



**DEPARTAMENTO DA ÁREA DE SERVIÇOS
CURSO DE BACHARELADO EM TURISMO**

GREICILENE JULIANE DA SILVA

**HOTELARIA HOSPITALAR: UM ESTUDO SOBRE O VALORE DAY HOSPITAL EM
CUIABÁ - MT**

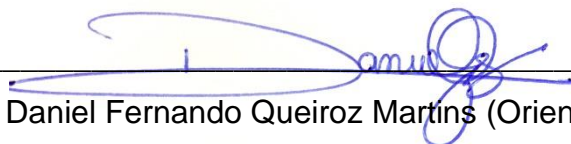
**CUIABÁ-MT
2019**

FOLHA DE APROVAÇÃO

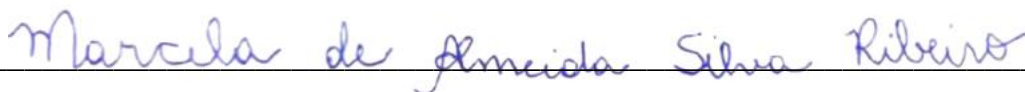
HOTELARIA HOSPITALAR: UM ESTUDO SOBRE O VALORE DAY HOSPITAL EM CUIABÁ - MT

Artigo apresentado ao Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá - como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Turismo.

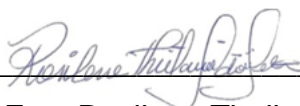
BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Daniel Fernando Queiroz Martins (Orientador – IFMT)



Profa. M.a. Marcela de Almeida Silva - IFMT



Profa. Esp. Rosilene Thuliana - IFMT

Data: 17 de novembro de 2020.

Resultado:

HOTELARIA HOSPITALAR: UM ESTUDO SOBRE O VALORE DAY HOSPITAL EM CUIABÁ - MT

SILVA, Greicilene Juliane¹

Orientador Prof. MARTINS, Daniel Fernando Queiroz.²

Resumo

O tema da Hotelaria Hospitalar apresenta algumas interconexões entre as áreas de Turismo e de Saúde, que se convergem para novas formas de compreender a organização dos hospitais, sejam elas estruturais e procedimentais. Assim, este estudo tem como foco e objeto de estudo o caso do Hospital Valore Day em Cuiabá, analisando como se dá a organização e implementação dos conceitos da Hotelaria Hospitalar em suas estruturas físicas e procedimentos protocolares. Além disso, procurou identificar os principais desafios impostos pela pandemia do vírus SARS-CoV2 (COVID – 19) para o referido hospital. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, descrevendo os principais aspectos estruturais, procedimentais e organizativos do Valore Day Hospital a partir das reflexões teóricas sobre Hotelaria Hospitalar, Hospitalidade e Turismo de Saúde. Por meio de uma entrevista com a Gerente Operacional do hospital e análise do web site do estabelecimento foi possível compreender como o conceito de Hotelaria Hospitalar está sendo aplicado e como a organização compreende a sua importância, frente as mudanças do perfil de consumo dos clientes de saúde e desafios impostos na atualidade. Abrem-se novas possibilidades para estudos relacionando tema Turismo e Saúde, sobretudo para a realidade de Mato Grosso e do Brasil, já que o País é considerado como um importante destino de Turismo de Saúde por conta das estruturas hospitalares, preparo dos profissionais e estratégias mercadológicas competitivas a nível internacional.

Palavras-chave: Turismo de Saúde. Hotelaria Hospitalar. Humanização da Saúde. Valore Day Hospital – Cuiabá/MT, Brasil.

Resumen

La temática de la Hotelería Hospitalaria presenta algunas interconexiones entre las áreas de Turismo y Salud, que convergen en nuevas formas de entender la organización de los hospitales por medio de sus estructurales y procedimentales. Así, este estudio tiene como foco y objeto de estudio el caso del Hospital Valore Day en Cuiabá, analizando cómo se produce la organización e implementación de los conceptos de Hotelería Hospitalaria en sus estructuras físicas y procedimientos protocolarios. Además, buscó identificar los principales desafíos impuestos por la pandemia del virus SARS-CoV2 (COVID-19) para ese hospital. Se trata de una investigación cualitativa, que describe los principales aspectos estructurales, procedimentales y organizativos del Hospital de Valore Day a partir de las reflexiones

¹ Graduanda do Curso de Bacharelado em Turismo do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá. greiciky@gmail.com

² Professor Orientador Docente do Instituto Federal de Mato Grosso – Campus Cuiabá do Curso de Bacharelado em Turismo e Eventos Integrado. daniel.martins@cba.ifmt.edu.br

teóricas sobre Hotelería Hospitalaria, Hospitalidad y Turismo de Salud. A través de una entrevista con la Gerente de Operaciones del hospital y análisis del sitio web del establecimiento, se pudo entender cómo se está aplicando el concepto de Hotelería Hospitalaria y cómo la organización entiende su importancia, dados los cambios en el perfil de consumo de los clientes de salud y los desafíos que se imponen actualmente. Se abren nuevas posibilidades para estudios relacionados con el tema de Turismo y Salud, especialmente para la realidad de Mato Grosso y Brasil, ya que el País es considerado un destino importante para el Turismo de Salud por sus estructuras hospitalarias, formación de profesionales y estrategias de mercadotecnia, competitivas a nivel internacional.

Palabras clave: Turismo de Salud. Hotelería Hospitalaria. Humanización de la Salud. Hospital Valore Day - Cuiabá / MT, Brasil.

INTRODUÇÃO

O turismo, além de uma atividade econômica crescente a nível mundial também é uma prática social que implica no deslocamento humano por motivos diversos, sobretudo por lazer e pela busca de interação com a cultura e aspectos naturais das regiões visitadas. Relacionado ao fenômeno turístico, estrutura-se um conceito amplo que significa bem receber, hospedar e cuidar de quem está fora de seu lugar de origem. Trata-se da Hospitalidade, um termo que além de conectar-se com o turismo está diretamente ligado ao setor de hotelaria, restaurantes, hospitais e outras estruturas e atividades relacionadas à recepção, ao acolhimento, à orientação e ao cuidado com o outro.

A área de saúde tem absorvido e usado cada vez mais o conceito de hospitalidade no processo de tratamento e cuidado com as pessoas que necessitam de alguma assistência. No Turismo, inclusive, é crescente a estruturação do segmento do Turismo de Saúde, que se caracteriza pelas viagens com fins médicos, terapêuticos ou estéticos que utilizam tanto das estruturas e serviços do Turismo como também daqueles do segmento de Saúde.

Além disso, os hospitais entendidos como a estrutura máxima para o tratamento de doenças físicas e /ou mentais têm congregado o conceito de hospitalidade no processo de tratamento de saúde e recuperação de seus clientes, que já passam a ser nominados por alguns empreendimentos como hóspedes e não como pacientes.

Os hospitais que já trabalham com o conceito de Hotelaria Hospitalar no Brasil, em geral, oferecem a estrutura de governança, composta pelo serviço de lavanderia, camareira, limpeza. Na área da alimentação, além dos profissionais de cozinha melhor preparados, que cuidam das refeições, também são amparados por profissionais da nutrição que oferecem serviços altamente especializados de dietética.

