

**ISSN 2238-9113****ÁREA TEMÁTICA:**

- COMUNICAÇÃO
- CULTURA
- DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA
- EDUCAÇÃO
- MEIO AMBIENTE
- SAÚDE
- TRABALHO
- TECNOLOGIA

**HOSPITALIDADE E CONTROLE DE VISITANTES:****Um estudo de caso sobre a portaria do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais**

Amanda Cristina Praxedes (amanda\_15pg@hotmail.com)  
Rubia Gisele Tramontim Mascarenhas (rubiatin@uepg.br)  
Adriely Andrade E Souza (dryandrad@hotmail.com)

RESUMO –. Objetivou-se com esta pesquisa analisar a recepção/portaria do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais, a fim de apresentar sugestões, levando em conta o que pode ser otimizado. A pesquisa caracterizou-se por um estudo de caso, onde foi analisado durante três meses no período da tarde o serviço de recepção do hospital. A metodologia utilizada foi estudo de caso analítico-descritivo, tendo como norteadores o conceito de hotelaria hospitalar com foco na hospitalidade de serviços de recepção. Como resultado, a pesquisa verificou que a recepção atende aos princípios da hospitalidade, porém apresenta dificuldade em alguns serviços, para aprimoramentos foram destacadas sugestões.

PALAVRAS-CHAVE – Hospitalidade. portaria e recepção hoteleira. hotelaria hospitalar.

**Introdução**

Há menos de 10 anos, a hotelaria hospitalar não fazia parte do contexto do hospital brasileiro, o fato do ambiente estar visualmente limpo e médicos eficientes já era o que bastava. Atualmente, como a maioria dos empreendimentos hoteleiros, os hospitais têm se preocupado em oferecer serviços de qualidade, uma vez que os clientes de saúde anseiam por um atendimento individualizado e uma acolhida agradável.

De acordo com o autor Godoi (2004) pode-se definir Hotelaria Hospitalar como a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais com o benefício social, físico, psicológico e emocional para familiares e responsáveis.

Com isso, a Hotelaria Hospitalar surge como uma nova tendência nos hospitais, a qual agrega conforto, humanização do ambiente, segurança, tecnologia, buscando qualidade nos serviços. Agregado á hotelaria hospitalar encontra-se a hospitalidade, a qual visa o atendimento das necessidades das pessoas e o acolhimento caloroso, a fim de tornar a estada do cliente de saúde e o ambiente hospitalar mais agradável.

### **Objetivos**

A pesquisa propõe sugestões para otimizar o trabalho realizado pela portaria/recepção. Para isto foi realizado um estudo de caso no Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais, tendo como norteadores o conceito de hotelaria hospitalar e serviços de recepção com foco na hospitalidade.

### **Referencial teórico-metodológico**

Atualmente, toda empresa seja hoteleira ou não, visa por qualidade em seus serviços ou produtos. No ambiente hospitalar isso não é diferente, cada vez mais as unidades de saúde estão avançando e se modernizando, apresentando desempenho e qualidade nos serviços.

Tarabousi (2004, p. 179) conceitua hotelaria hospitalar como “a arte de oferecer serviços eficientes e repletos de presteza, alegria, dedicação e respeito, fatores que geram a satisfação. O encantamento do cliente e, principalmente, a humanização do atendimento e do ambiente hospitalar”.

Neste sentido, a hotelaria hospitalar objetiva demonstrar a preocupação com o bem estar nos clientes, buscando oferecer assistência com segurança, conforto e qualidade. Taraboulsi (2009, p. 06) ainda comenta que “os clientes de saúde precisam ser vistos como pessoas, tratados como pessoas e respeitados, e nada melhor que a empatia para entendermos seu estado de aflição”. Para Godoi (2004, p. 49) o “bom atendimento é o fator principal e é essencial para que o paciente se sinta acolhido e sua melhora desejada ocorra no menor período de tempo possível”.

