



HOTELARIA HOSPITALAR: UMA REFLEXÃO SOBRE A PERSPECTIVA DO ATENDIMENTO HUMANIZADO NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO NO AMBIENTE HOSPITALAR.

Marlene Garaluz
Nandri Candida Sgrassburger

Resumo: Os clientes de saúde de uma maneira geral, estão mais exigentes e buscam pela qualidade no atendimento durante a prestação de serviço no ambiente hospitalar. Este estudo tem como objetivo fazer uma reflexão a respeito das perspectivas de se prestar um atendimento humanizado no ambiente hospitalar de acordo com o conceito da hotelaria hospitalar, e, se esse requisito pode ser considerado um diferencial de atendimento. Para alcançar o objetivo deste estudo, foi elaborado um estudo de forma exploratória, e em relação aos procedimentos técnicos, desenvolveu-se uma pesquisa bibliográfica. Identificou-se que humanizar é atender ao cliente de saúde de forma a respeitar seus direitos de cidadão, lhe proporcionando toda a atenção e cuidado que ele merece. Através dessa reflexão, percebeu-se que a eficácia na prestação de serviço, através do atendimento voltado aos preceitos da humanização, pode sim oferecer ao cliente de saúde um atendimento de qualidade e humanizado.

Palavra chave: Hotelaria hospitalar; Humanização; Cliente de saúde.

Abstract: Health care clients in general are more demanding and seek quality care during the delivery of services in the hospital environment. This study aims to reflect on the prospects of providing a humanized care in the hospital environment according to the concept of hospital hospitality, and whether this requirement can be considered a differential of care. To reach the objective of this study, a study was elaborated in an exploratory way, and in relation to the technical procedures, a bibliographical research was developed. It has been identified that to humanize is to attend to the client of health in such a way to respect their rights of citizen, giving him all the attention and care that he deserves. Through this reflection, it was perceived that the effectiveness in the provision of service, through the service focused on the precepts of humanization, can rather offer the healthcare client a quality and humanized care.

Key words: Hospitals hospitality; Humanization; Health customer.

Introdução

Os clientes de saúde estão mais exigentes e buscam pela qualidade no atendimento durante a prestação de serviço. Dentre os requisitos considerados por eles, cita-se o atendimento humanizado no ambiente hospitalar. Humanizar, portanto, é atender ao cliente de saúde de forma a respeitar seus direitos de cidadão, lhe proporcionando toda a atenção e cuidado que ele merece, com o tratamento da melhor evidência científica, oferecendo ao mesmo um atendimento de qualidade. Esse conceito de humanização é



referenciado pela Dra. Emair Borges (2013), diretora geral do Hospital Regional Unimed (HRU) ao falar da importância da humanização na profissão.

De acordo com o Ministério da Saúde, no ano de 2001 foi criado o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar - PNHAH, as diretrizes desse programa relatam que a unidade de saúde como instituição e prestadora de serviço tem como objetivo fornecer para a comunidade um atendimento de qualidade, mas para isso acontecer deve-se pensar em um conjunto de ações capazes de atender a três dimensões, são elas: a humanização do atendimento ao usuário; a humanização das condições de trabalho do profissional de saúde, e o atendimento da instituição hospitalar em suas necessidades básicas administrativas, físicas e humanas.

Para Taraboulsi (2009) os clientes de saúde, devem (deveriam) ser tratados com respeito e atenção, pois a humanização deve ser um direito do cidadão. Nesse sentido, o Ministério da Saúde (2001) ressalta que a humanização é entendida como valor, na medida em que resgata o respeito à vida humana.

Este estudo tem como objetivo fazer uma reflexão a respeito das perspectivas de acordo com o conceito da hotelaria hospitalar, em prestar ao cliente de saúde um atendimento humanizado, e, identificar se a humanização pode ser considerada um diferencial na prestação de serviço no ambiente hospitalar.

Pretende-se através dessa pesquisa, responder ao seguinte questionamento: O atendimento humanizado pode ser considerado um diferencial de atendimento na prestação de serviço aos clientes de saúde através da perspectiva do conceito da hotelaria hospitalar.