Cuiabá, capital de Mato Grosso é a cidade com as melhores e maiores estruturas de saúde do Estado, atendendo não só seus moradores, mas também seus visitantes, e a população de outras cidades do interior de Mato Grosso e até de outros Estados vizinhos. A cidade não é referência na área de saúde no Brasil (como os da região Sudeste e Sul do Brasil), mas conta com estruturas e profissionais altamente qualificados para o exercício da profissão e para o atendimento à população.

Dentro dessa conjuntura da saúde em Cuiabá, já é possível pontuar alguns estabelecimentos que estão cada vez mais considerando os conceitos da Hotelaria Hospitalar, como é o caso do Hospital Valore Day – um empreendimento relativamente novo na capital (2018), que é especializado em serviços médicos de baixa e média complexidade. O hospital é um dos mais reconhecidos de Cuiabá na aplicação dos conceitos da Hotelaria Hospitalar e, por isso, pode ser uma das referências para o setor de saúde.

Dessa maneira, com a intenção de ampliar os conhecimentos acerca da Hotelaria Hospitalar, enquanto elemento que pode contribuir no processo de humanização do ambiente hospitalar, este estudo tem o objetivo de estudar o caso do Hospital Valore Day em Cuiabá, analisando como se dá a organização e implementação dos conceitos da Hotelaria Hospitalar em suas estruturas físicas e procedimentos protocolares. De forma específica, objetiva-se:

- Destacar as questões infraestruturais do hospital em que se aplica o conceito de Hotelaria Hospitalar.
- Compreender como se dá efetivamente a união entre a hotelaria e o hospital, a partir dos preceitos da hospitalidade no Hospital Valore Day.
- Pontuar os principais desafios impostos pela pandemia do vírus **SARS-CoV2** (COVID – 19) para o Hospital Valore Day apresentando suas estratégias de adaptação, considerando os preceitos da Hotelaria Hospitalar.

Discutir a Hotelaria Hospitalar é uma temática relativamente nova no Turismo, mas que a cada dia tem estruturado estudos sobre como a Hotelaria Hospitalar pode ser um diferencial para o setor de Saúde, enfocando as práticas inovadoras de atendimento humanizado como referência de qualidade. Para Cuiabá, é interessante considerar que os modelos de saúde tradicionais podem, mesmo que gradativamente, reestruturar-se a partir dos preceitos do atendimento e tratamento humanizado, via adequações da Hotelaria Hospitalar.

O estudo de caso no Hospital Valore Day tem a intenção de conhecer como a instituição desenvolve os serviços de Hotelaria Hospitalar, ampliando o conhecimento da temática ao verificar-se as possibilidades de implantação de práticas humanizadas na saúde, ou seja, como elas acontecem e quais os aspectos positivos de envolvimento dos profissionais nesse processo, além de apontar possíveis desafios que os hospitais e profissionais do setor de saúde podem enfrentar com a questão da Hotelaria Hospitalar.

Sendo assim, esta pesquisa é de natureza qualitativa que, tende a estruturar uma reflexão sobre questões muito particulares, que é a Hotelaria Hospitalar, ou seja, um nível de realidade que não pode ser quantificado, mas compreendido a partir do significado das estruturas e procedimentos que unem hotelaria e saúde na realidade do Hospital Valore Day.

Na visão de Demo (2000, p.216) a qualidade tem significados como essência designando que é a parte mais relevante das coisas e dos fatos, pois, apesar de ser um conceito vago, não é possível ser tocada e nem vista. Mesmo assim, ela pode ser compreendida a partir de elementos específicos que dão base para descrevê-la sob a ótica de alguns autores, passando pelo filtro da reflexão teórica do pesquisador. É o que se aplica ao Hospital Valore Day, compreender a partir da descrição de suas estruturas e procedimentos, como se efetiva a Hotelaria Hospitalar no empreendimento.

De acordo com o objetivo, esta investigação pode ser classificada como descritiva, pois é a descrição das estruturas e procedimentos da implantação da hotelaria hospitalar no Hospital Valore Day que será possível estruturar uma reflexão sobre o tema e sua aplicabilidade na realidade de Cuiabá. Gil (2008) aponta que as pesquisas descritivas têm a função de descrever as características de determinadas populações ou fenômenos, que neste caso é o fenômeno da união entre hotelaria e saúde nas estruturas de um hospital.

De acordo com os métodos utilizados, o procedimento mais adequado foi eleger uma unidade de saúde – o Hospital Valore Day para proceder com um estudo descritivo mais aprofundado de suas estruturas e procedimentos relacionados a Hotelaria Hospitalar. Desse modo, quanto aos procedimentos, esta pesquisa é um estudo de caso, visto que Godoy (1995, p.25) conceitua o estudo de caso como um tipo de pesquisa cujo objeto é uma unidade que se analisa profundamente, esta, visa ao exame detalhado de um ambiente, de um simples sujeito ou de uma situação em particular.

Sobre as técnicas de coleta e análise de dados, a princípio foi traçada a estratégia de observação não participante, em que se pretendia realizar algumas visitas no hospital observando suas estruturas, processo de atendimento aos clientes com vistas à detecção de aplicação dos conceitos de Hotelaria Hospitalar no Hospital. Porém, por conta da Pandemia COVID-19, não foi possível realizar as visitas previstas, sendo que apenas uma foi efetivada para o contato inicial com os administradores e reconhecimento do hospital como local estratégico para a investigação.

Assim, a estratégia viável encontrada foi o agendamento com uma das representantes do Hospital, a Gerente Corporativa, sra. Karen Priscila. Esta entrevista que deveria ter sido realizada nas dependências do hospital ocorreu via plataforma *Google Meet*, sendo auxiliada por um roteiro semiestruturado, conforme Apêndice A.

Dessa maneira, em linhas gerais, para atingir os objetivos propostos e estruturar a pesquisa, os procedimentos básicos utilizados foram:

a) Delimitação de uma questão / problema a ser investigada, que neste caso é como o processo de humanização da saúde, por meio da Hotelaria Hospitalar vem sendo implantada em um hospital de Cuiabá.

b) Estruturação de uma fundamentação teórica para dar base metodológica e científica na investigação, tratando de temas como a relação e importância da hospitalidade para a área de Saúde e para o Turismo, e como estes se conectam por meio da hotelaria, através dos hospitais que implantam processos e estruturas com o conceito de Hotelaria Hospitalar.

c) Realização do levantamento de informações sobre o Hospital Valore Day, com análise das informações disponíveis no seu *web site*, complementadas por uma

entrevista semiestruturada com a Gerente Corporativa do Hospital tendo como objetivo compreender melhor o processo de implementação da Hotelaria Hospitalar em uma unidade de saúde em Cuiabá, neste estudo, apresentando-se o caso o Hospital Valore Day.

1. UMA BREVE DISCUSSÃO SOBRE HOSPITALIDADE

As necessidades humanas são diversas ao longo da história das sociedades e são essas necessidades que motivam, em grande parte, o deslocamento das pessoas pelo mundo, seja para a sobrevivência com a busca de lugares estratégicos para abrigo e com disponibilidade de comida, seja para o comércio, as conquistas de novos territórios ou mesmo para saciar a curiosidade em se conhecer uma localidade diferente do entorno habitual.

São diversos fenômenos oriundos do deslocamento humano ao longo dos tempos como: a evolução dos instintos de hospitalidade, a estruturação de atividades e estruturas comerciais para atender às demandas e necessidades individuais e coletivas.

