



Hotelaria Hospitalar: Um toque humano no ambiente hospitalar

Mateus Santos Brito¹

RESUMO

Dos mais diversos segmentos em que o turismo oferece, surge um cujo ambiente de trabalho é diferente de todos que o turismo pode oferecer a hotelaria hospitalar (com o propósito de humanizar o atendimento e a redução de gasto), sendo assim o profissional de turismo poderá atuar nesse segmento sem restrições, pois o que diferencia dos hotéis é o público alvo.

Palavras chave: turismo, hotelaria, humanização.

ABSTRACT

Besides the several segments the tourism offers, there is one whose the way it works is different from the other ones, it is called hotel hospitality (its purpose is to treat the patients in way they feel as they were at home even they are in hospital and at the same time reducing the expenses), so, the professional in tourism can work in this segment with no restrictions, cause the difference between a hotel hospitality and the common hotels is the public each one receives.

Key-words: tourism, hotel, humanize

¹ Estudante do 7º semestre do Curso de Turismo da Faculdade de Tecnologia e Ciências de Vitória da Conquista – Bahia. E-mail: mateusbrito@gmail.com.



TURISMO: ALGUMAS CONSIDERAÇÕES

O turismo com o passar dos tempos vem sofrendo algumas alterações em seu conceito, mas, continua mantendo o foco deslocamento sem exercer atividade financeira e por um dado período de tempo.

O turismo moderno não precisa ter um conceito absoluto, mas, se relaciona no conhecimento do mecanismo dinâmico que integra. Especificamente sob a análise da teoria microeconômica, quando aplicada a um estudo do setor turístico particular, por se tratar de uma abordagem restrita do comportamento dos indivíduos e das empresas não se incorporando aspectos globais.

Sendo assim o setor de turismo, em diferentes escalas, vem se tornando uma importante atividade econômica e um instrumento para o desenvolvimento local sustentável se for desenvolvido com consciência. O turismo faz parte de um universo maior denominado lazer “entende-se por lazer todas as atividades desenvolvidas fora do sistema produtivo (trabalho), das obrigações sociais, religiosas e familiares” em um universo mais restrito o turismo envolve o desenvolvimento de atividades, que na maioria das vezes para as comunidades em que estar inserido pode ser benéfica ou ter danos irreparáveis.

TURISMO DE SAÚDE: A BUSCA PELA MANUTENÇÃO DA VIDA

Muitas pessoas têm viajado por diversas partes do mundo com diferentes motivos entre eles para se tratarem de enfermidades tanto do físico como do psiquismo com afirma Andrade (2004 p: 76) “turismo de saúde é o conjunto de atividades que pessoas exercem na procura dos meios de manutenção ou aquisição



do bom funcionamento e sanidade do seu físico e psiquismo”, pode ser denominado também como turismo de tratamento ou turismo terapêutico.

O turismo de saúde apresenta uma característica que diferencia das demais formas de turismo a falta de sazonalidade. A procura por serviços hospitalares ocorre o ano todo, pois as patologias (doenças) não escolhem nem dia nem horário muito menos classe social ou conta bancária, todos estão sujeitos a terem enfermidades. Assim o turismo de saúde é um segmento que a cada dia cresce e se multiplica em vários países, tornando uma alternativa de renda para muitas comunidades receptoras que não dispõem de atrativos naturais e históricos.

HOTELARIA: A ARTE DE OFERECER ACOMODAÇÕES

Hotelaria é a arte de oferecer serviços repletos de presteza, alegria, dedicação, respeito, amor, carinho, fatores que geram a satisfação, o encantamento da clientela indiscriminada.

Se recorrermos à história da hospitalidade que provém da palavra latina *hospitalitas-atis* que quer dizer ato de acolher, hospedar, a qualidade do hospitaleiro, boa acolhida, tratamento afável, cortês, amabilidade, gentileza, verificamos que o espírito de hospitalidade teve início na antiguidade segundo o autor Conrad (2004, p. 54) “a hospitalidade é a oferta de alimentos e bebidas e, ocasionalmente, acomodação para pessoas que não são membros regulares da casa”, pode-se considerar também a segurança e diversão.

Devido à capacidade de criação dos seres humanos e de está sempre inovando, as acomodações em que a hotelaria esta inserida vem se aperfeiçoando e a cada dia é introduzido novos equipamentos, se recorrer ao passado onde os meios de hospedagens era apenas quartos e foram se evoluindo passando a ter serviços de alimentação, com o tempo foram introduzidos os banheiros e a nomenclatura passou a ser determinado de apartamentos.



