

CONGRESSO LATINO AMERICANO DE HOTELARIA HOSPITALAR

¡SALVADOR 2012!

29 a 31
Março de 2012
Hotel Matiz
Salvador - Bahia



¡SALVADOR 2012!

29 a 31 Março de 2012

Hotel Matiz – Salvador – Bahia

Mensagem

Após quase 15 anos discutindo a área de hotelaria hospitalar como um modelo que profissionalize os sistemas de gestão ligados aos serviços de apoio, entendemos que deveríamos reunir as principais pessoas e entidades ligadas ao tema na América Latina para um inventário das ações existentes neste mercado.

Desenvolvemos um temário científico que reúne as ações de atendimento ao cliente, humanização e a reunião das melhores práticas para podermos garantir a qualidade tão buscada pelas Instituições de Saúde em todas as dimensões.

Entendemos que provocar maiores reflexões existentes nesta área poderá proporcionar uma liderança mais forte, melhor informada, podendo tomar decisões que venham a transformar e aperfeiçoar a forma do departamento de hotelaria hospitalar atuar e também, seguramente, promover a divulgação do conhecimento científico existente para todos que buscam atualização sobre este importante tema.

Obrigado por sua participação.

Comissão Executiva

COMISSÃO EXECUTIVA / LA JUNTA EJECUTIVA

Andrea Vaine
Camila Garcia
Cristiane Mendes
Flavia Ramos Favero
Giovanna Araujo

Luana Faioli
Luz Maria Loo de Li
Marcelo Boeger
Maria Helena Peraccini
Virginia Di Tullio

Apoio / Apoyo

FEPAS – Federação Peruana de Administradores de Salud
Sociedade Brasileira de Hotelaria Hospitalar
SLAHH – Sociedad Latino Americana de Hosteleria Hospitalaria
Hospitallidade – Consultoria para Meios de Hospedagem

Mensaje

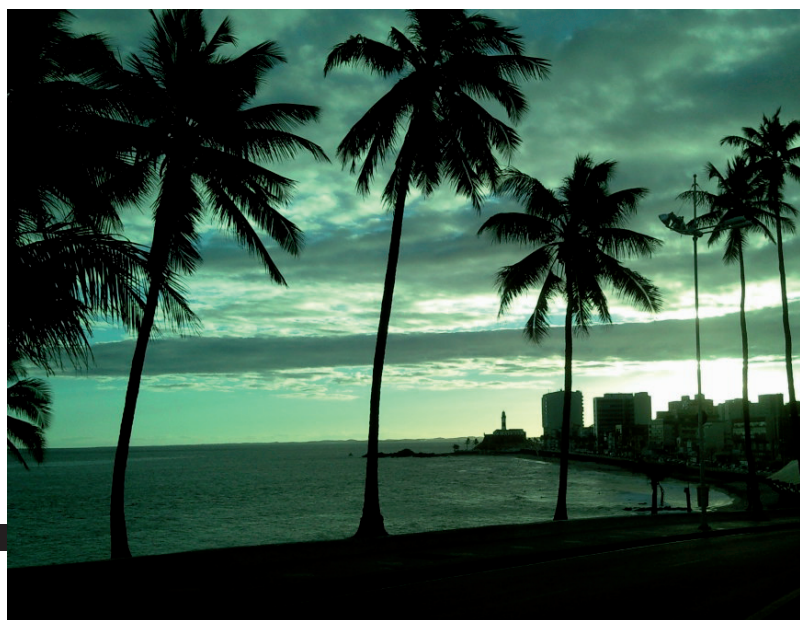
Después de casi 15 años debatiendo la zona hospitalaria de hospitalidad como un modelo que profesionalize sistemas de gestión relacionados con servicios de apoyo, creemos que debemos reunir a entidades y personas clave relacionados con el tema en América Latina un inventario de acciones existentes en este mercado.

