



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Centro de Excelência em Turismo

Curso de Especialização Formação de Consultores em Turismo

**HUMANIZAÇÃO EM HOSPITAIS POR MEIO DA HOTELARIA:
UMA FORMA DE AGREGAR VALOR À ADMINISTRAÇÃO
HOSPITALAR
O CASO HOSPITAL LÚCIO REBELO**

Maria Elisa Catani Batista

Banca Examinadora:

Profa Joana d'Arc Bicalho Félix M.Sc. – Orientadora

Prof Shirley Pontes M. Sc. – Membro

Brasília, outubro de 2005.



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA – UnB
Centro de Excelência em Turismo – CET

**HUMANIZAÇÃO EM HOSPITAIS POR MEIO DA HOTELARIA:
UMA FORMA DE AGREGAR VALOR À ADMINISTRAÇÃO
HOSPITALAR
O CASO HOSPITAL LÚCIO REBELO**

Maria Elisa Catani Batista

Professora Orientadora: Joana d’Arc Bicalho Félix M.Sc.

Monografia apresentada ao Centro de Excelência em Turismo da Universidade de Brasília como um requisito parcial para obtenção do certificado de Especialista no Curso Formação de Consultores em Turismo.

Brasília-DF outubro de 2005.

Batista, Maria Elisa Catani.

Humanização em hospitais por meio da hotelaria: Uma forma de agregar valor à administração hospitalar / Maria Elisa Catani Batista – Brasília, 2005.

49 f. :il.

Monografia (especialização) – Universidade de Brasília, Centro de Excelencia em Turismo, 2005.

Orientador: Joana d’Arc Bicalho Félix M.Sc.

1.Hotelaria. 2.Turismo de Hotelaria. 3. Humanização
rede hospitalar.



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA - UnB
CET - CENTRO DE EXCELÊNCIA DE TURISMO

Curso de Especialização Formação de Consultores em Turismo

AVALIAÇÃO

PRESIDENTE: _____

Professor M.Sc.

EXAMINADOR: _____

Professor

EXAMINADOR: _____

Professor

NOTA: _____

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho às minhas
priminhas Nathália e Maria Júlia que
foram bem assistidas em seus
prematuros nascimentos pelo
tratamento humanizado do Vitória
Apart Hospital.

EPÍGRAFE

“O que é escrito sem esforço é geralmente
lido sem prazer”.

Samuel Johnson

AGRADECIMENTOS

Obrigada a Deus e a todos que
contribuíram diretamente e indiretamente
para conclusão deste trabalho.

RESUMO

Este trabalho defende a humanização no atendimento hospitalar, por meio da implementação da hotelaria adaptada neste universo, respeitando as delimitações e dificuldades desta inserção, focando principalmente o cliente de saúde e seus anseios.

A tecnologia encontrada nos hospitais aliada com o caloroso atendimento da hotelaria são ferramentas imprescindíveis na gestão hospitalar, tornando o hospital um lugar de repouso, conforto, tranquilidade, e satisfação.

Ainda é um tema pouco conhecido pelo corpo clínico dos hospitais, mas quando uma instituição se predispõe a conhecer mais sobre a hotelaria hospitalar, admira a mudança que a mesma é capaz e reconhece a necessidade de mudar a política empregada na empresa hospitalar.

ABSTRACT

This work aims at humanization in the assistance of hospitals, by means of the implementation of the adapted hotel management in this hospitable universe, respecting the delimitations and difficulties of this insert, focusing, mostly the health client.

The technology found in hospitals allied with the warm assistance of the hotel management are essential tools in the hospitable administration, turning the hospital a repose place, comfort, tranquillity, and satisfaction.

Still is a theme little well-known by the clinical body of hospitals, but when an institution predisposes to know more about for hospitable hotel management, admires the change how the same is capable and recognizes the need to change the political maid in the hospitable company.

LISTA DE FIGURAS

Gráfico 1-Motivo da escolha do hospital.....	38
Gráfico 2- O que é mais temido quando há necessidade de internação.....	39
Gráfico 3- Características de um bom atendimento.....	40
Gráfico 4- Frequência de ida ao hospital.....	41
Gráfico 5 – Tipo de hospital.....	41
Gráfico 6 – Já ouviu falar em hotelaria hospitalar.....	42

LISTA DE QUADROS

Quadro 1- Comparação Hotel x Hospital.....	18
--	----

SUMÁRIO

1 Introdução	10
1.1- Tema	11
1.2- Problema	11
1.3- Hipótese.....	11
1.4- Objetivos	12
1.4.1- Objetivo Geral	12
1.4.2-Objetivos Específicos	12
1.5- Justificativa	13
1.6- Metodologia	14
 2 REFERENCIAL TEÓRICO	 15
2.1- Administração de Hotelaria Hospitalar.....	15
2.2- História da Hotelaria no Brasil e no Mundo.....	19
2.2.1- O Conceito de Administração Hoteleira.....	21
2.3- Conceito histórico de hospital e a administração hospitalar.....	22
2.4- A Hotelaria Integrada á Atividade Hospitalar	26
 3 DESENVOLVIMENTO	 27
3.2- Hospital Lúcio Rebelo.....	27
3.2.1- Descrição e Posicionamento de Marketing da empresa	28
3.3- Humanização Como Ferramenta de Gestão	30
3.3.1-O Relacionamento como forma de humanização.....	32
 4 METODOLOGIA	 35
5 RESULTADOS E A DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	38
5.1- Aspirações do Cliente de Saúde	38
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	42
APÊNDICE.....	44
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	45

1.0 - INTRODUÇÃO

Humanização, na gestão empresarial está sendo um dos maiores investimentos dos administradores modernos, que buscam por meio dela agregar valor e diferencial mercadológico na prestação dos serviços oferecidos nas organizações. Este interesse pela humanização no atendimento fez com que os gestores de hospitais desenvolvessem uma mudança no universo hospitalar, e uma das formas mais viáveis de gerir um hospital humanizado é aliando a administração hoteleira com a administração hospitalar.

Qualidade em hotelaria é a ferramenta necessária que promove a empatia e humanização entre os hóspedes e os colaboradores, mantendo assim o padrão do atendimento hoteleiro. Devido a grande exigência nesta área, hotelaria é referência de prestação de serviços em todo o mundo. E reconhecendo esta característica da administração hoteleira, os hospitais buscam mudar estereótipos negativos do setor por meio da implementação desta forma de gestão.

A Administração de hotelaria hospitalar propõe uma nova forma de administrar os estabelecimentos hospitalares, reciclando os conceitos estereotipados e alguns paradigmas ultrapassados, relatando as dificuldades da relação de interatividade do paciente com o corpo clínico, principalmente com os médicos.

A maior preocupação da hotelaria hospitalar 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.

A proposta para que esta tendência se perpetue é humanizar o atendimento nos hospitais, conciliando a duração do tratamento, os serviços prestados pelo hospital e o interesse dos funcionários e médicos em aderir a esta conscientização.

Em Goiânia, encontra-se o Hospital Lúcio Rebelo que é referência neste perfil de atendimento humanizado e personalizado, o qual é estudado neste trabalho.

1.1 Tema e delimitação do tema

Humanização em hospitais por meio da hotelaria: Uma forma de agregar valor à administração hospitalar. O estudo aprofundado neste trabalho se dará por meio da análise dos fatores positivos em utilizar o Planejamento e Gestão da Hospitalidade em Hotelaria na administração hospitalar, com vistas a alcançar maior qualidade dos serviços, e conseqüente satisfação do cliente, baseando-se em estudo de caso no Hospital Lúcio Rebelo que está localizado em Goiânia-Go.

1.2 Problema

Como os hospitais podem conquistar mais espaço no mercado preservando o caráter humanitário na prestação dos serviços?

1.3 Hipótese

A hipótese que orienta essa pesquisa é a de que os hospitais, seguindo as orientações do Planejamento e Gestão da Hospitalidade em Hotelaria, estarão mais próximos da humanização no atendimento alcançando melhores resultados quanto à satisfação do cliente, e conseqüente ganhos de público e mercado.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo Geral

- Avaliar como a hotelaria hospitalar pode contribuir para a conquista de uma atuação hospitalar, com humanização no atendimento, ampliando a satisfação do cliente.

1.4.2 Objetivos Específicos:

- Avaliar, com base em entrevistas, se a hotelaria no ambiente hospitalar representa diferencial positivo para o cliente;
- Oferecer orientações para a implantação do Planejamento e Gestão da Hoteleira no ambiente hospitalar.
- Compreender a forma de gestão administrativa no que tange à hotelaria hospitalar no hospital Lúcio Rebelo.

1.5 – Justificativa

Esta pesquisa surgiu da observação intrínseca do atendimento hospitalar. Após algumas idas de caráter investigativo a alguns hospitais foi levantada a hipótese de humanizar a prestação dos serviços médicos.

Uma das maneiras mais prática de desenvolver esta humanização que os hospitais necessitam e que a sociedade almeja é implementando a gestão hoteleira na estrutura organizacional dos hospitais, apresentando um atendimento diferente, mais caloroso, mais humanizado.

