

AS POSSIBILIDADES DE IMPLANTAÇÃO DA HOTELARIA HOSPITALAR EM UM HOSPITAL PÚBLICO NA CIDADE DE SANTA MARIA - RS¹

*THE POSSIBILITIES FOR IMPLEMENTING HOTEL STAY IN A
PUBLIC HOSPITAL IN SANTA MARIA, RS*

Ticiane Schuster Peres da Silva² e Marcia Denise Jarczewski³

RESUMO

Neste estudo, teve-se por objetivo analisar os conceitos e as possibilidades de implantação dos serviços de hotelaria no Hospital Casa de Saúde (uma instituição do Sistema Único de Saúde - SUS), bem como a humanização nos serviços médico-hospitalares. A atividade turística consiste no deslocamento de pessoas por motivações como lazer, cultura, gastronomia, saúde, entre outros. O Turismo de Saúde constitui-se em tratamentos ou cura de doenças e/ou manutenção da saúde, que pode ocorrer em hospitais, clínicas especializadas, *spas*, estâncias climáticas e outros. A Hotelaria Hospitalar é a implantação de serviços da hotelaria clássica adaptados ao âmbito hospitalar, com o objetivo de trazer bem estar, segurança, conforto, satisfação e encantamento ao cliente de saúde, familiares e acompanhantes. A pesquisa qualitativa foi realizada a partir de revisão bibliográfica, aplicação de questionários entrevista e observações. Constatou-se que o Hospital Casa de Saúde tem possibilidades de implantar a hotelaria hospitalar, podendo começar pela humanização e o bem receber do cliente de saúde e seu acompanhante.

Palavras-chave: turismo, turismo de saúde, humanização, hospitalidade.

ABSTRACT

The objective of this article is to analyze concepts and possibilities of implementing hotel stay in the Casa da Saúde Hospital (an institution of the Federal Health

¹ Trabalho Final de Graduação - UNIFRA.

² Acadêmica do Curso de Turismo - UNIFRA. E-mail: ticyschuster@hotmail.com

³ Orientadora - UNIFRA. E-mail: marciadj@gmail.com

Department), as well as the humanization in hospital procedures. The touristic activity consists in the travelling for different reasons, like: leisure, culture, gastronomy health, among others. Health tourism is the treating or curing of diseases or the keeping of health, which may occur inside hospitals, clinics, spas, climatic resorts, and others. The Hospital Hotel Stay is the implementation of services of classic hotels adapted to the hospital facility aiming to bring well-being, security, comfort, satisfaction, and enchantment to the health client, family members or care givers. The qualitative research was made with a literature review, the applying of questionnaires and interviews. It was concluded that Casa de Saúde Hospital can implement Hospital Hotel Stay. It may start with the humanization and welcoming of health clients and care givers.

Keywords: *tourism, health tourism, humanization, hospitality.*

INTRODUÇÃO

A área da hotelaria hospitalar no Brasil surgiu há pouco mais de uma década e tem evoluído cada vez mais, trazendo assim grande potencial para o mercado. A hotelaria hospitalar é a possibilidade de implantação de serviços da hotelaria clássica adaptados ao ambiente hospitalar.

O conceito atual de hospital se modificou e esse deixou de ser visto apenas como um local para a cura de doenças. O hospital moderno deve não apenas realizar o atendimento e tratamento do cliente no que se refere à saúde, mas, além disso, proporcionar serviços de apoio com qualidade e satisfação, tanto para o cliente de saúde, como para os familiares e acompanhantes.

Com base no exposto, neste trabalho, tem-se por objetivo analisar os conceitos e as possibilidades de implantação da hotelaria hospitalar no Hospital Casa de Saúde (instituição pública do Sistema Único de Saúde - SUS), bem como a humanização nos serviços médico-hospitalares. Sendo assim, houve o cuidado de identificar e analisar a infraestrutura e a organização do hospital, a opinião dos acompanhantes quanto aos serviços médico-hospitalares, conhecer a visão da instituição de saúde quanto à hotelaria hospitalar e a humanização nos serviços e verificar os serviços possíveis de implantação no mesmo.