Desarrollamos un programa científico que reúne a las acciones servicio al cliente, y la humanización de la reunión las mejores prácticas a fin de garantizar la calidad como buscado por las instituciones de salud en todas las dimensiones.

Entendemos que la causa superior reflexiones actuales esta zona podría proporcionar un liderazgo más fuerte, mejor informados y puedan tomar decisiones que transformar y mejorar la forma en que el departamento de hospitalidad, así como trabajo en el hospital, sin duda promover la difusión del conocimiento científico para todos aquellos que buscan información actualizada sobre este importante tema.

Gracias por su participación.

La Junta Ejecutiva





INFORMAÇÕES / INFORMACIONES

Local do Evento:

Hotel Matiz – Salvador – Bahia
Rua Doutor José Peroba, 244 – Salvador/BA – Telefone: 55 71 3617.3300.

Visita técnica a Hospitais em Salvador

Os interessados deverão se inscrever para a visita técnica ao Hospital da Bahia, atividade que será monitorada
Tempo de duração da visita: após 2 horas. Inscrições limitadas.

Los interesados deben inscribirse en la visita técnica a los hospitales de Salvador, que será la actividad supervisada.

Concurso de Fotos

A Hospitalidade Consultoria está promovendo um concurso de fotos. Cada participante do Congresso Latino Americano que desejar participar deve enviar uma fotografia (em formato digital JPEG) entre 01 de novembro de 2011 e 1 de março de 2012 para o seguinte endereço: atendimento@hospitalidade.com.br com a imagem que imagina melhor representar a Hotelaria Hospitalar. Só será aceita uma foto por inscrito.

As fotos serão expostas durante o congresso com o nome do autor e a melhor ganhará um final de semana em Buenos Aires. – Para informações sobre as normas do Concurso de Fotos, acesse o site: www.hospitalidade.com.br

La consultoría Hospitalidade está promoviendo un concurso de fotografía. Cada participante del Congreso Latinoamericano que deseen participar debe enviar una foto (en formato digital JPEG) entre el 01 de noviembre de 2011 y el 01 de marzo de 2012 a la siguiente dirección: atendimento@hospitalidade.com.br con la imagen que crees que mejor representan la hospitalidad del Hospital. Sólo aceptará una foto para alistados.

Las fotografías serán expuestas durante la conferencia con el nombre del autor y el mejor ganará un fin de semana en Buenos Aires. – Para Informaciones sobre como Normas do Concurso de Fotos, acesse o sitio: www.hospitalidade.com.br

Inscrições para o Congresso / Registro para el Congreso: CLC eventos – www.clceventos.com.br

Informações sobre o Concurso / Informaciones para el Concurso: Hospitalidade Consultoria – www.hospitalidade.com.br

Taxas de Inscrição

	Até 06/02/2012	Até 24/03/2012	No Local
Profissionais	R\$ 365,00	R\$ 380,00	R\$ 430,00
Filiados SBHH /estudantes	R\$ 315,00	R\$ 330,00	R\$ 380,00
* Visita Técnica em Hospitais de Salvador (inscrição gratuita)			

*Vagas limitadas

!SALVADOR 2012!

