneira prepararam-se para essas mudanças e já anunciam em jornais de grandes cidades como Londres e Nova Iorque, oferecendo seus serviços em diversos idiomas. Por outro lado, a grande maioria despercebe oportunidades como essa que bate à porta. Assim, aqueles países que não atentarem às oportunidades já existentes no mer-

cado, podem até não ficar sem beber a água do pote, mas terão que se contentar em beber o que restar, ou terão que cavar novas fontes (GODOI, 2008).

Diante do que foi exposto, pode-se perceber que o hospital ganha uma nova imagem e um perfil diferente do que se conhece um ambiente tranquilo, com um clima mais leve, uma estrutura física que transmite calma e impõe confiança, diferenciando também no atendimento aos pacientes e nos serviços oferecidos, procurando sempre a satisfação do paciente e da sua família; e assim o cliente passa a ver o ambiente hospitalar de uma forma diferente, um local mais confortável e seguro, encontrando o seu bem-estar nos dias que terá que permanecer internado (PETROCCHI, 2002).

Para Taraboulsi (2006), trata-se de uma tendência que veio para livrar os hospitais da “cara de hospital”. Deixando de lado aquele ambiente frio e indiferente, dando espaço para a hospitalidade. Porém, a implantação da hotelaria hospitalar envolve planejamento e análise de diversos pontos: estrutura física, recursos humanos necessários para esse novo estilo de hospital e conseqüentemente a qualidade dos serviços oferecidos, hospitalidade, humanização entre outros.

2.3.2 Estrutura física da hotelaria hospitalar

Os hospitais que desejam implantar a hotelaria hospitalar devem adequar a sua estrutura física para melhor atender as necessidades dos clientes. De acordo com Boeger (2003, p. 29) o “planejamento arquitetônico dos hospitais é uma tendência forte e irreversível [...] a hotelaria deve estar incorporada aos serviços hospitalares, mas também muito pode contribuir para o desenvolvimento estético do hospital [...]”.

Pode-se perceber que a intenção da hotelaria hospitalar é oferecer conforto, a satisfação e bem-estar dos seus clientes, para isso é necessário uma reestruturação do hospital, uma adaptação na arquitetura e a implantação de novos serviços. Já que o hospital está com os serviços muito próximos ao de um hotel (GODOI, 2008). Os hospitais hoje em dia estão procurando mudar, deixando de lado aquele ambiente que causa medo aos pacientes e procurando cada vez mais parecer com um hotel, implantando novos serviços e agregando serviços de hotel, pois os pacientes de hoje procuram ter mais conforto em sua estadia e um ambiente o mais próximo possível do seu lar, o que torna seu tempo no hospital mais tranquilo e menos traumatizante (CONNELL, 2009).

A estrutura física ideal de um hospital que tem como objetivo não somente tratar o doente deve garantir, para Caldas (1998, p. 177) “além de proteção, desenvolvimento, estimula-

ção e satisfação para promover o bem-estar [...] sendo a adaptação do ambiente parte integrada dos cuidados de cada pessoa”. O cliente de hoje não quer perder o contato com o mundo externo, ele busca por uma estrutura diferente daquela tradicional de hospital, desejando um local o mais parecido possível com um hotel ou com a sua própria casa.

Muitas instituições de saúde estão adaptando seus serviços e instalações incorporando a hotelaria no seu processo de gestão, inserindo no ambiente hospitalar profissionais da arquitetura, turismo, hotelaria, gastronomia entre outras áreas e profissões, atingindo-se resultados até então desconhecidos:

Quando alguns profissionais de outras áreas do conhecimento interferem nesse processo de reestruturação hospitalar, surgem resultados inesperados especialmente quando se questionam paradigmas obsoletos e se estabelecem novas verdades que se tornam pela prática, incontestáveis. (GODOI, 2004, p. 41).

A hotelaria de um hospital deve seguir estruturas muito próximas daquelas oferecidas por hotéis, como: Cofres digitais, conexão para Internet, detector de incêndio, ar condicionado, mesa de trabalho com cadeira ergonômica, telefone, frigobar, TV a cabo entre outros opcionais. Mas essa estrutura não é uma regra, vai variar de uma unidade hospitalar para outra, da necessidade e características de cada hospital.

Godoi (2008) aponta alguns setores e departamentos que podem ser inseridos ou modificados na rotina hospitalar para enquadrá-lo na hotelaria hospitalar, são eles: recepção/internação, portaria/identificação, balcão de atendimento/informações, setor de guias/autorizações de convênios, setor de reservas, setor/sala de convênios, serviço de maleiro, governança, sala de espera, loja de presentes/mini-shopping, sala de teleconferência, american-bar, drogarias, floricultura, lavanderia, restaurante ou bistrô, cozinha/SND (serviço de Nutrição e Dietética), setor de eventos, SPP (serviço de prontuário de Paciente), business Center, ouvidoria/ SAC (serviço de atendimento ao cliente), solarium/sala de meditação, galeria de arte/museu, brinquedotecas, praças de convivência, biblioteca, jardins, sala de vídeo/auditório, achados e perdidos, capela ecumênicas e estacionamento.

Cândido, Moraes e Viera (2004, p. 189) afirmam que “há poucos anos, as organizações hospitalares começaram a perceber que seus clientes e pacientes tinham as mesmas necessidades que um consumidor comum, e que a organização não estava correspondendo à satisfação dessas necessidades”. Ainda conforme os autores supracitados, estes pacientes necessitam de “tecnologia, segurança, conforto, bom atendimento e um ambiente que proporcionasse a sensação de estar em casa e/ou um hotel [...]”.

Percebe-se que existe uma semelhança entre a estrutura física de hotel e o hospital e muitos setores em comum, e existe a necessidade dessas mudanças já que os pacientes estão

cada vez mais exigentes, e a tecnologia cresce a cada dia e obriga as empresas a se adaptarem aos tempos modernos. Essa ideia de somar serviços de hotelaria ao de hospital o que resulta em mais conforto e ambientes luxuosos pra o paciente e seus familiares, tornando um momento difícil e de apreensão mais agradável, o que contribui para sua recuperação.

2.3.3 Gestão hospitalar

A administração existe para a gestão de qualquer tipo de organização inclusive das hospitalares, pois essas são instituições complexas e prestadoras de diversos serviços. Portanto “a tarefa de administrar se aplica a qualquer tipo ou tamanho de organização, seja ela uma grande indústria, uma cadeia de supermercados, uma universidade, um clube, um hospital, uma organização não-governamental (ONG)” (CHIAVENATO, 2003, p. 10).

O hospital sendo parte integrante desse ambiente empresarial deverá ter sua própria administração. Para Borba e Lisboa (2006, p. 26) a “administração hospitalar pode ser conceituada como um conjunto de princípios e atividades que envolvem o planejamento, organização, direção e controle das ações praticadas por gestores de instituições de saúde das redes públicas e privadas”.

Dentro de um hospital, a gestão hoteleira deve respeitar as regras e funções hospitalares, adaptando-se a elas. Em contrapartida, as funções hoteleiras devem ser vistas com a tradução da qualidade pela prestação de serviços e atendimento e acolhimento, com base em princípios operacionais e de gestão que devem ser aceitos, entendidos, absorvidos e efetivamente exercidos por todo o corpo hospitalar (BOEGER, 2003).

De acordo com Gurgel Junior e Vieira (2002), a organização hospitalar dá assistência à saúde em caráter preventivo, curativo e reabilitador para pacientes, além de ser um espaço de ensino-aprendizagem e produção científica.

Baseado nessa ideia pode-se dizer que a gestão dos hospitais é um dos focos de maior atenção dentro das unidades hospitalares, pois tem que acompanhar os processos de mudanças e adaptação respeitando as regras e funções hospitalares. Com a globalização, o crescimento das informações e o aperfeiçoamento da tecnologia, as atividades empresariais favoreceram um ambiente competitivo mais acirrado, exigindo dos gestores envolvidos maior comprometimento, inovação e ética, atentando para os aspectos tecnológicos, físicos, estruturais e, principalmente, o aspecto humano como hospitalidade e qualidade no atendimento.

Para enfrentar essa realidade, exige de gestor hospitalar, com conhecimento na área hospitalar, com capacidade de liderar, autoridade, flexibilidade, entre outras qualidades, que

são comuns aos administradores. Cherubin e Santos (2002) destacam as seguintes qualidades: personalidade, disciplina, decisão e iniciativa, competência, previdência, conhecimento das pessoas, justiça, liderança, objetividade, compassividade, coragem, humildade, saúde, proatividade e sinergia.

Assim pode-se dizer que o gestor é alguém que desenvolve os planos estratégicos e operacionais que julga mais eficiente para conseguir os objetivos propostos, estabelecem às regras, políticas e procedimentos mais adequados, apresenta soluções e, por fim, programa e coordena a execução dos planos através de um determinado tipo de comando de controle.

Enfim, a gestão ou administração hospitalar, pela complexidade da unidade hospitalar e pela natureza das funções que executa, deve ter um gerenciamento adequado com eficiência no planejamento, eficácia na execução e qualificação no atendimento humanizado (organização, regulamentação, vigilância, educação continuada de todos os colaboradores) englobando desde a estrutura física até a responsabilidade sobre o bem-estar do indivíduo, incluindo também o administrador que deve ser capaz coordenar todos os ambientes e os recursos humanos, para prestar um atendimento de qualidade para os pacientes.

O crescimento dos fluxos nos hospitais fez-se necessário a criação de ambientes adequados para atender esse novo público de viajantes/turistas/pacientes, com atendimento e tratamento de qualidade, um ambiente convidativo e verdadeiramente hospitaleiro, onde os pacientes sintam-se bem, com serviços diferenciados, desde a estrutura física a funcionários capacitados para o bom atendimento, e assim deixando o paciente/cliente mais bem acomodado e satisfeito, fazendo com que a hotelaria hospitalar seja sinônimo de hospitalidade e de uma boa gestão.

Para Pereira (2005, p. 167) a hospitalidade é uma “[...] variada gama de atividades que envolvem o receber humano.” O mesmo resume ainda que na Idade Média os enfermos fossem para os hospitais (com altos níveis de insalubridade e mortalidade) sabendo que ali era um local para o preparo de suas últimas horas de vida, e que os mesmos eram tratados por leigos em saúde e sem conhecimentos de tratamento epidemiológico, o que causava grandes epidemias.