Nós humanos sempre nos deslocamos e, uma das estruturas que primeiramente se formaram para atender algumas necessidades básicas de quem estava longe do seu lar foram os meios de hospedagem. Casas de conhecidos, amigos e famílias, albergues, hospedeiras, paragens, pensões, até chegar aos moderníssimos meios de hospedagem, representam uma breve evolução das estruturas de hospedagem e de toda uma dinâmica de aplicação do bem receber, tratar e cuidar, entendido como hospitalidade – cujo conceito também vem evoluindo ao longo dos tempos.

Baptista (2002) define a hospitalidade como um modo privilegiado de encontro interpessoal marcado pela atitude de acolhimento em relação ao outro. As práticas de hospitalidade permeiam as diferentes situações da vida, ou seja, a hospitalidade não deverá ficar circunscrita à disponibilidade para receber o turista ou visitante que chega de fora e está de passagem pela cidade, é necessário que esta atitude de acolhimento e cortesia seja a todos, como ao vizinho, ao colega de trabalho, ou mesmo um desconhecido.

Entende-se como hospitalidade então, como um conjunto de ações, serviços, infraestruturas e outros recursos destinados a receber bem os visitantes, acolhê-los

com satisfação e servi-los com excelência sem perder as características fundamentais da relação entre as pessoas (BRASIL, 2007). Assim, a hospitalidade não se aplica apenas às estruturas hoteleiras, mas é um conceito base que fundamenta todo o processo de cuidado com o outro, independente se a atividade está relacionada aos restaurantes, hospitais, hotéis ou outros segmentos.

Ribeiro (2011) afirma que os meios de hospedagem podem ser associados à uma extensão das residências dos viajantes, que a princípio buscavam um lugar seguro para passar uma ou algumas noites, com uma estrutura mínima de alimentação e outros serviços, especializados de acordo com cada época vivida.

Hospedar, significa acolher, cuidar, tratar bem, orientar e prover o outro de serviços e estruturas para que possa descansar, se alimentar e atender algumas necessidades específicas, visto que os meios de hospedagens são serviços temporários oferecidos a pessoas que estão longe de suas casas.

Em cada período da evolução humana diferentes meios de hospedagem visam atender às necessidades de pessoas com perfis distintos. Assim, as estruturas e os serviços vão evoluindo, a exemplo das primeiras pousadas e tavernas com local específico para acomodação dos cavalos – principal meios de transporte em algumas regiões (em determinadas épocas), até chegar aos moderníssimos hotéis executivos que oferecem garagens, Internet de ponta e outros serviços acompanhando às necessidades de seus clientes cada vez mais exigentes.

Junto à hotelaria, o conceito de hospitalidade também tem evoluindo significativamente e, hoje é possível, inclusive, tratar de forma clara sobre a Hospitalidade Comercial, que nada mais é o processo de bem receber e cuidar do outro, por meio de estruturas e serviços pagos, como é o caso dos restaurantes e dos hotéis, por exemplo.

Segundo Abreu (2003, p. 30),

A forma como uma organização se estrutura e se comunica para prestar a hospitalidade de hoje em dia (hospitalidade comercial) ou qualquer outro tipo de serviço será decisiva na caracterização do seu atendimento e qualidade dos serviços prestados, pois a estrutura e a comunicação darão a identidade, o perfil, a personalidade e a cultura da organização, o que se refletirá diretamente na imagem que o cliente abstrairá dela.

Lashley e Morrison (2004, p. 19) comenta que “a oferta da hospitalidade comercial depende da reciprocidade com base na troca monetária e dos limites da concessão de satisfação aos hóspedes que, no fim, causam impacto sobre a natureza

da conduta hospitaleira e da experiência da hospitalidade – que vai para além das estruturas de hotelaria e de alimentação.

2. AS INTERCONEXÕES ENTRE A HOSPITALIDADE, OS MEIOS DE HOSPEDAGEM E OS HOSPITAIS

Além dos restaurantes e hotéis, a estrutura dos espaços especializados nos cuidados com as doenças também sempre esteve presente na história, sendo os hospitais as mais conhecidas. A Organização mundial de saúde (OMS) define hospital como:

Um elemento de organização de caráter médico-social, cuja função consiste em assegurar assistência médica completa, curativa e preventiva à determinada população, e cujos serviços externos se irradiam até a célula familiar considerada em seu meio; é um centro de medicina e de pesquisa biossocial (OMS, relatório nº122, 1957, apud OLIVA E BORBA, 2004, p.20)

Há uma forte interconexão entre os hotéis, hospitais e restaurantes, pois todos se baseiam no cuidado com o outro. O restaurante objetiva a restauração física e mental das pessoas por meio dos alimentos e bebidas; os hotéis também podem oferecer esses serviços e adicionam a possibilidade de uma boa noite de sono ou uma estada revigoradora, seja nos destinos finais ou nos caminhos a serem percorridos em uma viagem. Já os hospitais, que não estão relacionados com atividades de lazer e ócio, se estruturam para o cuidado com a saúde das pessoas, e para isso, é necessário que se contemple serviços de alimentação, pois é também por meio dos alimentos que se garante uma recuperação adequada aos pacientes.

Além da restauração, o hospital tem a obrigatoriedade de oferecer serviços típicos de hospedagem pois, um doente normalmente está em situação de fragilidade física e/ou emocional, requerendo cuidados especiais para sua cura e revigoramento. Assim, os hospitais, que são estruturas criadas para o cuidado com o outro, acabam congregando conceitos, profissionais e serviços tanto dos restaurantes como dos hotéis.

O conceito de hospitalidade – que deveria ser uma premissa básica dos equipamentos de saúde – sobretudo nos hospitais, durante alguns momentos da história humana foi se distanciando dos processos, estruturas e cotidiano da Saúde. Uma das justificativas desse distanciamento entre a saúde e a hospitalidade é o

impacto que as novas tecnologias trouxeram para a área, em que equipamentos cada vez mais precisos para o diagnóstico e o tratamento das enfermidades, combinados com as novas exigências e protocolos para a área de saúde acabaram por suplantaram algumas premissas da hospitalidade.

Contudo, tem aumentado as discussões, estudos e reflexões sobre a necessidade de reumanizar a saúde, e, até mesmo existe um movimento mundial de novos olhares para a área de saúde, combinando todos os avanços na área com a retomada do bem-receber e cuidar do outro.

Além da mudança do termo ‘paciente’ para ‘hóspede’ ou ‘cliente de saúde’, os hospitais têm investido também em reestruturação física e inserção de novos conceitos que estejam mais ligados ao bem-estar, ao conforto e ao bem-receber dos clientes/hóspedes, refletindo inclusive, em maiores treinamentos das equipes de saúde para os cuidados com a hospitalidade.

Ao reconhecer que a expressão cliente de saúde é a mais adequada dentro do contexto hospitalar e abrange, além da pessoa enferma, os familiares, amigos e visitantes, torna-se mais fácil adotar estratégias e implementar ações, inclusive as de hotelaria, que possam garantir a humanização e a qualidade dos serviços médicos hospitalares (TARABOULSI, p. 2004).

Neste contexto, algumas entidades de saúde têm saído a frente na implantação de estruturas, procedimentos, e cuidados mais humanizados pensando no bem-estar de seus clientes. Inserindo-se nesse processo, o Turismo por meio da hotelaria, tem contribuído para essas novas formas que podem integrar-se na área da Saúde.