Justifica-se a realização do presente trabalho pelo fato da autora vivenciar essa problemática pelo período de quatro meses em um hospital, de cunho particular, por convênios, na cidade de Santa Maria, RS. A imagem desse hospital, construída pela autora, apesar de ser de cunho particular, era de ausência da hospitalidade e da

humanização com os pacientes, tanto pela equipe médica, quanto pela equipe de enfermagem, deixando, ainda mais, os clientes apreensivos e amedrontados.

TURISMO E TURISMO DE SAÚDE

O conceito do que era entendido como turismo surgiu na Inglaterra e estava diretamente ligado às viagens, ou seja, deslocamentos temporários. Houve um incremento nas viagens ditas de estudos, pois, não havia meios de comunicação a não ser a escrita, e a única forma de conhecer novas culturas, povos, costumes e línguas era viajando. Conforme Godói (2004, p. 22):

Na história humana, são numerosos os relatos de nobres, ricos ou pessoas comuns que viajavam grandes distâncias à procura de tratamento médico ou cura onde sabidamente havia alguém que os devolvessem a saúde. Muitas vezes as viagens eram para estâncias e localidades benéficas, dependendo da patologia (doença) apresentada.

O Ministério do Turismo (BRASIL, 2010) afirma que ao estudar o crescimento do cenário social, respectivamente, houve o aumento do estresse urbano. Este fator aliado a uma marcante valorização da estética, mobiliza diversas pessoas na busca por tratamentos antiestresse e estéticos. Com o declínio do Turismo de Saúde em estâncias hidrominerais no século XX, houve o crescimento de outro tipo de Turismo de Saúde, o médico-hospitalar.

De acordo com Godói (2004, p. 21), Turismo de Saúde é “o conjunto de atividades turísticas que as pessoas exercem na procura de meios de manutenção ou aquisição de bom funcionamento e sanidade de seu físico e de seu psíquico”. Segundo o Ministério do Turismo (BRASIL, 2010), as motivações para o Turismo de Saúde são: a promoção da saúde, manutenção da saúde, prevenção e cura de doenças.

O segmento do Turismo de Saúde, segundo o Ministério do Turismo (BRASIL, 2010), tem sido organizado em dois tipos: turismo de bem estar e turismo hospitalar. O primeiro visa à busca da promoção e manutenção da saúde realizada por meio de tratamentos, que visam à diminuição de níveis de estresse, além da aprendizagem e manutenção de uma vida saudável e equilibrada e até mesmo a prevenção de determinadas doenças. O segundo se dá por deslocamentos motivados pela realização de tratamentos e exames, tendo como objetivo tanto a cura ou a amenização dos efeitos causados por diferentes patologias, como fins estéticos e terapêuticos. Engloba também os procedimentos e tratamentos medicinais, odontológicos, cirúrgicos ou não.

HOTELARIA CLÁSSICA X HOTELARIA HOSPITALAR

Segundo Duarte (1996, p. 26), apesar dos hotéis surgirem há séculos, foi somente no século XIX, que houve um crescimento significativo. Essa evolução do sistema hoteleiro proporcionou o aumento das empresas hoteleiras, exigindo do colaborador uma formação qualificada e especializada para atender todos os setores que compõem uma estrutura organizacional hoteleira. Segundo Castelli (2001, p. 36) “as empresas hoteleiras vêm sofrendo, aperfeiçoamento técnico em seus equipamentos e instalações, além de mudanças aos posicionamentos socioeconômicos às oscilações conjunturais”.

A hotelaria é uma prestadora de serviços a qual oferece ao hóspede uma série de serviços, como: recepção, manutenção, governança, hospedagem, alimentos e bebidas, lazer e entretenimento, entre outros. O colaborador deve ser capacitado e qualificado para atender com qualidade e excelência o cliente.

Fazendo um contraponto com a hotelaria clássica, a hotelaria hospitalar tem por principal objetivo o bem-estar e conforto dos clientes de saúde e acompanhantes, por meio de serviços bem prestados e de excelência.

A busca constante pela humanização vem se tornando cada vez mais presente nos hospitais, clínicas e outros ambientes, onde a saúde é o principal foco. A hotelaria hospitalar passa a se tornar um diferencial nas instituições hospitalares que procuram a humanização nos serviços médico-hospitalares e conseqüentemente obter uma maior receita e lucros para o mesmo.