A implantação dos serviços da hotelaria hospitalar em ambientes hospitalares traz em seu conceito (deveria) um atendimento mais humanizado ao cliente de saúde. Através dessa perspectiva, a humanização dentro dessas unidades hospitalares pode considerar-se um diferencial na prestação de serviço? Essa pesquisa visa refletir e compreender se a humanização, que está ligada ao conceito da hotelaria hospitalar, pode ser considerada um diferencial na prestação de serviço.

Ao tratar dos pacientes ou clientes abordados nesse trabalho o mesmo será mencionado como cliente de saúde, salvo nas citações diretas. Pois, na visão



de Taraboulsi (2009) quando se trata da hotelaria hospitalar o cliente de saúde abrange ao paciente e aqueles que têm contato direto com ele, sendo assim, a família, amigos e visitantes.

Hotelaria Hospitalar

Ao referir-se sobre a hotelaria hospitalar Taraboulsi (2009) descreve que essa é “uma tendência que veio para livrar os hospitais da “cara de hospital” e que traz em sua essência uma proposta de adaptação a nova realidade do mercado, modificando e introduzindo novos processos, serviços e condutas”, (TARABOULSI, 2009, p. 2). Para o autor os clientes de saúde não mais procuram somente pelos benefícios dos serviços de saúde, eles primam pela qualidade dos serviços oferecidos caracterizados pelo respeito e solidariedade. O modelo de gestão que contempla a hotelaria hospitalar conforme Boeger (2009) é composto por valores no atendimento ao cliente de saúde, esse deve (deveria) estar presente a todo o momento durante o ciclo da prestação de serviço. Nesse sentido “a implantação do modelo de gestão em hotelaria hospitalar pode resultar em maior segurança operacional e gerar eficiência na gestão, tornando a busca pela excelência uma ação contínua na prestação de serviços médico-hospitalares” (BOEGER, 2009, p. 138). O autor destaca que esse modelo de gestão promove além de prestar atendimento humanizado, também ter atitudes de hospitalidade.

Ao definir a hospitalidade, Boeger (2008) ressalta que “é o ato ou efeito de hospedar, é a qualidade do hospedeiro, ou, ainda, bom acolhimento, liberdade, amabilidade, e afabilidade do modo de receber os outros” (BOEGER, 2008, p. 54). Para o autor, o ato de receber bem seus visitantes deve estar inerente a qualquer prestadora que hospede seus clientes, seja na hotelaria convencional ou na hotelaria hospitalar

Boeger (2009) ressalta que a hospitalidade hospitalar, incorpora ações de humanização do atendimento ao cliente de saúde e a todas as pessoas que tem envolvimento com o cliente de saúde, além disso, prima pelo bom relacionamento entre os profissionais da instituição.



Boeger (2008) ressalta que “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” (BOEGER, 2008, p. 24) conforme o autor os hospitais que estão voltados às exigências desse cliente, estão mudando sua forma de atendimento para assim conseguir manter-se e consolidar-se no mercado.

O conceito de hotelaria hospitalar na visão de Taraboulsi (2009) reflete as expectativas que o cliente de saúde tem em relação ao atendimento, segundo ele, hotelaria hospitalar “é a arte de oferecer serviços eficientes e repletos de presteza, alegria, dedicação e respeito, fatores que geram satisfação, o encantamento do cliente de saúde e, principalmente a humanização do atendimento e do ambiente hospitalar” (TARABOULSI, 2009, p. 158).

Taraboulsi (2009) salienta que alguns hospitais estão se preocupando com o estado físico e emocional dos seus clientes de saúde, já que os mesmos podem ser direcionados a uma internação mais prolongada. De acordo com o autor, alguns gestores incluem em suas instituições serviços que minimizam o impacto desses momentos difíceis transformando o ambiente hospitalar em um espaço mais agradável e minimizando assim o desconforto hospitalar. Nesse sentido, o autor ressalta que algumas ações são implantadas pelos gestores dentro dos hospitais para oferecer ao cliente de saúde um serviço diferenciado como: programas sociais, serviços de hotelaria com capitão-porteiro e mensageiros (uniformizados), recepção do cliente de saúde, música ambiente (piano e violino).