Prova disso, é o crescimento do uso dos modelos da hotelaria aplicadas as estruturas hospitalares, dando origem, inclusive, ao conceito de Hotelaria Hospitalar – que nada mais é que a junção dos conhecimentos, normas e procedimentos da hotelaria convencional, que visa o conforto e bem-estar de seus hóspedes, com as estruturas da saúde que visam o cuidado médico.

Nos hospitais, a hotelaria é definida, como o ato de oferecer serviços que satisfazem e encantam o cliente, visando a “humanização do atendimento e do ambiente hospitalar” (GODOI, 2008, p.43). A hospitalidade reduz o sofrimento dos clientes de saúde e as iniciativas nesse sentido têm sido desenvolvidas com sucesso, e proporciona benefícios a todos que se envolvem.

Por conta desse novo olhar no serviço de saúde, associado às exigências dos clientes que necessitam de tratamentos, buscando mais qualidade, cresce o número

de hospitais privados e públicos que estão considerando a implantação de operação da hotelaria clássica que garantam uma assistência mais humanizada. Essa conexão entre as práticas e estruturas da hotelaria no meio hospitalar representa parte da ação curativa ou de reabilitação de pacientes. Um cliente de saúde com suas diversas necessidades satisfeitas pode ter uma cura mais rápida e eficaz. As novas técnicas e tecnologias médicas e os sistemas de atendimento não podem fazer com que se esqueça que “[...] o único objetivo de toda a atividade hospitalar é ser um serviço para seres humanos!” (MEZOMO, 1995, p.279).

Com vantagens competitivas através de serviços organizados de apoio que assegurem conforto e segurança ao cliente – e por consequência para os familiares, a Hotelaria Hospitalar é embasada por uma contínua busca da excelência, que concilia os objetivos do hospital no ato de hospedar e cuidar / tratar / curar, abarcando os princípios de hospitalidade, sem perder de vista as necessidades específicas de sua clientela.

3. HOTELARIA HOSPITALAR: UM ENCONTRO ENTRE O TURISMO E A SAÚDE

Há uma tendência em estabelecer relações entre as necessidades médico-hospitalares de restabelecimento da saúde, priorizando iniciativas e criação de ambientes que possam aliviar o desconforto físico e estresse mental, não apenas com iniciativas isoladas, mas acompanhada de um atendimento personalizado e caloroso contribuindo para promover o bem-estar dos indivíduos, formando novos paradigmas no ato de bem receber, acolher, cuidar e tratar.

Os conceitos que dão base à Hotelaria Hospitalar são diversos, mas podem ser classificados em dois grupos principais: o primeiro grupo é o das estruturas, ou seja de adequação física do hospital para aproximar-se de um hotel. O segundo grupo é o de técnicas e procedimentos, ou seja, de reestruturação de alguns protocolos médicos. Esse segundo, talvez, seja o que encontra maiores resistências de implantação nos hospitais clássicos pois, para muitos profissionais da área de saúde, isso é interpretado como uma quebra de protocolos - que poderia atrapalhar o processo de cuidado com o cliente.

Quanto a isso, Boeger (2008, p. 11) descreve que deve-se “respeitar o escopo da hotelaria ao cabível no negócio de saúde, adaptando os conceitos hoteleiros da

hotelaria convencional à realidade hospitalar”, já que os dois empreendimentos possuem em suas realidades, especificidades e objetivos diferentes, visto que os “hospitais hospedam pessoas comprovadamente doentes, enquanto os hotéis hospedam pessoas supostamente saudáveis” (TARABOULSI, 2009, p. 32).

Dessa maneira, a Hotelaria Hospitalar, enquanto área de intersecção entre o Turismo e a Saúde tem muitos desafios a serem vencidos, porém esse movimento de aproximação entre as duas áreas já é uma realidade em alguns países como na França, na Alemanha e nos Estados Unidos.

O conceito de Hotelaria Hospitalar deve ser adequado a cada instituição de saúde, segundo a sua realidade, porém, considerando sempre a melhoria da qualidade da assistência prestada. Todo conceito deve ser incorporado de maneira que as pessoas envolvidas participem diretamente do processo de implantação.

Vale ressaltar que um projeto de Hotelaria Hospitalar não contempla apenas ambientes decorados e desenhos arquitetônicos arrojados, visto que o fator humano nas organizações, hoje, é um diferencial abarcando os cuidados especiais com os clientes de saúde e, isso faz com o que o seu bem estar seja atendido da melhor maneira possível – é o que denomina-se de humanização do setor de Saúde. A Hotelaria Hospitalar privilegia "a satisfação de todas as necessidades do paciente bem como a integridade física, a privacidade, a individualidade; respeitando os valores éticos e culturais, com o máximo de confidencialidade de toda e qualquer informação pessoal" (WATANABE, 2007).

O Ministério de Saúde através do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (criado em 2001) propõe que o desenvolvimento científico e tecnológico tem trazido uma série de benefícios. Conceitua-se ainda que humanizar na saúde significa resgatar o respeito a vida humana. Humanizar tem o objetivo de aprimorar as relações humanas em todos os ambientes e níveis (BRASIL, 2001).

O sistema de saúde no Brasil é dividido entre as estruturas públicas e particulares e que, sobretudo, o setor público vem enfrentando grandes desafios pois, ainda não é uma realidade brasileira o acesso a um sistema de saúde de qualidade para a maioria da população. Ainda assim, o Brasil tem se destacado no *ranking* internacional como um destino de Turismo de Saúde, sendo que um dos fatores principais que colocam o País em uma boa posição é a disponibilidade de estruturas de saúde (hospitais) com excelentes equipamentos e alto grau de especialidade dos profissionais, além da consolidação e referência do Sistema Único de Saúde (SUS).

A *Magazine Medical Tourism* (2019) aponta que o Brasil é o melhor na prestação de cuidados de saúde da América Latina, possuindo 43 hospitais credenciados pela JCI (*Join Commission International*) e se orgulha de ter cirurgias de renome mundial. Além disso, o País é polo da cirurgia plástica e estética, sendo o terceiro país mais visitado, abaixo dos Estados Unidos e da China, por pacientes que necessitam desses procedimentos. O Brasil oferece serviços de cirurgia plástica e cosmética de alta qualidade a preços acessíveis, atraindo cada vez mais viajantes de saúde, sendo que as cidades de Florianópolis e São Paulo são duas as mais conhecidas por sua tecnologia médica e profissionais de ponta.

O bom posicionamento do Brasil em relação às questões de saúde envolve as estruturas de hospitais com a qualificação dos profissionais – o que se aplica não só aos hospitais particulares, visto que existem instituições públicas de excelência internacional em algumas áreas. Com isso, mesmo com todos os percalços que a saúde pública brasileira enfrenta, ainda é possível sonhar com um futuro em que a área esteja mais bem organizada, contando com os conceitos estruturantes da Hotelaria Hospitalar.

De acordo com Boeger (2008, p.24), a Hotelaria Hospitalar é a reunião de todos os serviços de apoio, que, associados aos específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação.

Cada vez mais há uma movimentação de pessoas em busca de tratamentos médicos e terapêuticos, movimentando uma importante cadeia mundial conhecida como segmento do Turismo de Saúde, que necessariamente está relacionado à aplicação das estruturas e processos da Hotelaria Hospitalar.

