

# *HUMANIZAÇÃO NA HOTELARIA HOSPITALAR: UM DIFERENCIAL NO CUIDADO COM O PACIENTE*

## *HOSPITAL HOSPITALITY HUMANIZING: A DIFFERENTIAL IN PATIENT CARE*

**Ivana de França Garcia**

Professora e Pesquisadora do Centro Universitário Internacional UNINTER – Curitiba Especialista em MBA em Administração e Finanças

**Izabelle Cristina Garcia Rodrigues**

Professora e Pesquisadora do Centro Universitário Internacional UNINTER – Curitiba Especialista em MBA em Gestão Hospitalar

**Vera Lucia Pereira dos Santos**

Professora e Pesquisadora do Centro Universitário Internacional UNINTER – Curitiba. Mestre em Morfologia – Área de Concentração em Biologia Celular pela Universidade Federal do Paraná (UFPR). (PR), Brasil

**João Luiz Coelho Ribas**

Professor e Pesquisador do Centro Universitário Internacional UNINTER – Curitiba. Doutor em Farmacologia pela Universidade Federal do Paraná

### **RESUMO**

O termo humanização tem um amplo significado, pois permeia em todas as possibilidades do cuidado ao próximo, sendo este caracterizado por um tratar do outro com empatia, respeito, ética, dignidade e sensibilidade. O cuidado humanizado não se restringe ao cuidado físico, mas sim a todos os aspectos que envolvam o paciente. Logo, observa-se que o local onde o paciente será cuidado também deve fazer parte de ato de cuidado humanizado, pois seu bem-estar é primordial para sua recuperação. Para isso, a Hotelaria Hospitalar é o setor responsável para tentar criar um ambiente ao qual o paciente possa estar confortável e confiante nesse momento que muitas vezes beira o medo e o desespero. Os colaboradores desta área são responsáveis por propiciar o máximo de conforto e bem-estar aos usuários de um hospital (pacientes e acompanhantes), proporcionando alimentação adequada, rouparia e ambientes limpos, entre outras atividades. Sendo assim, por meio de um estudo de revisão de literatura com cunho exploratório, este estudo objetivou-se a analisar se o serviço de hotelaria hospitalar humanizado impacta na melhoria das condições de saúde do paciente, representada como qualidade de vida e estadia. Assim pode-se observar que as instituições que proporcionam aos pacientes um atendimento acolhedor e humanizado auxiliam em sua recuperação e no relacionamento médico-paciente.

**Palavras-chave:** Humanização. Hotelaria hospitalar. Atendimento ao paciente.

### **ABSTRACT**

Humanization has a broad meaning, because it refers to all the possibilities of caring, which is characterized by treating someone with empathy, respect, ethics, dignity and sensitivity. Humanized care is not restricted to physical care, but to all aspects involving the patient. Therefore, the place where patients will be treated should also be taken into consideration, because their welfare is paramount to their recovery. Thus, Hospital Hospitality is responsible for trying to create an environment where the patient can be comfortable and

confident in a moment when he/she is afraid and desperate. Hospital crew is responsible for providing maximum comfort and well-being to patients and escorts by providing adequate food, linen and clean environments, among other activities. Thus, through an exploratory literature review the following study aimed to analyze how the humanized hospital hospitality service affects the improvement of health conditions of the patient, which is represented as quality of life and stay. Then, it is clear that the institutions that provide patients a warm and humane care help in their recovery as well as the doctor-patient relationship.

**Keywords:** Humanization. Hospital hospitality. Patient care.

## **INTRODUÇÃO**

A humanização hospitalar faz-se extremamente importante, visto que as pessoas que se encontram ali estão em situação de fragilidade, porém, atualmente o atendimento está mais relacionado a remuneração do que a qualidade do atendimento. Contudo, estudos demonstram que a humanização no atendimento impacta na melhora do paciente e a relação profissional-paciente pode ser benéfica ou nociva para ambos. Como menciona Mezzomo (2003) “quando se olha para o paciente ele olha de volta para nós, numa reação interativo-profunda que vai também influir no seu processo terapêutico”.