O conceito da hotelaria hospitalar no Brasil surgiu há pouco mais de uma década e tem evoluído cada vez mais. Esse foi criado devido à necessidade emergente de vários fatores. Um dos principais fatores é o próprio cliente/ paciente, que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse muito mais que a cura ou tratamento, equipamentos de altas tecnologias e médicos renomados, mas também a segurança, o conforto e principalmente o seu bem-estar; de sua família, visitantes e seus acompanhantes.

A hotelaria hospitalar é a possibilidade de implantação de serviços da hotelaria adaptados ao meio hospitalar. Estes serviços podem ser: recepção com internações e altas, nutrição, lavanderia, agendamento, serviço de quarto para os clientes de saúde, serviço de manobrista e capitão-porteiro, entre outros. Esses serviços devem satisfazer e encantar o cliente e seu acompanhante.

Os hospitais que já aderiram a Hotelaria Hospitalar oferecem os mais diversos tipos de serviços ligados à hotelaria. Segundo Godói (2004, p. 62), muitos deles possuem chefes de cozinha, lojas, salão de beleza, recepção diferenciada,

controle de infecção e higienização adequadas, áreas de lazer, salas de espera e acomodações para acompanhantes com maior conforto, bancos 24 horas, floricultura, lojas de conveniências, academia, música ao vivo, salas de recreação para crianças e muito mais. O hospital Casa de Saúde possui uma imaginoteca, é uma sala com espaço para a recreação das crianças internadas, que conta com histórias infantis, brinquedos, material escolar, carinho, atenção e criatividade, enfim, uma brinquedoteca para essas crianças. Esse “cantinho de imaginação e entretenimento” é um projeto criado por alunos e professores da área da saúde da Unifra, que tem como título: “Ludicidade em Ambiência Hospitalar: uma estratégia multidisciplinar no cuidado da criança”.

HOSPITALIDADE

No início das civilizações, a hospitalidade se limitava em apenas oferecer abrigo e alimentação para quem estava longe de sua residência. Nesse tempo, não se pensava na satisfação do cliente e muito menos, em uma futura fidelização do mesmo.

Conforme Camargo (2004, p. 30), a hospitalidade surge

[...] não de alguém que convida, mas de pessoas que necessitam de abrigo e buscam calor humano ao receber o estranho. A hospitalidade, como resultado de um convite, é provavelmente uma inovação mais tardia da civilização e suas primeiras manifestações são registradas entre os gregos.

Nesse âmbito, a hospitalidade hospitalar abrange desde o atendimento médico e de enfermagem, até a acomodação do cliente e seus familiares, alimentação, higiene, conforto, ou seja, um clima hospitaleiro, tornando a internação menos traumática. Segundo explica Godói (2004, p. 41), os hospitais

[...] carecem de uma estrutura física e humana menos traumática ao paciente, podendo tornar a hospitalidade um agente fomentador de calor humano, contrastando com a frieza do ambiente hospitalar. A hospitalidade pode e reduz radicalmente o sofrimento de pacientes e clientes, sendo um fator de pacificação para pacientes e familiares.

Conforme Boeger (2009, p. 22), a hospitalidade hospitalar se dá primeiramente pela hospitalidade comercial, pois, os clientes pagam pelos serviços prestados no hospital, querem seja eles, por planos de saúde ou pelo Sistema Único

de Saúde (SUS) e, posteriormente, com a relação existente entre os profissionais da saúde e os clientes, assim se tem a hospitalidade social.

HUMANIZAÇÃO

Quando a palavra humanização surge, a primeira coisa que se pensa é em tornar-se humano, pensar no próximo, ser solidário, ser mais comprometido com as relações humanas, garantir a dignidade, a ética, entre outras.

A humanização hospitalar pode ser motivada por diversos fatores, tais como: terapêutica, financeira, religiosa, humanitária e ética. Esta requer mudança de valores, comportamento, ética, conceitos e práticas, exigindo dos profissionais um novo posicionamento frente ao atendimento dos clientes de saúde. Portanto, a humanização envolve todas as atividades e colaboradores do âmbito hospitalar.

Conforme Mezomo (1977, p. 07), a humanização é

[...] tudo que seja necessário para tornar a instituição adequada à pessoa humana e a salvaguarda de seus direitos fundamentais, ou seja, pode-se dizer que a humanização é um movimento de ação solidária em prol de uma produção de saúde digna para todos, cooperando com as pessoas, buscando reciprocidade e ajuda mútua.