A empatia se faz presente diariamente, nesta nova tendência e, a alegria que as equipes de saúde demonstram ao desempenharem suas funções é visível nos hospitais que já possuem esta política de relacionamento. Logo, os clientes sentem que o hospital reconhece aspectos diferentes no processo do tratamento.

Enfim, esta demonstração visível e real de melhoria na qualidade do atendimento hospitalar toca profundamente as pessoas, nascendo assim uma enorme vontade de mudar esta realidade fria que, infelizmente, a maioria dos hospitais, clínicas, *spas*, etc ainda executam.

1.6 – Metodologia

Primeiramente, foi feito o levantamento bibliográfico do tema, dedicado ao capítulo dois. E, como não há ainda uma bibliografia vasta, esta pesquisa baseou-se nos diversos assuntos diretamente relacionados com o mesmo, comparando autores e suas idéias, também confrontadas com a realidade mercadológica. Logo, a análise de, livros, *sites*, artigos, e da prática hospitalar foram imprescindíveis para o aprofundamento da pesquisa.

O método de pesquisa utilizado foi o dedutivo descritivo iniciado pelas observações da contemporânea administração hospitalar conjuntamente aos anseios dos clientes de saúde. Também se realizou pesquisa documental, questionário – formulário e amostragem não probabilística.

O capítulo três apresenta o Hospital Lúcio Rebelo e o trabalho de pesquisa de campo, o qual iniciou-se imediatamente, onde as informações foram comprovadas por meio de revisões dos relatórios e acompanhando o dia-a-dia do atendimento de um hospital humanizado.

Posteriormente foi aplicado questionário estruturado a um universo de cinquenta pessoas, dentro do hospital estudado. O resultado da análise quantitativa e estatística encontra-se demonstrada em gráficos e comentários no capítulo cinco deste.

2.0- Referencial Teórico

2.1 Administração de hotelaria hospitalar

Com a globalização, aumento da concorrência e as constantes mudanças no comportamento e valores da sociedade, os consumidores criaram desejos diferentes e personalizados a serem atendidos pelas organizações. Esse fato gerou a necessidade de se estabelecer o atendimento humanizado em todos os setores que prestam serviços aos clientes. Desta forma, também os hospitais estão buscando atender os anseios dos clientes de saúde¹ com o respectivo tratamento que eles precisam.

Para atingir uma demanda maior de clientes de saúde e futuramente uma fidelização dos mesmos, os hospitais analisam continuamente as novas técnicas da administração hospitalar com o objetivo de incluir as aspirações dos consumidores modernos aos objetivos das instituições de saúde.

Nova tendência administrativa que complementa a tradicional gestão hospitalar é a inserção da hotelaria nas instituições de saúde, trazendo moderno modelo de tratamento aos clientes de saúde, pois produz saúde, conhecimento e qualidade de vida por meio da hospitalidade. Este gerenciamento deve ficar a cargo dos profissionais das áreas de hoteleira e turismo.

O hospital é visto como um hotel na visão hoteleira hospitalar, e os clientes são atendidos diferentemente, preservando sua individualidade e respeitando sua privacidade, em um momento importante de suas vidas. Assim a permanência do cliente de saúde e seus familiares no hospital fica menos desgastante e traumatizante.

A hotelaria sempre existiu no ambiente hospitalar, só que de forma sutil, o que leva os profissionais de saúde a integrar às atividades rotineiras a preocupação com funções que exigem mão-de-obra especializada. Por exemplo: a lavanderia precisa

¹ Expressão citada, primeiramente, por TARABOULSI-2003 que será utilizada para designar os indivíduos e seus acompanhantes que buscam o hospital por diversos fatores.

da supervisão constante de um encarregado que entenda a importância do seu departamento, bem como conheça o funcionamento de todo o processo, para que possa instruir e treinar com qualidade seus subordinados.

DIAS (2003), afirma que:

Hotelaria hospitalar é voltada para uma contínua busca de excelência, conciliando os objetivos do hospital com o ato de hospedar, sem perder de vista a especificidade de sua clientela. Embora o foco principal seja o tratamento e a assistência, o hospital passa a investir nos serviços que envolvem a hospedagem, reconhecendo o paciente e o seu acompanhante como clientes.

Os desejos e necessidades dos pacientes são imprescindíveis no novo modelo de gestão em hospitais. A preocupação com a qualidade no atendimento prestado aos hospitais aumenta diariamente. Tanto os clientes como os funcionários e o corpo clínico cobram este diferencial.

Os clientes de saúde mais exigentes procuram hospitais que apresentam diferencial proporcionando conforto, humanização e integração com o mundo externo. Desta forma, exigem dos hospitais posturas que livrem os estereótipos, do tipo comida sem sabor, “cheiro de hospital”, frieza no atendimento, isolamento social entre outros. As instituições de saúde precisam “se livrar da cara de hospital” como lembra, TARABOULSI (2003, p.21).

É interessante destacar que a hotelaria hospitalar é a vedete na gestão médica. E promete, também, proporcionar um *marketing* fantástico para a instituição, porque torna-se um diferencial do atendimento hospitalar, ainda mais com um mercado tão competitivo e exigente. Pois, a hotelaria adaptada, com responsabilidade, constitui uma ferramenta promocional de grande retorno.

Conforme pesquisa publicada na Folha de São Paulo pelo professor da Fundação Getúlio Vargas, Marcelo Assad Boeger, a hotelaria hospitalar deixou de ser uma opção das instituições de saúde tornando-se uma exigência do público que frequenta os hospitais, e que estão se habituando à nova tendência e complementa:

"O importante separando paciente e acompanhante é dar aos dois tipos de cliente, os serviços que estes, muitas vezes, nem sabem que poderiam receber".

Segundo GODOI (2004, p.40) há uma dicotomia na administração hospitalar entre a tecnologia, estrutura física, versus hospitalidade, estrutura humanizada. Uma visa o processo - tratamento com calor humano, carinho - proporcionando uma permanência menos traumatizante, já a outra objetiva o resultado final, utilizando a estrutura física mais moderna que se encontra no mercado.

Aos interessados uma proposta que viabiliza, ainda mais, a implementação da hotelaria na atmosfera hospitalar são os clusters²:

"Recomendo aos hospitais que ainda não tenham um departamento de hotelaria, por qualquer que seja o motivo, ou cujo departamento não contemple as áreas de Atendimento, Governança, Nutrição, Segurança, Estacionamento e Contratos com Terceiros, que componham essa área como um cluster". BOEGER (2005,p.29)

Para implementar a hotelaria no ambiente hospitalar é primordial que os profissionais sejam pessoas inovadoras, e comprometidas com as conseqüências que a nova proposta sugere. Afinal, não basta fazer mudanças, somente, na estrutura organizacional do hospital é fundamental evoluir a cultura da mesma.

A Hotelaria Hospitalar disponibiliza procedimentos, serviços específicos da hotelaria adequados aos hospitais, e técnicas de atendimento aos clientes de saúde; logo todos que usufruem deste processo aprovam os benefícios - sejam eles psicológicos, emocionais, físicos e sociais - da contemporânea administração hospitalar.

² "Cluster é uma concentração geográfica de empresas e instituições que se relacionam em um setor industrial particular. Um cluster inclui provedores especializados, universidades, associações industriais, instituições governamentais e outras organizações que provêm entretenimento, educação, informação, investigação e/ou apoio técnico". *Michael E. Porter*. E que tem por objetivo: Agrupar empresas e instituições relacionadas fornecendo melhores acessos a dados, à disponibilidade de mão-de-obra, a bens públicos e à informação; A cooperação entre empresas e outras instituições podendo ser explorada para reduzir o custo das operações e desenvolver novos produtos e serviços, Aumentando a velocidade da comunicação e a forte pressão da competição dos rivais locais; Enriquecer a habilidade das empresas e incentivar a inovação.(www. cluster.org.br).

Apesar de ser uma área recente, já existem cursos e treinamentos profissionalizantes para hotelaria hospitalar, como ilustração o videocurso Hotelaria Hospitalar, dirigido e roteirizado por Patrícia Resende³ que tem um breve conceito do tema:

“É o conjunto de serviços disponibilizados aos clientes internos (funcionários) e os clientes externos (pacientes e acompanhantes), objetivando oferecer condições de conforto, bem-estar, assistência, segurança, e qualidade no atendimento agregando todas as práticas profissionais existentes nas instituições de saúde”.

TARABOULSI (2003, p. 45) comprova a semelhança da estrutura básica dos serviços prestados num hotel com os do hospital, conforme a figura abaixo:

Quadro 1- Comparação Hotel x Hospital

HOTEL		HOSPITAL
Recepção- <i>Check-in e Check-out</i>	➡	Recepção-Internações e Altas
<i>Concierge</i>	➡	Balcão de informações
Alimentos e Bebidas	➡	Nutrição
Lavanderia	➡	Lavanderia
Reservas	➡	Agendamento

Fonte: Administração de hotelaria hospitalar, 2003, p.45.

Um dos objetivos da hotelaria hospitalar é desenvolver a hospitalidade em todo estabelecimento, do atendimento aos clientes de saúde no pronto-socorro, até o seu retorno para casa (DIAS, 2003).

Mas afinal, o que seria hospitalidade no atendimento?