PROGRAMAÇÃO PRELIMINAR / PROGRAMACIÓN PRELIMINAR

29 de março de 2012 – Manhã / 29 de marzo 2012 – Mañana

PRÉ CONGRESSO / PRE Congreso

- 09h00 – 10h00 **O modelo "Planetree" e o atendimento ao cliente de saúde** – Michael Lepore (*Diretor de Qualidade, Pesquisa e Avaliação - USA*)
Moderadora: Camila Garcia (Gerente de Hotelaria / Hospital da Bahia)
- 10h00 – 10h30 **Inovação e Humanização "Case: Banho no Leito Humanizado"** / *Innovación y humanización "caso: baño de cama humanizada"*
Moderador: Douglas Oliveira (Diretor - GADE Hospitalar)
- 10h30 – 11h00 Coffee Break
- 11h00 – 12h30 **Palestra – Bem estar e a melhoria de qualidade de vida em hospitais** / *Bienestar y mejora de la calidad de vida en hospitales*
Drica Saad
Moderador - Flavia Fávero (Gerente de Hotelaria / Hospital Unimed Petrópolis)
- 12h30 – 14h00 Almoco
- 14h00 – 15h30 **Palestra (ECOLAB)**
Moderadora - Vitoria Simões (Gerente de Hotelaria / Hospital São Rafael)
- 15h30 – 16h00 Coffee break
- 16h00 – 17h30 **Avanços no processo e validação da desinfecção de superfície** / *Avanzos en el proceso y la validación de la desinfección de superficie* – *Palestra Internacional (DIVERSEY)*
Moderadora - Maria Helena Peraccini (Consultora da Hospitalidade Consultoria)

30 de março de 2012 – Manhã / 30 de marzo 2012 – Mañana

CONGRESSO

Bloco Pessoas / Bloque Personas

- 08h00 – 08h20 **Abertura Oficial**
Mediador - Marcelo Boeger (Presidente da Sociedade Latino Americana de Hotelaria Hospitalar, Consultor da Hospitalidade Consultoria)
- 08h20 – 09h00 **Perspectiva e abordagem do Atendimento ao Cliente de Saúde** / *Perspectiva y enfoque de la salud de Servicio al Cliente* – *Álvaro Souza (médico do Hospital Português, Salvador, Bahia e da Associação Brasileira de Medicina e Arte), Paulo Campelo (médico da Universidade de Pernambuco - Faculdade de Ciências Médicas), João Alberto Silveira (médico da Fundação Hospitalar de Saúde do Estado de Sergipe) e Otone Costa Filho (médico do Hospital Português-Salvador Bahia).*
- 09h00 – 10h00 **Humanização e Sofrimento Humano** / *Humanización y sufrimiento humano*
José María Maya Meija (Reitor Universidade CES Colômbia)
- 10h00 – 10h30 **Coffee Break**
Mediadora - Cristiane Mendes (Hospital Santa Cruz)
- 10h30 – 11h30 **Liderança Superior em 5 Atos (lançamento de livro)** / *Liderazgo Superior en 5 actos (lanzamiento de libro)*
Fabrizio Rosso (Diretor do Fator RH) e Maria Júlia Paes (Diretora de enfermagem do HC-USP)
- 11h30 – 12h30 **Turismo de Saúde – Experiência do México** / *Turismo de salud – experiencia de México*
Lorenzo Manzanilla López de Llergo (Professor da Divisão de Investigação e Estudos de Pós Graduação da Faculdade de Contabilidade e Administração Universidade Nacional Autónoma de México - México)
- 12h30 – 14h00 **Almoço**
- Simpósio Satélite**
Ações sócio-responsáveis para um mercado sustentável de Terceirização - Brasanitas.

Bloco Modelos de Gestão de Hotelaria /Bloque Modelos de Gestión de Hospitalidad

Moderadora: Andrea Vaine (Hospital Albert Einstein- SP)

- 14h00 – 14h40 **HH nos países Andinos /HH en países andinos**
Luz Maria Loo de Li (Presidente FEPAS – Perú)
- 14h40 – 15h20 **Modelo de Hotelaria Hospital Samaritano –São Paulo /Modelo de hospitalidad en el Hospital Samaritano**
Margarida Manfredini (Gerente Executiva de Hotelaria Hospitalar)
- 15h20 – 15h50 **Modelo de Hotelaria no Hospital Santo Amaro /Modelo de hospitalidad en el Hospital Santo Amaro**
Virginia Di Tullio (Gerente de Hotelaria Hospitalar)
- 15:50 – 16:20 **Coffee Break**
Moderador – Marcelo Boeger
- 16h20 – 17h00 **Modelo de Hotelaria no INEN / Modelo del INEN Hospitalidad**
Rosa Rosales (Diretora de Enfermagem – INEN Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas – Perú)
- 17h00 – 17h40 **Modelo de Hotelaria – Case: A Maternidade no Hospital Moinhos de Vento /Modelo de hospitalidad – Caso: Maternidad del Hospital en Molinos de Viento – Daniela R. Pontes (Gerente de Marketing do hospital Moinhos de Vento, Porto Alegre – RS)**
- 17h40 – 18h00 **DEBATE – Modelos de Hotelaria**
- 18h00 – 19h00 **Encerramento do 1º dia com Atração Cultural /Cierre del 1er dia con atracción Cultural**