Ao referir-se a hotelaria hospitalar, Taraboulsi (2009) diz que: “a hotelaria hospitalar transforma serviços, pessoas, condutas, espaços físicos, decisões estratégicas e ações em todos os níveis da instituição de saúde. Afinal ela implica a utilização nos ritos da hospitalidade que lhe são inerentes” (TARABOULSI, 2009, p. 158). Para o autor uma gestão hospitalar que acredita no potencial da hospitalidade inserindo-a na missão a ser seguida e valores a ser alcançado pela sua equipe podem ser considerados uma gestão vitoriosa.



Para Boeger (2009) implantar um novo conceito de relacionamento com o cliente de saúde, pode ser fundamental, desde que esteja acompanhado por um modelo de gestão para assim, garantir um atendimento de qualidade.

Num sentido oposto, quando os gestores não se preocupam com esse modelo de gestão, o autor enfatiza que a prestação de serviço pode ser superficial, nesse sentido, a eficácia será evidenciada artificialmente havendo assim retrocesso na administração. Dessa forma, acredita que “ao incluir a hotelaria no modo de gestão, o hospital pode conseguir, com esse formato, interferir nas ações de humanização e perceber o quanto esse modelo pode impactar o relacionamento entre as pessoas” (BOEGER, 2009, p. 24). Ao falar da gestão hospitalar o autor enfatiza que quando um hospital contempla a hotelaria hospitalar, esse deve (deveria) agregar valores em seu atendimento em todo o ciclo dos serviços, afirmando ainda que o bom atendimento deva fazer parte do DNA da instituição.

Conforme Guimarães (2007) os clientes de saúde, ao adentrar em um hospital com a implantação da hotelaria hospitalar entram em contato com um novo conceito de hotelaria hospitalar, uma arquitetura diferenciada, com um clima mais convidativo, menos estressante e muito mais humano. Ao falar sobre como os clientes de saúde são vistos pela gestão da hotelaria hospitalar, a autora ressalta que, “os pacientes são vistos como hóspedes enfermos e que por isso requerem atenção especial, conciliando a saúde e o ato de hospedar bem, tornando o ambiente mais acolhedor para a família e o paciente, humanizando o ambiente e o seu atendimento (GUIMARÃES, 2007, p. 13).

Ao referir-se sobre a hotelaria hospitalar Taraboulsi (2009) expressa que essa traz em sua essência a humanização das equipes e do ambiente hospitalar. De acordo com o autor, os administradores investem em equipamentos avançados com alta tecnologia e conhecimento técnico científico para manter-se em um mercado competitivo, mas nada adianta se este não investir na humanização que segundo o autor vai além da tecnologia moderna.

Nesse sentido, a autora ressalta a importância da prestação de serviço voltada a hotelaria hospitalar, para ela, essa deve se executada com presteza e dedicação de quem o fornece atenção e respeito aos clientes de saúde, que



tem em si a expectativa de um pleno atendimento, buscando receber sua satisfação e encantamento.

Prestação de Serviço

Ao abordar o tema sobre a prestação de serviço, Hargeaves (2001) descreve que ao comprar um pacote de serviço o cliente não está comprando apenas o produto, mas sim um conjunto de serviços anexado ao produto, ela exemplifica: ao reservar um leito o cliente de saúde não compra apenas a diária ou o tratamento que está buscando, ele compra e paga outros serviços agregados como: conforto, segurança, presteza, e hospitalidade, algo que não se pega com as mãos e do qual o cliente de saúde espera: qualidade. Na visão da autora, “serviço é o resultado de pelo menos uma atividade desempenhada, necessariamente, na interface do fornecedor com o cliente e é geralmente intangível” (HARGEAVES, 2001, p. 09). Nesse sentido, a autora complementa dizendo que esses serviços intangíveis podem ser percebidos pelo cliente, mas não são produtos em que se pode tocar.

Ao falar sobre a prestação de serviço, Oliveira (2003) afirma que é imprescindível falar de qualidade. A busca pela qualidade é (deveria ser) um processo inesgotável, a preocupação com os produtos oferecidos aos clientes não é algo novo. Para o autor, “as organizações têm de produzir produtos de qualidade não mais como uma estratégia de diferenciação no mercado, mas como uma condição de preexistência” (OLIVEIRA, 2003, p. 03). Segundo o autor, a garantia da qualidade se dá por um processo controlado envolto com um quadro de pessoal treinado e consciente dos objetivos que regem a organização, suprindo por uma busca incessante da melhoria de todos os processos que compõem uma empresa, para assim garantir produtos e serviços com o nível de qualidade que atenda e supere as expectativas de seus clientes.