A hotelaria hospitalar procura inserir a hospitalidade e a gestão no ambiente hospitalar, trazendo para dentro do hospital serviços semelhantes aos prestados na hotelaria convencional e na gestão. Boeger (2003, p. 54) conceitua hospitalidade como “o ato ou efeito de hospedar, é a qualidade do hospedeiro [...]”. De acordo com Godoi (2004, p. 20) “por mais estranho que pareça, a hospitalidade é essencial dentro do ambiente hospitalar, pois vai estar vinculada durante todo o processo de internação à melhora do paciente, e conseqüentemente à satisfação

dos seus familiares e amigos.” Hospitalidade, no entanto, é bom acolhimento, liberalidade, amabilidade e afabilidade no modo de receber os outros.

Pela sua preocupação com o bem estar do cliente, a hotelaria hospitalar é voltada para uma contínua busca da excelência, conciliando os objetivos do hospital com a hospitalidade, sem perder de vista a especificidade de sua clientela. Ou seja, embora o foco principal seja o tratamento e a assistência, o hospital precisa investir nos serviços que envolvem “valores, modelos e ações que dizem respeito ao receber humano”, reconhecendo o paciente e o seu acompanhante como seus clientes, isso depende diretamente de uma gestão adequada (CAMARGO, 2004, p. 8).

Godoi (2008) define hospitalidade como o ato de receber ou acolher bem o visitante, familiar, amigo ou desconhecido. Ou seja, a atenção não somente aos conhecidos e não importando os interesses envolvidos. E ainda completa dizendo que a hospitalidade é essencial dentro do ambiente hospitalar, pois estará vinculada ao processo de melhora ou recuperação do paciente, durante todo o tempo em que estiver dentro do hospital. Todos na instituição terão um papel decisivo nesse processo, seja na área assistencial, seja dando suporte aos que atendem diretamente o cliente e seus familiares.

Godoi (2008) diz que a hospitalidade pode e reduz sensivelmente o sofrimento de clientes de saúde, minimizando o sofrimento principalmente em momentos de dor e fragilidade.

O papel da hospitalidade é fundamental, especialmente em hotéis e hospitais que lidam com o ser humano e suas necessidades mais urgentes. A gestão e hospitalidade representam um papel-chave em tornar uma acolhida agradável e calorosa, mais que simplesmente satisfazer os desejos ou atender as necessidades de outra pessoa em deslocamento ou hospitalização.

A hotelaria dentro da classificação econômica é a indústria de disponibiliza e oferece hospedagem, conforto, segurança, alimentação, lazer e demais serviços que inerentes á atividade de receber com eficiência. No entanto no contexto de hospitalidade, a hotelaria é vislumbrada com a arte de oferecer serviços repletos de presteza, alegria, acolhimento, dedicação e respeito; fatores que geram satisfação, o encantamento e a fidelização dos clientes. Assim nós percebemos que a hospitalidade está presente na hotelaria, auxiliando-a no ato de receber, tornando o atendimento no ambiente hoteleiro mais cortês e aconchegante. E continua dizendo, A hotelaria é a mão amiga do turismo que requer um parque hoteleiro bem organizado, e tanto o turismo como a hotelaria necessitam da hospitalidade e de seus ritos para sua efetiva prosperidade. O turismo implica hotelaria e ambos implicam hospitalidade (GODOI, 2008).

Pode-se perceber que a hotelaria hospitalar está diretamente ligada a hospitalidade e

consequentemente a gestão, se manifestando no bem-estar e no aconchego oferecido pela estrutura física, mas também nas atitudes espontâneas e verdadeiras de seus funcionários com solidariedade e compreensão, o que envolve a humanização.

2.3.4 Qualidade no atendimento

O ser humano necessita de atenção, carinho e de se sentir valorizado, e esta necessidade está presente também no momento da fragilidade, da dor e da doença. Para atender essa expectativa do paciente, a melhor forma é ter qualidade no atendimento através dos profissionais. Cada vez mais o mercado nos apresenta consumidores diferenciados e públicos cada vez mais exigentes com clientes que desejam ser surpreendido constantemente com inovações, através da qualidade. E para se ter esse conjunto de valores se faz necessário pessoas capacitadas, conhecedoras de gestão, principalmente em saúde.

A preocupação pela qualidade na prestação de serviços em saúde é antiga. Tem-se como exemplo a pioneira Florence Nightingale (1820-1910), enfermeira inglesa que implantou o primeiro modelo de melhoria contínua de qualidade de saúde no ano de 1854, baseando-se em dados estatísticos e gráficos. Sua participação na guerra da Criméia foi impressionante. Seis meses após sua chegada ao Hospital Scutari, as taxas de mortalidade recuaram de 42,7% para 2,2%, com os rígidos padrões sanitários e de cuidados de enfermagem estabelecidos por ela (BERWICK, 1994 apud BONATO, 2007).

A qualidade dos serviços e/ou produtos é o foco principal das empresas de qualquer ramo econômico, para isso necessita de recursos humanos, físicos, financeiros e tecnológicos para aperfeiçoar e dar dinâmica ao processo de crescimento. Não seria diferente nos hospitais, onde seus gestores precisam repensar a cada momento em novos métodos de administração, novos investimentos para melhorar seus equipamentos e sua estrutura de atendimento; e na maioria das vezes eles fazem exatamente como descritos, mas pecam em não investir de maneira satisfatória no 'produto' e no 'cliente', sendo o mais frágil da organização: o paciente; pois é ele quem dirá a qualidade e extensão da hospitalidade prestada pela Instituição de Saúde.

Segundo Minotto (2002 apud BORBA; LISBOA, 2006), a qualidade das organizações de saúde deve agrupar sete atributos ou pilares fundamentais:

- a) eficácia: habilidade em oferecer melhorias na saúde e no bem estar dos indivíduos. direciona-se à capacidade do cuidado;
- b) efetividade: relaciona-se a quanto de fato é obtido em termos de melhorias nas condições

de saúde;

- c) eficiência: é o resultado real de quanto de melhoria é possível a um menor custo;
- d) otimização: é o balanço mais vantajoso entre custo e benefício;
- e) aceitabilidade: é a adaptação dos cuidados médicos e da assistência às expectativas dos pacientes e suas famílias, em relação à acessibilidade, relação médico - paciente, amenidades, aos efeitos da assistência e aos custos do cuidado assistencial;
- f) legitimidade: é a conformidade às referências sociais relativas aos aspectos anteriormente pontuados, isto é, a possibilidade de adaptar satisfatoriamente um serviço à comunidade ou à sociedade como um todo. Implica conformidade individual, satisfação e bem estar da coletividade;
- g) equidade: é a determinação da adequada e justa distribuição dos cuidados de saúde e efeitos sobre a saúde.

Nas empresas como também nos hospitais, os recursos humanos é o que faz a grande diferença na qualidade dos serviços prestados (GODOI, 2008). A qualidade tem sido considerada um elemento diferenciador no processo de atendimento das expectativas de clientes e usuários dos serviços de saúde. Toda instituição hospitalar, dada a sua missão essencial em favor do ser humano, deve preocupar-se com a melhoria permanente da qualidade de sua gestão e assistência de tal forma que consiga uma integração harmônica das áreas médica, tecnológica, administrativa, econômica, assistencial e, se for o caso, das áreas de docência e pesquisa. Tudo isso deve ter como razão última a adequada atenção ao paciente.

Na hotelaria hospitalar assim como no turismo de saúde, para alcançar essa transformação de forma eficaz, o hospital deve buscar uma adaptação coerente com o seu porte de atendimento, partindo do princípio de que hospital e hotel são organizações hospedam, e o hóspede é a pessoa que está fora de seu domicílio e necessita abrigo e alimentação; o cliente do hospital, além de ter também essas mesmas necessidades, está buscando um produto muito específico, que é o atendimento aos seus problemas de saúde (DIAS, 2003). Procurando profissionais capacitados em gestão de saúde, sendo conhecedor dos temas envolvidos.

O Ministério da Saúde (2009) parte do princípio de que todo o incremento da eficiência e eficácia nos processos de gestão e assistência hospitalar somente tem sentido se estiver a serviço de uma atenção ao paciente melhor e mais humanizada. Dessa melhoria na atenção fazem parte o respeito e valorização ao paciente, a humanização do atendimento e a adoção de medidas que visem a atender às crescentes exigências e necessidades da população, objetivos esses que têm sido perseguidos com persistência.

Cândido, Moraes e Viera (2004, p. 189) afirmam que “há poucos anos, as organizações

hospitalares começaram a perceber que seus clientes e pacientes tinham as mesmas necessidades que um consumidor comum, e que a organização não estava correspondendo à satisfação dessas necessidades.” Ainda conforme os autores supracitados, estes pacientes necessitam de “tecnologia, segurança, conforto, bom atendimento e um ambiente que proporcionasse a sensação de estar em casa e/ou um hotel [...]” Além do atendimento, o ambiente também pode influenciar na percepção do paciente; e a estrutura hoteleira, conforme diz Boeger (2003, p. 28) faz com que “o ambiente torne-se menos agressivo que a imagem convencional de um hospital.” Entender o valor dos serviços de apoio ou hotelaria na percepção dos pacientes e acompanhantes é fundamental para oferecer qualidade nos serviços, é uma forma de empatia, ou seja, colocar-se no lugar do paciente e observar atentamente cada detalhe do serviço oferecido com a intenção de detectar falhas comprometedoras no atendimento. Pois os bons hospitais devem compor de bons médicos, boa reputação, responsabilidade, ética, equipamentos modernos, ruído suportável, higienização, encerramento de contas de forma ágil e acomodações acolhedoras.

Esta mudança no atendimento parte do próprio paciente, “que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou tratamento, como também a segurança, o conforto e, principalmente, seu bem-estar, de sua família e seus visitantes” (BOEGER, 2003, p. 24). De acordo com Dias (2003) até a menos de 10 anos. Desde que o médico fosse competente e o hospital aparentemente limpo, nada mais importava para o paciente.

Nesse contexto as exigências dos pacientes mudaram, e conseqüentemente, o atendimento também necessita ser alterado para atender a estas novas expectativas, a qualidade das instalações e da estrutura física oferecida, as acomodações e os mais diversos serviços oferecidos, hoje em dia assume um papel muito importante que faz toda diferença na hora de escolher em qual hospital se tratar. Conforme afirma Boeger (2003, p. 28), “os pacientes são considerados enfermos; por isso, requerem atenção especial que concilie a saúde com o ato de hospedar-se bem e torne o ambiente mais acolhedor para a família do paciente e ele, humanizando, o ambiente e seu atendimento”.