Quem define se o hotel tem qualidade ou não, é o hóspede, ou seja, a excelência o cliente, a satisfação do mesmo é a resposta para o questionamento, e se por algum motivo o hóspede sair insatisfeito o hotel deverá rever os seus serviços, caso contrário o hotel deverá continuar aprimorando-se e não acomodarse, pois nesta luta saudável pelo cliente, enquanto um hotel está acomodado considerando-se bom no que faz, muitos outros estão pensando como fazer melhor, assim cabe ao gestor de meios de hospedagem estar continuamente si reciclando e fazendo o mesmo com seus funcionários para sempre buscarem a total realização dos serviços oferecidos e sempre alcançando cada vez mais lucro já que essa é a tendência da economia mundial.

HOTELARIA HOSPITALAR: A BUSCA PELA HUMANIZAÇÃO

A cada dia ou cada momento a busca constante pela a humanização (espaço humano) vem se tornando cada vez aparente nos hospitais, clinica e outros ambientes em que a saúde é o principal objeto de estudo e de lucro, a hotelaria hospitalar passa a se tornar um diferencial para a empresa que procura humanizar seus serviços e consequentemente a redução dos custos e a busca de maximização de lucros

O conceito de Hotelaria Hospitalar no Brasil nasceu há pouco tempo e têm evoluído nos últimos três anos em todas as regiões. Foi criado devido à necessidade emergente de vários fatores. Um dos principais fatores é o próprio paciente, que começou a questionar e sentir necessidade de que a empresa hospitalar lhe oferecesse não só a cura ou tratamento, como também a segurança, o conforto e principalmente seu bem estar, de sua família e seus visitantes, é o que afirma Marcelo Boeger quando define hotelaria hospitalar como (2005, p.24): “a reunião de todos os serviços de apoio, que associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de



internação.” Outra definição sobre hotelaria hospitalar é a de Godoi (2004, p. 40) “introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais com conseqüente benefício social, físico, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários”.

Sendo assim existe a necessidade de implantação de um departamento específico da área hoteleira nos hospitais, para um resultado melhor nos serviços prestados ou uma comissão que cuide dos serviços que compõem a hotelaria (recepção, lavanderia, cozinha, camareiras).

Hoje, o profissional de turismo atuante pode perceber que o mercado dispõe de varias áreas de atuação. Um exemplo é o profissional da área de hotelaria, por exemplo, pode perfeitamente implantar todos os seus conhecimentos na hotelaria hospitalar. A princípio pode parecer um tanto estranho alguém que se formou em Hotelaria trabalhar em um hospital, mas não é, pois o que diferencia um hotel de um hospital é o seu público alvo, pois as demais funções são praticamente as mesmas.

Os hospitais que já aderiram a Hotelaria Hospitalar oferecem os mais diversos tipos de serviços ligados à hotelaria. Muitos deles tem chefes de cozinha, lojas salão de beleza, recepção, higienização adequada, áreas de lazer, musica ao vivo, bancos 24 horas, máquinas de refrigerantes, floricultura, lojas de conveniências, *fitness center* e muito mais.

Um serviço de hotelaria bem prestado aliado a um bom treinamento de funcionários é uma ligação fundamental para o resgate da humanização dos estabelecimentos hospitalares.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo da hotelaria hospitalar torna-se importante a partir do momento em que os clientes (pessoas enfermas) começaram a reivindicar os seus direitos e questionar a qualidade do atendimento de todos os funcionários que compõe os





ambientes de saúde, e ainda quando os gestores perceberam que os custos estavam exorbitantes e os recursos disponíveis começaram a não cobrir os gastos, nesse momento perceberam na hotelaria hospitalar uma boa alternativa para minimizar gastos. Assim a importância de continuar a estudar a hotelaria hospitalar ganha fundamental importância para a “satisfação” de ambas as partes interessadas (gestores e público alvo).

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOEGER, M. A. **Gestão em hotelaria hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2005.

CONRAD, L. MORRISON, A. **Em busca da hospitalidade: perspectiva para um mundo globalizado**. Barueri, São Paulo: Manole, 2004.

GODOI, A. F. **Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento: Pensando e Fazendo**. São Paulo: Ícone, 2004.