A hotelaria hospitalar veio devido a necessidade de atender as novas exigências dos clientes, que buscavam um atendimento de qualidade e mais personalizado. Inspirada nos serviços prestados por hotéis, esta área visa o bem-estar do paciente e é responsável por toda a demanda de serviços operacionais, que compreende desde a jardinagem até a rouparia. O serviço de hotelaria hospitalar e de hotelaria clássica se aproximam de tal forma que o gestor dessa área poderá futuramente ser um profissional da área de turismo e hotelaria (RIBEIRO, 2013). Obviamente que em cada instituição há sua particularidade, porém, atentando-se as peculiaridades de cada ambiente, a demanda de serviços é muito próxima.

A hotelaria Hospitalar é decorrente a necessidade das instituições hospitalares apresentarem alternativas para transmitir um ambiente agradável e acolhedor aliados a um atendimento de qualidade e humanizado, que resultasse no bem-estar do paciente, que descaracterizasse a grande deficiência no atendimento hospitalar, a qual gerava inúmeras reclamações, decorrentes muitas vezes de profissionais sobrecarregados,

extensa demanda de serviço, e mal remunerados o que repercute em insatisfação profissional. Este descontentamento, por vezes, é transmitido ao paciente, que já se encontra em uma situação vulnerável, e acarreta em angustia que pode interferir no processo de reabilitação deste paciente (ROSA JÚNIOR, SANTOS, 2008)

Este estudo se justifica, pois, o serviço de hotelaria hospitalar, que atua diretamente e indiretamente com os pacientes, surgiu com o intuito de mudar o ambiente hospitalar, pois sugere que a atenção e personalização do atendimento (atendimento humanizado) possa auxiliar na recuperação do atendimento, com isso objetiva-se a analisar se o serviço de hotelaria hospitalar humanizado impacta na melhora do paciente. Além de analisar os fundamentos da humanização no âmbito hospitalar, verificar os serviços prestados pela hotelaria hospitalar e as contribuições da humanização no serviço de hotelaria hospitalar.

## **METODOLOGIA**

A metodologia utilizada foi de revisão de literatura, de cunho exploratório, que se caracteriza por uma pesquisa “de aprimoramento de ideais ou descobertas Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado” (GIL, 2002).

A revisão de literatura foi realizada utilizando-se os termos:

- humanização
- hotelaria hospitalar
- cuidados com pacientes
- influencias da humanização

Por meio destes descritores foi possível obter uma grande quantia de artigos e estudos nesta área, porém foram descartados os artigos em língua estrangeira e artigos com mais de 20 anos de publicação. Os bancos de dados utilizados foram: LILACS (Literatura Científica e Técnica da América Latina e Caribe em Ciências da Saúde), Scielo (Biblioteca Científica Eletrônica), Medline (Literatura Internacional em Ciências da Saúde), BIREME (Biblioteca Virtual da Saúde), entre outros.

## **Humanização**

Por vezes torna-se mais fácil definir a “desumanização, pois apresenta uma conotação bem mais forte que é a de perda de atributos humanos ou ainda, perda de dignidade e que é intercambiável com o termo despersonalização” (WALDOW, BORGES, p. 416, 2011) do que conceituar a humanização, visto que existem várias vertentes. O conceito de humanizar é amplo, pois, consiste em atender a todas as necessidades de um doente, isto engloba auxílio em enfermidades físicas, psíquicas, aqui abrange-se também as emocionais, e até mesmo espirituais, ou seja, abordam questões como solidariedade, dignidade, ética, afeto, sensibilidade, e a compaixão. Sentimento que por vezes o profissional da saúde não dispõe no momento do atendimento, seja pela grande demanda de atividades ou mesmo por desgaste emocional do profissional, por isso, humanização hospitalar é algo de difícil inserção, porém, faz-se necessário que esta realidade seja alterada com urgência (MEZZOMO, 2010; WALDOW, BORGES, 2011).

Simões et al. (2007) confirma a difícil conceituação do termo humanização. Sugere que este termo vem sofrendo alterações devido a alocação de seu contexto, para área da saúde o termo corresponde a “muito mais que qualidade clínica dos profissionais, exige qualidade de comportamento”.