Segundo Mirshawka (1994) para os pacientes, o bom hospital é aquele que tem os seguintes atributos:

- a) dá boa atenção ao paciente: ocorre quando o paciente é atendido com efetiva comunicação por todos que fazem parte da organização hospitalar;
- b) responsividade: os colaboradores devem estar sempre à disposição oferecendo um serviço quase que instantâneo aos clientes;

- c) bons profissionais: o corpo médico e de enfermagem deve estar sempre atualizado quanto às novas tecnologias usadas na medicina, na enfermagem e principalmente ter bom relacionamento com os pacientes;
- d) boa reputação: a opinião de pessoas que já usaram o serviço do hospital é de fundamental importância para a escolha da unidade de saúde;
- e) equipamentos modernos: os bons hospitais possuem equipamentos modernos e pessoas adequadas e capacitadas para manuseá-los;
- f) limpeza: um atributo muito importante para a satisfação do cliente e para sua recuperação mais rápida;
- g) comida adequada: os clientes não esperam uma comida extraordinária, ate pelo seu quadro clinico ficam restritos a certos tipos de alimentação, mas esperam que exista uma certa variedade;
- h) ruído dentro de limites suportáveis: o silencio ajuda no descanso e na recuperação do paciente;
- i) contas corretas e apresentadas rapidamente: por incrível que pareça os pacientes querem receber suas contas rápidas e esperam ainda que os valores estejam corretos e discriminados.

Os profissionais da equipe de saúde precisam considerar o estado físico do paciente e também deve refletir sobre seu estado emocional naquele momento difícil, outro ponto para conseguir essa qualidade tão desejada é treinar e capacitar os profissionais envolvidos para que saibam tratar bem os pacientes, pois “o trabalhador do hospital, nas diversas áreas, passou a ser visto como colaborador, agora com responsabilidade pelo sucesso (ou não), da assistência prestada.” (DIAS, 2003, p. 609). Existindo a necessidade do profissional ser conhecedor da gestão como um todo.

Itens que podem ajudar a tornar a estadia mais agradável e recuperação menos penosa são: cromoterapia, cardápio variado acesso a internet, TV a cabo, minibar, ar condicionado, empréstimos de notebooks, moveis e armários com cores suaves, uma sacada, som interno, um aproveitamento melhor do espaço interno, jardins de inverno, iluminação natural. Outros serviços complementares que podem ser oferecidos são: salão de beleza, serviço de transporte, hospedagem, restaurante, empresas funerárias, massagens, city tour, uma estrutura de apoio de turistas de saúde como: serviço de reserva de passagens, ingressos para teatros e cinemas, guias que falem outros idiomas, enfim, um atendimento de alta qualidade, com uma gama de serviços que deixa o paciente e seus familiares mais confortável, aumentando a confiança entre o cliente e o hospital (GODOI, 2008).

Existem alguns hospitais que trabalham com SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou a Ouvidoria, que atuam como termômetro dos serviços prestados, e que permite que os clientes exponham suas reclamações ou insatisfações de forma segura e até mesmo sem se identificar, o que melhora a qualidade dos serviços oferecidos, e assim evita a fuga dos clientes para outras instituições que ofereça o mesmo serviço, pois um cliente insatisfeito faz referências negativas ao serviço mal prestado. Fidelizar é necessário em qualquer negócio, mas nos ambientes hospitalares temos diferenciações. Alguns tratamentos serão finalizados, outros não, porém todos os momentos em que os clientes de saúde permanecem dentro da Instituição serão lembrados (GODOI, 2008).

A hotelaria hospitalar busca primordialmente a satisfação de todas as necessidades do paciente enquanto o mesmo está hospedado no hospital, oferecendo condições de bem estar, assistência, segurança e qualidade no atendimento, proporcionando-lhe um ambiente próximo ao familiar.

2.5 PAPEL DO ENFERMEIRO NA HOTELARIA HOSPITALAR

A preocupação com a humanização nos hospitais é antiga. A contribuição da enfermeira Nightingale (1989) neste sentido foi fundamental, estabelecendo, a partir de sua experiência no tratamento de soldados feridos na Guerra da Criméia, o que faz da humanização um assunto relacionado a enfermagem.

O tema hotelaria hospitalar e o atendimento focado na humanização, diretamente ligado a enfermagem, proporcionarão um ambiente mais acolhedor o qual beneficiará na recuperação do paciente. Essas transformações na área de hotelaria hospitalar devem ser amplamente discutidas e arquitetadas com os gestores, médicos, enfermeiras e outros funcionários para que tais modificações não afetem a verdadeira função de um hospital. E assim, beneficiar a organização, o cliente e seus familiares, tal como os funcionários, corpo médico e a sociedade em geral. Na humanização, as ações humanas são de extrema necessidade, com a intenção de mudar o ambiente hospitalar para melhor (GODOI, 2008).

Portanto, acredita-se que frente a este cenário de dor, sofrimento e cura, como é o hospital, a hotelaria hospitalar tem uma política de assistência e cuidado que honra a dignidade do ser humano doente. Abrangendo circunstâncias sociais, éticas, educacionais e psíquicas presentes em todo relacionamento humano.

Segundo o Ministério da Saúde (2000), humanizar é garantir a palavra a sua dignidade ética. Cegalla (2005) diz que a humanização é o ato ou efeito de humanizar-se; atribuição de

condições propícias à humanidade. Já humanizar significa tornar mais humano ou benévolo; dar condições mais compatíveis com as necessidades humanas.

A humanização compreende o cuidar do paciente como um todo, englobando o contexto familiar e social, de modo a incorporar os valores, as esperanças, os aspectos culturais e as preocupações de cada um (KNOBEL; LASELVA; MOURA JUNIOR, 2006). A humanização é entendida como valor, na medida em que resgata o respeito à vida humana.

Para Boeger (2008, p. 38) a humanização é “a ação de humanizar o atendimento, tornando-o sensível às necessidades e desejos dos pacientes e familiares, mediante ações que visam transformar positivamente o ambiente hospitalar, entendendo-o em todos os seus momentos”.

Segundo Martins (2001) humanização é um processo vasto, delongado e complexo, ao qual se apresentam resistências, uma vez que abrange transformações de comportamento, que sempre despertaram insegurança porque não havia livros e nem decretos que explicassem como deviam ser executadas as técnicas de humanização.

A humanização não compreende apenas o ato de ser gentil durante o atendimento, compreende toda a sistematização do cuidado. Isto porque, por meio da sistematização do cuidado de enfermagem (SAE), o enfermeiro tem artifícios para ficar mais próximo do cliente, estará conhecendo melhor as necessidades e expectativas do paciente e de sua família, mesmo que ele esteja inconsciente. Além de atender bem o cliente, adequar-se a tecnologia, manter-se atualizado, o profissional necessita saber trabalhar tanto com o paciente, com a família, com a equipe e consigo mesmo, respeitando e entendendo crenças, vontades, valores e ajudando o paciente a adaptar-se e evoluir bem (HUDAK; GALLO, 1997).

Godoi (2009, p. 84), diz que “a hotelaria hospitalar que trouxe consigo uma filosofia de atendimento diferenciado ao cliente de saúde com uma estrutura similar à encontrada em hotéis de luxos em diversas partes do mundo.” E continua, a hotelaria hospitalar contribuiu para humanizar o hospital e tornou-se uma estratégia bem sucedida de venda de serviços, por associar a imagem do hospital à qualidade e competência técnica, atraindo os melhores profissionais e resultando em ganhos diversos para a instituição hospitalar.

No ambiente hospitalar, dor e sofrimento precisam ser reconhecidos e compreendidos de maneira humanizada, pois só assim o cliente percebe que todos no hospital têm um objetivo comum: atendê-lo e, sempre que possível, encantá-lo.

A hotelaria hospitalar está diretamente ligada à humanização, e a sua equipe profissional de um modo geral, incluindo a equipe de saúde deve estar muito bem preparada para lidar com os clientes e seus familiares, ter paciência, atender com respeito, servir com qualidade,

transmitir paz, falar com tranquilidade e clareza, ajudar nos momentos difíceis e procurar ouvir, esses são alguns pontos que deve ser destacados para a equipe envolvida, melhorando a estadia do paciente na instituição, porém preparar esses funcionários é de extrema importância. A estrutura física do hospital, também tem destaque na humanização, além de oferecer conforto gera o bem-estar do paciente, através da iluminação, cores e objetos. A humanização está no atendimento e também nos detalhes da estrutura do hospital.

O triunfo da hotelaria está na humanização hospitalar: serviços eficientes que encantam cores suaves, plantas e jardins bem cuidados e principalmente, pessoas entusiasmadas interagindo com os clientes de saúde, revelando de tal forma o segredo dessa nova prospera que é o sorriso sincero e permanente, marca registrada da satisfação e do amor pelo trabalho realizado. Os clientes de saúde (enfermos, acompanhantes, visitantes) sentem-se confiantes e motivados quando a solidariedade apresenta-se estampadas no semblante de todos os envolvidos no atendimento. É a humanização, através da hotelaria, mudando condutas e comportamentos tornando condutas e comportamentos, tornando o hospital um espaço digno para os momentos difíceis de nossos clientes de saúde (TARABOULSI, 2009. p. 29).

A humanização é um trabalho feito no dia-a-dia junto ao cliente, serve para diminuir o estresse, confortar em momentos difíceis, saber usar as palavras certas nos momentos certos, enfim ter atitudes que diferenciem o serviço prestado na instituição, serviços esse de qualidade, mostrando que o paciente é muito importante e de grande valor. A principal influência na cura do paciente, indicam que a humanização, tão frequente na hotelaria, e que começa, ainda que em pequena escala, a fazer parte dos hospitais, “tem hoje sido altamente reconhecido, mesmo no seio da classe médica, como importante fator na recuperação do paciente” (GODOI, 2004, p. 119).

É importante que os gestores saibam que a humanização dos serviços médico-hospitalares é a vantagem que poderá fazer a diferença na conquista dos clientes de saúde, e a hotelaria com seus serviços adaptados á atividade hospitalar é o caminho a ser seguido para acoplar qualidade em todas as fases do processo de atendimento. Afinal, com a competição acirrada de hoje nunca se tem a segunda chance de causar a primeira impressão (CASTELLI, 2001).