Humanizar o atendimento de saúde é dar atenção necessária ao cliente de forma que fortaleça o comportamento ético e também é investir em melhorias nas condições de trabalho dos colaboradores, alcançando assim, benefícios para a saúde e qualidade de vida dos clientes, profissionais e comunidade. Segundo Mezomo (1977, p. 90), o hospital é humanizado quando

o paciente é aceito sem dificuldade, é bem recebido e não é encaminhado de um serviço para outro, é bem tratado logo e por todo o tempo necessário, não é sujeito às normas inúteis, não existe hiato entre sua hospitalidade e o acompanhamento posterior em que o paciente é preparado para a sua reinserção social.

O ambiente acolhedor e humanizado nos serviços médico-hospitalares possibilita que o cliente escolha o que quer, tal como: bom atendimento, conforto, segurança, presteza e carinho, que auxiliam na cura e podem até reduzir o período de internação do mesmo no hospital. A satisfação e a fidelização dos clientes e familiares tornam-se os principais focos do ambiente hospitalar.

METODOLOGIA

Para a realização do presente estudo, foi utilizada uma pesquisa qualitativa com a aplicação de 30 questionários para os acompanhantes dos clientes de saúde e entrevista semiestruturada com a diretora do hospital, assim como, revisões bibliográficas, consulta à internet, reportagens, revistas e conversas informais. O período de observações e vivências no hospital foi no período de 20 de abril a 20 de maio de 2011, através das práticas do estágio supervisionado I, totalizando 68 horas.

A pesquisa qualitativa, conforme Minayo (2007, p. 21), “responde a questões muito particulares, trabalha com universo dos significados, dos motivos, dos valores e das atitudes”. Esta foi a análise realizada a partir dos questionários aplicados. O questionário é “um instrumento e coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador” (LAKATOS; MARCONI, 2007).

Segundo Lakato e Marconi (2007, p. 199), a entrevista semiestruturada “é aquela que o entrevistador segue um roteiro previamente estabelecido, onde as perguntas feitas ao individuo são pré-determinadas”. Essa entrevista se realiza por meio de um formulário e é efetuada com pessoas selecionadas de acordo com o assunto ou plano.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Com a intenção de formar uma base referencial sobre as possibilidades da implantação da Hotelaria Hospitalar no Hospital Casa de Saúde – Santa Maria, RS apresentam-se os resultados desta investigação, através da análise dos questionários aplicados aos acompanhantes dos pacientes e da entrevista semiestruturada realizada junto a Diretora do hospital referido.

RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO APLICADO AOS ACOMPANHANTES

A partir das respostas dos questionários aplicados a 20 acompanhantes dos clientes de saúde do Hospital Casa de Saúde, foram obtidas as seguintes afirmações:

Na questão 1, referente ao sexo dos acompanhantes, percebe-se que predomina o sexo feminino, num total de 75% da amostra pesquisada.

Na questão 2, em relação à idade dos acompanhantes, entende-se que esta é bem variada. Entretanto, pôde-se observar que foram seis pessoas entre 31 e 40 anos (30%), cinco com idade superior a 60 anos (25%) e quatro pessoas com idade entre 41 a 50 anos (20%). No caso da possibilidade da implantação da hotelaria

hospitalar, a informação sobre sexo e idade pode definir a oferta dos serviços, pois, a hospedagem ou acomodações para pessoas da melhor idade exige estruturas, como melhores acomodações, refeições diferenciadas, entre outros, que forneçam mais comodidades, entre outros aspectos.

Na questão 3, que procurou identificar a cidade de origem dos respondentes da pesquisa, obtiveram-se os seguintes resultados: 14 pessoas da cidade de Santa Maria (70%); três pessoas da cidade de Rosário do Sul e ainda identifica-se as cidades de Jaguari, São Borja e Cacequi, com uma pessoa oriunda de cada localidade, o que representou na soma, 15% dos pesquisados.

Na questão 4, ao serem questionados sobre a recepção e internação, quanto ao atendimento, 13 entrevistados (65%) relataram que o atendimento é bom; cinco pessoas (25%) falaram que o atendimento é ótimo e duas pessoas (10%) classificam o atendimento como muito bom.