Para Parasuraman (2006) a qualidade dos serviços é discutida por pesquisadores e administradores de empresas de serviços e concordam em que a qualidade de serviços envolve uma comparação das expectativas com a



prestação de serviço. Segundo Lehtinen, (1982) *apud* Parassumaram, (2006, p. 03) “qualidade de serviço é uma medida de quanto o nível do serviço prestado atendeu às expectativas do consumidor. Fornecer serviço de qualidade significa conformidade consistente com as expectativas do consumidor”. Para o autor a percepção da qualidade do serviço resulta em uma comparação entre as expectativas do cliente e a prestação do serviço, as avaliações de qualidade não são feitas apenas com base no resultado do serviço, resulta também das avaliações do processo de prestação do serviço.

Boeger (2011) defende que o conceito de qualidade significa “atender as necessidades dos clientes de saúde internos ou externos e implica atingir sua satisfação imediata” (BOEGER, 2011, p. 05). Nesse sentido o autor ressalta que a qualidade dos serviços deve fazer parte da prestação de serviço.

A qualidade nos serviços de saúde conforme Godoi (2004) “envolve uma correta adaptação de todos os serviços prestados às necessidades que o cliente de saúde apresenta, superando as suas expectativas” (GODOI, 2004, p. 85). O autor ressalta que quando se investe em qualidade de serviços na saúde, na realidade está se investindo em vidas.

Em sua obra, Taraboulsi (2009) destaca que as organizações visando a satisfação das necessidades das pessoas têm como objetivo produzir bens e serviços. O hospital, segundo o autor é uma dessas organizações, devido o enfoque legal segue também essa lógica na prestação de seus serviços. Para o autor, o cliente de saúde está cada vez mais ciente do conhecimento técnico científico e da tecnologia que tem a seu favor e que está (deveria) praticamente ao alcance de todos, segundo o autor, o sucesso da instituição está diretamente ligada com a qualidade dos serviços hospitalares.

Ao tratar da prestação de serviço no ambiente hospitalar, Taraboulsi (2009), ressalta que “a hospitalidade é manifestada através da hotelaria hospitalar, no aconchego do ambiente físico, na humanização dos serviços médicos hospitalares e, essencialmente, na espontaneidade dos gestos e atitude das pessoas” (TARABOULSI, 2009, p. 159). Para o autor a essência da hotelaria hospitalar dentro de uma instituição é caracterizada pela humanização voltada à hospitalidade.



Ao falar da qualidade Godoi (2004) ressalta que essa característica na área da saúde deve ser algo Intrínseco, não se pode produzir algo sem a qualidade, ela deve estar presente na rotina diária nos hospitais, pois estão lidando com vidas, seres humanos “não deve haver margens de erros quando se trata de vidas humanas, ou da qualidade dessa vida” (GODOI, 2004, p. 86). Nesse sentido, o autor ressalta que as reais necessidades dos *clientes de saúde* e que favorecem o direcionamento da atuação e o foco do hospital, e o processo de qualidade deve ser direcionado ao cliente de saúde.

Humanização

Ao identificar o número de queixas e reclamações por usuários da saúde pública o Ministério da Saúde tomou a iniciativa de convidar profissionais da saúde para elaborar um projeto voltado à humanização na prestação dos serviços hospitalares. Conforme o Ministério da Saúde, O Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar – PNHAH que foi criado em 2001 e relata a importância da sensibilização dos dirigentes dos hospitais sobre a humanização e a necessidade de se criar um modelo de “cultura organizacional pautada pelo respeito, pela solidariedade, pelo desenvolvimento da autonomia e da cidadania dos agentes envolvidos e dos usuários” (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2001, p. 12). Para esse Ministério, prestar um atendimento humanizado é fundamental nos hospitais, pois reflete ao cliente de saúde uma atenção com qualidade, humanidade e hospitalidade.