É todo aquele atendimento prestado com desejo real de auxiliar e confortar a dor alheia; sendo necessário o uso da empatia por parte de toda a equipe, minimizando os medos, as inseguranças, e as angústias que o cliente de saúde vive naquele instante através da simples arte de escutá-lo TARABOULSI (2003, p.37).

³ Não foi constatada a data de roteirização e produção do vídeo.

Por isso, o departamento de recursos humanos tem a linda missão de treinar e despertar a humanização nos prestadores de serviços hospitalares.

2.2 História da hotelaria no mundo e no Brasil

A data da atividade hoteleira nunca foi ao certo detectada; supõe-se que, devido à necessidade natural do homem de procurar abrigo e alimentação ela tenha-se originando.

Relata-se que, antes da era cristã, na Grécia antiga, durante os jogos olímpicos, o primeiro espaço destinado especificamente à hospedagem, Santuário de Olímpia, foi criado com objetivo de realizar estes eventos e abrigar os visitantes. (IGNARRA, 1999).

Devido ao forte intercâmbio comercial que as cidades européias e a região mediterrânea mantinham no século VI a.C (antes de Cristo), os primeiros albergues surgiram de maneira bem artesanal. Com o passar do tempo, alguns deles se transformaram em *hostellum*, espécie de palacetes que os reis e nobres do Império Romano se hospedavam durante suas viagens reais.

A evolução da hotelaria teve grande influência dos gregos e romanos que, tendo sido ótimos construtores de estrada, propiciaram a expansão das viagens por todos os seus domínios e, conseqüentemente, o aparecimento de abrigo para os viajantes.

A Revolução Mercantil e o crescimento das cidades contribuíram no desenvolvimento da hotelaria, por meio da melhoria do atendimento, e dos serviços prestados nas estalagens, e em outros meios de hospedagem. Esta melhoria incluía refeições, vinhos, limpeza e manutenção das charretes, até cocheiras e alimentação para os cavalos.

Outros meios de hospedagem que fortaleceram a atividade hoteleira, foram os monastérios, os conventos e os abrigos que a Igreja patrocinava, visando a hospedagem de padres, freiras, cristãos e romeiros que estivessem de passagem na região.

Foi no século XIX, mais especificamente 1870, em Paris, que o primeiro estabelecimento hoteleiro fora construído. Cezar Ritz, o construtor, revolucionou a hotelaria planejando a edificação do estabelecimento hoteleiro, inovando, com banheiro privativo para cada quarto e padronizando os funcionários, tanto no atendimento quanto nas roupas, iniciando o uso dos uniformes.

Conforme IGNARRA (1999), a hotelaria no Brasil nasceu no século XIX, devido às visitas de imperadores, reis, sacerdotes, diplomatas e comerciantes à família real que acabara de se transferir para o Rio de Janeiro. Na metade do século, a cidade fluminense abrigava mais de duzentos estabelecimentos com a finalidade de hospedar os visitantes e viajantes.

A hotelaria moderna do Brasil foi marcada pela inauguração do Hotel Avenida, em 1908, no Rio de Janeiro, com duzentos e vinte quatro apartamentos; logo após, o Hotel Glória é apresentado ao país como o maior hotel do Brasil, ainda considerado um dos maiores, com setecentos apartamentos.

Na década de 40, o governo estadual contribui significativamente para o avanço da atividade hoteleira, incentivando o uso-fruto dos Hotéis-Cassino: Águas de São Pedro-SP, Grande Hotel Araxá-MG, Grande Hotel de Poços de Caldas-MG, Parque Balneário em Santos-SP. Tendo sua proibição decretada em 1963, os cassinos deixaram de existir na hotelaria brasileira, surgindo uma nova tendência na mesma: a administração familiar dos hotéis, como as redes Luxor, Vila Rica e Othon. Elas desenvolveram-se graças ao apoio do Banco do Brasil e da Embratur, pois, ofereciam linhas de créditos destinadas à área e análise dos projetos de implantação dos empreendimentos. Esta fase é conhecida como a época de ouro da hotelaria brasileira.

De acordo com IGNARRA (1999), o primeiro hotel de rede internacional, Hotel Hilton, foi instalado em São Paulo no ano de 1972, pertencente à rede americana Hilton, despontando assim a hotelaria profissional no país.

2.2.1 - Conceito de administração hoteleira

Administração hoteleira nada mais é que gerir um meio de hospedagem conciliando os anseios dos hóspedes, com a técnica da administração geral, preservando os conceitos e regras da hotelaria. Para a hotelaria é uma arte, pois seus serviços são prestados com eficiência, dedicação, respeito, sorrisos e, conseqüentemente despertando a satisfação dos hóspedes.

A administração informal é comprometedora neste setor, tanto quanto gestão hoteleira obsoleta, que não dispõem de visão abrangente das múltiplas funções necessárias ao adequado funcionamento dos diversos departamentos da hotelaria. É por este motivo que a exigência de qualidade nesta administração é enorme, cabendo à hotelaria oferecer excelente padrão de atendimento nos serviços prestados. E todo o gerente hoteleiro, de qualquer meio de hospedagem, necessita ser sobretudo hospitaleiro e dominar diariamente a qualidade padrão da Hotelaria.

Um dos maiores estudiosos brasileiros da hotelaria, confirma esta consideração ressaltando:

“No mundo moderno, a gestão de hotéis com qualidade é uma questão de sobrevivência. Não se pode mais duvidar de que um trabalho feito com conhecimento, com técnica e com atitudes profissionais condizentes resultará num aumento de produtividade, numa melhor competitividade e na própria sobrevivência do hotel”. CASTELLI (2001, Apresentação)

Considera-se, portanto, que a administração hoteleira exige um gerenciamento profissional qualificado por meio de princípios, técnicas e normas administrativas, fundamentadas na análise de funções, controle de desempenho, planejamento de infra-estrutura, estratégias mercadológicas, treinamento e qualificação da mão-de-

obra em recursos humanos, sendo estes meios indispensáveis à competitividade, produtividade, e rentabilidade do setor hoteleiro.

2.3 – Conceito histórico de hospital e a administração hospitalar

Antes de descrever a administração hospitalar, é necessário conhecer, o conceito e o histórico do Hospital.

Pode-se afirmar que hospital é o estabelecimento onde se acolhe pessoas com disfunções orgânicas ou psicológicas para proporcionar-lhes a devida assistência médica e, ao mesmo tempo, dispõe das instalações e da infra-estrutura necessárias ao desempenho de funções paralelas, como o ensino prático da medicina e da pesquisa científica (ANGERAMI, 2001).

Para JEAMMET ; REYNAUD ; CONSOLI (1996, p. 408): “O hospital é um lugar de prestação de cuidados, um lugar de pesquisas e que mantém características de funcionamento próprias”.

Logo, todo hospital preservará este caráter científico relacionando-o à sua devida especialização. E desta forma, mantendo o adequado perfil de localidade de tratamento e cura.

As palavras, hospital e hotel são originários do *latim*, e possuem o mesmo significado: hospitalidade, dar assistência a alguém, caridade, benevolência (FERREIRA, 1998). Ambos estabelecimentos têm objetivos semelhantes: o de hospedar, assistir e prestar serviços de nutrição/alimentos e bebidas, higiene e governança, dentre outros, aos seus consumidores específicos.

Segundo a literatura indiana, no século VI a.C., Buda nomeou um médico para cada dez vilas e construiu hospitais para os pobres e aleijados, exemplo prontamente seguido por seus devotos.

No antigo Ceilão, atual Sri Lanka, o primeiro hospital que se teve notícia foi construído pelo imperador budista, Açoka, na Índia, entre 273 e 232 a.C que se sensibilizou com o sofrimento do povo. Naquele hospital, os atendentes eram treinados a tratar os pacientes com carinho, servir-lhes frutas e vegetais frescos, massageá-los, mantê-los limpos e preparar seus medicamentos (KYOKAI, 1998).

Na ilha grega de Cós foi fundado o templo de Asclépio ou Esculápio, à sombra do qual se formou e pontificou Hipócrates, cujos ensinamentos se baseavam mais nos fatos do que na fé.

Durante a Idade Média, o cristianismo foi o mais importante fator na fundação e manutenção de hospitais na Europa. Com as cruzadas, a construção de hospitais ganhou novo impulso em função das doenças e das pestes, mais dizimadoras do que as espadas pagãs. Em 1099 um grupo de cruzados erigiu na Terra Santa um hospital militar, com capacidade para abrigar dois mil pacientes.

Os doentes eram abrigados em hospitais, lazaretos para leprosos, ou casas de quarentena de precárias condições higiênicas. A situação piorou com a promulgação, em 1163, de um edito da igreja, que proibia aos clérigos fazer operações que envolvessem perda de sangue. A atividade médica dos padres ficou cada vez mais restrita e coube aos barbeiros a responsabilidade pelas cirurgias. (FOUCAULT, 1981).

O hospital tornou-se importante no mundo islâmico, por volta de 1300 mais precisamente no Cairo, onde o hospital referência, Al-mansur, tinha enfermarias isoladas para os pacientes mais graves, ambulatório, cozinha dietética, biblioteca, e até um tímido serviço social que concedia aos pobres uma dotação temporária depois da alta. (BARSA, 2000).