A tendência de humanizar a saúde com a aplicação da Hotelaria Hospitalar veio para livrar os hospitais da "cara de hospital" e que traz em sua essência uma proposta de adaptação e inovação da realidade do mercado, modificando e introduzindo novos processos, serviços e condutas (TARABOULSI, 2009, p.18).

A exploração deste segmento iniciou-se na década de 80, quando os convênios de saúde passaram a exigir dos hospitais certos diferenciais no atendimento a seus conveniados, levando assim a melhoria dos serviços hospitalares.

A hotelaria vem sendo inserida cada vez mais no corpo organizacional dos hospitais e no agir dos recursos humanos que neles atuam. Muitos administradores, médicos e profissionais de todos os níveis, estão procurando interagir com essa proposta que, apesar de recente, está ganhando força no meio hospitalar. Investir em

Hotelaria Hospitalar é investir em qualidade: produz serviços melhores, posição financeira melhor, maior bem-estar para os clientes de saúde, menor giro do cliente interno e maior credibilidade dos hospitais (TARABOULSI, 2004, p.184).

Ponderando-se para as entidades particulares de saúde, considera-se que ao atentar-se para as novas necessidades da clientela e as tendências de uso da hotelaria no meio hospitalar, as instituições expressam um valor competitivo na medida em que podem melhor atender aos seus clientes que, inclusive, estão mudando de perfil, ou seja, ficando cada vez mais exigentes quanto aos serviços que consomem – e isso também se aplica para a área de saúde. Dessa maneira, é vantajoso tanto para o hospital quanto para seus clientes a implantação de estruturas e processos da Hotelaria Hospitalar, pois o cliente bem atendido influencia a decisão de vários outros consumidores.

Considera-se, enfim, que a hospitalidade, elemento essencial na Hotelaria Hospitalar mais humanizada, deve fazer parte da cultura institucional e estar incorporada no comportamento e atitudes de todos os colaboradores e que as instituições de saúde, devem avançar e abraçar essa ideia inovadora que é a implantação da Hotelaria Hospitalar – objeto de investigação por meio de uma breve análise no Hospital Valore Day em Cuiabá.

4. HOSPITAL VALORE DAY EM CUIABÁ: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A HOTELARIA HOSPITALAR

Considerando a importância de humanização nos ambientes hospitalares estabelecida nas orientações e diretrizes nacionais, alguns hospitais procuram implementar novos conceitos de atendimento, mesmo que ainda encontram desafios em ultrapassar um atendimento burocrático, robotizado. Substituindo essa rotina por uma abordagem que valorize o cidadão, com iniciativas criativas e articuladas. Isto trará ao cliente a possibilidade e oportunidade de ser assistido em um hospital um espaço digno para os momentos difíceis da saúde. E ainda possibilita à instituição caráter de excelência no atendimento à medida que promove mudança de condutas e comportamentos. Castelli (2004) afirma:

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 à 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, 2004, apud TARABOULSI, 2004, p. 42)

De acordo com Godoi (2008) a hospitalidade reduz radicalmente o sofrimento de pacientes e clientes, minimizando a dor para pacientes e familiares em momentos de dor e fragilidade. Esta é a proposta do hospital Valore Day em Cuiabá.

Segundo o site da empresa,

O Valore Day Hospital nasceu através da experiência de José Francisco Diório Catini, que utilizou e aprovou a qualidade dos serviços de um Hospital existente há 25 anos em São Paulo. Com Empreendedorismo nato, apaixonado e contribuindo com o desenvolvimento do Mato Grosso há mais de 30 anos, convidou outros três sócios para concretização deste sonho. Sendo assim, quatro empreendedores que acreditaram e trouxeram para Cuiabá e todo o estado este novo conceito que oferece a Segurança, Excelência e Confiabilidade que as pessoas procuram em um hospital (VALORE DAY HOSPITAL, 2020).

O Hospital Valore Day, apresenta um conceito em hotelaria hospitalar em que sua missão é: Garantir da Segurança em Saúde Hospitalar, Transformar Vidas, Realizar Sonhos. Tendo como visão: Ser reconhecida nacionalmente como empresa de excelência na prestação de serviços hospitalares de baixa e média complexidade, por sua ética, competência e principalmente pela qualidade dos seus serviços (VALORE DAY, 2020).

São seis os valores apresentados pelo empreendimento:

Ética: Ser e agir de forma íntegra e responsável, atendendo aos preceitos de igualdade e transparência.

Segurança: Atenção e precisão para entregar o essencial para os clientes;

Comprometimento: Se empenhar com responsabilidade ao compromisso assumidos.

Humanização: Cuidar e Respeitar cada cliente de maneira personalizada de acordo com suas necessidades individuais.

Justiça: Primar sempre pelo que é o certo, indistintamente.

Atendimento de excelência: toda pessoa que entrar em nossa empresa sinta-se acolhida, atendida, compreendida e respeitada.

Dos seis valores destacados pela empresa, chama-se atenção para um específico que trata do processo de humanização, propondo um atendimento

personalizado – o que está bem próximo aos conceitos da Hotelaria Hospitalar, discutido nos capítulos anteriores. O atendimento de excelência como outro valor apontado, usa as palavras ‘acolhida’, ‘atendida’, ‘compreendida’ e ‘respeitada’ – que traduzem boa parte da humanização na Saúde sendo sinônimos importantes de hospitalidade aplicados à uma unidade de saúde, como um hospital.

Sobre o corpo médico, o hospital conta com 30 profissionais divididos em 6 especialidades: Plástica, Urologia, Ortopedia, Mastologia, Vascular e Otorrino. A maior especialidade do hospital é o segmento de cirurgias plásticas com 70% do corpo médico dedicado a este segmento.

A especialidade do hospital são cirurgias de baixa e média complexidade e segundo o site oficial, “o Valore Day Hospital foi especialmente projetado para proporcionar o máximo de segurança e conforto aos médicos e pacientes. “Oferecemos uma estrutura moderna, com alto padrão de qualidade e equipamentos de última geração” (VALORE DAY HOSPITAL, 2020). Na descrição dos serviços oferecidos o Hospital sempre frisa o tripé de qualidade, bem estar e segurança.

O Valore Day Hospital está localizado na Rua Waldo Gustavo Olavarria Calvo (antiga rua Rússia), no bairro Santa Rosa – região já conhecida por abrigar um dos maiores centros médicos de Mato Grosso.

4.1 – Sobre a infraestrutura do Valore Day Hospital

A estrutura conta com área total de aproximadamente 2.600 metros quadrados com destaque para:

Centro Cirúrgico composto por 14 leitos para internação (sendo 1 para Portadores de Necessidades Especiais - PNE) e 04 salas equipadas com tecnologia de ponta, todas com monitoramento de sinais vitais através de visores externos. O Hospital destaca a existência de equipamentos anestésicos modernos e precisos; mesas ortossíntese; paredes revestidas com isolamento térmico; estrutura de ar condicionado com filtro Hepa; piso condutivo e bactericida e pintura bactericida.