Ao referir sobre humanização, Fortes (2000) ressalta que está se tornando cada vez mais necessário humanizar a saúde no Brasil. Para o autor, humanizar é observar as pessoas em sua totalidade, levando em consideração as suas necessidades específicas. Ao definir o atendimento humanizado no ambiente de hospitalar o autor acredita que: “humanizar significa reconhecer as pessoas que buscam nos serviços de saúde a resolução de suas necessidades de saúde, como sujeitos de direitos” (FORTES, 2000, p. 31).

Para Boeger (2009) prestar um serviço humanizado é fundamental para que ocorra um atendimento com qualidade além de diferenciado. Para ele a



instituição que o adota, compartilha com seus clientes de saúde de um serviço que envolve a hospitalidade e a sensibilidade por parte da equipe que os cercam. Nesse sentido, o autor Boeger (2009) conceitua que “a hotelaria hospitalar é a reunião de todos os serviços de apoio, que, associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação” (BOEGER, 2009, p. 30). Com essa definição a hotelaria hospitalar pode ser compreendida como um departamento de hotelaria englobando os setores de atendimento e suporte de atendimento ao cliente de saúde.

Conforme Taraboulsi (2009), prestar um atendimento humanizado é substancial nos hospitais, pois reflete ao cliente de saúde uma atenção com qualidade, humanidade e hospitalidade. Nesse sentido, ele afirma que, “a hospitalidade não exige sacrifício e muito menos grandes investimentos, é algo inerente à vontade e ao hábito de tratar bem o próximo sem que isso implique retorno ou expectativa de reciprocidade” (TARABOULSI, 2009, p. 153).

Para Taraboulsi (2009) o sucesso da hotelaria hospitalar está na humanização. O autor afirma que os ambientes com cores suaves, plantas bem cuidadas, e principalmente pessoas entusiasmadas e interagindo com os clientes de saúde, revelam o segredo dessa nova proposta: o sorriso sincero e permanente, que é a marca da satisfação e do amor pelo trabalho realizado. “É a humanização, através da hotelaria, mudando condutas e comportamentos, tornando o hospital um espaço digno para os momentos difíceis de nossos clientes” (TARABOULSI, 2009, p. 29).

Nesse sentido, Beck (2007) enfatiza que para que ocorra um atendimento humanizado, deve haver “o encontro entre sujeitos que compartilham saberes, poder e experiências vividas, implicando em transformações políticas, administrativas e subjetivas, sem esquecer dos recursos materiais e do ambiente que devem favorecer este processo” (BECK, 2007, p.509). Para a autora, implantar uma gestão direcionada a humanização é um processo demorado e complexo porém amplo e oferece resistência pelo fato de envolver mudança de comportamento.



Para Fortes (1998) o ser humano na condição de clientes de saúde deve ter um tratamento digno de suas necessidades e saúde, e não como interesse da ciência. Para o autor, independente da instituição ser pública ou privada, deve estar direcionada aos preceitos da humanização.

Para Godoi (2004) o bom atendimento é um dos principais fatores e indispensável para que o cliente de saúde sintam-se bem acolhido, a empatia dos que acolhem vai repercutir em todo quadro físico e mental do cliente de saúde. O autor acredita ser importante “capacitar e treinar funcionários como sendo bons ouvintes, para serem compreensivos e solícitos, essa atitude pode amenizar em muito o sofrimento provocado pela falta do convívio familiar normal nessa circunstância” (GODOI, 2004, p. 49).

Ao comentar a importância da humanização no ambiente hospitalar e como ela afeta o atendimento prestado, Godoi (2004) salienta sobre a necessidade de diferenciar humanização e hotelaria hospitalar. Segundo o autor, ambos são convergentes, mas que podem existir individualmente.

Para Rego (2008) “Humanizar a relação profissional de saúde-usuário e os serviços de saúde exige profundas transformações das práticas, as quais passam pela valorização de novos saberes; aquisição de uma postura mais dialógica da equipe entre si e com os usuários” (REGO, 2008, p. 487). Para o autor a humanização é entendida como a capacidade de oferecer atendimento de qualidade nos serviços prestados, articulada com o bom relacionamento e com os avanços tecnológicos.

