

Hospital e Maternidade Brasil

Fonte: Prêmio Desempenho – Livre Mercado

A internação hospitalar corresponde à situação mais delicada da fase de um doente, e não apenas em casos graves para os quais não há expectativa imediata de recebimento de alta. Mesmo quando a internação é por curto período em razão de doença ou cirurgia simples, é impossível não ser assaltado por sensação de angústia causada pela abstinência do convívio social e das atividades diárias que dão tempero à vida.

Atento à necessidade de aperfeiçoar o atendimento até nos setores mais sensíveis, o Hospital e Maternidade Brasil, em Santo André, investiu alto em infra-estrutura e recursos humanos para tomar mais alegre e menos entediante a inevitável permanência de pacientes em recuperação. Nada menos do que R\$ 15 milhões foram injetados na construção e montagem de novo prédio de internações projetado sob conceito de hotel cinco estrelas. E não é apenas a infra-estrutura privilegiada que garante status de primeiro hospital-hotel do Brasil. Os diretores contrataram dois experientes profissionais de hotelaria para dotar o para centro hospitalar de padrão de atendimento típico dos melhores cinco estrelas do País.

"O conceito de hospital-hotel está disseminado nos Estados Unidos, mas ainda é pouco conhecido no Brasil" - afirma o diretor-presidente do hospital Brasil, Suetoshi Takashima. Um dos nove fundadores do centro médico, Suetoshi nasceu em Fukuoka, no Japão, e chegou ao Brasil com quatro anos de idade.

Inaugurado em setembro de 1999, o chamado Bloco A somou 16 mil metros quadrados de área construída aos 15 mil então existentes. São oito novos pavimentos, dos quais três subterrâneos com 400 vagas de estacionamento administradas pela Estapar, o térreo destinado à recepção e quatro superiores para internação. Dos quatro pavimentos de internação, dois estão operando com 48 leitos e outros dois serão inaugurados até o final do ano 2000, com mais 48. A capacidade total de internação será de 296 leitos, já que o bloco mais antigo, conhecido como Bloco B, totaliza outros 200.

Além de quase duplicar a área construída e complementar substancialmente a capacidade de internação, o Bloco A dotou o Hospital Brasil de instalações de alto padrão. A recepção central é espaçosa e aconchegante, a ponto de fazer esquecer que se está num estabelecimento médico. Sofás e poltronas confortáveis espalham-se em quantidade suficiente para acomodar pacientes e visitantes. A agilidade do atendimento é garantida com guichês setorizados. Há cinco boxes para internação, três exclusivos para explicação de contas, um caixa para recebimentos diversos e com cartão de crédito, além de balcão para identificação de pacientes, orientações e visitas.

A decoração é valorizada com painel de 14 metros de extensão, cujas cores e formas alteram de acordo com a iluminação e o ângulo do observador, além de uma tela produzida pelo artista plástico Luiz Sacilotto. Nas proximidades da recepção encontram-se restaurante para 40 pessoas, butique de flores e loja de conveniência, onde se pode comprar material básico de higiene, artigos de bebê, presentes e lembranças. Não falta sequer sofisticado auditório para 150 espectadores. Chamado de Centro Cultural, é dotado de camarins, sistema de iluminação e recursos de som e imagem, além de pequeno salão de exposições. Acolhe tanto eventos técnicos destinados a médicos como palestras de saúde voltadas à comunidade. Em janeiro último, por exemplo, o ginecologista Evandro Borges Pimenta falou sobre sintomas, evolução e dilatação no parto.

O padrão de bem-estar da recepção central se repete nas acomodações. Longe do acanhamento típico das alas de internação de muitos hospitais, os 40 apartamentos standard, de 27 metros quadrados, e oito suítes, de 46 metros quadrados, são agradáveis e espaçosos. Pintados em cores leves e com piso e revestimentos claros, têm janelas amplas que favorecem boa iluminação e são dotados de mobiliário moderno, arredondado. Todos os apartamentos do Bloco A têm varanda e floreiras e camas automáticas com posicionamento acionado por botão. São beneficiados por sistema de ar-condicionado central e TV a cabo, que contempla também os apartamentos mais antigos do prédio.