31 de março de 2012 – Manhã /31 de marzo 2012 – Mañana

CONGRESSO

Bloco Higiene /Bloque Higiene

Moderadora – Giovanna Araújo

- 09h00 – 10h00 **O impacto do ambiente e da higiene hospitalar na Infecção Hospitalar / El impacto del medio ambiente y la higiene en la infección hospitalaria** – *Judith Nobel-Wang (PHD, Division of Healthcare Quality Promotion, CDC, Atlanta – USA)*
- 10h00 – 10h40 **Debate com especialistas / Debate con los expertos** – *Antônio Tadeu Fernandes (médico Infectologista)*
- 10h40 – 11h10 **Coffee Break**
- 11h10 – 12h20 **A rastreabilidade como ferramenta para dimensionamento e controle de evasão de enxoval /La rastreabilidad como herramienta para evaluación y control de la evasión de ropa hospitalaria** – *Cassio Martucci (diretor da ID Track)*
- 12h20 – 12h40 **Debate com especialistas / Debate con los expertos** – *Maria Ramos (Departamento Técnico da ANEL)*
- 12h40 – 13h00 **Encerramento do EVENTO com Atração Cultural /Cierre del evento con atracción Cultural**
Premiação do concurso de Fotos – prêmio: Final de Semana em Buenos Aires
- 15h00 – 17h00 **Visita técnica a Hospitais de Salvador para aqueles que se interessarem por esta atividade (sob inscrição)**
Visita Técnica de Hospitais un Salvador a aquellos que interesados por esta actividad (bajo suscripción)

!SALVADOR 2012!



Tour Histórico

Começaremos esse fascinante passeio no Farol da Barra, que funciona hoje como o Museu Náutico da Cidade. Mais adiante, em direção ao Porto da Barra, veremos o Forte Santa Maria, e o Forte São Diogo.

Do Porto da Barra seguimos para os tradicionais bairros do Corredor da Vitória, Campo Grande (praça da apoteose do carnaval da Bahia) e Piedade. Chegamos, então, ao Pelourinho, grande destaque do nosso roteiro, considerado pela UNESCO como o mais importante conjunto da arquitetura colonial dos séculos XVII e XVIII que ainda existe no mundo.

Duração: 03 horas.



Comenzamos este recorrido fascinante en Farol da Barra, que hoy funciona como Museo Náutico de la ciudad. Más tarde, hacia el Porto da Barra, ver Fort Santa Maria y el Forte São Diogo.

El Porto da Barra siga a los barrios tradicionales de corredor de Victoria, Campo Grande (praça da apoteose carnaval da Bahia) y piedada. Hemos llegado entonces a Pelourinho, considerado por la UNESCO como el conjunto más importante de la arquitectura colonial de los siglos XVII y XVIII que todavía existe en el mundo.

Duración: 3:00.s estonteante.



Tour Panorâmico

Realizada na Cidade Baixa e nos bairros em torno da baía de Todos os Santos, esta vista permite uma compreensão melhor da geografia de Salvador.

Pela manhã ou pela tarde, segundo a conveniência do visitante. Saída do hotel acompanhado de guia, em direção a Cidade Baixa. A primeira visita é no Dique do Tororó, onde estão as mais belas esculturas dos Orixás, e o Estádio da Fonte Nova. Seguindo para a Igreja do Senhor do Bonfim, Forte Mont Serrat, Igreja da Boa Viagem, Forte São Marcelo e parando no restaurante do Forte São Marcelo para almoço com uma belíssima vista para Baía de Todos os Santos.