Procedimentos Metodológicos

Para alcançar o objetivo desta pesquisa, foi elaborado um estudo de forma exploratório, que, para Gil (2008) “têm como principal finalidade desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e idéias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores” (GIL, 2008 p. 27). Nesse sentido Dencker (1998) afirma que a pesquisa exploratória tende a aprimorar idéias ou descobrir intuições. Envolve em geral um levantamento bibliográfico.



Em relação aos procedimentos técnicos, a presente pesquisa foi baseada em revisão bibliográfica, que, segundo Gil (2008) “é desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 2008, p. 50). Para dar andamento a essa pesquisa foram utilizados livros, artigos acadêmicos, e publicações em revistas relacionadas à área.

Análise do Referencial

Para definir a análise do referencial teórico, foram abordados os conceitos de quatro autores estudiosos do assunto: Godoi (2004); Guimarães (2007); Boeger (2008), (2009) e (2011) e Taraboulsi (2009). Os autores utilizados são especialistas na área de hotelaria hospitalar e trazem em suas obras os conceitos a que se propõe alcançar com a presente pesquisa, como a definição sobre hotelaria hospitalar e o atendimento humanizado na prestação de serviço.

Para apresentar o objetivo deste estudo se propõe, que é fazer uma reflexão sobre quais as perspectiva de acordo com o conceito da hotelaria hospitalar em prestar ao cliente de saúde um atendimento humanizado, segue a base teórica, já referenciada.

Do ponto de vista do autor Boeger (2008) a terminologia hotelaria hospitalar traz uma série de possibilidades de conceitos e aplicações “muitas empresas acabam apropriando-se do termo, sem, no entanto, conhecer de fato sua complexidade”. (BOEGER, 2008, p. 15). Para ele esse processo ocorre por ser um nome comercialmente interessante.

Para Godoi (2004) os hospitais são instituições complexas de serem administradas, necessitam de uma estrutura física e humana, possibilitando dessa forma que o período de internação seja menos traumático ao cliente de saúde.

Guimarães (2007) ressalta que os serviços de hotelaria hospitalar são imprescindíveis nos hospitais, independentes da instituição (pública ou privada), conforme a autora, “a hotelaria hospitalar encanta o cliente e o atende nas suas reais necessidades, complementa e colabora efetivamente para o



sucesso do tratamento médico, principal preocupação do cliente que procura o hospital” (GUIMARÃES, 2007, p. 11). Para ela as ações de humanização devem fazer parte da cultura organizacional.

Ao se expressar sobre a hotelaria hospitalar Taraboulsi (2009) menciona que essa implica em hospitalidade que gera empatia por parte da equipe. Nesse sentido, o autor ressalta que a hospitalidade é manifestada no ambiente hospitalar através da hotelaria hospitalar, da humanização dos serviços médicos, e, essencialmente nos gestos e atitudes das pessoas.

Na definição de Taraboulsi (2008) a hotelaria hospitalar “é a reunião de todos os serviços de apoio que associados aos serviços específicos, que oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem estar durante o período de internação” (TARABOULSI, 2008, p. 24). Para o autor esse conceito demonstra a necessidade de um departamento específico da hotelaria dentro dos hospitais.

Diante das citações descritas nesse capítulo pode-se verificar que o objetivo ao qual se propôs a pesquisa foi concluído, analisar quais as perspectivas de acordo com o conceito da hotelaria hospitalar em prestar ao cliente de saúde um atendimento humanizado. Na concepção dos autores, ao prestar um atendimento humanizado ao cliente de saúde, a hotelaria hospitalar tem a competência de transformar pessoas, condutas, decisões estratégicas e ações, que para oferecer um atendimento voltado à hospitalidade. Essa atitude não existe grande investimento e nem sacrifício, e, prestar um atendimento voltado aos preceitos da hospitalidade e da humanização pode reduzir o sofrimento do cliente de saúde.

Dessa forma, prestar um atendimento humanizado de acordo com esses autores é substancial nos hospitais, pois reflete ao cliente de saúde uma atenção com qualidade, humanidade e hospitalidade. Na integra, todos os autores concordam que a hotelaria hospitalar traz em si uma prestação de serviço voltada ao atendimento humanizado.