Na questão 5, ainda perguntando sobre a recepção, mas, sobre o local da mesma, ou seja, como é o ambiente, iluminação, arejamento, entre outros aspectos, observou-se que 11 pessoas (55%) relatam que o local é bom e cinco pessoas (25%) que o local da recepção é regular. Compreende-se então que o local da recepção, ou seja, o ambiente, iluminação e acomodações devem ser melhorados, pois, na sala de espera do local, os sofás já estão em má conservação, não há revistas ou jornais para os que esperam se distraíam e o local não dispõe de bebedouro e a iluminação e arejamento é insuficiente.

Na questão 6, perguntou-se sobre as informações que são passadas na hora da internação, se essas são claras ou ficam a desejar: 14 pessoas (70%) responderam que as informações fornecidas são boas e três pessoas (15%) responderam que são ótimas. A partir da observação, percebeu-se que a maioria das informações são passadas ao acompanhante.

Na questão 7, questionou-se sobre a acomodação para os acompanhantes, 35% (07 pessoas) responderam que as acomodações fornecidas para os acompanhantes são ruins e 30% (06 pessoas) responderam que são regulares. Compreende-se que a maioria dos entrevistados diz que as acomodações para os acompanhantes é ruim, pois, esses ficam mal acomodados para cuidarem dos clientes, possuem somente uma cadeira, sem inclinação para passar dias e noites.

Na questão 8, questionou-se sobre a higienização do leito, sendo que sete pessoas responderam que a higienização do leito é regular; cinco pessoas (25%) responderam que é ruim e outras cinco pessoas (25%) falaram que é bom. Através de conversas informais com os acompanhantes, esses comentaram que a mesma não é de qualidade, pois os funcionários da limpeza limpam o leito somente uma

vez ao dia, isso, quando o fazem. É de suma importância a higienização geral, principalmente nos leitos, para evitar e prevenir o risco de infecção hospitalar.

Na questão 9, foi perguntando sobre o funcionamento e conservação dos sanitários: 10 pessoas (50%) responderam que é ruim e seis pessoas (30%) falaram que é bom. Com base nos relatos dos acompanhantes, esses comentaram que o chuveiro não estava funcionando, impossibilitando que os internos e acompanhantes possam utilizar o mesmo.

Na questão 10, foi questionado se o número de sanitários era suficiente ou não. Neste quesito, sete pessoas (35%) responderam que o número de sanitários é bom e seis pessoas (30%) que é regular.

Na questão 11, foi perguntando ao acompanhante se este recebe ou não alimentação, pois, o hospital só oferece alimentação para os acompanhantes de pessoas maiores de 60 anos. 16 pessoas (80%) responderam que recebem alimentação e quatro pessoas (20%) responderam que não recebem. Acredito ser importante, todos os acompanhantes receberem alimentação, afinal, esses não possuem muito tempo para sair e se alimentarem pelo fato de estarem cuidando das pessoas internadas.

Na questão 12 foi perguntado aos acompanhantes sobre o horário das refeições. 10 pessoas (62%) responderam que o horário das refeições é bom e quatro pessoas (25%) responderam que é regular, ou seja, o horário das refeições dos acompanhantes é o mesmo que o dos internos. O horário poderia ser reavaliado, pois, a maioria das refeições é distribuída muito cedo, por exemplo, o almoço para os internos e os acompanhantes, atualmente é servido às 11 horas da manhã. A partir dessa reavaliação, o horário do almoço, poderia ser às 11 h e 30 min, por exemplo.

Na questão 13, ao serem questionados sobre a existência de alguma área para lazer, 11 pessoas (55%) responderam que não existe área para lazer no hospital e nove pessoas (45%) falaram que sim. Durante as conversas informais, os acompanhantes afirmaram que não há nenhum local dentro do hospital para descanso e lazer, ou seja, uma sala de televisão, com jornais e revistas para a distração e entretenimento dos mesmos.

Na questão 14, questionou-se sobre o atendimento no geral (enfermagem, recepcionistas, médicos, colaboradores), sendo que nove pessoas (45%) responderam que o atendimento no hospital é bom e cinco pessoas (25%) responderam que é regular. Alguns acompanhantes relataram que muitas vezes a equipe da enfermagem demora ao ser solicitada e que, algumas vezes, o médico não aparece para visitar e receitar medicamentos ao paciente, tendo em vista, que esse deve ir ao hospital no mínimo 1 vez ao dia.