A humanização leva em consideração a necessidade de saber falar e ouvir o outro, respeitá-lo em suas necessidades e diferenças, enfim, deve ser uma constante procura de meios que facilitem a comunicação entre as pessoas, pois a primeira impressão é sempre a que fica. Tantos os funcionários responsáveis pelo faturamento do hospital, como os responsáveis pelo atendimento, devem se sentir bem, para oferecer o que eles têm de melhor e certamente o am-

biente do hospital estará tranquilo e livre de estresse, e o paciente vai ter um excelente atendimento, o que certamente vai ajudar na recuperação mais rápida e em sua satisfação (TARABOULSI, 2009).

O Ministério da Saúde (2005), fala de outras formas de humanização que diversas instituições de saúde já aplicam que são alguns programas, entre eles os mais conhecidos são: Saúde da Mulher (humanização no parto) e Saúde da Criança (brincadeiras, artes plásticas, músicas, brinquedotecas). Vale lembrar o trabalho dos doutores da alegria, que alegam outras faixas etárias, trazendo de volta o sorriso, tornando o sofrimento “menos difícil”.

Salício e Gaiva (2006), afirmam que trabalhando de maneira humanizada, os profissionais da enfermagem terão como buscar melhores condições de trabalho, valorizando a categoria e ocupando o espaço no contexto dos serviços de saúde. Quando se fala em humanização, fala-se também no ato de cuidar, que reflete nas ações do enfermeiro que está além das técnicas, está relacionado com a solidariedade e o cuidado humano. A humanização na enfermagem está relacionada à assistência e o enfermeiro, portanto é capaz de ao lado do paciente desenvolver suas práticas cuidadoras de maneira efetiva, dando aquilo que possui. Desenvolvendo sua sensibilidade para que assim, possa perceber a sensibilidade do outro. A forma que atua depende da maneira que se relaciona no cuidado.

Porém, diante de todos os recursos tecnológicos cada vez mais avançados, a equipe de enfermagem não deve esquecer que os aparelhos não substituirão o afeto do ser humano. Para tanto, há a necessidade de a equipe ser ouvida em suas queixas e sugestões assim como treinada constantemente, pois esta assiste o paciente durante as 24 horas do dia e a sua responsabilidade por prestar um bom cuidado pode fazer com que os profissionais da enfermagem tornem-se cada vez mais valorizados e ocupem seu espaço no contexto dos serviços de saúde (ALMEIDA, 1997).

Enfim, é necessário dar um atendimento de qualidade por profissionais competentes, que tratem os pacientes e seus familiares de maneira humana, dando toda assistência possível, deixando o hospital o mais parecido possível com sua casa, onde ele se sinta seguro e confortável; afinal, esse paciente está vivendo um momento delicado de sua vida e o acolhimento no ambiente hospitalar deve ser o melhor possível, com tratamento e assistência de melhor qualidade, com profissionais qualificados e com uma tecnologia de ponta, que atendam as expectativas e necessidades do paciente e de seus familiares. É de fundamental importância que os profissionais de saúde envolvidos nesse processo estejam bem preparados para atender de forma humanizada e amorosa os pacientes, para isso é necessário treinamento, mas também compromisso e satisfação com o que fazem.

A enfermagem profissional no mundo surgiu a partir das bases científicas propostas por Nightingale (1989), que foi influenciada diretamente pela sua passagem nos locais onde se executava o cuidado de enfermagem leigo e fundamentado nos conceitos religiosos de caridade, amor ao próximo, doação, humildade, e também pelos preceitos de valorização do ambiente adequado para o cuidado, divisão social do trabalho em enfermagem e autoridade sobre o cuidado a ser prestado.

Em 1854, a Inglaterra, a França e a Turquia declararam guerra à Rússia, a chamada Guerra da Criméia. Visto que muitos soldados e feridos estavam morrendo no Hospital Barrack, na Turquia, Florence Nightingale foi convocada, pelo governo inglês, para liderar um grupo de voluntárias que atenderia os soldados feridos. Ao deparar-se com as precárias condições que estavam expostas, tanto em higiene quanto de atendimento, Florence separou os pacientes mais graves e colocando-os em uma situação que favorecia o cuidado por meio da observação constante. O cuidado dos enfermos foi uma das muitas formas de caridade adotadas pela igreja e à história da enfermagem está diretamente relacionada a esses fatos. Os ensinamentos de amor e fraternidade transformaram não somente a sociedade, mas também o desenvolvimento da enfermagem, marcando, ideologicamente, a prática de cuidar do outro e modelando comportamentos que atendessem a esses ensinamentos (NIGHTINGALE, 1989; PADILHA; MANCIA, 2005).

Nesse pensamento, percebe-se a importância do enfermeiro e sua equipe nessa área, o enfermeiro é um elo muito importante, tem que ter conhecimento técnico - científica, habilidade e liderança, porque ele é um mediador, pois além de intermediar entre a administração da hotelaria hospitalar e o cliente- ou seja, presta uma assistência direta percebendo as necessidades e desejos do cliente para realizá-la; é a pessoa mais próxima do paciente e o medico e também com sua equipe de trabalho direto, para isso o enfermeiro deve ter capacidade de comunicação e deve estar bem consciente da sua função, estando muito bem preparado, buscando sempre capacitação, e fazer treinamento com sua equipe para melhor prepará-la para um atendimento de qualidade.

A responsabilidade do enfermeiro, qualquer que seja sua especialidade ou setor que trabalha, é de grande importância, porque atua como mediador e sendo ele e sua equipe os prestadores da assistência direta ao cliente e sua família, pode perceber com facilidade as suas necessidades e expectativas para supri-las, usando o seu conhecimento científico e suas habilidades, além da capacidade de comunicação e liderança. O enfermeiro e sua equipe devem ser os principais agentes dos ritos da hospitalidade, oferecendo ao cliente um cuidado humano, livre de riscos e respeitando os preceitos éticos e legais inerentes à profissão (ALMEIDA,

1997).

Todos os profissionais de saúde que trabalham em um hospital têm seu valor e importância, porém a equipe de enfermagem, em especial o enfermeiro, tem um lugar de destaque, pois é a base da assistência hospitalar, é a figura que se preocupa na qualidade do serviço prestado, com os recursos materiais, e com um ambiente agradável e hospitalareiro; e na hotelaria hospitalar não poderia ser diferente, já que nesse contexto o hospital procura superar a qualidade dos serviços oferecidos e os tipos de serviços que são diferenciados, e para isso o enfermeiro tem uma grande importância, buscar a satisfação do paciente e sua família e atender suas expectativas e necessidades, sejam elas na saúde ou nos serviços prestados na hotelaria hospitalar.

O enfermeiro e sua equipe devem ser um elo muito importante com a gerência da hotelaria hospitalar e todos precisam estar muito conscientes da importância de seu papel. A contínua busca de capacitação e avaliação de desempenho na prestação do serviço certamente irá proporcionar o encantamento do cliente, agregando um valor a mais a organização.

Diante de todos os recursos tecnológicos cada vez mais avançados, a equipe de enfermagem não deve esquecer que os aparelhos não substituirão o afeto do ser humano. Para tanto, há a necessidade de a equipe ser ouvida em suas queixas e sugestões assim como treinada constantemente, pois esta assiste o paciente durante as 24 horas do dia e a sua responsabilidade por prestar um bom cuidado pode fazer com que os profissionais da enfermagem tornem-se cada vez mais valorizados e ocupem seu espaço no contexto dos serviços de saúde.

Lembre-se de que toda enfermeira deve ser uma pessoa com quem se pode contar, isto é, capaz de ser uma enfermeira de confiança. Ela não sabe à hora em que pode encontrar-se em tal qual situação; não faz mexericos, não conversa sobre futilidades; não responde perguntas sobre seu doente exceto aqueles que têm o direito de fazê-las. Deve ser estritamente sóbria, honesta e, mais do que isso, ser uma mulher religiosa e devotada. Deve respeitar sua própria vocação, porque o precioso dom da vida agraciado por Deus muitas vezes esta literalmente em suas mãos. Deve ser uma observadora segura, direta e rápida, e ser uma mulher de sentimentos delicados e modestos (ALMEIDA, 1997, p. 138).

Quem tradicionalmente acolhe o cliente no hospital é a enfermagem, mas a sua preocupação fundamental é com a assistência prestada. O enfermeiro que gerencia a assistência preocupa-se em prover uma infra-estrutura de recursos (humanos e materiais) que proporcione condições adequadas ao cuidar, considerando também o ambiente, que precisa ser livre de riscos e o menos estressante possível para o cliente e para a equipe de saúde. Mas a preocupação em prover um ambiente hospitalareiro, que leve o cliente a pensar mais em um hotel do que

em um hospital quando vem em busca de assistência à sua saúde compete, atualmente, a um serviço relativamente novo e muito importante, que é a hotelaria hospitalar.

A equipe de enfermagem permanece 24 horas cuidando do cliente hospitalizado e, sendo assim, é a principal responsável pela sua assistência e bem-estar. Porém, para que essa assistência seja prestada de maneira a atender todas as necessidades e expectativas do cliente, necessita trabalhar em parceria com toda a equipe de saúde, inclusive com a equipe de Hotelaria Hospitalar. O cliente precisa ser atendido por profissionais competentes, mas também necessita de um ambiente que lhe proporcione bem estar, segurança e forneça condições que contribuam para o desenvolvimento de atitude positiva em relação à sua condição de saúde.

É fundamental para o enfermeiro e para o profissional de Hotelaria Hospitalar observarem e perceberem o todo ao seu redor e a si mesmos, para poderem contribuir para proporcionar um ambiente adequado. A Enfermagem e a Hotelaria Hospitalar são os serviços que fazem interface com todos os outros existentes no sistema hospitalar e sua parceria certamente vai potencializar a qualidade da assistência prestada.

Essa parceria deve significar união dos dois serviços em torno de um objetivo comum - prestar assistência ao cliente, atendendo suas necessidades e expectativas. Souza (2002) comenta que a empresa vencedora será aquela que conseguir identificar os sonhos de seus clientes e oferecer aos mesmos, sensações inesquecíveis.