Outro destaque da infraestrutura do Hospital é a **sala de recuperação anestésica (RPA)**, composta por 5 leitos, equipados com monitores multiparamétricos internos e monitoramento de sinais vitais através de visores externos, sendo que um destes se refere a **Unidade de Terapia Intensiva (UTI)**. Por fim, destaca-se a existência de uma **Central de Material Esterilizado (CME)** própria em que todos os materiais cirúrgicos utilizados seguem o conceito do fluxo unidirecional, impedindo

que o material estéril jamais cruze com materiais usados, reduzindo acentuadamente os riscos de contaminação, com a atuação de uma **Comissão de Controle de Infecção Hospitalar – CCIH** (VALORE DAY HOSPITAL, 2020).

Ainda fazendo parte das questões estruturais, o Hospital destaca a existência de algumas comodidades oferecidas aos médicos: um ambiente ideal para que possam relaxar entre um atendimento e outro (Estar Médico) contendo: Tv por assinatura; Wi-fi; sofás e poltronas; frigobar; máquina de café (leite, chocolate quente, água quente etc.); bebedouro; lanche apropriado para café da manhã e da tarde; estacionamento exclusivo para os médicos, coberto com acesso eletrônico e câmeras de segurança e Agendamento Eletrônico de Cirurgias (SITE).

Outras questões de infraestrutura apontadas pelo Valore Day Hospital são: sala de reunião; refeitório; cozinha própria; apartamento exclusivo para plantonista; purificação do ambiente com ionizador; captação de água subterrânea a 400 metros de profundidade (tratamento com filtro de carvão ativado com inclusão de prata e cloração automática).

A Hotelaria Hospitalar tem destaque, segundo os conceitos apresentados pelo Valore Day Hospital (2020), pois em seu site destaca-se que:

O Valore Day Hospital foi especialmente projetado para proporcionar segurança, conforto e a praticidade que você precisa e merece receber. Oferecemos uma estrutura moderna, com alto padrão de qualidade e equipamentos de última geração. Primamos pela excelência na escolha de nossa equipe, tendo como norma, agregar apenas profissionais altamente capacitados para executar diariamente nossa missão: **Garantir Segurança em Saúde Hospitalar. Transformar Vidas, Realizar Sonhos!**

Para o desenvolvimento deste estudo, pretendeu-se realizar uma observação sistemática com o apoio de registros fotográficos, sobretudo sobre a estrutura e fluxo de funcionamento do Hospital. A estratégia foi modificada ao longo da pesquisa devido as intercorrências impostas pelo isolamento social da pandemia COVID-19. Assim, uma segunda estratégia entrou em cena, que foi realizar uma entrevista semiestruturada com um dos administradores do Valore Day Hospital, a fim de que as informações pudessem ser complementadas, para que os objetivos propostos pelo estudo pudessem ser alcançados.

A entrevista foi realizada no mês de agosto de 2020 com a Gerente Corporativa do Hospital – Sra. Karen Priscila, seguindo o roteiro apresentado no Apêndice A. Segundo a Gerente, a sua atuação profissional na área de saúde tem mais de 10 anos

visto que já atuava em um empreendimento de propriedade do atual presidente do Valore Day Hospital – na cidade de Tangará da Serra em Mato Grosso. Assim, foi convidada para fazer parte da equipe do Hospital que passou a operar efetivamente em Cuiabá a partir de 2018.

4.2 – A ideologia e diferenciais do Valore Day Hospital

Sobre a trajetória do Hospital, a entrevistada destaca que a ideia surgiu a partir da necessidade de um dos empreendedores (atual presidente) realizar uma cirurgia em um dos hospitais de ponta de São Paulo. Assim, ao ter contato com esse hospital na capital paulista resolveu investir na proposta para Cuiabá: “Primeiro por ser um requisito de segurança maior, aqui em Mato Grosso não tinha algo voltado para Hotelaria Hospitalar e segurança do paciente, um hospital especificamente cirúrgico” (Karen Priscila, 2020 – entrevista).

Segundo a entrevistada, o Hospital é classificado pela Vigilância Sanitária, como Hospital Geral e para alcançar esse status, há que cumprir uma série de requisitos estruturais e procedimentais. Para garantir o bom funcionamento do hospital, a entrevistada afirmou que além de toda infraestrutura de ponta, o Valore Day Hospital tem parcerias com laboratórios, banco de sangue e ambulância.

Segundo Karen Priscila (2020 – entrevista), um dos diferenciais do Hospital é não atender urgências e emergências, implantando-se “protocolos fortíssimos no quesito para que se minimize a possibilidade de se atrair doença, as pessoas não entram doentes”.

Um dos pontos importantes destacados no processo de atendimento aos clientes de saúde do Valore Day Hospital é a formação e treinamento da equipe de trabalho – composta por médicos e diversos outros profissionais de saúde. Um dos destaques sobre o atendimento da equipe em relação aos clientes apontados é:

É feito um trabalho com a equipe, onde todo funcionário que entra, entende como cliente (referindo-se aos pacientes), a percepção da visão de cliente é o todo, desde os fornecedores, parceiros, colegas de trabalhos, todos são treinados e desenvolvidos para ser visto como clientes. É feito um treinamento de integração da equipe para que eles tenham essa visão. Porém quem é paciente que vai operar, paciente-cliente é identificado chamado como Paciente, os Médicos são clientes, os acompanhantes em si também são considerados clientes, pelo trabalho diferenciado que é feito nesse sentido. (Karen Priscila, 2020 – entrevista)

Percebe-se que há uma tentativa de desvincular o termo paciente dos clientes do hospital, sendo associados a clientes, mas não restritos a apenas aos que são submetidos à algum tipo de tratamento, mas entende-se como cliente os fornecedores, parceiros, profissionais e acompanhantes dos que usam a estrutura do hospital.

4.3 – Sobre a aplicação dos conceitos de Hotelaria Hospitalar no Hospital Valore Day

Alguns pontos destacados pela Gerente Operacional referem-se à incorporação prática de conceitos da Hotelaria Hospitalar no Hospital. Segundo ela, o Hospital já vem ganhando reconhecimento regional na aplicação de tais conceitos que é percebido pelos clientes:

Na qualidade diferenciada dos enxovais, do acolhimento com acompanhante, de estratégias internas da percepção quando os pacientes entram no quarto, a pintura do quarto, toda a parte das mobílias, formas como as coisas são exposta dentro do quarto, ação que é realizada quando ele chega dentro do quarto, mimos que é deixado, o ambiente como um todo, o requinte no cuidado desde o apartamento, e também dos demais quesitos que é envolvido na internação (KAREN PRISCILA, 2020 – entrevista).

Indagada sobre os protocolos de segurança, a gerente destacou que “os protocolos de segurança são alguns padrões de via de regras, todos os hospitais precisam ter Protocolo de Segurança do Paciente, existe lugares que tem os protocolos, mas não são praticados todos os dias”. No Valore tem um Protocolo Política de Segurança do Paciente, em que todos os pacientes passam por questionário de perguntas, é um quesito de segurança, na internação (que é na admissão) e posterior dentro do centro cirúrgico.

A equipe é treinada para que na admissão, quando o paciente chega, tenha um atendimento e acolhimento que é trabalhado previamente, diminuindo o tempo de espera, é já encaminhado para o apartamento. Então, a equipe da admissão/internação aplica o Protocolo de Segurança do Paciente. Chegando no centro cirúrgico é efetuado um protocolo de segurança do paciente, com mais uma rodada de perguntas – algumas até repetidas da fase inicial para ter a garantia de diminuição de qualquer risco ao cliente. Segundo a entrevistada, o Protocolo de Segurança tem um valor muito importante – para alguns pode parecer repetitivo e banal, mas para o Valore Day Hospital isso é levado com seriedade.