A humanização, devido ao peso de seu termo, imagina-se ser necessário apenas nos ambientes hospitalares, onde evidencia-se a situação de fragilidade humana, porém faz-se necessário este tipo de atendimento até mesmo em consultas eletivas. A Humanização está relacionada a resolubilidade e a qualidade dos serviços prestados. Atentando-se para o fato de que a responsabilidade no cuidado do paciente é de todos os envolvidos no processo de trabalho. Por isso, Simões et al (2007) ressaltam que:

A equipe de saúde deve refletir e discutir como tem sido a sua prática em todos os momentos da relação com o usuário. Da portaria ao consultório, da copa à sala de procedimentos, do jardim à visita domiciliar. Porém, para que se alcance esses objetivos são necessários recursos humanos e materiais suficientes.

Contudo, atualmente, nota-se que o que rege a relação profissional da saúde e paciente é a remuneração, com raras exceções. Isso traz a insatisfação dos profissionais e também dos pacientes, que por diversas vezes não recebem o atendimento adequado, conforme afirma Mezzomo et al. (p. 152, 2003):

“Pesquisa feita nos Estados Unidos comprovaram a quase inutilidade de 70% das receitas médicas. Fica assim, a certeza de se haver prescrito o necessário e a ilusão de que será utilizado. Quanto de frustração vai nisso para o paciente sem dinheiro e quanta perda de tempo pelos médicos. Sendo assim, qual foi o grau de humanização da relação médico paciente na realização da consulta tão rápida? Que tipo de acolhimento foi dado ao usuário? O que foi ensinado ou que orientações foram dadas? ”

Confirmando a linha de pensamento que sugere que o atendimento é realizado de acordo com remuneração do profissional, pode-se afirmar que a saúde suplementar possui um atendimento “mais humanizado” que a saúde pública, especialmente usuários de serviço particular. Isto pode ser explicado, mas não justificado, pela constituição, que garante a todo cidadão o direito a saúde, mas não menciona a qualidade deste atendimento. Por vezes, o tratamento desmerecido aos usuários do SUS vêm de encontro com o pensamento de que “pobre já está acostumado a sofrer” (MEZZOMO, 2003).

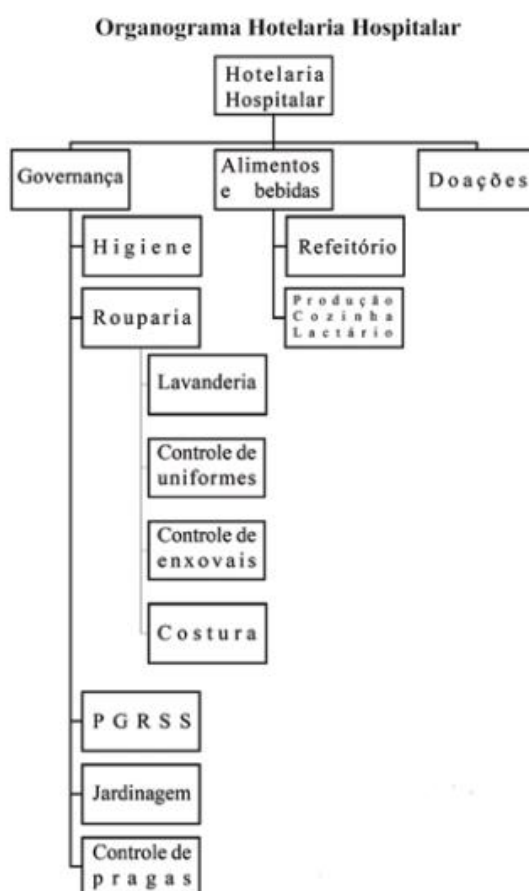
Por isso, faz-se tão importante evidenciar que indiferente de classe social, o paciente, que por vezes passa a ser visto como objeto de trabalho, tem direitos e merece um tratamento com respeito e dignidade (MEZZOMO, 2012).

### **Serviços de hotelaria hospitalar**

O conceito de hotelaria hospitalar surgiu da necessidade de satisfazer os clientes (pacientes), pois anos atrás o hospital via esta área como um detalhe do internamento do paciente, onde o foco era o tratamento e a acomodação era apenas a consequência. Porém, atualmente, estudos evidenciam que o bem-estar do paciente contribui na recuperação do paciente (RIBEIRO, 2013).