Para verificar se a humanização pode ser considerada um diferencial na prestação de serviço no ambiente hospitalar, o autor Boeger (2009) considera que ações de hospitalidade existentes nos hospitais, geram melhores



resultados na prestação de serviço. Segundo ele, principalmente em hospitais que utilizam em sua gestão os elementos da hotelaria hospitalar. Nesse sentido ele considera que “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” (BOEGER 2008, p. 24). Dessa forma, o autor afirma que os serviços de hotelaria hospitalar podem proporcionar segurança e bem estar ao cliente de saúde.

Taraboulsi (2009) ao falar da hotelaria hospitalar reforça dizendo que essa “é a arte de oferecer serviços 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” (TARABOULSI, 2009, p. 31). O autor ressalta que os serviços implantados no hospital têm muitas coisas em comum com as atividades da organização hoteleira.

Ao conceituar hotelaria hospitalar Godoi (2004) enfatiza que esse conceito traz consigo “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” (GODOI, 2004, p. 40). De acordo com ele a hotelaria hospitalar resulta benefício ao cliente de saúde e abrange não somente o cliente de saúde em si, mas também amigos e familiares, pois é fundamental que todos se sintam acolhidos dentro da unidade hospitalar.

Ao tratar do conceito de hotelaria hospitalar, todos os autores concordam que este, está diretamente ligado à prestação de serviço no ambiente hospitalar, proporcionando dessa forma um atendimento mais humanizado. Nesse sentido Boeger (2009) afirma que prestar um serviço humanizado é fundamental para oferecer ao cliente de saúde um atendimento com qualidade e diferenciado, e que a instituição que o adota, compartilha com seus clientes de um serviço que envolve a hospitalidade no dia-a-dia de suas atividades.

Para Taraboulsi (2009) a hotelaria hospitalar implica em oferecer um atendimento de acordo com os princípios da hospitalidade, segundo ele, é primordial que a equipe tenha empatia diante das necessidades do cliente de saúde. Para ele “a hospitalidade, assim como a empatia leva-nos a prática espontânea de sentir o que se passa no íntimo do próximo, portanto algo mais



profundo que simpatia, ou servir com qualidade e eficiência” (TARABOLSI, 2009, p. 158).

Relacionado os conceitos elencados acima, fica evidente que os autores concordam que o conceito da hotelaria hospitalar está diretamente vinculado às perspectivas em prestar um atendimento humanizado no ambiente hospitalar, e que essa forma de gestão hospitalar pode trazer benefícios aos clientes de saúde.

Considerações Finais

Neste estudo, através de pesquisa bibliográfica a respeito de temas relacionados a hotelaria hospitalar, a prestação de serviço em ambiente hospitalar e humanização no atendimento, objetivou-se apresentar uma reflexão sobre as perspectivas do atendimento humanizado na prestação de serviço no ambiente hospitalar.

Verificou-se através do estudo do referencial teórico que o cliente de saúde está mais exigente. Nesse sentido, ao referir sobre a modernização da estrutura hospitalar Godoi (2004) ressalta que, os gestores não devem se preocupar apenas com os equipamentos e profissionais capacitados, disponibilizar o conhecimento e a tecnologia, oferecer uma adequada estrutura hospitalar, mas também deve voltar sua atenção para as necessidades que o ser humano apresenta, expressadas nos aspectos emocionais e psicológicos durante o período de internação.

O conceito de hotelaria hospitalar apresentado pelos autores demonstra que a hotelaria hospitalar é a arte de oferecer serviços pautados em presteza, alegria, dedicação e respeito, e, que esses fatores geram ao cliente de saúde a satisfação e o encantamento, resultando na humanização do atendimento e do ambiente hospitalar.

Em relação ao objetivo de verificar se a humanização pode ser considerada um diferencial na prestação de serviço no ambiente hospitalar, Taraboulsi (2009) ressalta que a hotelaria hospitalar implica em servir com qualidade e eficiência, Godoi (2004) ressalta que agregar serviços de hotelaria aos clientes de saúde



que são ofertados em hotéis poderá tornar sua internação menos traumatizante e menos desgastante. Boeger (2009) afirma que prestar um serviço humanizado é fundamental para oferecer ao cliente de saúde um atendimento com qualidade e diferenciado, e que a instituição que o adota, compartilha com seus clientes de um serviço que envolve a hospitalidade.