A implantação dos conceitos de Hotelaria Hospitalar no Valore Day Hospital foi um dos projetos mais desafiadores para toda a equipe, segundo a entrevistada, “pois o conceito era uma novidade em Mato Grosso, Cuiabá, e quando se falava DAY, eles tinham uma visão de clínica, mas o Valore Day é hospital, uma Hotelaria Hospitalar, mas que não fere nenhum protocolo de segurança”. Então, as dificuldades no processo de implantação da Hotelaria Hospitalar foram:

Fazer com que conhecesse o modelo de negócio, tentando de uma forma com o tempo, ter força para demonstrar o que realmente o trabalho que veio realizar. A percepção desde Médicos, pacientes em geral era clínica. O segundo ponto foi a mão de obra qualificada, porque os profissionais são acostumados a ter dois vínculos, então eles vêm de um hospital geral que tem a sua forma de trabalho que é uma realidade totalmente diferente. Quando eles chegam entram em uma imersão de treinamento que nunca tinham vivido antes, porque tecnicamente é contratado pela técnica, só que muito se admite é pelo comportamental, que envolve vários valores, que só permanece quem se identifica com esses valores (Karen Priscila, 2020 – entrevista).

Um dos pontos importantes destacados pela entrevistada sobre o processo de treinamentos e incorporação dos valores do Hospital é a mudança de alguns hábitos e comportamentos de todos os profissionais envolvidos. Há uma retroalimentação de impressão e de avaliação feita pela equipe e, uma das questões ressaltadas pelos médicos que trabalham no Valore Day Hospital e que também exercem suas atividades em outros estabelecimentos é a solidificação de um diferencial da estrutura e da equipe, a partir dos conceitos da Hotelaria Hospitalar, um dos diferenciais mais substanciais do Hospital.

Apesar de encontrar resistências em algumas questões, por parte dos profissionais envolvidos no hospital, a Gerente Corporativa avalia que em Cuiabá e Mato Grosso existem amplas possibilidades de aplicação dos conceitos de Hotelaria Hospitalar, tanto nas unidades particulares de saúde quanto nas públicas e que uma das premissas mais importantes nesse processo é o verdadeiro acolhimento humanizado dos clientes de saúde.

O acompanhamento e monitoramento da satisfação dos clientes em relação à estrutura e atendimento do Valore Day Hospital é feito principalmente pela aplicação de um questionário de avaliação aplicado no momento de alta dos clientes:

O questionário vem com algumas perguntas, como satisfeito, indiferente ou insatisfeito. Hoje o quesito satisfação tem 98% e no quesito atendimento tem 99% de satisfação além disso, eles sempre deixam uma mensagem atrás. É

uma forma de medir a entrega da equipe, é um mecanismo simples. Tem alguns pontos de melhorias que dentro das possibilidades é adequado para oferecer algo melhor (KAREN PRICILA, 2020 – entrevista)

4.4 – Os impactos da COVID-19 na Hotelaria Hospitalar do Valore Day Hospital

Sobre a questão dos impactos da pandemia COVID-19 nos processos e fluxos de trabalhos do Valore Day Hospital destaca-se que o empreendimento tem passado por alguns desafios, sobretudo com a necessidade de suspender as atividades por dois períodos – nos momentos de maior incidência da pandemia em Cuiabá.

Segundo a entrevistada, os impactos existem, não de uma forma totalmente negativa, mas ela avalia que o Hospital sempre esteve preparado para estas questões. As atividades estão sendo retomadas, mas ainda gerando alguns embates sobre a adoção de novos procedimentos e isso se aplica tanto aos clientes como também às equipes de trabalho.

No caso do Hospital Valore, por ser cirurgia eletivas, houve um trabalho que passamos para os médicos novas regras para operar. Pacientes com casos de comorbidades, diabetes avançadas, hipertensos, maiores de certas idades, não estariam operando, mesmo que sendo cirurgias eletivas foi um protocolo mais firme no momento, que agora está havendo um momento de flexibilidade. Existe um trabalho dos anestesistas fazendo avaliações os exames, conversando antecipadamente ao telefone com os pacientes, depois fazendo a consulta pré-anestésica para passar todas as orientações. Além de tudo isso, para operar é necessário fazer o teste do COVID-19, dias antes da cirurgia, o PCR, e depois, no dia da internação faz o teste rápido. Com isso, o custo acresce mais algum valor, que tem que haver sabedoria nas vendas. Existe um protocolo de triagem com os colaboradores, são avaliados os sintomas deles antes de entrar, verifica a temperatura, pois terão contato com os pacientes e acompanhantes (KAREN PRICILA, 2020 - entrevista).

Em linhas gerais o momento que está sendo vivenciado tem trazido desafios entendidos como novas oportunidades de aprendizado para os administradores, para os colaboradores e para os clientes. A Gerente Operacional avalia que o momento é de adoção de novos procedimentos, mas sem perder os preceitos da qualidade no atendimento e na condução de cada caso recebido.

Uma outra avaliação feita pela entrevistada é que por mais que o Valore Day Hospital tenha uma equipe e estrutura de ponta o momento vivido é único e todos estão aprendendo juntos a enfrentar e se preparar para os novos desafios impostos, inclusive com a troca de experiência com outros estabelecimentos de saúde do Mato Grosso e do Brasil.

A realidade é que muitos estabelecimentos de saúde têm buscado cada vez mais incorporar novos métodos e estruturas de atendimento aos clientes:

Estão buscando essa mudança, é possível ver clínicas com atendimento diferenciado, é importante ver a evolução de Cuiabá nesse sentido, e o Hospital Valore está aqui para contribuir com isso também. Após essa pandemia, vai conseguir a permanência no mercado, quem estiver atendo as necessidades dos consumidores atuais, que estão muito exigentes, e com toda razão. Vamos aguardar qual será o tempo para colher esses frutos (KAREN PRICILA, 2020 - entrevista)

Por fim, a entrevistada destaca que tudo ainda é muito desafiador para todos, porque independente da pandemia, os clientes estão cada vez mais exigentes e qualquer estabelecimento de saúde deve aproveitar o momento para se preparar cada vez mais para estes desafios.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Estudar o caso do Hospital Valore Day auxilia a compreensão de como os hospitais podem aprimorar suas estruturas e processos nos quais a hospitalidade passa a se tornar um agente fomentador de calor humano, em contraste com a frieza hospitalar tradicional.

A partir deste estudo, novos outros poderão se estruturar, considerando a temática para a realidade local. Isso é importante para a disseminação dos conhecimentos que envolvem a relação entre a o turismo/hotelaria com a saúde. Dessa forma, ao se discutir essa temática e apresentar o caso do Hospital Valore Day, é possível que tanto os profissionais da área de turismo como os da área de saúde possam conhecer e reconhecer a importância da intersecção entre as duas áreas.