De acordo com a figura 1 a hotelaria hospitalar é subdividida em micro setores que abrangem todas as áreas do hospital. Estes setores possuem enormes demanda serviços, que por diversas vezes lidam diretamente com os pacientes (BARBOSA, MEIRA, DYNIEWIC, 2013).

Figura 1 – Organograma da Hotelaria Hospitalar



Fonte: BARBOSA, MEIRA, DYNIEWIC, p. 589, 2013

A função deste departamento é “amenizar em todos os aspectos o sentimento de tristeza do cliente, fazendo o possível para proporcionar conforto e bem-estar para ele e sua família” (BATISTA, 2005), corroborando com este pensamento Dias (2006) afirma que a hotelaria hospitalar veio para “contribuir para o aprimoramento hospitalar”.

O serviço de hotelaria hospitalar pode ser relacionado ao serviço prestado em hotéis, devido à similaridade dos serviços realizados, pois ambos visam o bem-estar dos usuários e a administração dos serviços operacionais. O diferencial entre estes serviços é com o tipo de cliente, pois no ambiente hospitalar há uma situação de angústia, medo e desconforto, já em hotéis as pessoas estão a lazer, negócios e há sempre o intuito de cativar esse cliente para que ele volte sempre (ROSA JÚNIOR, SANTOS, 2008). Gonçalves, em 1998, na publicação de seu artigo afirmava que havia a “hipótese de, no futuro, a Gerência da hoteleira hospitalar ser ocupada por profissional da área de hotelaria, desde que suficientemente sensibilizado e envolvido com as atividades e os procedimentos que caracterizam a vivência hospitalar”. Atualmente, isto é uma realidade, evidenciando-se na atuação de Ana Augusta B. Salotti, que é pesquisadora e também principal colunista do site [hotelaria hospitalar.com](http://hotelariahospitalar.com) com formação em hotelaria e sua principal área de atuação é na área de hotelaria hospitalar (SALOTTI, 2013).

Gonçalves e Ferreira (2013) mencionam que os pacientes e seus acompanhantes devem sentir a mesma satisfação que sentiriam em um hotel, pois os serviços prestados entre as duas instituições são semelhantes, conforme consta no quadro 1 de comparação entre a hotelaria clássica e a hotelaria hospitalar.

**QUADRO 1** - Serviços semelhantes entre hotelaria clássica e hotelaria hospitalar

<b>HOTEL</b>	<b>HOSPITAL</b>
<b>Recepção - Checkin e check-out</b>	Recepção - Internamento e altas
<b>Conciergerie (portaria social)</b>	Balcão de informações
<b>Alimentos e bebidas</b>	Nutrição
<b>Lavanderia</b>	Lavanderia
<b>Reservas</b>	Agendamento/Programação

**Fonte:** Adaptado a partir de Taraboulsi, 2003, apud Gonçalves e Ferreira, 2013.

Além dos serviços mencionados, que já foram incorporados à hotelaria hospitalar, existem outros que ainda podem ser migrados para área da saúde, como os de “mensageiro e capitão-porteiro; governança, com governantas e camareiras; *room service*;

restaurante; e serviços de lazer, sala de leitura, jogos, ginástica, biblioteca, brinquedoteca, apresentações variadas, passeios, etc.” (SOUZA, 2006).

A hotelaria hospitalar passou a ser tratada até mesmo como um diferencial de marketing, pois com a globalização os clientes passaram a se comunicar mais facilmente e com isso as informações (negativas e positivas) sobre as instituições são disseminadas com rapidez entre a população, o que pode auxiliar ou prejudicar na captação de novos clientes. Assim, há uma competição entre as instituições hospitalares para oferecer serviços de qualidade que agradem as pessoas e assim obter bons resultados financeiros (SOUZA, 2006).

Os clientes da área da saúde começaram a escolher onde e como querem ser tratados. Avaliam os benefícios que as instituições de saúde têm a lhe oferecer, porém, preocupam-se ainda mais com o tipo de atendimento que receberão, optando por ambientes que demonstrem solidariedade respeito pelo seu estado físico e emocional (TARABOULSI, 2004; DIO ET AL, 2005). Logo, nota-se a importância de aliar este setor a um atendimento de qualidade e humanizado.

### **A humanização aliada ao serviço de hotelaria hospitalar**

A hospitalidade pode determinar as relações humanas, levando isto para o ambiente hospitalar pode-se afirmar que a relação instituição-cliente se torna um diferencial para a evolução do tratamento, por isso, o contato entre profissional, que representa a instituição hospitalar, e o cliente, que nesse caso é o paciente, faz-se tão importante (ROSA JÚNIOR, SANTOS, 2008).

A saúde é uma experiência de bem-estar resultante de um equilíbrio dinâmico que envolve os aspectos físico e psicológico do organismo, assim como suas interações com o meio ambiente natural e social. [...] ser saudável significa, portanto, estar em sincronia consigo mesmo – física e mentalmente – e também com o mundo circundante (CAPRA, 1982 APUD MARQUES, PINHEIRO 2009).



Atualmente, as pessoas não querem ficar internadas em locais com “cara e cheiro de hospital”, por isso, a humanização na hotelaria torna-se o diferencial entre estas instituições. Para se obter um ambiente humanizado faz-se necessário dar a equipe de trabalho um ambiente também humanizado, pois só é capaz de transmitir o cuidado o colaborador que se sente satisfeito com o seu emprego e a forma de atuar. Para isso, é preciso treinar as equipes, para que estes saibam escutar as queixas de medo e angustia de seus pacientes, além de descobrir as preferências dele, para assim, conhecer as suas necessidades e desejos, para poder, então, proporcionar assim um ambiente próximo à sua moradia e hábitos (DIAS, 2006; BATISTA, 2005).

Taraboulsi (2004) evidencia a importância da hotelaria humanizada quando afirma em seu estudo que os quadros depressivos dos pacientes diminuíram notadamente, após a qualificação deste serviço, auxiliando, assim, a relação médico-paciente. Isto foi importante para desmistificar a “impressão de luxo desnecessário e esforço inútil” que os profissionais atuantes em outros setores tinham desta área, devido este serviço humanizado ser relativamente recente (pouco mais de uma década).

A hotelaria hospitalar humanizada ainda é um ponto de desavenças no ambiente hospitalar. Vários profissionais da saúde relutam em aceitar a quebra do paradigma de que o paciente é um objeto de seu trabalho. A humanização hospitalar seria de fácil aderência se o sentimento de empatia estivesse interligado aos valores da sociedade (BATISTA, 2005; GONÇALVES, FERREIRA, 2013).

## **CONCLUSÃO**

A hotelaria hospitalar é o departamento responsável pelo bem-estar do paciente no ambiente hospitalar. Entre tantas funções, existem várias que o colaborador não irá interagir de forma direta com o paciente, como por exemplo a jardinagem, porém sua função para proporcionar ao cliente um ambiente acolhedor e aconchegante faz-se tão importante quanto a do enfermeiro que atua diretamente com o paciente.

A humanização na hotelaria hospitalar está na forma como se evidencia as preferencias do cliente durante sua estadia no hospital. Para isso, é necessário conhecer o paciente, buscar informações sobre seu estilo de música preferido, religião, programas de televisão, entre outros.

Muitos mencionam que a equipe de enfermagem deve ter conhecimento dos benefícios de um tratamento humanizado, por ter um contato maior e mais direto com paciente, porém, faz-se necessário evidenciar a necessidade de que toda a equipe que interage com o paciente tenha conhecimento de um tratamento humanizado, pois indiferente do grau de contato com o paciente, todos participam da relação instituição-cliente e assim devem disponibilizar o melhor tratamento possível.

Com este estudo foi possível evidenciar a importância da humanização no ambiente hospitalar, não apenas em um departamento, mas em todas as áreas que possuem contato direto ou indireto com os pacientes.

## **REFERENCIAS**

BARBOSA, J.G; MEIRA, P.L; DYNIEWICZ, A. M. **Hotelaria Hospitalar - Novo Conceito em Hospedagem ao Cliente.** Revista Cogitare Enfermagem. v. 18 n. 3. Curitiba, 2013.