No Renascimento, os hospitais perderam de vez o caráter monástico e passaram para o controle do estado. Nos séculos XVIII e XIX começaram a surgir os grandes hospitais. Foi a partir de 1847, no entanto, que ocorreu um verdadeiro salto qualitativo, com a adoção de medidas de limpeza das salas de operação e

dependências hospitalares, com o fim de prevenir infecções. (JESUS; MARINHO; RODRIGUES, 2003).

Consta em FOUCAULT (1981), que no século XX os doentes eram depositados em galpões ou casas abandonadas das grandes cidades, e ficavam ali a espera da morte, parentes não os visitavam, ninguém tratava de suas dores, angústias, feridas, medos dentre outros sentimentos.

A característica atual do hospital é algo muito recente. FOUCAULT (1981) discrimina que o hospital adquiriu caráter médico, em meados do século XVIII, antes mantinha o perfil de abrigo. E foi justamente nesta época que a Academia de Ciências da França buscou padronizar para os hospitais existentes, a partir de uma série de pesquisas, cujo objetivo era estudar aspectos físicos e funcionais visando a transformação dos depósitos de doentes em instituições que privassem pela assistência à saúde. Tendo como consequência uma significativa evolução no campo da formação médica, que até então, não incluía atividade hospitalar, surgiu a rotina de visitas e acompanhamentos dos médicos aos pacientes, que passaram a observar o comportamento dos doentes durante o processo de cura, como mostra (ANGERAMI, 2001).

Com as guerras esta situação foi mudando. Voluntárias e voluntários auxiliavam no resgate de soldados e civis feridos nos campos de batalha, fazendo os primeiros socorros numa espécie de acampamento que eles montavam para este fim. Os feridos gravemente eram levados para os “depósitos de doentes” (FOUCAULT, 1981) nas cidades, onde recebiam tratamento específico para cada caso, recebiam visitas dos parentes, tinham acompanhamento médico e até benção do padre local, surgindo, assim, os grandes hospitais ou centros hospitalares.

Os grandes centros hospitalares são projetados, atualmente, de acordo com uma série de critérios prévios de localização, facilidade de acesso e de comunicação, baixo nível de poluição ambiente e possibilidades de expansão, avaliando critérios funcionais como distribuição dos cômodos de modo a atingir o número desejado de leitos; largura dos corredores e medidas para facilitar a evacuação em caso de emergência; dependências suficientes para funções

específicas: enfermarias, salas de consulta e visita; departamentos cirúrgicos de acesso restrito; unidades de supervisão ou de terapia intensiva; instrumental em ótimas condições de assepsia e demais serviços como creche, lavanderia, cozinha, restaurante e lanchonete. A infra-estrutura hospitalar deve dispor de uma série de serviços de diagnóstico e terapia, além de dependências para reabilitação e ensino (TARABOULSI, 2003).

Percebe-se, então, a necessidade de uma administração eficiente para estas instituições. Administrar hospitais é uma tarefa complexa devido à amplitude do seu objetivo e o fato de apresentar, na equipe, multidisciplinaridade de cargos que requerem autonomia para realizar a adequada assistência à saúde, preservando o caráter “preventivo, curativo e reabilitado” aos clientes de saúde (AZEVEDO, 1993).

A administração hospitalar só será bem sucedida se utilizar com ferramenta de controle a padronização conferindo, desta maneira, autonomia, independência e reconhecimento por suas habilidades profissionais exemplares.

Conceituar Administração de hospitais ou administração hospitalar exige uma análise crítica profunda, logo MINTZBERG (1995) afirma que: “A organização hospitalar caracteriza-se por ser uma burocracia profissional do ponto de vista estrutural, onde o setor operacional tem importância tráciana e concentra o poder da organização”.

Um dos problemas da administração hospitalar é encontrar profissionais da área da saúde com capacidade administrativa coesa para esta função, conciliando o profundo conhecimento da saúde com a complexa arte de gerir pessoas que compõem o sistema organizacional do hospital. De modo geral, os recém-formados em Medicina não estudam profundamente este tema nas instituições. Talvez seja nesta etapa da aprendizagem dos graduandos, que se comprove a causa de administrações de hospitais inadequadas, insuficientes e até mesmo desumanas (TARABOULSI, 2003).

Para que o hospital tenha um funcionamento geral adequado, deve preparar suas equipes visando o equilíbrio dos objetivos delas com as aspirações do cliente

de saúde, confrontando, claramente, os problemas de comunicação interna, evitando assim um mal maior para a instituição. Portanto, o administrador hospitalar precisa desenvolver certas características no seu perfil para realizar com competência sua função.

É evidente, então, que administrar instituições de saúde é uma árdua tarefa, e que seus responsáveis são pessoas “fortes”, principalmente, quando atingem as metas propostas no planejamento geral do hospital.

2.4 -A Hotelaria integrada à atividade hospitalar

A hotelaria adaptada à atividade hospitalar sugere serviços que priorizem a humanização. Exigindo, também, implementações coerentes ao meio hospitalar. São estes segundo TARABOLSI (2003, p. 45):

- Governança: governanta e camareiras;
- Room Service -serviço de quarto 24 horas para os clientes de saúde;
- Lanchonete, restaurante, delicatessen para visitantes;
- Departamento de Eventos ou relações públicas, que promovam atividades interativas para o cliente em tratamento e seus acompanhantes, além de cursos, seminários, *workshops* etc.
- Recreação e Lazer, oferecendo jogos, biblioteca, filmes, ginásticas, passeios;
- Recursos Humanos, psicólogos, estagiários da área.

Além da qualidade na prestação dos serviços que a hotelaria oferece, outros produtos e serviços como exemplo loja de souvenirs, floricultura, revistaria, cabeleireiro, restaurantes para os acompanhantes, centro de convenções, atendimento personalizado.

3.0 – DESENVOLVIMENTO

3.1- Hospital Lúcio Rebelo

O Hospital Lúcio Rebelo, um dos mais tradicionais de Goiânia, foi inaugurado em 1978. Sua especialidade, atualmente, é a cardiologia, mas também atua em diversas áreas da medicina e, possui um centro clínico e um corpo médico de excelente qualidade. Por sempre buscar inovações é um dos pioneiros na prestação de serviços humanizados.

O hospital possui três Unidades de Terapia Intensiva - UTI's: coronária, adulta e pediátrica, cada uma com nove leitos; vinte apartamentos, sendo dois destes suítes; vinte leitos destinados à enfermaria adulta e, quatro infantil, totalizando assim setenta e um leitos. Conta com aparelhagem médica que é de última geração e profissionais especializados para cada função.

Alguns serviços do hospital são terceirizados dentre eles, a nutrição que se subdivide em nutrição de produção: coordena e distribui o cardápio específico para cada cliente; e nutrição clínica: formula e prepara a comida do cliente de saúde conforme seu tratamento. É interessante o trabalho das nutricionistas, a preocupação com a disposição dos alimentos, a etiquetagem personalizada das bandejas, e o mais incrível, o excelente humor e disposição das mesmas.

O departamento de recursos humanos é dirigido por uma psicóloga ativa, contemporânea, bem disposta e sobretudo, humana, que diariamente supervisiona suas estagiárias às visitas dos apartamentos, e distribui o mensageiro nos demais setores do hospital, nas áreas públicas aos clientes de saúde e seus acompanhantes; e também é autora do questionário da qualificação do atendimento desenvolvido no hospital.

Quanto à administração, o Hospital Lúcio Rebelo possui uma equipe multidisciplinar, com visão super empreendedora, que luta e acredita num mundo bem melhor. E este ideal de vida é contagiante em todos os funcionários que apesar

de suas limitações, prestam um serviço humanizado com a qualidade referencial do Hospital Lúcio Rebelo.

A gerência de hotelaria hospitalar é supervisionada por uma profissional da área hoteleira, a qual desempenha pacientemente seu papel de coordenar, controlar as camareiras, as moças da limpeza; a entrada e saída de clientes de saúde nos apartamentos, enfermarias e UTI's; a checagem de saída e entrega do enxoval que vai para a lavanderia por meio de serviço terceirizado; dentre outros atributos.

Enfim, o Hospital Lúcio Rebelo é gerido por um formato de administração familiar onde os funcionários trabalham dispostos a atender e solucionar os problemas de cada cliente de saúde buscando seus préstimos e conciliando a medicina com a humanização.

3.1.2 – Descrição e posicionamento de marketing da empresa

Ramo da atividade:

- Prestação de serviços médico-hospitalares.

Composição do serviço/ produto:

- Atendimento clínico de consultório, pronto-socorro, cirúrgico, UTI's, apartamentos e enfermarias.

Pontos positivos do serviço/ produto:

- Humanização na prestação de cuidados;
- Psicologia Hospitalar;
- Nutrição Clínica e de Produção Supervisionadas;
- Hotelaria Hospitalar Humanizada;
- Música ao vivo no piano;
- Mensagens motivadoras para clientes de saúde e funcionários;
- Esteticistas para clientes das UTI's, apartamentos e enfermarias;
- Cromoterapia;

- Fonoaudiologia;
- Fisioterapia;
- Coral dos funcionários;
- Brinquedoteca.

Pontos negativos do serviço/ produto:

- Departamento de Recursos Humanos sobrecarregado (está em adaptação por uma nova gerência).