O projeto concebido por Lauro Miquelin, expert em arquitetura hospitalar, e materializado pela Birman, empresa especializada na construção de hospitais, é estratégico para elevar o astral de médicos, enfermeiros, pacientes e acompanhantes. No topo da edificação uma clarabóia proporciona iluminação natural abundante nos pavimentos internos, incluindo panorâmico pátio veneziano com plantas no térreo. Nada de corredores lúgubres, mal-iluminados e sombrios.

A transformação do Hospital e Maternidade . em hospital-hotel foi bem-sucedida porque não ficou circunscrita a inovações estruturais. Antes mesmo de inaugurar o novo prédio, o hospital absorveu a cultura de serviços hoteleiros graças à contratação de dois especialistas na área. Neusa de Amorin, que entre outros assessora o cinco estrelas Maksoud Plaza, deu suporte inicial, enquanto Marcelo Assad Boeger foi Tecnólogo hotelaria pelo Senac (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial), além de bacharel em Ciências Contábeis e Administração de Empresas, Boeger é professor de Gestão de Negócios em Hotelaria em cursos de pós-graduação na FAAP (Fundação Armando Álvares Penteado) e também dá aulas no Senac, entre outras escolas. Trabalhou por quatro anos nas consultorias KPMG e Soteconti como auditor e consultor especializado em hotelaria e atuou na implantação do

Grande Hotel Campos do Jordão, hotel-escola do Senac inaugurado em julho de 1998. "Morei em Campos do Jordão por um ano e meio para dar treinamento" - comenta.

Boeger explica que o departamento de hotelaria é responsável pelos setores que têm relação direta com o público externo, como nutrição e dietética, atendimento, governança, que abrange de higienização e lavanderia, e até a segurança, terceirizada. "Como os seguranças normalmente se comunicam com o público, é essencial que passem por treinamento para falar a linguagem do restante da equipe" comenta Boeger.

As camareiras tratam os pacientes pelo nome, não dispensam saudações como bom dia e se planejam para entrar nos quartos com a menor frequência possível para evitar incomodar os pacientes. A face hoteleira do Hospital Brasil se revela logo na chegada dos pacientes e acompanhantes em frente à recepção central. Um capitão-porteiro abre as portas e retira bagagens e sacolas que são transportadas de carrinho pelo mensageiro até o quarto. O sistema de segurança também é digno de hóspedes vips: 35 câmaras de monitoramento se espalham por pontos estratégicos.

O serviço disc-conforto exemplifica a predisposição de adequação às exigências do público. Trata-se de número exclusivo pelo qual paciente podem solicitar mais um cobertor, troca de lâmpadas e até a presença de manicure ou pedicure.

A idéia de converter o Hospital Brasil em hotel está subordinada a uma constatação relativamente recente no universo médico brasileiro: o bem-estar do interno é condição indispensável para a melhoria da saúde. "Quando entra em um hospital triste, a tendência é de o paciente ficar mais deprimido. Por isso, criar um ambiente alegre ajuda muito" – considera Suetoshi Takashima.

O bem-estar também é estendido ao efetivo hospital. Na última semana de cada mês, o refeitório dos funcionários oferece cardápio típico de uma região do Brasil ou do mundo, como especialidades árabes, por exemplo. O refeitório também é decorado a caráter, geralmente com trajes típicos, posters e objetos cedidos por consulados. "É uma forma de entreter a equipe divulgando elementos culturais e a culinária de outras regiões" - explica Marcelo Boeger.

Com 30 anos completados no dia do aniversário de Santo André, em 8 de abril, o Hospital Brasil reúne fluxo humano maior do que muitos municípios brasileiros. Diariamente circulam mais de 10 mil pessoas pelos mais de 30 mil metros de área construída, incluindo-se ambulatórios próximos. São 1,2 mil funcionários e volume de atendimento de quatro mil exames complementares por dia (sangue, urina, raios X e ultras-sonografia), 800 cirurgias e 100 partos

por mês, além de 1,2 mil consultas por dia nos ambulatórios e no pronto-socorro. "Esse total projetado de público circulante considera o efetivo, os fornecedores e o fato de que cada paciente vem com pelo menos um acompanhante" - cita Takashima.