Todos concordam que a humanização do atendimento ao cliente de saúde deve ser algo intrínseco do profissional tanto do setor da hotelaria hospitalar como dos profissionais da área assistencial, para Tarabolsi (2009) investir em hotelaria hospitalar, é investir na qualidade, pois essa produz melhores serviços, maior bem estar para o cliente de saúde e uma melhor imagem da instituição. A humanização resultante da hotelaria hospitalar não tem o intuito de curar as enfermidades, mas sim de diminuir o sofrimento do cliente de saúde durante o período de internação.

No intuito da busca por um melhor conhecimento sugere-se aos interessados do assunto buscar por um melhor entendimento, este trabalho estará aberto às novas pesquisas para aprofundamento do assunto e contribuir com as perspectivas para o tema.

Referências

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo**. 6ªEd São Paulo: Futura, 1998.

BECK, Carmem Lúcia Colomé, *et al* **A humanização na perspectiva dos trabalhadores de enfermagem**. Texto e Contexto. Florianópolis, vol.16, n. 3, jul/set. 2007.

BOEGER, M. Assad. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. 3ª Ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Hotelaria Hospitalar: Gestão em hospitalidade e humanização**. São Paulo: SENAC, 2009.

_____. **Hotelaria Hospitalar**. (Coleção Manuais de Especialização Albert Einstein). Barueri, SP: Manole, 2011.



BORGES, Dra. Emair, **Programa Vida e Saúde: humanização na saúde- saúde e bem estar** Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=VI4p-8GMDIU>> acessado em 06 jun. 2016

BRASIL/ **Legislação federal publicada em 2011**: relacionada aos princípios, diretrizes e dispositivas da Política Nacional de Humanização. Disponível em: <goo.gl/YH4A0L> acessado em 07 jul.2016

FORTES, Paulo Antônio de Carvalho, **Ética e Saúde**: questões éticas, deontológicas e legais tomadas de decisões, autonomia e direitos do paciente, Estudo de Caso. São Paulo, EPU, 1998.

_____ **A ética, a humanização e a saúde da família**, Revista brasileira de enfermagem. vol.53, p 31, Brasília. 2000.
Acessado em: <<http://www.scielo.br/pdf/reben/v53nspe/v53nspea05.pdf>> em 12 de jul. 2016

GIL, Antonio Carlos, **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**, 6ª Ed, São Paulo, Atlas 2008.

GODOI, Adalto Felix de. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais**: pensando e fazendo. São Paulo: Ed. Ícone, 2004.

GUIMARÃES, Nísia do Val Rodrigues Roxo. **Hotelaria Hospitalar**: uma visão interdisciplinar, São Paulo, Atheneu, 2007

HARGREAVES, Lourdes; Zuanetti Rose; Renato Lee *eat AL Qualidade em Prestação de Serviços*, 2ª ed. Rio de Janeiro: Ed. Senac Nacional, 2001

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **CADERNO Humaniza SUS**. 1ªEd. volume 2, Brasília, 2009

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **CADERNO Humaniza SUS**: formação e intervenção 1ªEd. volume 1, Brasília, 2010

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Secretaria de Assistência à Saúde Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (2001)**. Brasília: Ministério da Saúde. Disponível em: <<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnhah01.pdf>> acessado em: 10 mai. 2016

OLIVEIRA, O. J. **Gestão da qualidade**: tópicos avançados. São Paulo: Cengage Learning Editores, 2003.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. **Um Modelo Conceitual de Qualidade de Serviço e suas Implicações para a Pesquisa no Futuro**. RAE-Revista de Administração de Empresas, v. 46, n. 4, out-dez, 2006. Disponível em: <goo.gl/7d5G1J> acessado em 12 de jul. 2016



Fórum Internacional de Turismo do Iguassu

REGO Sérgio. *et al* **Bioética e Humanização como Temas Transversais na Formação Médica.** Revista brasileira de educação médica 482 32 (4): 482–491; 2008

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbem/v32n4/v32n4a11>> acessado em 12 de jul. 2016

TARABOULSI, Faidi Antoine. **Administração de Hotelaria Hospitalar:** serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação 4^aed. São Paulo: Atlas, 2009.