Descrição da infra-estrutura:

- Equipamentos médicos e laboratoriais de última tecnologia (ultra-som, tomográfico, hemodinâmica, raios-X).
- Projeto de reforma arquitetônica em andamento;

Número de colaboradores:

- 180 funcionários divididos nas áreas da administração, enfermagem, farmácia, limpeza, pronto socorro;
- 110 médicos.

Objetivos de Marketing:

- Propor que a nova tendência mercadológica de humanização no atendimento é viável.

MERCADO

Participação do serviço/ produto no setor:

- Melhorar o atendimento para a permanência dos clientes de saúde no local.

Recursos necessários para adequação às necessidades e a realidade do mercado:

- Humanização dos serviços prestados.

Razões da compra do serviço/ produto:

- Aumentar a “fidelização” dos clientes;
- Funcionários devidamente treinados para assistir o cliente;
- Harmonizar local de trabalho visando maior prestatividade do serviço.

Período de utilização do local: Depende do caso diagnosticado.

Quem decide a compra do serviço: Cliente final (consumidor)

PREÇO:

■Variável dependendo do tipo de acomodação e da duração do atendimento no caso de internação. Podendo também ser totalmente coberto pelos planos de saúde.

CONCORRÊNCIA:

- Hospital São Francisco;
- Hospital São Salvador;
- Hospital Santa Helena;
- Hospital Santa Genoveva.

AÇÕES MERCADOLÓGICAS:

Propostas exemplificadas; Espaço do cliente.

3.2 - Humanização como ferramenta de gestão

Em uma sociedade bem melhor os integrantes serão pessoas que acreditam e respeitam uns aos outros, sabendo ouvir e reconhecer o próximo como irmão. Mas esta manifestação começa, primeiramente dentro de cada um, e é a partir deste começo que o mundo se transformará em melhor.

Humanizar é tornar humano, afável, digno e algo ou alguém... E por que não tentar a humanização nos hospitais, já que eles possuem o poder de atrair pessoas que se encontram carentes, necessitando atenção especial, desejando ser escutadas, observadas, atendidas e valorizadas.

Pode parecer óbvio que o atendimento no hospital seja essencialmente humano. Portanto, esta é uma realidade que para alguns é considerada utópica. E foi neste ponto que o Ministério da Saúde saiu na frente, e coordenou a viabilidade de planos que visam a humanização no atendimento dos hospitais da rede pública, os quais tiveram aceitação absoluta, tanto da comunidade, quanto das equipes organizadoras, e estão em prática. Segundo o *site* Do Ministério da Saúde humanizar é:

“Garantir à palavra a sua dignidade ética, ou seja, para que o sofrimento humano, as percepções de dor ou de prazer sejam humanizadas, é preciso que as palavras que o sujeito expressa sejam reconhecidas pelo outro. É preciso, ainda, que esse sujeito ouça do outro, palavras de reconhecimento. É pela linguagem que fazemos descobertas de meios pessoais de comunicação com o outro. Sem isso, nos desumanizamos reciprocamente. Em resumo: sem comunicação, não há humanização. A humanização depende de nossa capacidade de falar e de ouvir, depende do diálogo com nosso semelhante”. Manual de Humanização do Ministério da Saúde (2002).

A empatia é indispensável aos profissionais da área, na prestação de serviços que buscam esta humanização. Ser paciente, saber ouvir, ser humilde, ser ético e aprender com cada cliente de saúde, também é solidário.

O corpo médico, de modo geral, se acostuma, devido a constante convivência, com o ambiente hospitalar, e isto gera nele uma imparcialidade absoluta, uma frieza unânime, que entre eles é conhecida como profissionalismo e ética. Mas para o cliente de saúde que frequenta este universo, o tal profissionalismo médico soa para ele como descaso um grande desinteresse a ponto do cliente questionar sua representatividade para o médico.

Uma das dificuldades que existe, para inserir a hotelaria hospitalar, visando a humanização na prestação de serviços é a resistência dos médicos a mudanças. E o que dificulta a situação é o fato deles serem um grupo de profissionais fechado, restrito, unido e rico, ou seja, o poder de influência que eles adquirem é comparável com o respeito que os cristãos têm com o papa. Por isso, sugerir a humanização num meio tradicionalíssimo como o da medicina, ainda é visto como uma quebra de protocolo.

Para evoluirmos as instituições hospitalares por meio da humanização é importante, primeiramente, despertá-la no homem, no seu meio, e na sociedade. Infelizmente, este acordar é individual e depende exclusivamente de cada um. Como prova disso, relatos de médicos que passaram a enxergar a necessidade da humanização no atendimento, quando sentiram no coração e na pele a imparcialidade característica da medicina. O Doutor Alex Botsaris perdeu seu filho de quatro anos de idade, e relata à Revista VEJA (19/12/2001, Páginas Amarelas) esta dolorosa experiência:

- “O que me incomodou foi à postura distante e impositiva da equipe da UTI”;
- Senti uma resistência muito grande a minha presença, as minhas perguntas;
- Foi uma história superdolorosa, eu nem consigo explicar. Como médico senti-me também responsável;
- Só quem passou por uma situação dessas sabe a confusão de sentimentos que acontece. Numa hora você tem raiva, na outra fica triste, na outra bate o desespero, a dor. Bate muita culpa também.”

Seria muito mais viável e rápido se esta conscientização fosse despertada em todos que trabalham diretamente e indiretamente com os clientes de saúde. Mas, como já foi ressaltado antes, esta mudança ocorre no ser humano de dentro para fora. É necessário, portanto, uma reforma íntima para que tal transformação suceda com ampla eficiência.

3.2.1- O relacionamento como forma de humanização

Por estudar o comportamento do indivíduo na sociedade, a psicologia adaptada ao universo hospitalar busca minimizar o impacto do estresse que o hospital gera com os anseios que o cliente de saúde sente ao iniciar o tratamento. E mais, os psicólogos que se responsabilizam pela humanização na prestação de serviços, assistem também à família do cliente de saúde, principalmente em caso de óbito.

O departamento de recursos humanos no hospital tem por objetivo principal dar o apoio e suporte necessário a cada cliente de saúde durante o seu tratamento. Afirma-se que a psicologia humaniza o atendimento nos hospitais por dedicar-se à

interessante tarefa de ouvir o que o cliente de saúde sente desde a entrada à saída do estabelecimento médico-hospitalar e também, a psicologia se destaca nesta área hospitalar, pois observa constantemente o comportamento e o sofrimento do cliente ao longo de sua permanência.

O maior desafio para equipe de recursos humanos é estimular no cliente a aceitação de um tratamento longo, respeitando suas limitações, e quando necessário, confrontando-o com a realidade da cura inatingível. Nestes casos, muitos clientes desejam diariamente a morte, afirmando que seria um alívio para eles próprios e para seus familiares. É nesta hora que o profundo conhecimento da auto-estima torna-se indispensável ao profissional responsável em aplicar o conhecimento da psicologia naquele ambiente hospitalar, o, que segundo Angerami (2002, p. 70) é composta essencialmente: "(...) pelas nossas interações sociais, pela forma como os outros nos percebem, como eu percebo que os outros me percebiam e, conseqüentemente, como eu me percebo".

Afinal, é justamente, com o domínio da auto-estima, que o auxílio ao cliente de saúde, objetivando a melhoraria do decorrer do tratamento ou a simples estadia do mesmo no hospital, se complementará com a, já mencionada, tarefa de ouvir e reconhecer a situação do cliente de saúde e tratá-lo dignamente como ser humano. Não podendo esquecer, sobretudo, que a família e acompanhantes são pessoas de extrema importância para esta evolução, porque o cliente de saúde buscará, primeiramente, o apoio e a verdade neles, pois o psicólogo é um estranho para o cliente.

Logo, é inquestionável a complexidade do acompanhamento de um psicólogo hospitalar que visa melhorar o relacionamento de todos os envolvidos com os clientes de saúde, lidar com indivíduos descrentes e ansiosos traçando um paralelo com sua realidade médica, familiar e social.

Outro problema que aflige o pessoal dos recursos humanos hospitalar, é a dificuldade de conscientizar os médicos da eficácia e, até mesmo, da lucratividade, de um atendimento mais humano. Portanto, o departamento de recursos humanos propõe o equilíbrio entre ambas as partes estreitando a relação dos médicos com os

clientes de saúde. Esta conquista só acontece quando vários treinamentos, palestras, reuniões e debates com esta missão ocorram.

Já os demais funcionários do hospital têm uma facilidade incrível de se adaptarem à nova política de atendimento, desta forma o treinamento flui harmoniosamente, havendo um respeito admirável entre eles, o departamento de recursos humanos e o cliente de saúde.

Sem dúvida, o departamento de recursos humanos agregado com a psicologia hospitalar é uma forma de humanização intrigante por comportar tamanhas tarefas e reestruturar a mentalidade clássica de um atendimento.

4-0- Metodologia

Considera-se pesquisa um processo formal que busca percorrer o caminho ao encontro da realidade e das respostas às questões propostas por meio de métodos científicos (LAKATOS; MARCONI, 2001, p.43).

Desta forma a presente pesquisa exploratória tem a finalidade de descobrir respostas a cerca da humanização nos hospitais por meio da hotelaria como fator de diferencial mercadológico em benefício da administração hospitalar.