RESULTADOS DA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA COM A DIRETORA DO HOSPITAL

A partir das informações concedidas em entrevista pela Irmã Ubaldina Souza e Silva, diretora do Hospital Casa de Saúde, seguem os resultados da entrevista.

Segundo a entrevistada, a SEFAS, isto é a “Associação Franciscana em Assistência a Saúde, foi fundada em 27 de fevereiro de 1999, pelo desmembramento da Sociedade Caritativa São Francisco de Assis”. A SEFAS tem como visão, ser uma entidade referência pela relevância dos serviços prestados na área da saúde e sua missão é promover vida e saúde, com reverência e responsabilidade social.

A entrevistadora perguntou à diretora do hospital como esse se encontrava quando a SEFAS assumiu a sua administração. A entrevistada respondeu que:

Depende do que nós entendemos por situação. Se for considerado o aspecto físico e estrutural era péssimo, péssimo. Se nós formos considerar o aspecto econômico e financeiro, nós vamos dizer que não era bom e não era ruim, porque a condição para se assumir esse estabelecimento foi começar do zero, então é uma empresa nova, é uma empresa que até hoje não tem dívida, mas, tem compromissos a serem cumpridos. Se tu fores considerar o aspecto técnico - científico da área de saúde, também não era legal e nós conseguimos dar um fundamento, melhorar.

Quando perguntado a Irmã Ubaldina o que entende por turismo, essa respondeu o seguinte:

Olha, uma visão bem leiga mesmo eu entendo assim, não é que é a viagem, é um passeio, conhecimento, visitar um museu, por exemplo, tu estás fazendo turismo, visitar a Mata, é um turismo, tu ir na Quarta Colônia é turismo. Pra mim, é conhecer um pouco a realidade dos locais onde a gente vive, culturas diferentes.

Quando questionada sobre sua concepção de Hotelaria Hospitalar, ela fala que:

Acho importantíssimo, aqui em Santa Maria não existe a hotelaria hospitalar é uma ameaça em querer e não conseguir, mas não existe hotelaria hospitalar. É eu tenho um sonho, que os hospitais que nós temos que possa ser visto realmente como uma hotelaria, tanto que agora nós estamos querendo implantar controles como acontece num hotel. Mas o que é a hotelaria? É uma roupa boa, um serviço bom, é uma comida boa, é um atendimento especializado”.

O que se pode observar é que a gestora do Casa de Saúde, almeja e sonha em ofertar os serviços da hotelaria hospitalar, mesmo sabendo que o poder público não investe nesse serviço. Ela acredita que a partir da humanização e da hospitalidade com os clientes e acompanhantes, ou seja, o bem receber, acolher e tratar todos da mesma maneira, já é um começo para os serviços da hotelaria dentro do hospital.

Pergunto se a entrevistada acredita que os serviços da hotelaria hospitalar podem contribuir para a recuperação dos clientes de saúde e acompanhantes, ela responde que “Acho que sim. Acho que tudo que é bom pro hospital é bom pro resto. Contribui pro contentamento. A pessoa já vem pra dentro do hospital psicologicamente abalada, tanto o doente, como a família e encontra tudo ruim”. Os serviços da hotelaria hospitalar bem implantados e adaptados ao ambiente servem como refúgio para os clientes de saúde que estão internados e até mesmo para os acompanhantes, sempre com o foco no bem estar, conforto e segurança dos mesmos.

Questionou-se também sobre a possível implantação desses serviços no Hospital Casa de Saúde, por se tratar de um hospital público, a entrevistada responde:

Eu acho que sim. Tudo depende de organização, porque de repente tu podes pensar assim, a vou implantar um serviço e pode me sair muito caro, de repente nós estamos num barato, que pode nos sair caro. Então existe o preconceito, de maneira geral todo mundo tem preconceito porque é SUS, a ponto de uma pessoa falar que não precisa de melhores equipamentos porque é SUS. Pra mim é uma visão totalmente errada, por que tem gente que tem plano de saúde e utiliza o SUS, então é pro miserável, pro rico, pra todo mundo.

Independente da classe econômica ou social da pessoa, essa deve ser bem tratada e acolhida no ambiente hospitalar e acima de tudo, o hospital deve ter um atendimento humanizado, ou seja, tratando todos da mesma forma, não diferenciando o acolhimento, por ser uma pessoa pobre ou sem condições financeiras.