Fazendo um paralelo com a definição de hotelaria hospitalar, enfermagem deve significar prestar assistência competente e humana ao cliente, o que envolve conhecimentos técnico-científicos, habilidades e atitudes, sendo imprescindível saber se relacionar e se comunicar bem com cliente. Para Florence Nightingale enfermagem deveria significar “o uso apropriado de ar puro, iluminação, aquecimento, limpeza, silêncio e a seleção adequada tanto da dieta quanto da maneira de servi-la” (SOUZA, 2002, p. 14). Portanto, desde que a enfermagem se profissionalizou, a sua preocupação com o paciente envolve não só o seu cuidado direto, como também o cuidado com o ambiente.

3 METODOLOGIA

Para o este trabalho foi adotada uma pesquisa científica voltada ao turismo de saúde e a hotelaria hospitalar no Brasil; a metodologia desenvolvida nesta pesquisa teve início com a ideia e a decisão do tema, seguido de pesquisas através de documentos e arquivos, estudos e observações, sobre o turismo de saúde como uma nova modalidade de economia para os profissionais de saúde e as formas adequadas para o seu desenvolvimento dentro da hotelaria hospitalar e os serviços oferecidos, o turismo de saúde como atividade geradora de emprego e renda, atendendo as necessidades do paciente e sua família.

É uma pesquisa exploratória e descritiva, aonde vão se pesquisar o que turismo, turismo de saúde, hotelaria hospitalar, como também, a importância dessa atividade para o enfermeiro e outros profissionais de saúde. Segundo Dencker (1998), a pesquisa exploratória procura aprimorar ideias ou descobrir intuições. Caracteriza-se por possuir um planejamento flexível envolvendo em geral levantamento bibliográfico e a pesquisa descritiva. Barros e Lehfeld (2000), afirmam que nesse tipo de pesquisa, não há interferência do pesquisador, isto é, ele descreve o objeto de pesquisa. Procura descobrir a frequência com um fenômeno ocorre, sua natureza, característica, causas e conexões com outros fenômenos.

A pesquisa quanto aos procedimentos técnicos é uma pesquisa bibliográfica, desenvolvida a partir de material já elaborado como: livros, revistas, jornais, materiais confiáveis dispostos em meio digital, artigos acadêmicos e etc., ou seja, explorando materiais já publicados, onde serão conhecidas novas definições e em seguida partir para interpretar e criar novas opiniões, trazendo sempre para a realidade local – ambiente de estudo.

Segundo Gil (1999) a principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela em que poderia pesquisar diretamente. Esta vantagem se torna particularmente importante quando o problema de pesquisa requer dados muito dispersos pelo espaço.

Dencker (1998) diz que a pesquisa bibliográfica permite um grau de amplitude maior, economia de tempo e possibilita o levantamento de dados históricos. O pesquisador deve analisar a forma como foram colhidos os dados e confrontá-los com outras fontes, a fim de reduzir a possibilidade de erro. É uma pesquisa baseada em muitas leituras, análises e comparações entre autores, buscando conhecer o turismo e seus segmentos, como reconhecer um potencial turístico, formas de planejamento, projetos, políticas públicas, etc.

Foi estudado, pesquisado, explorado e descrito as melhores e principais formas como ocorre o turismo de saúde e a hotelaria hospitalar, a importância da atividade para o campo da

saúde tanto para quem oferece como quem precisa fazer uso dele, fazendo disso uma ferramenta para o crescimento do turismo de saúde como atividade econômica, gerando emprego e renda. Tudo isso feito com respaldo bibliográfico, estudo comparativo, observações e conhecimentos adquiridos e trazidos para realidade do Brasil, para que se possa formar uma conclusão.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Este trabalho aborda um tema ainda pouco conhecido entre as pessoas de um modo geral como também para profissionais da área de gestão em saúde, o Turismo de Saúde e a Hotelaria Hospitalar.

O turismo é uma atividade de importância fundamental para o crescimento da economia do país devido não somente a sua contribuição significativa para o aumento do PIB, como também pela sua capacidade de geração de trabalho, ocupação e renda, com impacto na melhoria da qualidade de vida da população.

Segundo a definição da Embratur (Empresa Brasileira de Turismo, cujo nome atual é Instituto Brasileiro de Turismo e está vinculado ao Ministério do Turismo do Brasil), turismo é uma atividade econômica representada pelo conjunto de transações (compra e venda de produtos e serviços turísticos) efetuadas entre os agentes econômicos do turismo. É gerado pelo deslocamento voluntário e temporário de pessoas para fora dos limites da área ou região em que têm residência fixa, por qualquer motivo, excetuando-se o de exercer alguma atividade remunerada no local de visita.

O turismo superou setores tradicionais como a indústria automobilística, a eletrônica e a petrolífera. É um setor que tende a crescer 7,5 % ao ano nos próximos 10 anos. Movimenta cerca de US\$ 3,4 trilhões (10,9% do PIB mundial) e empregam 204 milhões de pessoas (10% da força de trabalho global), além de possuir um número incalculável de atividades correlatas, segundo dados do Conselho mundial de Viagens e Turismo – WTTC (DIAS, 2008).

O turismo está sendo considerado o grande impulsionador da economia mundial, mas para continuar crescendo, os velhos hábitos “amadorísticos” devem ser deixados de lado e assumir com seriedade o turismo como sendo uma das atividades mais importantes do setor de serviços do terceiro milênio, porém é necessário que o governo e os empresários desse segmento tenham a preocupação constante de planejar e desenvolver com qualidade e sustentabilidade.

É uma atividade que para se desenvolver necessita de planejamento efetuado através de instancias municipais, estaduais, federais e empresas particulares- em uma parceria publico/privada, priorizando as necessidades reais, exige ações planejadas, o conhecimento de implicações econômicas, sociais, culturais e ambientais, e por isso estar sempre mudando, assim inovações serão sempre necessárias. Para alcançar essa globalização, os governos, organizações financeiras, conselhos locais e outras organizações que atuam no setor devem sempre estar interagindo para fortalecer a atividade.

Nos dias atuais o turismo ocorre de uma forma muito rotineira, seja em busca de diversão, lazer, entretenimento ou até mesmo por de tratamento de saúde, bem estar e até mesmo beleza, o que impulsiona as pessoas a viajarem em busca do que desejam. Essa busca por tratamento médico e serviços hospitalares, para o bem estar físico e mental, fora de seu local de domicílio é caracterizado por Turismo de Saúde.

Atualmente esse segmento agrega um conjunto de atividades turísticas que as pessoas exercem na procura de meios de manutenção ou de aquisição de bom funcionamento e sanidade de seu físico e de seu psíquico ainda chamado de turismo de tratamento ou turismo terapêutico ou turismo médico, praticado por pessoas que necessitam realizar tratamentos de saúde e, por isso, procuram locais onde existam clínicas médicas especializadas. A atividade turística é diretamente envolvida, embora o principal motivo da viagem não seja o turismo, mas envolve serviços turísticos, como transportes e hospedagens, mesmo que seja em um hospital, ou seja, é na verdade uma atividade ligada à saúde utilizando-se da infraestrutura do turismo que oferece os serviços complementares ao paciente-turista. A motivação e objetivo principal estão relacionados diretamente com o segmento de saúde e à estrutura médico-hospitalar existentes na localidade escolhida (GODOI, 2008).

O “Turismo de Saúde”, também conhecido pode ter outras nomenclaturas como: Turismo Médico, Turismo Hidromineral, Turismo Hidroterápico, Turismo Termal, Termalismo, Turismo de Bem-estar, Turismo de Águas e vários outros (MTUR, 2006).

Para Andrade (2002, p. 76), o termo turismo de saúde pode ser denominado como “turismo de tratamento” ou “turismo terapêutico” e sua definição é “[...] o conjunto de atividades turísticas que as pessoas exercem na procura de meios de manutenção ou de aquisição de bom funcionamento e sanidade de seu físico e de seu psiquismo [...]” É o mesmo tipo de abordagem definida pelo Ministério do Turismo (2006, p. 53), que considera Turismo de Saúde como “as atividades turísticas decorrentes da utilização de meios e serviços para fins médicos, terapêuticos e estéticos.”

Embora o turismo de saúde seja reconhecido no Brasil e no mundo como uma atividade relativamente nova, em termos históricos os deslocamentos ou viagens em busca de cura e tratamentos, são tão antigas quanto à história da humanidade, e são citadas em diferentes momentos da história e são consideradas como a base do segmento de Turismo de Saúde ou Turismo Médico, porém é tão novo e atual, que nem mesmo profissionais e empresários do turismo e da área de saúde sabem pouco sobre o tema.

Embora pareça ser apenas mais um novo segmento explorado pelo turismo, o turismo de saúde é uma das mais antigas atividades turísticas que as pessoas realizam à procura de

meios de manutenção ou aquisição do bom funcionamento e da sanidade do seu físico e do seu psiquismo e apenas nos últimos anos tem sido considerada digna de projetos, políticas públicas e estudos acadêmicos de importância para a economia e a sociedade moderna (GODOI, 2008).

O turismo de saúde apresenta uma característica que diferencia das demais formas de turismo a falta de sazonalidade. A procura por serviços hospitalares ocorre o ano todo, pois as patologias (doenças) não escolhem nem dia nem horário muito menos classe social ou conta bancária, todos estão sujeitos a terem enfermidades. Assim o turismo de saúde é um segmento que a cada dia cresce e si multiplica em vários países, tornando uma alternativa de renda para muitas comunidades receptoras que não dispõem de atrativos naturais e históricos (BRASIL, 2010).

No Brasil, de acordo com dados do Instituto Brasileiro do Turismo (EMBRATUR, 2009) mostram que, em 2005, dos cerca de 48,6 mil estrangeiros que visitaram o Brasil, apenas 0,9% afirmaram motivo de saúde, sem falar que muitas viagens não são computadas oficialmente por fatores políticos, econômicos ou diplomáticos. O que mostra que o Brasil vem desenvolvendo de forma eficiente o turismo de saúde, com tratamentos médicos eficientes, serviços e estrutura física, atividades turísticas para o paciente/turista e seus familiares e a hospitalidade. Outro fator que ajuda o desenvolvimento é o marketing, essa ferramenta tão importante, aliada ao planejamento vai fazer com que o Brasil desenvolva plenamente o turismo de saúde como atividade econômica, de forma responsável e crescendo dentro dessa área, gerando renda e empregos para os profissionais de saúde e também pessoas ligadas ao turismo.