Segundo LAKATOS e MARCONI (2001, p.23) “Os textos de estudo de caráter científico requerem, por parte de quem analisa, um método de abordagem e certa disciplina intelectual”. O método de pesquisa utilizado foi o dedutivo partindo de observações do atual modelo de gestão hospitalar confrontando com os anseios dos clientes de saúde.

Técnicas de pesquisas “São consideradas um conjunto de preceitos ou processos de que se serve uma ciência; são, também, a habilidade para usar esses preceitos ou normas, na obtenção de seus propósitos” (LAKATOS; MARCONI, 2001, p.107). Neste presente estudo realizou-se primeiramente a pesquisa bibliográfica ou de fontes secundárias abrangendo grande parte da bibliografia nacional tais como: livros, monografias, teses, artigos e revistas com vistas a compreender até onde os autores chegaram em hotelaria hospitalar.

A princípio o tema foi pesquisado em algumas obras específicas e confrontado com o mercado de hospitais se a possibilidade de implementar a hotelaria hospitalar como ferramenta de humanização nos serviços hospitalares, era realidade pelo menos para um hospital. Partiu-se então para pesquisa documental em fontes secundárias como filmes, documentação direta, estatísticas e documentos do hospital Lúcio Rebelo, o qual é sujeito da pesquisa de campo. Neste momento encontrou-se no hospital Lúcio Rebelo uma forma de gestão humanitária; comprovando que este formato de administração é viável, deixando de ser somente teoria.

“A pesquisa de campo utiliza técnicas específicas, que tem o objetivo de recolher e registrar, de maneira ordenada, os dados sobre o assunto em estudo”. (LAKATOS; MARCONI, 2001, p.109). No presente estudo fez-se uso da observação direta no próprio hospital e nos quatro concorrentes. Comparando-os, analisando a realidade dos hospitais de Goiânia e observando as semelhanças da teoria com a prática aplicada no hospital estudado neste trabalho. Usando método exploratório com investigações empíricas para formulação do problema.

O estudo exploratório teve por finalidade encontrar variáveis dependentes. Desta forma aplicou-se vinte questionários nos quatro hospitais concorrentes com vistas a explorar quais seriam as melhores questões para o questionário de estudo de caso. A observação ajuda o pesquisador a identificar e obter provas. (LAKATOS; MARCONI, 2001).

Para observação direta o entrevistador apresentou-se primeiramente, de maneira informal e pessoalmente, para os consumidores de serviços médicos a questão da importância da humanização nos serviços que os mesmos utilizam ao buscar os hospitais nos momentos emergenciais e foi constatado que a maioria dos possíveis clientes de saúde nunca tinham pensado em um hospital com humanização no atendimento.

Para que a compreensão do interesse da sociedade em relação à oferta dos serviços fosse comprovada, realizou-se a aplicação de questionário tipo formulário aos clientes de saúde, por meio de pesquisa quantitativa fazendo análise estatística descritiva levantando as seguintes informações: qual tipo de hospital que utilizam, frequência que vão ao hospital, fatores que diferenciam a escolha entre a oferta de hospitais da região de Goiânia, prioridades que comprovam eficácia de um hospital com qualidade reconhecida e se conheciam a hotelaria hospitalar.

Questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma serie ordenada de perguntas respondidas frente a frente, entrevistador e entrevistado. Um dos principais objetivos da aplicação do questionário foi compreender se a hotelaria hospitalar iria ao encontro dos anseios dos clientes de saúde, e conhecer, a maneira com eles vêem o universo hospitalar.

O questionário aplicado permitiu a apuração de dados quantitativos, com questões pré-elaboradas admitindo respostas alternativas, cujos resultados são apresentados de modo numérico. Com os questionários respondidos, as comparações entre as respostas dos entrevistados foram analisadas e apresentadas neste em forma de gráficos.

Foram aplicados cinquenta questionários dentro do hospital Lucio Rebelo durante um dia. O hospital atende a média de duzentos e cinquenta pessoas por dia. O tipo de amostragem utilizado foi a não – probabilística. Este tipo de amostragem não garante resultados estatísticos, mas sim, identifica a opinião de elementos da população, levando ao encontro das respostas neste estudo.

Na presente pesquisa descritiva traz os seus resultados no capítulo seguinte.

5.0 - RESULTADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

5.1 Aspirações dos clientes de saúde

A aplicação do questionário foi feita com 50 pessoas, dentro do hospital Lúcio Rebelo, entre clientes de saúde e acompanhantes. Este processo durou dois dias, totalizando dez horas de aplicação e observação contínua do hospital.

Ao buscar o atendimento hospitalar, os consumidores visam um atendimento diferenciado, onde seus anseios são respeitados e escutados, como mostra o GRÁFICO 1. E é a partir desta necessidade que a hospitalidade, no universo hospitalar, demonstra sua importância constituída com a preocupação de bem atender a todos os clientes, de maneira acolhedora, simpática e afetuosa, respeitando assim as individualidades e as necessidades de cada um.

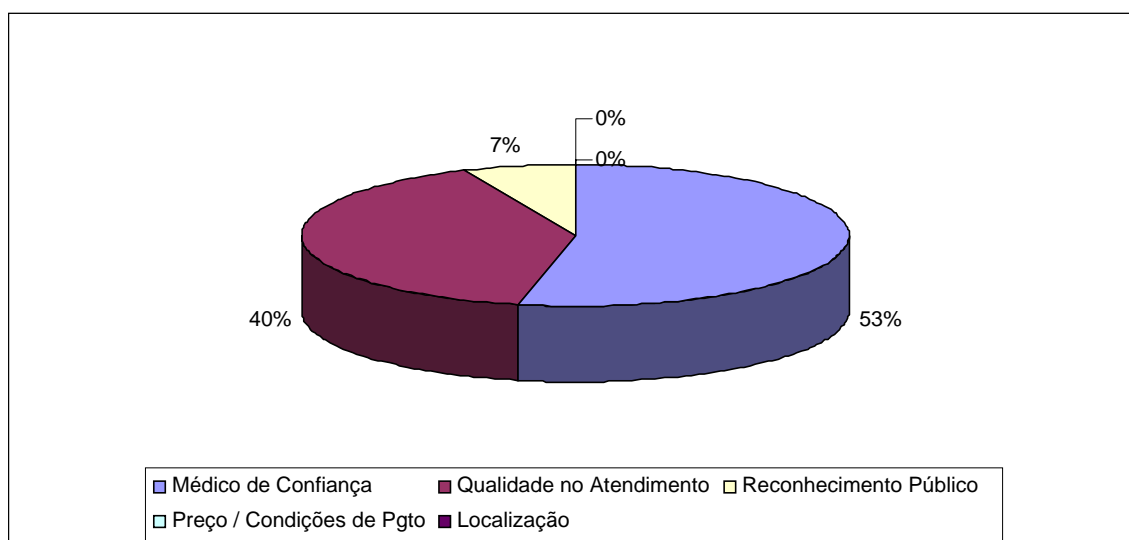


Gráfico 1. Motivo da Escolha do Hospital

O modelo tradicional de internação hospitalar causa nos clientes de saúde o desejo de retornarem rapidamente aos seus próprios lares. Um dos grandes anseios do cliente de saúde como demonstra o GRÁFICO 2. Assim sendo, a empatia com que estes clientes são tratados é algo imprescindível devendo ser praticada pelo corpo clínico a todo o momento, visando o aconchego de um ambiente familiar e resgatando algumas sensações de acolhimento contribuindo, desta forma, para uma estada menos traumática.

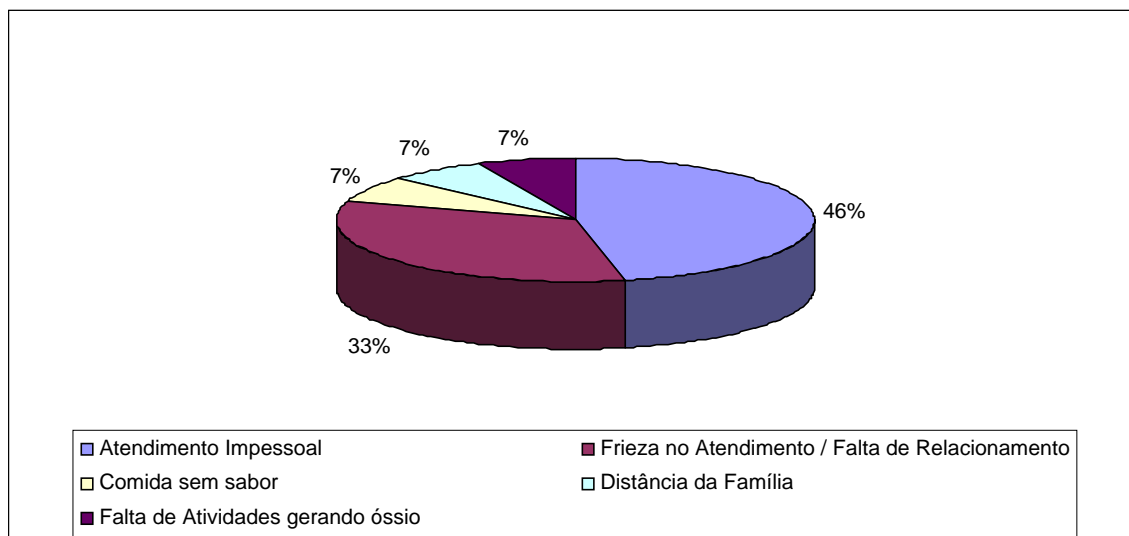


Gráfico 2. O que é mais temido quando há a necessidade de internação

As equipes de saúde que prestam estes serviços específicos poderiam desenvolver seus trabalhos de maneira transparente e humana, ao cliente de saúde, e demonstrando o quanto ele é bem vindo proporcionando segurança e ambiente acolhedor.