Assim, os objetivos propostos neste estudo foram alcançados pois, mesmo com as limitações impostas para a coleta de dados, foi possível destacar as questões infra estruturais do hospital em que se aplica o conceito de Hotelaria Hospitalar, descrevendo os principais procedimentos protocolares que se estruturam a partir dos princípios da Saúde Humanizada, compreendendo como se dá efetivamente a união entre a hotelaria e o hospital, a partir dos preceitos da hospitalidade no Hospital Valore Day. Por fim, foi possível descrever também como o hospital tem enfrentado os desafios impostos pela pandemia COVID-19, sobretudo adotando novos protocolos de segurança, melhorias de infraestrutura e treinamento da equipe. Destaca-se nesse

caso o depoimento da Gerente de Operações, que foi entrevistada, que afirmou que o momento é único e todos, inclusive da área de Saúde estão aprendendo juntos com o processo.

Foi possível, por meio da pesquisa, constatar os desafios impostos pela mudança de perfil dos consumidores, que estão cada vez mais exigentes e ao se tratar de questões ligadas à Saúde isso fica ainda mais evidente. O Valore Day Hospital apresenta uma combinação de fatores importantes para o preparo aos desafios impostos, seja pela mudança de perfil dos clientes / hóspedes ou mesmo por questões como a pandemia mundial (COVID-19), forçando a uma mudança nas formas de operação, tendo sempre a segurança do cliente de saúde como foco principal.

Essa combinação se dá por meio de uma estrutura de ponta, que destaca o hospital no contexto local, além de adoção de procedimentos que visam a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Além disso, mesmo com novos desafios impostos pelas circunstâncias da saúde pública atual (COVID-19), o hospital mostra-se preparado para continuar firme em seus valores e propostos, baseados principalmente no atendimento mais humanizado, incorporando cada vez mais os princípios da hospitalidade no meio hospitalar – mesmo que isso ainda signifique vencer algumas resistências de alguns profissionais de saúde ou mesmo dos clientes.

Por fim, é relevante destacar também que a preocupação com os protocolos de atendimento durante os procedimentos, na perspectiva de uma Hotelaria Hospitalar a partir de princípios da Saúde Humanizada passa a ter reflexos na estrutura e processos de atendimento, além de implicar em diferenciais no atendimento dos serviços hospitalares.

Desse modo, pode-se concluir que, aplicação de procedimentos e posturas mais humanizadas tornam o atendimento da Hotelaria nas instituições hospitalares indispensáveis, frente aos desafios mundiais que envolvem o Turismo e a Saúde. Desse modo, abrem-se oportunidades para novos estudos sobre a temática, sobretudo investigando o olhar dos ‘novos clientes’, ou seja dos pacientes que tenham contato com esse tipo de estrutura e atendimento, para que assim seja possível ter um melhor diagnóstico sobre os caminhos e desafios da Hotelaria Hospitalar em Cuiabá, e no Brasil.

REFERÊNCIAS

ABREU, V. A. de. **A máquina da hospitalidade**. In: DENCKER, A. de F. M.; BUENO, M. S. (Orgs.). Hospitalidade: cenários e oportunidades. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

BAPTISTA, I. Lugares de Hospitalidade. IN: DIAS, Célia Maria Moraes. **Hospitalidade: Reflexões e perspectivas**. São Paulo: Manole, p. 157-164, 2002.

BOEGER, M. A. **Gestão em hotelaria hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2008.

BRASIL. Ministério da Saúde: Secretaria de Assistência à Saúde. **Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar**. Brasília: Ministério da Saúde, 2001.

BRASIL. Ministério do Turismo. **Instituto de Hospitalidade: guia para profissionais operacionais**. Salvador, 2007.

DEMO, P. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOI, A. F. de. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais**. São Paulo: Ícone, 2008.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **RAE – Revista de Administração de Empresas**. São Paulo. V. 35. n. 3. p. 21. 1995.

LASHLEY, C.; MORRISON, A. (orgs). **Em busca da hospitalidade: perspectivas para um mundo globalizado**. Barueri, SP: Manole, 2004.

MAGAZINE MEDICAL TOURISM. **Brazil**. Disponível em: <https://www.medicaltourism.com/destinations/brazil>>. Acesso em 20 de junho de 2020.

MEZOMO, J. C. **Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos**. São Paulo: Universidade de Guarulhos, 1995.

OLIVA, F. A.; BORBA, V. R. BSC – **balanced scorecard**: ferramenta gerencial para organizações hospitalares. São Paulo: Latria, 2004.

RIBEIRO, K. C. **Meios de Hospedagem**. E-Tec Brasil, Manaus, 2011. Disponível em: <http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/eixo_hosp_lazer/061112_meios_hosp.pdf>. Acesso em: 25 de maio de 2020.

TARABOULSI, F. A. **Administração de hotelaria hospitalar**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

TARABOULSI, F. A. **Administração de Hotelaria Hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade**. Brasil, São Paulo: Atlas, 2004.

WATANABE, S. **Hotelaria hospitalar**. Disponível em:
<<http://soniawatanabe.sites.uol.com.br>. 2007>. Acesso em 12 de junho de 2020.

APÊNDICE A

Roteiro de entrevista com Representante do Hospital Valore Day

NÃO ESQUECER DE PEDIR PARA A ENTREVISTADA SE APRESENTAR, CONTANTO SUA FUNÇÃO E UMA BREVE TRAJETÓRIA DO SEU ENVOLVIMENTO COM O HOSPITAL.

1. Conte um pouco da história do Hospital Varoy Day, seus objetivos e principais diferenças em relação aos outros estabelecimentos locais, sejam estruturais ou de gestão.
2. Como os clientes do Hospital são identificados pela equipe? Paciente? Cliente? Hóspede? Ou alguma outra forma própria do hospital?
3. Existe uma conexão grande entre as estruturas de um hospital convencional com as de um hotel, visto que em ambos os casos os seus clientes precisam ficar hospedados. No Valore Day como as estruturas hospitalares se integram mais ao bem recebe, acolher e acomodar seus clientes, ou seja, como o hospital se aproxima dos preceitos de um hotel?
4. Como se dá a relação entre os protocolos de saúde convencionais com a implantação de estruturas e métodos que garantam um melhor acolhimento, tratamento e recuperação ao hóspede/paciente?
5. Quais as dificuldades em implantar um processo relativamente novo para Cuiabá – que é a hotelaria hospitalar ou o conceito de hospitalidade na saúde de forma mais integral? Seria a mão de obra qualificada e preparada? Há resistência dos profissionais da saúde? O equilíbrio entre as estruturas e processos da saúde convencional com novas possibilidades?
6. Existe algum método de avaliação mais sistematizada dos clientes em relação ao Hospital? Caso exista, quais são os principais pontos positivos e negativos avaliados pelos clientes? Caso não exista, é possível ter algum retorno da avaliação dos clientes, de maneira informal? Ou seja, os profissionais que lidam diretamente com os clientes relatam que tipo de avaliação desses usuários?
7. É possível apontar quais os principais diferenciais dos Hospital Valore Day em relação aos outros empreendimentos convencionais de mesmo nível e objetivo? O que torna o Valore Day espacial?
8. Quais são os principais impactos da pandemia Covid – 19, no fluxo de organização do hospital? O que o hospital adotou como medidas para esse momento que estamos passando?

9. Na sua opinião, como será o futuro dos estabelecimentos de saúde frente as mudanças de necessidades dos pacientes, suas novas exigências? É possível apontar que há uma tendência em cada vez mais combinar o conforto com a qualidade dos procedimentos de saúde nas unidades hospitalares?
10. Como você analisa o preparo da rede hospitalar de Cuiabá em geral, para o atendimento as necessidades dos consumidores atuais?