Os tratamentos mais procurados no Brasil são: Cirurgia Plástica, Odontologia, Ortopedia, Cardiologia, Neurologia, Fertilidade e Cirurgia Bariátrica. Apesar da crise econômica internacional que afetou muitos países altamente desenvolvidos, a América Latina e especialmente o Brasil tornou-se um importante destino médico atraindo parte importante da demanda internacional e consolidando a imagem de referência em diversas especialidades médicas. Com uma ampla e avançada estrutura hospitalar, o país tem sido reconhecido por órgãos internacionais e se mostrado no mesmo nível que os grandes centros de excelência mundiais, na avaliação de Gianini (2008).

Para que o turismo de saúde aconteça de forma plena é preciso que mudanças aconteçam, como infraestrutura adequada para o bem estar do paciente e de seus acompanhantes, equipamentos e instrumental avançado, profissionais qualificados e por fim hospitais dotados de tecnologia e capaz de oferecer serviços de um hotel. A definição de Hotelaria Hospitalar é

recente, e nasceu devido à necessidade dos clientes-pacientes que sentiram a necessidade de uma unidade hospitalar que oferecesse serviços diferenciados, com conforto e qualidade.

É o que afirma Boeger (2003, p. 24) quando 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.” Outra definição sobre hotelaria hospitalar é a de Godoi (2004, p. 40) “introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais com conseqüente benefício social, físico, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários”.

Muito pode ser feito para tornar os ambientes hospitalares mais agradáveis, como transformar a decoração de cada andar com cores e mobiliário diferenciado. A padronização utilizada de manter uma única cor e o mesmo estilo visual mais confunde que ajuda os pacientes. Unidades diferenciadas por cores e outros meios auxiliam não apenas os pacientes e visitantes, como também os funcionários que reduzem o desgaste provocando pelo mesmo ambiente. Muda-se de unidade de internação (andar) sem notar-se nenhuma diferença, enquanto isso poderia ser bem mais agradável para pacientes e profissionais de saúde (TARABOULSI, 2006).

Os hospitais precisam inovar, mudar, transformar, ou seja, sair da mesmice e a criatividade é fundamental; devem ser criados ambientes agradáveis, tanto nos espaços internos como nos externos, ou seja, um verdadeiro hotel dentro do hospital- a hotelaria hospitalar. O paciente e seus familiares devem encontrar não apenas uma excelente tecnologia e tratamento médico, mas também ter um ambiente leve, com muitos serviços diferentes para sua satisfação como, por exemplo: diversão, lazer, gastronomia, cultura, entre outros, tudo isso através de lojas, restaurantes, teatro, salão de beleza, etc, e assim ter boa estadia. É preciso mudar, melhorar a qualidade do que se oferece nos hospitais.

Godoi (2004), fala que para melhorar a qualidade da estrutura física dos hospitais pode ser feito muita coisa, tornando os ambientes hospitalares mais agradáveis, como transformar a decoração de cada andar com cores e mobiliário diferenciado. Ambientes espaçosos e arejados, bem iluminados e de preferência com iluminação natural, com uma equipe de atendimento qualificada.

Para Borba e Lisboa (2006) a padronização utilizada de manter uma única cor e o mesmo estilo visual mais confunde que ajuda os pacientes. Unidades diferenciadas por cores e outros meios auxiliam não apenas os pacientes e visitantes, como também os funcionários que reduzem o desgaste provocando pelo mesmo ambiente. Muda-se de unidade de internação (andar) sem notar-se nenhuma diferença, enquanto isso poderia ser bem mais agradável para

pacientes e profissionais de saúde, um modelo de hospitalidade inovador seguindo um modelo bem sucedido ao oferecer conforto, luxo e segurança ao paciente e seus acompanhantes, inclusive com repercussão positiva no tratamento médico recebido.

Os hospitais que já aderiram a Hotelaria Hospitalar oferecem os mais diversos tipos de serviços ligados à hotelaria. Muitos deles tem chefes de cozinha, lojas salão de beleza, recepção, higienização adequada, áreas de lazer, musica ao vivo, bancos 24 horas, máquinas de refrigerantes, floricultura, lojas de conveniências, fitness center e muito mais (SCHIAVINI, 2010).

A primeira impressão visual é realmente a que fica, ou seja, o cliente/ paciente quando entrar no hospital e observar o diferencial na estrutura física terá uma excelente impressão, dirá muito a ele sobre a instituição. Isso lhe ajuda a creditar no trabalho serio e de qualidade que o hospital oferece. Há uma associação qualitativa de espaço requintado com alto nível dos serviços oferecidos. Não por acaso, são instituições de saúde desse porte que atraem os profissionais mais renomados e reconhecidos do mercado. Ambientes espaçosos e arejados, bem iluminados e de preferência com iluminação natural, com uma equipe de atendimento hospitalar tendem a ser bem vistos e atrair uma demanda altamente qualificada. O velho ditado popular de que uma imagem vale mais que mil 10 palavras podem ter suas verdades, principalmente na associação comumente feita em muitos países (GODOI, 2004).

Outro ponto que deve ser muito bem desenvolvido na hotelaria hospitalar é a humanização, a forma como o paciente e seus familiares é recebida e tratados nesse período de internação influencia bastante. Possuir profissionais qualificados é necessário para desenvolvimento e crescimento da hotelaria hospitalar, funcionários bem preparados fazem toda diferença, seja na área de saúde como no setor de hotelaria, que nesse momento caminham juntos, e por isso precisam estar em plena sintonia e harmonia, dando o suporte necessário para que tudo funcione perfeitamente bem e torne esse momento agradável para o paciente e seus familiares ao ponto que ele deseje voltar para visitar funcionários ou ate mesmo desfrutar dos serviços oferecidos.

O Turismo de saúde está diretamente relacionado ao fato recente de os hospitais mudarem seu foco de atendimento, visando um atendimento receptivo mais “humanizado”, conforme descreve Boeger (2003, p. 64) “a implantação de um novo conceito de relacionamento com o cliente, através de um novo modelo, pode ser fundamental para garantir seu atendimento de qualidade junto ao cliente”.

Um serviço de hotelaria bem prestado aliado a um bom treinamento de funcionários é uma ligação fundamental para o resgate da humanização dos estabelecimentos hospitalares A

hospitalidade e a humanização são pontos de fundamental importância, e deve ser muito bem desenvolvido, hoje em dia o paciente não quer apenas ser tratado friamente como uma pessoa doente, ele quer mais, quer ser muito bem tratado, que serviços diferenciados e profissionais qualificados, e tudo isso sem pagar mais por isso. Caso não encontre esse diferencial em uma unidade hospitalar, ele vai procurar o hospital concorrente, até encontrar um serviço de primeira qualidade, uma estrutura física que lhe proporcione conforto e um tratamento humanizado.

Para Conrad e Morrison (2004), a cada dia ou cada momento a busca constante pela humanização (espaço humano) vem se tornando cada vez aparente nos hospitais, clínica e outros ambientes em que a saúde é o principal objeto de estudo e de lucro, a hotelaria hospitalar passa a se tornar um diferencial para a empresa que procura humanizar seus serviços e consequentemente a redução dos custos e a busca de maximização de lucros.

Já para Godoi (2004) existem muitas discussões sobre humanização e hospitalidade, poucos profissionais arriscam-se a ousar ao ir além das posições ortodoxas assumidas pela maioria. Uma unanimidade nem sempre inteligente que justamente impede a inovação e criatividade de transformar ambientes e trazer mais vida. Se um país deseja tornar-se um destino médico internacional de alto nível, precisa mais que simplesmente possuir profissionais qualificados. Precisa também investir na estrutura de hospitalidade, no atendimento e principalmente na hotelaria hospitalar.

A hotelaria dentro dos hospitais ainda não é reconhecida ou entendida na plenitude necessária para que sejam avaliados os reais benefícios que pode trazer ao paciente, familiares, visitantes e profissionais de saúde. A rejeição ou indiferença principalmente por médicos e gestores hospitalares mantém a grande maioria dos hospitais como eram, centros de tratamento de doentes afastando o fator cura e saúde como os principais produtos da atividade. Há unanimidade em buscar melhorias quando estas são questionadas, porém pouco é investido para mudar o ambiente hospitalar. Talvez a saída nos próximos anos de médicos e gestores mais conservadores do mercado, e a entrada de novos profissionais mais propensos à inovação e criatividade transforme o ambiente positivamente com fatores hoje considerados dispensáveis (PETROCCHI, 2002).

Sabe-se que não é uma tarefa tão fácil ou simples, e que toda mudança exige coragem, o investimento é alto e os custos também, é preciso investir em seus funcionários, incentivá-los a “vestir a camisa” da empresa, remunerar bem e reconhecer seu desempenho na área de atuação, contratar funcionários capacitados para treinamentos e palestras, pois funcionários satisfeitos e com seu trabalho reconhecido é a porta de entrada de qualquer empresa, e sem

falar que isso vai refletir diretamente na qualidade dos serviços oferecidos aos pacientes-turistas e seus familiares e na sua satisfação; para aos profissionais de saúde tudo isso é importante, porém o conhecimento técnico e científico faz toda diferença, e por isso mesmo deve ter todo conhecimento necessário para atuar na área.

O papel do enfermeiro, como profissional da área de saúde é muito importante nesse contexto da Hotelaria Hospitalar, ele surge com a função de ligar o serviço hoteleiro ao hospitalar para o paciente/turista, o enfermeiro é o profissional que está mais ligado ao paciente prestando o serviço de humanização. A equipe de enfermagem presta assistência 24 horas ao seu paciente, atendendo a toda necessidade e expectativa do paciente e de seus familiares (SOUZA, 2002).

O enfermeiro é um profissional essencial nesse contexto, pois é ele quem presta a assistência, é quem cuida do paciente e procura sempre atender suas expectativas, está entre o médico e o paciente, procura deixar o ambiente o mais agradável possível, resolve questões burocráticas que faz dele um gestor, e melhor ainda se esse enfermeiro tem qualificação na área de gestão em saúde, o que faz com que ele atue na Hotelaria Hospitalar com segurança. Enfim, é um profissional necessário.

As funções gerenciais apontadas como responsabilidade do enfermeiro, permitem vislumbrar caminhos para compreender com maior clareza que "**gerenciar**" é uma ferramenta do processo de trabalho "cuidar" ao exemplificar como o enfermeiro pode fazer uso dos objetos de trabalho "organização" e "recursos humanos" no processo gerencial que por sua vez, insere-se no processo de trabalho "cuidar" que possui como "finalidade geral a atenção à saúde evidenciada na forma de assistência (promoção, prevenção, proteção e reabilitação)." Desse modo, os objetos de trabalho do enfermeiro no processo de trabalho gerencial são a organização do trabalho e os recursos humanos de enfermagem. Os meios/instrumentos são: recursos físicos, financeiros, materiais e os saberes administrativos que utilizam ferramentas específicas para serem operacionalizados. Esses instrumentos/ferramentas específicas compreendem o **planejamento**, a coordenação, a direção e o controle" (FELLI VEA, 2005).