Não bastam, mais, o aparato técnico e as inovações científicas dos equipamentos nos hospitais, pois o cliente de saúde pode encontrar estas facilidades em diversos hospitais e clínicas. O que outrora representava um diferencial – um hospital bem equipado com corpo clínico bem treinado e especializado –, hoje em dia é premissa de existência da empresa hospitalar. Então, o grande avanço a ser explorado é a humanização com que os funcionários tratam os clientes de saúde, e familiares. Para isso, há necessidade do atendimento hospitalar caminhar no sentido de busca de excelência, tal como é oferecido no serviço hoteleiro.

Conforme verifica - se no GRÁFICO 3, a qualidade e confiança é o que há de mais relevante para o cliente de saúde sendo a maioria absoluta, 75%, da prioridade de um bom atendimento.

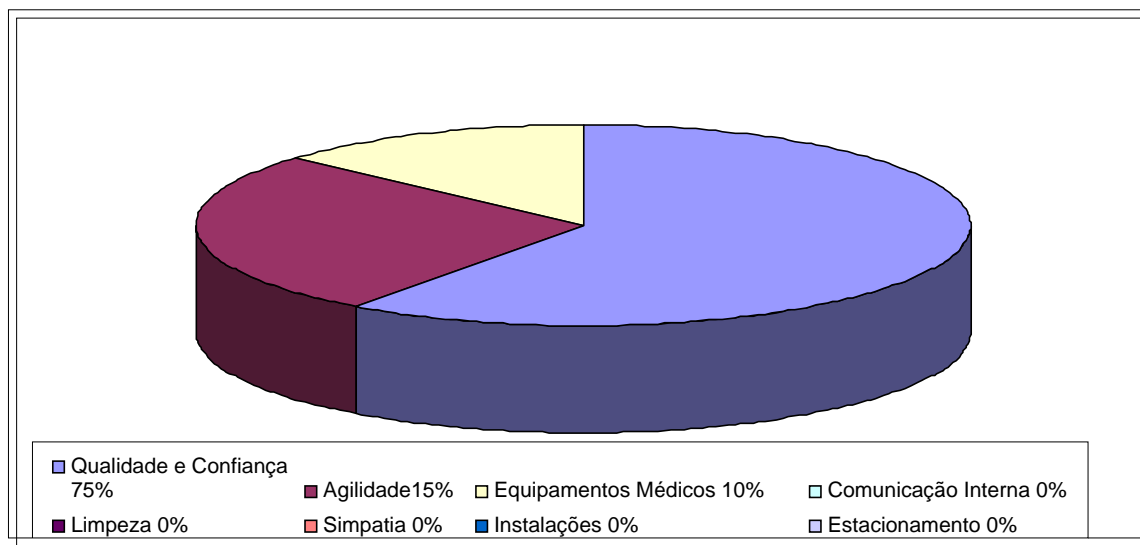


Gráfico 3. Características de um bom atendimento

É importante lembrar, entretanto, que no entendimento do cliente, hospital bom é aquele que possui vários atributos tais como: preocupação, responsabilidade, excelentes médicos, tradição, equipamentos modernos, limpeza, comida mais saborosa, boa localização, segurança, tranquilidade, conforto e agilidade na alta. Comprovando que os consumidores necessitam do calor humano.

Outro fator interessante de se observar é a média de vezes ao ano em que os entrevistados vão aos hospitais, a maioria, 74% vai uma vez ao ano; e qual tipo de hospital é mais procurado, como mostram os GRÁFICOS 4 e 5.

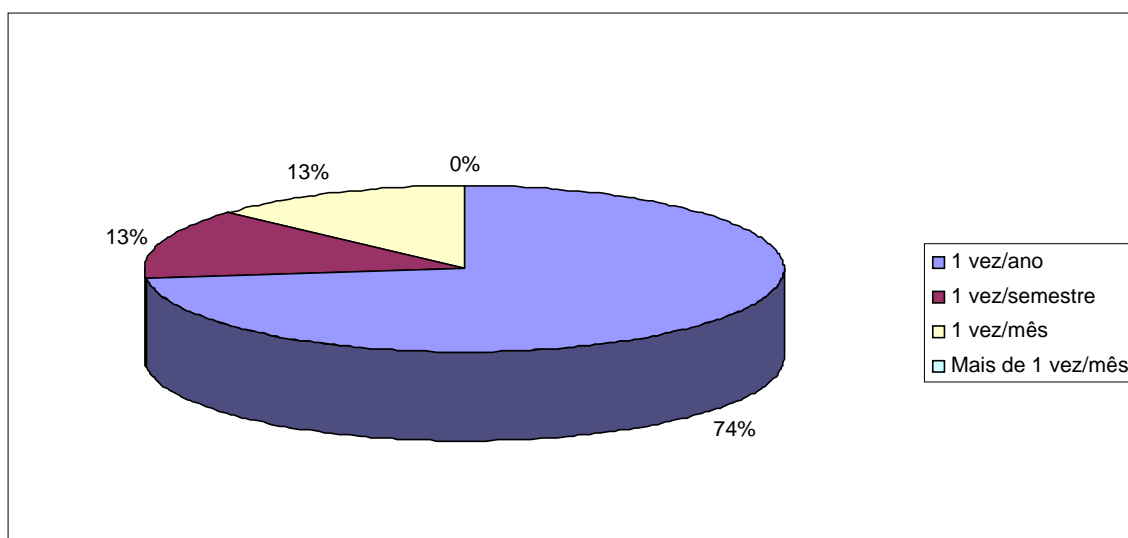


Gráfico 4. Frequência de ida ao Hospital

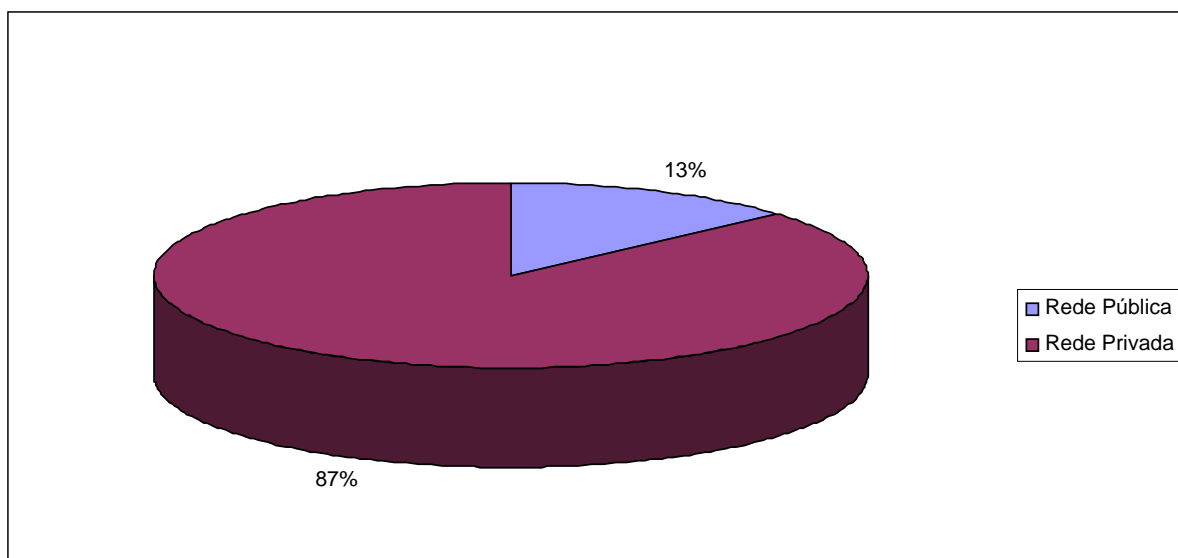


Gráfico 5. Tipo de hospital

Como o tema do trabalho proposto é hotelaria hospitalar foi necessário questionar aos entrevistados se conheciam e ou se já ouviram falar nesta nova gestão. Como ilustra o GRÁFICO 6 a maioria absoluta, 87%, nunca tinham escutado falar neste tema de administração hospitalar.