Através dessas perguntas, pode-se perceber que, a visão que a diretora do hospital possui vem de encontro ao referencial teórico e estudos que a autora deste trabalho utilizou e expôs. Conforme a mesma, os serviços de hotelaria hospitalar bem organizados e implantados reduzem o período de internação e trazem aos pacientes e acompanhantes conforto, bem estar e segurança.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conforme o embasamento teórico, não se pode simplesmente transferir os serviços de hotelaria para a atividade hospitalar, mesmo possuindo características

comuns. Por oferecerem serviços em comum, como recepção, alimentos e bebidas, lavanderia, reservas, recreação e entretenimento, o hospital poderá adaptar esses serviços de acordo com o público que procura seu serviço, no caso do Hospital Casa de Saúde, por ser um hospital público, do SUS, as pessoas o procuram por não terem outros convênios e outras oportunidades. Nos materiais didáticos utilizados para a realização deste trabalho final de graduação, a hotelaria hospitalar vem com o objetivo de trazer bem estar, segurança e comodidade ao cliente e acompanhante, trazendo qualidade e humanização nos serviços médico-hospitalares. Esses serviços bem prestados e com qualidade são fundamentais para o conforto, bem-estar, humanização nos serviços médico-hospitalares, trazendo satisfação e encantamento do cliente, assim o fidelizando à instituição hospitalar.

Como foi possível verificar na pesquisa, percebeu-se que a possibilidade de implantação da hotelaria hospitalar no Hospital Casa de Saúde é possível. Essa pode ser concretizada por meio de parcerias com empresas e instituições, tais como, instituições de ensino superior, empresas do comércio local e voluntariado, assim como também possuir uma parceria com a mídia local, realizando uma campanha, por exemplo, para Doação de Sangue. Levando sempre em consideração que o Hospital é uma Instituição, onde os investimentos e verbas que são destinadas para essas instituições, não contemplam a Hotelaria Hospitalar.

A hospitalidade e a humanização são de extrema importância, tanto para o cliente como para o acompanhante, que permanece no hospital, pois, esses precisam de carinho, afeto e atenção. No hospital, essas duas questões devem ser trabalhadas com os colaboradores para melhor receber seus clientes.

Conclui-se, que o Hospital Casa de Saúde tem possibilidades de implantar a hotelaria hospitalar podendo começar pela humanização e o bem receber do cliente de saúde e seu acompanhante, não esquecendo a arquitetura do hospital, ou seja, as cores do mesmo, que devem ser um diferencial para o interno. Assim como, placas indicativas sinalizando o local dos serviços dentro do hospital, uma alimentação diferenciada para os acompanhantes, até mesmo com a reavaliação de horários, uma sala de recreação ou descanso para os que dias e noites cuidam de entes queridos, uma equipe de enfermagem e médicos bem qualificada e treinada para o bom atendimento, entre outras tantas ações que podem ser pensadas e implantadas no ambiente hospitalar.

REFERÊNCIAS

BOEGER, Marcelo Assad. **Hotelaria Hospitalar: gestão em hospitalidade e humanização**. São Paulo. SENAC São Paulo, 2009.

BRASIL, Ministério do Turismo. **Turismo de saúde**: orientações básicas. Ministério do Turismo, Secretaria Nacional de Políticas de Turismo, Departamento de Estruturação, Articulação e Ordenamento Turístico, Coordenação-Geral de Segmentação. - Brasília: Ministério do Turismo, 2010. 59 p. Disponível em: <<http://www.turismo.gov.br>>.

CAMARGO, Luiz Octávio de Lima. **Hospitalidade**. São Paulo: Aleph. Coleção ABC do Turismo, 2004.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2001.

DUARTE, Vládir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros**: conceitos básicos. São Paulo: SENAC, 1996.

GODOI, Adalberto Felix de. **Hotelaria Hospitalar e Humanização no atendimento em hospitais**. São Paulo: Ícone, 2004.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

MEZOMO, João Catarin. **Relações Humanas e Humanização no Hospital**. São Paulo: C.S.C.D.A.S, 2.V, 1977.

MINAYO, M. C. (Org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e pluralidade. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2007.