Neste caso existe a necessidade de implantação de um departamento específico da área hoteleira nos hospitais, para um resultado melhor nos serviços prestados ou uma comissão que cuide dos serviços que compõem a hotelaria (recepção, lavanderia, cozinha, camareiras) que é o profissional de turismo, e no setor hospitalar um profissional da área de saúde que capacitado no cargo de gestão hospitalar, onde o enfermeiro pode se capacitar para assumir essas funções (BOEGER, 2003).

Baseado nessa explanação pode-se dizer que o Turismo de Saúde e a Hotelaria Hospi-

talar envolvem dois setores da economia que nunca pensaram em ter uma ligação tão forte: a Saúde e o Turismo, cada um no seu devido lugar respeitando suas competências.

Pelo que se pode observar através de pesquisas e dados, é que esta parceria está dando certo, já que o mercado mundial de turismo médico tem sido estimado atualmente em cerca de 60 bilhões de dólares, embora deva ser maior por ser difícil de mensurar adequadamente devido ao fato de que muitas das viagens realizadas não são computadas oficialmente (EMBRATUR), portanto a atividade só tende a crescer e se desenvolver oferecendo assim novas oportunidades de emprego para os profissionais de saúde, o que se faz necessário um conhecimento prévio sobre o tema.

5 CONCLUSÃO

Este trabalho buscou descrever o turismo de saúde e a hotelaria hospitalar no Brasil, a sua importância para os profissionais da área de saúde como uma atividade geradora de emprego e renda, e o importante papel do enfermeiro no setor citado.

Segundo Fernandes e Fernandes (2011, p. 194), o Brasil ocupa um lugar mundial de destaque no que diz respeito a várias especialidades do turismo médico. No Brasil, existem dezenas de hospitais vocacionados para esse tipo de turismo, em várias cidades, principalmente em São Paulo e no Rio de Janeiro, com referência em nível mundial, com certificação internacional, são eles: Israelita Albert Einstein, do Coração - Hcor, Sirio Libanes, Samaritano e Oswaldo Cruz. Os turistas-pacientes são atraídos para o Brasil, devido à qualidade no serviço oferecido, profissionais competentes, ao preço e aos atrativos turísticos oferecidos aqui no Brasil.

O turismo é uma atividade que influencia na economia do Brasil, e onde é desenvolvido transforma realidade do local e de seus habitantes, por esse motivo deve ser bem planejado, para que se torne uma atividade geradora de emprego e renda, que contribua para o crescimento local. O turismo de saúde parece ser uma atividade relativamente nova, é uma das mais antigas atividades, pois a busca pela saúde em outros locais vem desde a antiguidade, mas atualmente está em pleno desenvolvimento, e vem buscando seu espaço na economia do país, mostrando sua importância para os profissionais das duas áreas: saúde e turismo.

Para Cunha (2000, p. 162) turismo de saúde é: “conjunto dos produtos que, tendo a saúde como motivação principal e os recursos naturais como suporte, tem por fim proporcionar a melhoria de um estado psicológico ou físico fora da residência habitual.” O turismo de saúde tem o propósito de realizar tratamentos profiláticos, terapêuticos ou de reabilitação.

Como resultado do aumento do turismo de saúde, numerosos hospitais tem investido na capacitação de profissionais e na adequação da sua estrutura física e operacional, para receber esses clientes, ou seja, o Turismo de saúde envolve outro segmento muito importante para economia e para seu crescimento: é a hotelaria hospitalar, onde é oferecido ao paciente e seus familiares um local confortável e completo, com infraestrutura voltada para o bem-estar e satisfação dos seus clientes, sendo um ambiente acolhedor e humanizado.

Para receber esse cliente diferenciado, os hospitais, clínicas e outros serviços de saúde precisam preparar-se adequadamente com profissionais qualificados fluentes em outros idiomas principalmente o inglês. Precisam alterar a sinalização interna, conhecer e respeitar os hábitos culturais dos visitantes preparar-se para lidar com situações conflituosas e penosas

como garantias legais dentre outras. Para atender esse segmento surgiram hospitais diferenciados em diversos países com uma oferta de acomodações de alto padrão, próximas das existentes na hotelaria, dentro dos conceitos conhecidos como hotelaria hospitalar e que vem de encontro à expectativa do turista de saúde internacional (GODOI, 2008).

A hotelaria hospitalar oferece um ambiente físico diferenciado, um ambiente agradável, limpo, arejado, tranquilo, o mais próximo possível do ambiente familiar do paciente, com segurança e conforto para esse momento difícil. Também procura oferecer qualidade na prestação de seus serviços, profissionais preparados e capacitados para atender seus pacientes - turistas oferecendo um tratamento humanizado, com assistência e qualidade no atendimento, buscando a satisfação do cliente enquanto estiver hospedado no hospital, e esse atendimento prestado com qualidade deve ser o principal objetivo da instituição. Outros serviços também são oferecidos, como gastronomia, atividades culturais e de lazer, salão de beleza, serviços de turismo, entre outros.

Nesse contexto não se deve esquecer os profissionais que atuam no hospital, que devem ser qualificados, competentes e desenvolver um ótimo trabalho, garantindo uma assistência de qualidade, seja pelos profissionais da hotelaria: camareira, secretaria, governanta; como os profissionais da saúde médicos, enfermeiras, fisioterapeutas, etc.

O papel da equipe de enfermagem, ou seja, do enfermeiro é de extrema importância na hotelaria hospitalar e deve ser consciente do seu papel, ele é o profissional que em contato direto com a paciente prestando assistência, procurando sempre deixá-lo confortável e se sentido bem, atendendo suas necessidades.

O enfermeiro trabalha em parceria com toda equipe da saúde para prestar uma melhor assistência ao paciente, como também com a equipe da hotelaria para atender as necessidades do paciente e seus familiares, em relação aos serviços oferecidos e qualidade no atendimento no período de estadia, atendendo suas necessidades. O enfermeiro deve ser comunicativo e saber liderar, enfim, tem que ser qualificado (ALMEIDA, 1997). É um trabalho muito importante, pois o enfermeiro atua como elo entre paciente e equipe da saúde, e o paciente e a equipe da hotelaria. O que faz do enfermeiro um profissional necessário nessa área, pois ele tem conhecimento científico também em gestão, e só ele presta assistência ao cliente com o cuidado humanizado.

Enfim, o turismo de saúde e a hotelaria hospitalar, são atividades que caminham juntas a gestão, é uma importante atividade para o campo da saúde e também do turismo, gera emprego nas duas áreas, que precisam trabalhar juntas para que a atividade aconteça de forma completa, sempre buscando a satisfação do cliente. Fazendo disso uma ferramenta para o

crescimento do turismo de saúde e hotelaria hospitalar como atividade econômica, gerando emprego e renda.

Pode-se concluir que o objetivo dessa pesquisa foi alcançado, pois apesar da pesquisa ser em uma área ainda pouco explorada pode-se perceber que existe um avanço visível entre os profissionais de saúde e de gestão, como também de turismo de saúde e a hotelaria hospitalar, nota-se também que já existem hospitais investindo no setor, melhorando a estrutura física, no atendimento, na qualidade e diversidades dos serviços oferecidos nos hospitais, qualificação dos profissionais, a hospitalidade e humanização, com o objetivo de satisfazer as expectativas dos pacientes e atraí-los como vez mais para sua instituição.

Com a elaboração desse trabalho foi possível realizar um sonho. O de falar a respeito das duas áreas que muito me interessam na vida profissional, o turismo e a saúde, através da enfermagem e da gestão de saúde. Poder apresentar e divulgar um tema ainda pouco conhecido na realidade local para os profissionais da área de saúde, principalmente os enfermeiros, e relatar que esse segmento existe e é possível desenvolvê-lo com sucesso. E principalmente o papel do enfermeiro nesse setor, me deixou mais encantada com a profissão, ser um mediador, um elo entre saúde (sendo representado pelo hospital) e o turismo (representado pela hotelaria e o turismo de saúde), envolvendo a gestão, sem falar na assistência e o cuidado humanizado aos pacientes, o que prova que as pessoas não necessitam apenas de tecnologia, mas também de humanização e solidariedade, pois quem realiza apenas técnicas não sabe que a enfermagem é a “arte do cuidar”, com um papel integrador sempre, tendo sempre um papel muito importante dentro da hotelaria hospitalar, ou melhor, em qualquer lugar onde precise de um enfermeiro.

REFERÊNCIAS

- ACHOFF, Russell. **Planejamento empresarial**. Rio de Janeiro: Livros Técnicos e Científicos, 1976.
- ALMEIDA, Maria Cecília Puntel et al. **O saber de enfermagem e sua dimensão prática**. 2. ed. São Paulo: Cortez. 1997.
- ANDRADE, José Vicente. **Fundamentos e dimensões do turismo**. Belo Horizonte: Ática, 2002.
- _____. **Fundamentos e dimensões do turismo**. 2. ed. Belo Horizonte: Ática, 2006.
- APEX. **Apex-Brasil assina Consórcio Saúde Brasil**. Sala de Imprensa. São Paulo, 2006.
- BARRETO, M. **Manual de iniciação do estudo do turismo**. 4. ed. São Paulo: Papyrus, 2002.
- BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Makron, 2000.
- BASSI, M. A. **Florence nightingale: a dama da lâmpada**. Fundação E. E. R. W. Johnson, 1999.
- BELTRÃO, O. **Turismo: a indústria do século XXI**. Osasco: Novo Século, 2001.
- BENI, Mário Carlos. **Política Nacional do Turismo no Brasil**. São Paulo: SENAC, 1998.
- BOEGER, M. A. **Gestão em hotelaria hospitalar**. São Paulo: Atas, 2003.
- BONATO, V. L. **Gestão em saúde: programa de qualidade em hospitais**. São Paulo: Ícone, 2007.
- BORBA, V. R.; LISBOA, T. C. **Teoria geral de administração hospitalar: estruturação e evolução do processo de gestão em hotelaria hospitalar**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Políticas de Saúde. Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar. Brasília: Ministério do Turismo, 2010. Disponível em: <<http://www.saúde.gov.br>>. Acesso em: 08 nov. 2002.
- BRASIL. Resolução COFEN n.º 311, de 08 de fevereiro de 2007. Aprova a Reformulação do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília/DF, 08 fev. 2007.
- _____. COFEN. Lei n.º 7498/86, de 25 de junho de 1986, que dispõe sobre a regulamentação do exercício da enfermagem, e dá outras providências. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília/DF, 25 jun. 1986.
- _____. Ministério do Turismo. Segmentação turística. Brasília: Ministério do Turismo, 2005. Disponível em: <<http://www.mda.gov.br>>. Acesso em: 01 mar. 2011.

