

HOTELARIA HOSPITALAR: UMA NOVA TENDÊNCIA DE ATENDIMENTO AOS PACIENTES NOS HOSPITAIS

Emanuel Gomes de Oliveira, Diulle Braga Oliveira, Elciana de Oliveira Emerick Coelho

A maioria das pessoas considera o ambiente hospitalar como um espaço infeliz, de dor e de pouca comodidade para aqueles que estão internos e seus acompanhantes. Contudo, a hotelaria hospitalar pretende oferecer aos seus clientes segurança e bem-estar durante o período de internação. A hotelaria hospitalar não está preocupada apenas com questões financeiras, mas também com a humanização dos seus serviços. A proposta dessa nova modalidade de serviço vem envolvendo os administradores e funcionários do corpo organizacional uma vez que pretende modificar o seu comportamento quanto às relações humanas no seio das gestões tradicionais. Neste contexto, pensando nas transformações ocorridas no atendimento de pacientes nos hospitais é que se foi implantadas práticas desenvolvidas no ramo da hotelaria no ambiente hospitalar com o propósito de satisfazer essa nova demanda. analisar na literatura e explicar acerca da hotelaria hospitalar que é uma nova tendência de atendimento aos pacientes nos hospitais. revisão bibliográfica, do tipo exploratório, com abordagem qualitativa, utilizando a técnica de análise de conteúdo. Resultados: o estudo apresenta apenas resultados parciais, mas foi descrito na literatura que esta nova tendência, além de disponibilizar os serviços essenciais para a saúde dos pacientes e de seus acompanhantes, os hospitais procuram oferecer conforto e bom atendimento e a atual economia de mercado é cada vez mais competitiva e por isso os hospitais necessitam prestar serviços e oferecer produtos de qualidade. O tema é importante porque traz uma nova concepção de como o atendimento nos hospitais pode ser mais humano proporcionando aos pacientes, mesmo em momentos difíceis, conforto e felicidade. A vinculação da hotelaria com o gestão hospitalar mudou a percepção negativa dentro dos hospitais, porque conseguiu humanizar o atendimento de pacientes e acompanhantes nestes locais contagiando os profissionais da área de saúde para uma perspectiva de atendimento mais inovadora.

Descritores: hotelaria hospitalar, atendimento, tendência