Retorno ao Hotel.

Duração: 04



Celebrada en Cidade Baixa y en barrios alrededor de la Bahía de todos los Santos, esta vista permite una mejor comprensión de la geografia de Salvador.

En la mañana o por la tarde, según la conveniencia del visitante. Partida del hotel acompañado de guía, hacia el centro de la ciudad. Es la primera visita en el Dique de Tororó, donde están las más hermosas esculturas de los Orishas y el estadio Fonte Nova. Según la Iglesia del Señor Bonfim, Fort Mont Serrat, Igreja da Boa Viagem, Forte São Marcelo e detenerse en el restaurante Forte São Marcelo para el almuerzo con una hermosa vista de la Baía de Todos os Santos.

Regreso al Hotel.

Duración: 04



Tour Praia do Forte

Esta Excursão proporciona a descoberta de uma das mais belas praias do Brasil

Pela manhã, saída do hotel para a Praia do Forte (85 km), seguindo pela Estrada do Côco. Chegando-se na Vila de Pescadores iremos conhecer o Projeto Tamar que é o centro de preservação de Tartarugas Marinhas que deu um cunho ecológico a Vila. Com seus 12 km de praias, o vilarejo é o lugar ideal para um banho de mar nas piscinas naturais. Em seguida retornaremos com uma parada na praia de Guarajuba para banho. Em seguida retorno ao hotel.

Duração: 03hs.

Incluído no passeio: Transporte e Guia /Visitas Mencionadas

Não Incluído no passeio: Refeição, Gorjetas e Taxa de entrada no Projeto Tamar (R\$ 7,00)



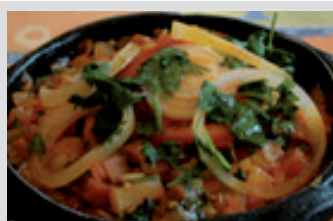
Este Tour proporciona el descubrimiento de una de las más hermosas playas en Brasil

En la mañana, partida de Praia do Forte (85 km), seguido por la Estrada do Coco. Al llegar a la aldea de pescadores conocer el proyecto Tamar, que es el centro de conservación de tortugas marinas. Con sus 12 km de playas, el pueblo es el lugar ideal para un baño en piscinas naturales. Luego volveremos con una parada en la playa de Guarajuba para bañarse. Regreso al hotel.

Duración: 03hs.

Incluído en la excursión: transporte y guía/ visitas

No incluido en el tour: - comida y entrada en el proyecto Tamar (\$ 7.00)



Tour Gastronômico

O Tour tem seu início, com visita a um Centro de Abastecimento ou uma Feira Livre, para conhecer os ingredientes característicos da culinária baiana, apreciar o aroma das magníficas frutas tropicais.

Segue-se então para uma visita ao Museu da Gastronomia, onde serão apresentadas diversas informações sobre a história da culinária baiana e costumes religiosos a ela correlacionados, observando os rústicos instrumentos de cozinha utilizados na época da colonização brasileira.

Após esta maravilhosa consumação de informações, será possível degustar vários pratos da culinária baiana, em um restaurante com oferta de 40 opções.

Duração: 05 horas.



El Tour tiene su comienzo, con la visita a un centro de abastecimiento, conocer los ingredientes característicos de la cocina bahiana, disfrutar el aroma de frutas tropicales magníficos.

Sigue entonces a una visita al Museo de la gastronomía, donde presentarán varios información acerca de la historia de la cocina bahiana y costumbres religiosas correlacionado a ella, Observando los instrumentos de cocina rústica utilizados en la época de la colonización brasileña.

Después de este maravilloso consumación de información, se pueden degustar diversos platos de la cocina bahiana en un restaurante con 40 opciones.

Duración: 5:00.