- _____. Ministério do Turismo. **Turismo de saúde**: orientações básicas. Brasília: Ministério do Turismo, 2010.
- CALDAS, C. P. **A saúde do idoso**: a arte de cuidar. Rio de Janeiro: EdUERJ, 1998.
- CAMARGO, Luiz Octavio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Editora Alep, 2004.
- CÂNDIDO, I.; MORAES, O. D.; VIERA, E. V. **Hotelaria hospitalar**: um novo conceito no atendimento ao cliente da saúde. Caxias do Sul: Educs, 2004.
- CASTELLI, Geraldo. **Turismo**: atividade marcante. Caxias do Sul: EDUSC, 2001.
- CEGALLA, Domingos Paschoal. **Novíssima gramática da língua portuguesa**. São Paulo: Companhia Editora Nacional, 2005.
- CHERUBIN, N. A.; SANTOS, N. A. **Administração hospitalar**: fundamentos. 3. ed. São Paulo: Loyola, 2002.
- CHIAVENATO, I. **Introdução à teoria da administração**: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. 7. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- _____. **Administração nos novos tempos**. 2. ed. São Paulo: Campus, 2006.
- _____. **Introdução à teoria geral da administração**. 7. ed. São Paulo: Campus, 2004.
- COLAVITTI, F. Sombra água fresca e cirurgia: moradores de países ricos procuram tratamentos em nações pobres e impulsionam o turismo médico. **Revista Galileu**, n. 169, ago. 2005.
- CONNELL, John. Medical tourism: Sea, sun, sand and y surgery. **Tourism Management**. USA, n. 27, p. 1093-1100, 2006. Disponível em: <www.elsevier.com/locate/tourman>. Acesso em: 21 maio 2009.
- CONRAD, L.; MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade**: perspectiva para um mundo globalizado. Barueri: Manole, 2004.
- COOPER, Chris. **Turismo**: princípios e prática. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- CUNHA, L. **Economia e política do turismo**. Amadora: McGraw-Hill, 2000.
- DENCKER, A. de F. M. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. São Paulo: Futura, 1998.
- DIAS, M. A. A. **Hotelaria hospitalar e sua relação com a preservação do meio ambiente**. O Mundo da Saúde, 2003.
- _____. Hotelaria hospitalar, uma tendência ou um modismo? **Revista Hospitais Brasil**, ano 3, n. 11, p. 62-64, jan./fev. 2005. Disponível em: <<http://www.sobragen.org.br>>. Acesso em: 10 jul. 2011.
- DIAS, R. **Planejamento do turismo**: política e desenvolvimento do turismo no Brasil. 1. ed.

São Paulo: Atlas, 2008.

EMBRATUR. **Turismo de saúde:** estudo preliminar das oportunidades para a comercialização no Brasil, com foco no mercado internacional. Uso interno. Brasília: Embratur, 2005.

_____. **Documento propositivo de encaminhamentos, ações e parcerias com a área de turismo de saúde para dar continuidade ao processo de desenvolvimento do segmento no Brasil.** Uso interno. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

FERNANDES, J. V.; FERNANDES, F. M. V. Turismo de saúde e bem estar no mundo. In: _____. **Ética, excelência, segurança e sustentabilidade.** São Paulo: SENAC, 2011.

FERREIRA, F. W. **Planejamento sim e não.** Rio de Janeiro. Paz e Terra, 1983.

FELLI VEA, P. M. **O trabalho gerencial em enfermagem.** Rio de Janeiro (RJ): Guanabara Koogan; 2005.

FURTADO, L. I. **Introdução ao turismo no Brasil.** Rio de Janeiro: Infobook, 2000.

GIANNINI, F. O turista virou paciente. **Folha de São Paulo**, p. 5-6, ago. 2008.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1999.

GODOI, A. F. **hotelaria hospitalar e humanização no atendimento: pensando e fazendo.** São Paulo: Ícone, 2004.

_____. **Turismo de saúde:** uma visão da hospitalidade medica mundial. São Paulo: Ícone, 2009.

_____. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais.** São Paulo: Ícone, 2008.

GRECO, R. M. **As funções administrativas e o planejamento em enfermagem.** Material Instrucional elaborado para a Disciplina Administração em Enfermagem I Curso de Graduação em Enfermagem. Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Juiz de Fora, 2010.

GURGEL JÚNIOR, G. D.; VIEIRA, M. M. F. Qualidade total e administração hospitalar: explorando disjunções conceituais. **Revista Ciência e Saúde Coletiva**, v. 7, jun. 2002. Disponível em: <<http://www.sciencios.org>>. Acesso em: 20 maio 2011.

HUDAK, C. M.; GALLO, B. M. **Cuidados intensivos de enfermagem: uma abordagem holística.** 6. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1997.

IGNARRA, L. R. **Fundamentos do turismo.** São Paulo: Pioneira, 1999.

JAGYASI, P. Defining medical tourism – another approach. **Medical Tourism Magazine.** USA, julho, 2008.

KNOBEL, E.; LASELVA, C. R.; MOURA JÚNIOR, D. F. **Terapia intensiva:** enfermagem.

São Paulo: Atheneu, 2006.

KWASNICKA, E. L. **Introdução à administração**. São Paulo, Atlas S. A. 1991.

LAGE, B. H. G.; MILONE, P. C. **Turismo: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2000.

MARTINS, M. C. F. N. **Humanização das relações assistenciais: a formação do profissional de saúde**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001.

McINTOSH, R.; GUPTA, S. **Turismo: planeación, administración y perspectivas**. México: Limusa Noriega Editores, 1993.

MINISTÉRIO DO TURISMO. **Segmentação do turismo: marcos conceituais**. Brasília, 2009. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br>>. Acesso em: 01 jul. 2011.

_____. **Plano nacional de turismo: diretrizes, metas e programas**. EMBRATUR: Brasília, 2010.

MIRSHAWKA, V. **Hospital, fui bem atendido!!! A vez do Brasil**. São Paulo: Makron Books, 1994.

MOLINA, E. S. **Planejamento integral do turismo: um enfoque para a América Latina**. Bauru: Eduse, 2001.

_____. **Turismo: metodologia e planejamento**. Bauru: EDUSC, 2005.

MINOTTO, R. **A estratégia em organizações hospitalares**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2002.

MTUR. **Ministério do Turismo**. Brasília, 2010. Disponível em: <www.institucional.turismo.gov.br>. Acesso em: 01 mar. 2015.

_____. **Proposta de conceituação e caracterização do turismo relacionado ao bem-estar e turismo relacionado a área médica para subsidiar a elaboração do marco conceitual do Turismo de saúde**. Uso interno. Brasília: Ministério do Turismo, 2006.

MUNÓZ AMATO, P. **Introducción a la administración pública**. México: Fondo de Cultura Económica, 1957.

NIGHTINGALE, F. **Notas sobre enfermagem: o que é e o que não é**. São Paulo: Cortez, 1989.

PAIM, R. **Metodologia científica em enfermagem**. Rio de Janeiro, Espaço e Tempo. 1986.

OLIVEIRA, A. P. **Turismo e desenvolvimento: planejamento e organização**. São Paulo: Atlas, 2000.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Planejamento estratégico: conceitos, metodologia e práticas**. 26. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

OMS. **Organização mundial de Saúde**. Brasília, 2003. Disponível em:

<www.portal.saude.gov.br>. Acesso em: 01 maio 2011.

OMT. **Organização mundial do turismo**. São Paulo: Rocca, 2003. Disponível em:

<www.world-tourism.org>. Acesso em: 04 fev. 2015.

PADILHA, M. I. C. de S.; MANCIA, J. R.. Florence Nightingale e como irmãs de caridade: revisitando a história. **Rev. Bras. Enferm.** São Paulo, v. 58, n. 6, p. 723-726. 2005.

PEREIRA, L. L. et al. Administração hospitalar: instrumento para a gestão profissional. São Paulo: Edições Loyola, 2005.

PETROCCHI, Mario. **Hotelaria: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 2002.

_____. **Hotelaria: planejamento e gestão**. São Paulo: Futura, 1998.

REVISTA VEJA SÃO PAULO. São Paulo: Editora abril, maio 2010.

ROSES, A. T. de. **Turismo: planejamento e marketing**. Barueri: Manole, 2003.

RUSCHMANN, D. V. de M. **Planejamento turístico**. Barueri: Manole, 2006.

SANCHO, A. **Introdução ao turismo**. São Paulo: Rocca, 2001.

SCHIAVINI, C. **Estudo para concepção de um hospital especializado de traumatologia ortopedia no município de Concórdia – SC**. 246F. 2010. Monografia (Graduação em Arquitetura)– Curso de Arquitetura e Urbanismo. Universidade Comunitária da Região de Chapecó. Chapecó - SC, 2010.

SILVA, A. L. G.; BARREIRA, C. A. **Turismo de saúde**. São Paulo: SENAC, 1994.

SOUZA, A. M.; CORREA, M. V. M. **Turismo: conceitos, definições e siglas**. Manaus: Valer, 1998.

SOUZA, M. N. A. de. **Gestão hospitalar: da origem dos hospitais aos aportes teóricos da ciência gerencial e sua aplicabilidade no âmbito hospitalar**. Curitiba: Ed. CRV, 2002.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, R. E. **Administração**. 5. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall, 1995.

TARABOULSI, F. A. **Administração de hotelaria hospitalar**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

_____. **Administração de hotelaria hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2006.

TANCREDI, E. B.; BARRIOS, S. R. L.; FERREIRA, H. G. **Planejamento em saúde**. São Paulo: Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo, 1998. (Série Saúde & Cidadania).

VELOSO, M. P. **Turismo simples e eficiente: um guia com orientações básicas para municípios**. São Paulo: Rocca, 2003.