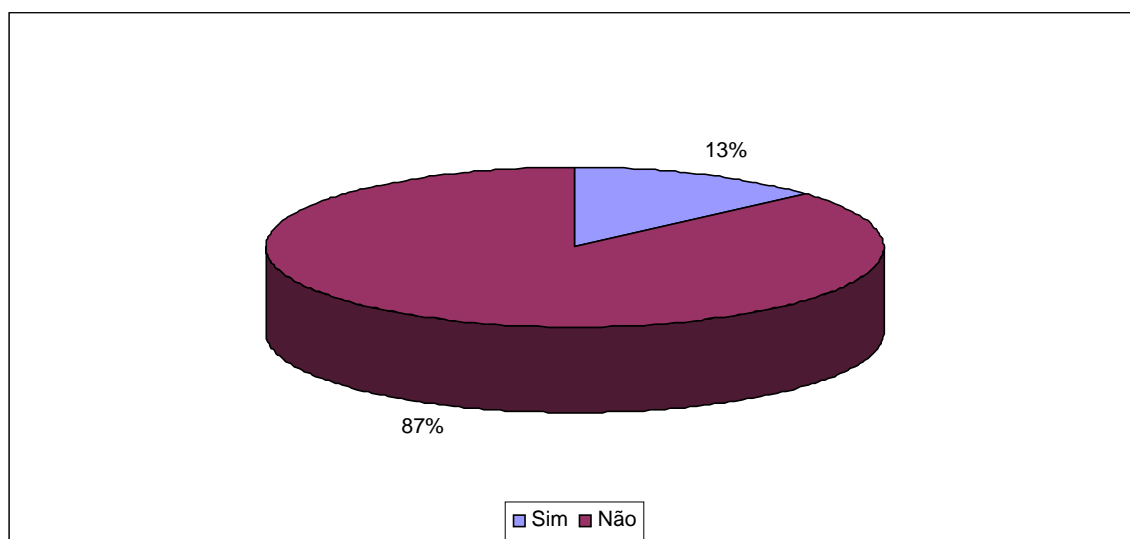


Gráfico 6. Já ouviu falar em Hotelaria Hospitalar?

6.0-Considerações Finais

Neste trabalho, foi apresentada a viabilidade da implementação do serviço humanizado nos hospitais. Propondo o despertar de humanização por meio da hotelaria e de sua principal característica: a hospitalidade.

Estudos bibliográficos comparados com a prática do hospital Lucio Rebelo permitiu investigar a gestão humanizada numa relação que compara as semelhanças, quanto à estrutura física e administrativa do hotel e do hospital, relacionando-as com a humanização dos serviços prestados. Também mostrou-se a importância em se complementar com o conceito da Psicologia Hospitalar, como outra referência de humanização nas relações hospitalares, este, porém, tem uma abordagem absolutamente científica.

O hospital pesquisado como estudo de caso mostrou que a humanização no atendimento hospitalar torna-se um diferencial nos serviços prestados no hospital e, conseqüentemente um diferencial mercadológico. Portanto, criando-se assim um *marketing* contínuo e gratuito do estabelecimento, aumentando, significativamente sua demanda.

Logo, o estudo aqui desenvolvido é muito interessante dada a sua complexidade, em saber lidar com os diversos profissionais e seus vastos objetivos nos hospitais.

A viabilidade desta nova forma de administrar as instituições de saúde foi apresentada através do hospital modelo: Lúcio Rebelo, que oferece o atendimento mais humano, hospitaleiro, e caloroso como prova mostra o gráfico das características de um bom atendimento qualidade e confiança, 75%. Este modelo de gerenciamento buscou, tanto na hotelaria, quanto, na psicologia hospitalar, a empatia no atendimento.

O trabalho apresenta a nova forma de pensar da administração hospitalar, relacionado-a com a administração hoteleira divulgando, desta maneira, a possibilidade da reestruturação administrativa das instituições de saúde.

Reafirmando claramente, a total confirmação da fusão da hotelaria na organização hospitalar.

Conclui-se que a utilização do planejamento e gestão da hospitalidade em hotelaria na organização hospitalar vai ao encontro da satisfação do cliente e conseqüentemente ganhos de públicos de mercado, o que se confirma no questionário dos entrevistados demonstrou que o médico de confiança e a qualidade no atendimento são os principais fatores que motivaram a escolha do hospital.

Cabe aos profissionais do turismo e da hotelaria, adequar este modelo administrativo mostrando aos gestores que as mudanças são essenciais nesta administração, principalmente, se buscam a integração, igualdade, e liberdade do mundo.

Os resultados da pesquisa, bem como as evidencias de gestão hoteleira no hospital Lucio Rebelo confirmou hipótese de que os hospitais, seguindo as orientações do Planejamento e Gestão da Hospitalidade em Hotelaria, estarão mais próximos da humanização no atendimento alcançando melhores resultados quanto à satisfação do cliente, e conseqüentes ganhos de público e mercado.

QUESTIONÁRIO I

01- Qual tipo de hospital você utiliza?

☐ Rede Pública ☐ Privado

02 - Com que frequência o (a) sr. (a) vai ao hospital?

☐ 1 vez ao ano ☐ 1 vez ao semestre ☐ 1 vez ao mês ☐ Mais de 1 vez ao mês

03- Qual o motivo de sua escolha? Enumere 01 para o maior.

☐ Qualidade no atendimento.

☐ Localização.

☐ Preço/ Condições de pagamento.

☐ Reconhecimento público - tradição.

☐ Médico de confiança.

☐ Outros:_____.

04- O que você considera um bom atendimento? Enumere 01 para o maior.

☐ Estacionamento.

☐ Agilidade.

☐ Simpatia dos atendentes.

☐ Qualidade/ Confiança na equipe/ Médico.

☐ Instalações.

☐ Equipamentos médicos.

☐ Comunicação interna eficiente.

☐ Limpeza.

05- O que você mais teme quando há necessidade de internação?

☐ Comida sem sabor.

☐ Atendimento impessoal.

☐ Falta de atividades gerando ócio.

☐ Distância da família.

☐ "Frieza" do atendimento e falta de relacionamento.

06- O(a) sr.(a) já ouviu falar em hotelaria hospitalar?

☐ sim

☐ não

☐ Conhece?

Qual?_____.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGUIAR, Maria Aparecida Ferreira de. *Psicologia Aplicada á Administração*-São Paulo: Excellus, 1992.

ANGERAMI, Valdemar Augusto. *Psicologia Hospitalar/Teoria e Prática* - São Paulo: Pioneira, 1995.

_____. *Psicologia da Saúde: Um novo significado para a parte clínica*-São Paulo: Pioneira, 2000.

_____. *E a Psicologia entrou no Hospital...*-São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

_____. *O Doente a Psicologia e o Hospital*: São Paulo: Pioneira, 2001.

_____. *Psicossomática e a psicologia da dor*-São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2001.

_____. *Novos rumos na Psicologia da Saúde* -São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2002.

AZEVEDO, CS. *Gerência hospitalar: a visão dos diretores de hospitais públicos do município do Rio de Janeiro*. Dissertação de mestrado. Instituto de Medicina Social, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 1993.

BARSA, Nova Enciclopédia. *Barsa CD versão 2.0*. São Paulo: Barsa Planeta Internacional, 2000.

BOEGER, Marcelo Assad. *Gestão Hoteleira Hospitalar*. São Paulo: Atlas, 2005.

CAMPOS, Luiz Cláudio de Menescal. *Introdução ao turismo e Hotelaria*. Rio de Janeiro: Senac Nacional, 1998.

CASTELLI, Geraldo. *Administração hoteleira*. Caixas do Sul: EDUCS, 2000.

DENCKER, Ada. *Métodos e Técnicas de Pesquisa em Turismo* - São Paulo, Ed.Futura,1998.

DIAS, Maria Antônia de A. *A Hospitalidade Hospitalar*. Dissertação de mestrado.Faculdade Anhembi-Morumbi, São Paulo, 2003.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. *Dicionário Aurélio Básico da Língua Portuguesa* -Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1998.

FOUCAULT, Michael *Microfísica do poder*. Rio de Janeiro In Graal, 1981.

GODOI, Adalto Felix de. *Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais: pensando e fazendo*. São Paulo: Ícone, 2005.

IGNARRA, Luiz Renato.*Fundamentos do turismo*. São Paulo: Pioneira, 1999.

JEAMMET, Philippe-REYNAUD, Michel-CONSOLI, Silla. *Psicologia Médica*. França: Medsi, 1996.

JESUS, Daniela Rosa de -MARINHO, Maria Emília - RODRIGUES, Thaís. *O impacto turístico do CBCO em Goiânia*.Projeto final de conclusão do curso de Turismo.Faculdade Cambury, Goiânia, 2003.

KYOKAI, Bukkyo Dendo (Sociedade para a divulgação do Budismo). *A Doutrina de Buda*: Barueri-SP, 1998.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. *Metodologia do trabalho científico*. São Paulo: Atlas, 1994.

MINTZBERG, HA. *Criando organizações eficazes: estruturas em cinco configurações*. São Paulo Atlas, 1995.

TARABOULSI, Fadi Antoine.*Administração de Hotelaria Hospitalar*. São Paulo, Atlas, 2003.

Revista:

VEJA, São Paulo: Editora Abril, 19/12/2001.

SITES:

www.ministeriodasaude.gov.br ,último acesso em 31 de julho de 2005.

www.google.com.br ,último acesso em 30 de julho de 2005.

www.humaniza.org.br ,último acesso em 30 de julho de 2005.

www.hospitalar.com.br ,último acesso em 30 de julho de 2005.

www.noticiashospitales.com.br .último acesso em 27 de julho de 2005.