CONGRESSO LATINO AMERICANO DE HOTELARIA HOSPITALAR



Day Use Morro de São Paulo

Situada entre Salvador e Ilhéus, na Ilha de Tinharé, a Vila de Morro de São Paulo é conhecida pela beleza de suas praias.

Partindo do hotel em direção ao Terminal Marítimo, onde iremos embarcar em um catamarã em direção a Morro de São Paulo. Na chegada na ilha iremos conhecer o Forte, a Igreja e em seguida faremos um passeio pela praia.

Situado entre el Salvador y Ilheus, la Vila de Morro de Sao Paulo es conocida por la belleza de sus playas.

Se extiende desde el hotel hacia la Terminal de Ferry, donde embarcarnos en un catamarán hacia el Morro de Sao Paulo. A su llegada a la isla visitaremos el Forte, la Iglesia y, a continuación, tomaremos un paseo a la playa.



By Night

Capital da festa, da dança, da música, Salvador é o lugar ideal para um mergulho nos ritmos Afro-Baianos.

Uma noite em um delicioso e diversificado buffet de comidas e doces típicos baianos em um belíssimo restaurante onde acontece show Folclórico apresentado um grupo de Balé da Bahia. E conhecerá toda rica tradição cultural Afro-baiana.

Duração: 3hs.

Capital de la fiesta, danza, música, Salvador es el lugar ideal para un conocer los ritmos Afro-baianos.

Una noche en un desayuno delicioso de comidas y dulces típicos en un hermoso restaurante donde un grupo de Ballet da Bahia presenta un espectáculo folclórico.

Duración: 3hs.

Valores por pessoa

Hotel	Pacote terrestre			Somente diária			Localização
	Triplo	Duplo	Solteiro	Triplo	Duplo	Solteiro	
HOTEL MATIZ SALVADOR Local do Evento ★★★★★ Suite Executivo	-	629	956	-	147	256	Rua doutor José Peroba, 244 Stiep
HOTEL MATIZ SALVADOR Local do Evento ★★★ Executivo	-	463	667	-	137	240	Rua doutor José Peroba, 244 Stiep
PITUBA PLAZA HOTEL 3,4 Km ★★★	346	378	531	79	95	172	Av Manoel dias da Silva, 2495 Pituba
GOLDEN PARK HOTEL 5 Km ★★★	328	361	483	70	86	148	Av Manoel dias da Silva, 979 Pituba

Pacote terrestre inclui:

- hotel de 29 à 31 de 2012 (02 Diárias) com taxas inclusas;
- Obs.: As Diárias iniciam às 14h00 e terminam às 12h00.
- Café da manhã servido no restaurante;
- Transfer Aeroporto / Hotel / Aeroporto. (Regular).

Importante

- Valores calculados em Reais (R\$) por Pessoa e Sujeitos a reajustes;
- Valores válidos serão sempre fornecidos no ato da confirmação da reserva;
- Transfer Regular, pressupõe a possibilidade de até 30 minutos de espera para saída do aeroporto para o hotel e saída do hotel com destino ao aeroporto com 2 a 3 horas de antecedência para vôos nacionais e 3 a 4 horas de antecedência vôos internacionais.

Observações

Responsabilidade: A Master Turismo declara que as condições gerais e específica para a prestação dos serviços aqui oferecidos são as constantes da Deliberação Normativa n.º 161 de 09/08/85, que se encontra a disposição em nosso escritório ou em qualquer Orgão Oficial de Turismo.



agência de turismo oficial:

Informações:

www.masterturismo.com.br

fone 55 11 2122-0570

suely.cavalcante@masterturismo.com.br

elaine.alves@masterturismo.com.br

1

CONGRESSO LATINO AMERICANO DE HOTELARIA HOSPITALAR

¡SALVADOR 2012!

29 a 31 Março de 2012 – Hotel Matiz – Salvador – Bahia

Apoio:



Organização e Secretaria:



CLC Eventos
www.clceventos.com.br
clc@clceventos.com.br
(11) 5543-1141 / 5542-8216

Patrocinadores:

