

HOTELARIA HOSPITALAR – NOVOS PARADIGMAS EM BUSCA DA HUMANIZAÇÃO

HOSPITALITY HOSPITAL - NEW PARADIGM IN SEARCH OF HUMANIZATION

ANDRÉ ROBERTO BURATTI^{1*}, EDSON ARPINI MIGUEL²

1. Aluno do Curso de MBA em Gestão Hospitalar e Auditoria da Faculdade Ingá; Administrador Hospitalar da Associação Beneficente de Saúde do Noroeste do Paraná – NOROSPAR, Bacharel em Administração de Empresas pela Universidade Paranaense (UNIPAR); Pós graduado em Gestão Hospitalar e dos Serviços de Saúde pela Universidade de Cascavel (UNIVEL). 2. Mestre em Medicina pela Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Professor Assistente de Saúde Coletiva da Universidade Estadual de Maringá (UEM).

*Avenida Londrina, 3340, Bloco 6, Apartamento 202, Umuarama, Paraná, Brasil. CEP 87502-250. buratti_a@hotmail.com

Recebido em 19/11/2013. Aceito para publicação em 20/11/2013

RESUMO

Esta revisão tem o intuito de defender a importância das mudanças de paradigmas na administração hospitalar, com foco na qualidade de assistência ao cliente, através da implementação da administração hoteleira e atendimento humanizado. O caminho encontrado é a hotelaria hospitalar, uma tendência que veio para livrar os hospitais da "cara de hospital" e que traz em sua essência uma proposta de adaptação à nova realidade do mercado, modificando e introduzindo novos processos, serviços e condutas. Foi realizado um estudo exploratório descritivo, onde foram analisados as variáveis de Humanização, Satisfação do usuário, Serviços prestados e Fidelização, realizado através de levantamento bibliográfico dos estudos e materiais já elaborados. Em uma comparação dos autores sobre a hotelaria hospitalar focada na humanização, relatamos que tais mudanças, garantem ao cliente, não apenas uma assistência médica, com eficiência, responsabilidade, qualidade e credibilidade, mas também cordialidade, conforto, bem-estar e hospitalidade.

PALAVRAS-CHAVE: Hotelaria hospitalar; Humanização; Pacientes.

ABSTRACT

This review has the intention to defend the importance of changing paradigms in hospital administration, with a focus on quality of customer service, through the implementation of the administration chain and humanized care. The path found is the hospitality hospital, a trend that came to rid the hospitals of the "face of hospital" and that brings in its essence a proposal to adapt to the new reality of the market, by modifying and introducing new processes, services, and conducts. This was a descriptive, exploratory study which analyzed the variables of Humanization, user Satisfaction, Services rendered and Loyalty, carried out through bibliographic survey of the studies and materials already prepared. In a comparison of authors about Hospital hospitality focused on humanization, reported that such changes, ensure the customer, not just a medical assistance, with efficiency, responsibility, quality and credibility,

but also warmth, comfort, well-being and hospitality.

KEYWORDS: Hospitality hospital; Humanization; Patients

INTRODUÇÃO

A área de serviços evoluiu seguindo a exigência de seu público e hoje é possível verificar facilmente o avanço, sobre tudo na última década, com a quase obsessão pela melhoria no atendimento ao cliente e sua respectiva fidelização a bancos, supermercados, restaurantes, shopping, etc. Desde meados da década de 1990, pela lógica do consumido, os hospitais começaram a fazer parte dos chamados "meios de hospedagem", que, além da similaridade de sua estrutura física com hotéis, que permitem hospedar a alimentar seus clientes, podem ter premissas comuns como agregar valor em seus diversos serviços nas 24 horas, durante os 365 dias do ano, por uma gama de profissionais bastante distintos.

Além de serviços voltados para a assistência médica, com eficiência, responsabilidade, qualidade e credibilidade, os hospitais, também oferecem a cordialidade, o conforto, o bem-estar e a hospitalidade que se espera. Assim, os hospitais, como os hotéis, preocupam-se em oferecer serviços que garantam integralmente a humanização, a satisfação e fidelização do cliente.

A Hotelaria é uma espécie de serviços, voltado à idéia de receber bem, é o fornecimento de um bom ambiente, uma boa alimentação, uma boa segurança, entre outras, aos seus clientes¹.

Segundo CASTELLI (1992)², "*hotel, é um estabelecimento comercial de hospedagem, que oferece aposentos mobiliados, com banheiros privativos, para ocupação iminente ou temporária, oferecendo serviços completos de alimentação, além dos demais serviços, inerentes à atividade hoteleira*".

Os hospitais, surgiram na idade média e eram locais responsáveis pelo acolhimento de pessoas doentes, através da caridade. Com o passar dos anos os hospitais fo-

ram ganhando novos modelos de atendimento e em especial administrativo. Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), o hospital é parte integrante de uma organização médica e social, cuja missão é proporcionar à população uma assistência médico-sanitária completa, curativa e preventiva.

1. MATERIAL E MÉTODOS

Realizou-se pesquisa de revisão bibliográfica da literatura acerca dos novos conceitos de hotelaria hospitalar em Gestão Hospitalar.

Para a realização do conteúdo foi realizado um levantamento bibliográfico do tema, e as fundamentações foram baseadas nos diversos assuntos relacionados através da utilização de artigos, livros e sites, em um recorte temporal de 1992 à 2010, analisando as variáveis: Humanização, Satisfação, Serviços Prestados e Fidelização.

A pesquisa bibliográfica tem por objetivo possibilitar ao pesquisador, entrar em contato com diferentes publicações referentes ao assunto, permitindo que o mesmo possa, chegar a conclusões inovadoras³.

2. DESENVOLVIMENTO

Humanização

A humanização hospitalar inicia-se desde a chegada do cliente a recepção do hospital, pois é a recepção que assume o primeiro contato do cliente com a instituição, tendo desta forma, grande peso na avaliação. A maneira como o cliente será recepcionado, o carinho, a educação, acolhimento, bem como decoração e ambiente agradável, aumentam sua expectativa com relação aos outros serviços oferecidos⁴. Outro fato importante na recepção, segundo Taraboulsi (2004)⁵, é o esclarecimento de dúvidas, verificação de guias de internamento, busca junto aos convênios, enfim, garantir ao cliente e familiares todas as informações, passo a passo e a evolução do paciente dentro do hospital. Ainda sobre o trabalho de recepção, Dio *et. al.* (2005)⁶, destacamos a portaria social, responsável pelas informações sobre o paciente, número de quartos, serviços fornecidos próximos ao hospital e outras informações para atender acompanhantes e visitantes.

Não basta apenas formar e aprimorar profissionais com habilidades técnicas, é necessário detectar e desenvolver pessoas com sensibilidade, equilíbrio emocional e dispostas a integrar e promover equipes de trabalho mais humanas. Hoje, nos hospitais, constata-se que somente a preocupação com a estrutura física é insuficiente para atender às necessidades de um cliente de saúde.

Cardoso, 2001⁷, sobre o quesito, humanização, coloca que as empresas hospitalares, estão dia a dia, percebendo que não são apenas seus programas de tecnologia ou reengenharia, que fazem o diferencial competitivo e a

conquista deste mercado. Tais programas, possibilitam negócios, porém a diferenciação e o sucesso, só se é atingido pelo apoio humano, ou seja, pelo envolvimento dos profissionais no objetivo da empresa. Para que ocorra uma excelente implantação de hotelaria hospitalar é primordial que os profissionais sejam pessoas inovadoras e comprometidas.

É preciso ir além da oferta de uma boa cama, alimentação variada e saborosa, para um resultado eficaz é preciso considerar a humanização, é necessário ser hospitaleiro, humano e acolhedor.

Para Godoi (2004)⁸, existe uma divisão na administração hospitalar, entre a tecnologia e estrutura física, versus, hospitalidade e estrutura humana, já que uma visa o processo de tratamento com a obtenção do calor humano, do cuidado, do carinho, que proporciona uma estadia menos traumática e mais humanizada, e a outra, objetiva o resultado final, a estrutura física mais moderna encontrada no mercado e a fidelização do cliente. Portanto, os hospitais, assim como os hotéis, se preocupam em oferecer serviços e atendimento de qualidade, sendo a proposta para que essa tendência se perpetue é a humanização do atendimento nos hospitais.