BATISTA, M.E.C. **Humanização em Hospitais por meio da Hotelaria: Uma forma de agregar valor à administração hospitalar.** Monografia – Especialização em Formação de Consultores em Turismo. Universidade de Brasília, Brasília. 2005.

DIAS, M.A.A. **Humanização do espaço hospitalar: uma responsabilidade compartilhada.** Revista O mundo da Saúde. v. 30 n. 2. São Paulo, 2006.

DIO, G.S.C.Z. et al. **Hotelaria Hospitalar: estratégia de diferenciação na busca da vantagem competitiva.** In: XVI Simpósio de Administração da Produção, Logística e Operações Internacionais. São Paulo. 28,29 e 30 ago. 2013. Disponível em: <[http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2013/artigos/E2013\\_T00437\\_PC�36180.pdf](http://www.simpoi.fgvsp.br/arquivo/2013/artigos/E2013_T00437_PC�36180.pdf)> Acesso em 23 ago. 2016.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GONÇALVES, E.L. **Estrutura Organizacional do Hospital Moderno.** Revista de Administração de Empresas. v. 38 n. 1. São Paulo, 1998.

GONÇALVES, I.C.O; FERREIRA, L.V.F. **Gestão da Hotelaria Hospitalar: Percepções e Fundamentos.** Revista Turismo Estudos & Práticas. v. 2 n. 2. Rio Grande do Norte, 2013.

MARQUES, M; PINHEIRO, M.T. **A influência da qualidade na hotelaria hospitalar na contribuição da atividade curativa do paciente.** Revista Anagrama. v. 5 n. 3. São Paulo, 2012.

MEZZOMO, A. A. **Fundamentos da Humanização Hospitalar: uma visão holística.** Revista BIOETHIKOS. v. 6 n. 2. São Paulo abr.2012.

MEZZOMO, A. A. **Fundamentos da Humanização Hospitalar: uma visão multiprofissional.** Local: Editora, 2003, 396 p.

MEZZOMO, A. A. **Humanização Hospitalar – Fundamentos antropológicos e teológicos.** São Paulo, 2010.

NASCIMENTO, M.F.F. **A contribuição da hotelaria hospitalar para os clientes da saúde como ferramenta de humanização e marketing.** Disponível em:<<http://bdm.unb.br/handle/10483/1339>>. Acesso em 20 ago. 2016.

NEZZI, T. **O papel da governança hospitalar.** Disponível em:<<http://www.hmdoctors.com/2012/o-papel-da-governanca-hospitalar/>>. Acesso em 20 ago. 2016.

RIBEIRO, A.B. **A hotelaria hospitalar como um diferencial no setor de saúde.** Revista Especialize On-line IPOG. v. 1 n. 6. Goiânia, 2013.

ROSA JÚNIOR, G.D; SANTOS, C.H.S. **Hotelaria Hospitalar: Um estudo de caso no Hospital Divina Providência.** Anuário de Pesquisa do Programa de Pós-Graduação – Mestrado em Turismo – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Caxias do Sul. 2008.

SALOTTI, A.A.B. **Hotelaria Hospitalar.**2013. Disponível em:<<http://www.hotelariahospitalar.com/sobre-a-idealizadora-e-colunista-ana-augusta-b-salotti>>. Acesso em 20 ago. 2016.

SILVA, T.M. **A qualidade no atendimento da recepção hospitalar percebida pelos clientes de saúde.** In: VII CONNEPI. Palmas.19,20 e 21 out.2012.Disponível em: <http://www.propi.ifto.edu.br/ocs/index.php/connepi/vii/paper/view/4294/2682> >. Acesso em 23 ago. 2016

SIMÕES, A.L.A. **et al. Humanização na saúde: enfoque na atenção primária.** Revista Texto & Contexto – Enfermagem. v. 16 n. 3. Florianópolis, 2007.

SOUZA, G. G. **Hotelaria Hospitalar: Conceitos da hotelaria adaptados ao setor hospitalar.** Monografia - Graduação em Turismo - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte. 2006.

TARABOULSI, F. A. **Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade.** São Paulo: Atlas, 2004. 190p.

WALDOW, V.E; BORGES, R.F. **Cuidar e humanizar: relações e significados.** Revista Acta Paulista de Enfermagem. v. 24 n. 3. São Paulo, 2011.