Este é um grande desafio dos gestores hospitalares, entender que um hospital não se resume somente a leitos, atendimento médico e de enfermagem focado na parte técnica, e que não basta dar um curso de sorrisos aos colaboradores, pintar paredes com variadas cores ou pendurar alguns quadros para resolver os problemas da humanização.

Humanizar o ambiente hospitalar, implica também em dar lugar as palavras dos pacientes e dos profissionais, formando assim uma rede de diálogo, onde prevalece o respeito, a empatia, o reconhecimento mútuo e a solidariedade. Neste ponto, é de extrema importância a figura do gestor, pois é ele quem permite e estimula que tais comportamentos ocorram dentro da instituição⁶.

Satisfação do usuário

Oferecer um serviços de satisfação para o cliente, vai além do ambiente que ele permanecerá durante um espaço de tempo, assim, a união deste ambiente a humanização ofertada pelos profissionais, garante o sucesso administrativo desta instituição. Nos últimos anos, muito se tem discutido, no meio hospitalar o termo humanização. Collins & Nicholson(2002)⁹ observaram que o termo “satisfação” é bastante complexo e que nem sempre é compreendido pelo usuário. Revela-se um termo vago e fluido, sendo definido, redefinido e reavaliado diversas vezes pelo usuário durante um processo de avaliação dos serviços de saúde.

Em busca de um atendimento cada vez mais humanizado e voltado a satisfação do cliente, como na hotelaria clássica os serviços de alimentação ganham diferencial, se antes os serviços eram rotulado, apenas como um

local de preparo de alimentos descritos como "*sem gosto*", insossa, "*comida de hospital*", no novo modelo de hotelaria hospitalar, essa denominação é extinguido, com investimentos em alimentos que apresentam sabor, temperos e cor. Dentro do hospital, existem dois espaços desenvolvidos para o serviço de alimentação: um para atendimento ao paciente, chamado de nutrição e dietética, o qual tem por finalidade atender os critérios técnicos peculiares, ditados pelas nutricionistas, as pessoas enfermas e que necessitam de uma dieta especial, e o outro, denominado departamento de alimentação e bebidas, destinado ao atendimento do público em geral¹. Muito comum, é a existência de restaurantes nas dependências dos hospitais, que sirvam pratos diversos, para o atendimento dos acompanhantes e profissionais.

Serviços prestados

Historicamente, podemos ver que hotéis e hospitais, originaram-se do mesmo tipo de empreendimento: albergues que abrigavam viajantes e peregrinos que viajavam de povoados a povoados e também recebiam doentes¹.

A hospedagem é um termo que vem do latim, que significa hospitalidade e também aposento, destinado a um hóspede. Da mesma forma, a palavra hospitalidade, origina-se do latim, que significa o ato de receber bem. A palavra hospedar deu origem ao termo hospital, cuja o significado é o bom recebimento dos doentes para tratamento e cura¹⁰ (CAMPOS & GONÇALVES, (1998). Assim da mesma forma que os hotéis oferecem hospedagem, os hospitais também as oferece, por meio de tratamento médico e internamentos.

Na visão hoteleira hospitalar, o hospital é visto como um hotel, onde a prestação de serviços a seus clientes devem ser atendidos diferentemente e suas individualidades e privacidades são respeitadas em um momento importante de suas vidas, fazendo com que a sua permanência se torne menos desgastante e traumatizantes. A hotelaria hospitalar é voltada para uma contínua busca de excelência, com a conciliação do objetivo de atendimento hospitalar ao de se hospedar. Ainda que o foco seja o tratamento e a assistência, o hospital passa a investir nos serviços de hospedagem, reconhecendo seus pacientes e acompanhantes como clientes¹¹ (DIAS, 2003). Tal necessidade de mudança de gestão se deu, devido a nova postura apresentada pelo paciente, que passou a ser questionador e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe apresente melhores ofertas além do tratamento¹. Com essa exigência da clientela, os hospitais passam a obrigatoriamente, desenvolver novo perfil de atendimento para garantir sua sobrevivência no mercado cada vez mais competitivo.

Castelli (2000, p.50)¹² lembra que "*um dos entraves para a modernização das empresas hoteleiras, chama-se falta de investimento na educação e no treinamento dos*

recursos humanos". Isso vem colaborar com a ideia que pouco se faz para o aperfeiçoamento dos colaboradores da hotelaria. Encontrar pessoas com a cordialidade apurada e a atenção aguçada com o intuito de receber e prestar bem o seu serviço é difícil. Encontrar pessoas que sabem fazer uma boa comida ou operar eficientemente um computador ou mesmo limpar adequadamente um quarto de hotel já não é tanto assim, basta ter um bom treinamento sobre as habilidades desenvolvidas e ter um bom líder que possa estar supervisionando o trabalho e os orientando. Assim, o comportamento hospitalar junto ao hóspede é o diferencial que o estabelecimento pode oferecer.

Outro serviços de tamanha importância dentro da hotelaria hospitalar é o de segurança, que deve ser mantido em todas as dependências da instituição e merece atenção especial. Tão importante quanto os serviços de recepção, os profissionais devem ser devidamente treinados para oferecer o mesmo grau de atenção e cortesia, além de garantir controle do acesso de fornecedores, colaboradores, visitas dentre outras atividades. Neste setor, atualmente muito se investe em recursos tecnológicos, como instalações de circuitos internos de televisão, que é monitorado de forma que garanta maior segurança a instituição¹³ (GUIMARÃES, 2005).

Fidelização

Os hospitais são empresas que buscam a fidelização do cliente, e nesta busca, une-se a nova tendência administrativa com a tradicional gestão hospitalar, trazendo como resultado, o moderno modelo de tratamento aos clientes de saúde. No novo modelo de gestão hospitalar, as necessidades e os desejos dos clientes, são imprescindíveis, já que os mesmo, procuram hospitais que tenham esse modelo, que o proporcione conforto, satisfação e que não ofereça comida com "*gosto de hospital*", os quartos com "*cheiro de hospital*", frieza de atendimento. Enfim, no novo modelo hospitalar, os hospitais precisam se "*livrar da cara de hospital*"¹⁴. Portanto, para alcançar o objetivo de conciliar a saúde com o ato de se hospedar bem, os hospitais buscam os serviços de hotelaria clássica em suas instalações.

Buscar descobrir as vantagens competitivas que o seu hotel tem e que possa estar ajudando perante a concorrência. Sobre esse assunto Roberts (2001)¹⁵ coloca como sendo vantagens competitivas toda ação que possa estar marcando o empreendimento. Um toque especial no atendimento, habilidades e competência do staff, qualidade no serviço ou um aspecto mais real como o desenho arquitetônico, gerenciamento estratégico, localização, formas de distribuição entre outros. Deve-se então, descobrir quais as vantagens que possui para o alcance dos resultados.

Segundo Boerger (2005)¹, a importância desse serviço, se dá pela representatividade que ele tem a imagem

do hospital, já que o mesmo diferentemente do desenvolvido no hotel, é realizado na presença do paciente que ali encontra-se hospedado. Os serviços de limpeza, como no hotel, devem promover um ambiente limpo e prazeroso, porém as exigências aumentam pelas condições de saúde do cliente, fazendo com que o serviço se torne ainda mais importante e livre de qualquer condição que possa interferir na qualidade do tratamento ao cliente.

Ainda na busca de um setor humanizado ao cliente, Taraboulsi (2004)⁵, cita que a hotelaria hospitalar investe de forma ousada, no setor de lazer. Preocupado com o bem-estar e fidelização do paciente, ocorre investimentos em atividades de recreação tais como: ginástica, aula de artes, músicas, salas de leitura, bibliotecas entre outras, objetivando a redução de quadros depressivos, amenizando seu sofrimento frente suas condições de saúde e por fim, tornando sua estadia mais agradável. Dio et. al. (2005)⁶, ressalta que este setor não está ligado a lucratividade do hospital, sendo oferecido como diferencial, e está voltado para o bem-estar do cliente, motivação e humanização.

Assim, os novos paradigmas de hotelaria hospitalar, com a junção dos diferentes serviços de apoio, tornam o hospital um ambiente humanizado, que cumpri o seu papel, de "*restaurar o indivíduo doente e, o mais depressa possível devolvê-lo à comunidade*". Entende-se desta forma, que todos os serviços agregados, contribuem para a qualidade do tratamento do paciente.

São os cuidados supra citados anteriormente, referente a qualidade e humanização do atendimento que caracterizam uma instituição de saúde voltada para a hospitalidade ao cliente, que é a essência da hotelaria hospitalar⁵.

3. CONCLUSÕES

A procura pelo alto padrão de qualidade na assistência, cada vez mais toma conta dos serviços de saúde, de forma que obrigam os hospitais a investirem dia-a-dia no setor de hotelaria. A hotelaria desenvolvida dentro dessas instituições tornam o ambiente mais cortês, agradável, acolhedor e humanizado. Tal fato, gera encantamento e fidelização do cliente.

Com os conceitos de hotelaria clássicos adaptados ao setor hospitalar, há benefício ao cliente e às equipes de saúde, transformando o ambiente comum em humanizado e hospitaleiro. Contudo, ainda se requer a apropriação de seu processo de trabalho, considerando que é um campo a ser explorado, compreendido, adaptado e usufruído.

Conclui-se assim, que os serviços de hotelaria clássica, adaptados ao serviços de hotelaria hospitalar, concilia o ato de saúde ao de se hospedar bem, o que proporciona ao paciente, uma nova perspectiva de tratamento e hospitalidade e consequente humanização do atendimento hospitalar.

REFERÊNCIAS

- [1] Boerger MA. Gestão em hotelaria hospitalar. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- [2] Castelli G. Excelência em hotelaria: uma abordagem prática. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.
- [3] Lakatos EM, Marconi MA. Fundamentos de metodologia científica. 6a edição. 3a reimpr. São Paulo: Atlas, 2006.
- [4] Guimarães ER. Gestão de Negócios em saúde – Hotelaria Hospitalar. Belo Horizonte: 2002. (Apostila do Curso de Qualificação em Gestão de Saúde - 2002).
- [5] Taraboulsi FA. Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade. São Paulo: Atlas, 2004.
- [6] Dio GSCZD *et al.* Hotelaria Hospitalar: estratégia de diferenciação na busca da vantagem competitiva. In: Trigo LGG (editor); Netto AP, Carvalho MA, Pires PS (co-editores). Análises regionais e globais do turismo brasileiro. São Paulo: Roca, 2005.
- [7] Cardoso. Notícias Hospitalares, Gestão de Saúde em debate. São Paulo, 2001.
- [8] Godoi AF. Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais: Pensando e Fazendo. São Paulo: Ícone, 2004.
- [9] Collins K, Nicolson P. The meaning of "satisfaction" for people with dermatological problems: Reassessing approaches to qualitative health psychology research. J Health Psychol 2002.
- [10] Campos, L.; Gonçalves, M. H. B. Introdução a turismo e hotelaria. Rio de Janeiro: SENAC, 1998.
- [11] Dias R, Pimenta & Maria Alzira (orgs.). Gestão de hotelaria e Turismo. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2003.
- [12] Castelli G. Administração hoteleira. Caxias do Sul: EDUCS, 2000.
- [13] Guimarães, L. dos S. Gestão de Tecnologia e Inovação: Uma abordagem prática. São Paulo. Saraiva. 2005.
- [14] Taraboulsi FA. Administração de hotelaria hospitalar. São Paulo: Atlas, 2003.
- [15] Roberts C – Competitive Advantages of service quality, in: Kandampully J, Mok C, Sparks B (orgs) – Service quality management in hospitality, tourism and leisure. Binghamton: The Haworth Hospitality Press, 2001.