Com isso, percebe-se que os hospitais assumem um novo perfil, o qual não se preocupa apenas em tratar de doentes, mas de humanizar o atendimento prestado, oferecendo uma estrutura diferenciada e principalmente um atendimento harmonioso, onde funcionários, pacientes e acompanhantes interajam, sustentando princípios inerentes à hospitalidade.

Os hospitais buscam aperfeiçoar os seus serviços, conciliando o aconchego do ambiente com o hospedar bem. Dessa forma,

O triunfo da hotelaria hospitalar está na humanização do ambiente hospitalar: serviços eficientes que encantam cores suaves, plantas e jardins bem cuidados e, principalmente, pessoas entusiasmadas interagindo com os clientes de saúde, revelando de tal forma o segredo 21 dessa nova proposta que é o sorriso sincero e permanente, marca registrada da satisfação e do amor pelo trabalho realizado. Os clientes de saúde (enfermos, familiares, acompanhantes, visitantes) sentem-se confiantes e motivados quando a solidariedade apresenta-se estampada nos semblantes de todos os envolvidos em seu atendimento. É a humanização, através da hotelaria, mudando condutas e comportamentos, tornando o hospital um espaço digno para os momentos difíceis de nossos clientes de saúde (TARABOULSI, 2004, p. 48).

A humanização do ambiente ocorre através da prática da hospitalidade na atividade hoteleira. Onde o autor Taraboulsi comenta que,

A hospitalidade é manifestada através da hotelaria hospitalar no, aconchego do ambiente físico, na humanização dos serviços médico – hospitalares e, essencialmente, na espontaneidade dos gestos e atitudes das pessoas. É isso que caracteriza uma instituição de saúde voltada para a hospitalidade, que é a essência da hotelaria hospitalar (TARABOULSI, 2009, p. 159).

Dessa maneira, coloca-se que a presença de características hospitaleiras permite transformar o ambiente hospitalar em algo mais humano, gerando o encantamento do cliente, que passando por momentos delicados, sente-se mais confiante e motivado em virtude dos cuidados que lhe são dedicados.

Dentre os serviços do hospital, destaca-se a recepção, sendo ela a porta de entrada hospital, marcada pela primeira impressão, onde o paciente recebe as primeiras informações. Costuma também ser o último local por onde o paciente passa.

Para o autor Guimarães:

Na Hotelaria Hospitalar, “quando o objetivo é humanizar” o atendimento, a recepção também assume papel importante, pois assim como na hotelaria clássica, representa o primeiro contato do cliente na instituição e, por isso, tem grande peso na avaliação que ele fará ou em suas expectativas em relação a outros serviços. (GUIMARÃES, 2002).

Neste sentido, o papel da recepção desenvolve uma série de tarefas, onde o profissional se encarrega de sanar todas as dúvidas de pacientes, acompanhantes, visitantes, verifica autorizações, mapa de internações, efetua a transferência do cliente de saúde no sistema, arquiva documentos, entrega aos pacientes instruções do hospital, localizar médicos e enfermeiras quando solicitado, entre muitos outros serviços.

Ressalta-se que os hospitais buscam aprimorar seus serviços, e o serviço de recepção apresenta um enorme potencial no que diz respeito às perspectivas do paciente, isto é, quanto à receptividade, acolhimento e a atenção. Sendo assim, as principais atitudes que devem ser demonstradas pelos profissionais são comportamentais.

## Resultados

Em relação ao trabalho sobre hospitalidade e controle de visitantes, a pesquisa foi baseada em análises da recepção/portaria e sugestões dos profissionais que trabalham neste setor. Tendo como instrumento de estudo a portaria do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais.

As análises do setor da recepção/portaria ocorreram entre os meses de fevereiro á maio do ano de 2015 no período da tarde, onde o foco da pesquisa foi analisar como está sendo realizado o controle de entrada de visitantes do hospital, verificando o que pode ser otimizado.

Atualmente, o controle de entrada do hospital é realizado por três recepcionistas (um por turno), onde os mesmos exercem funções como: encaminhar pacientes para a respectiva consulta, sanar dúvidas em geral, controlar o fluxo de visitantes e a troca de acompanhantes. O recepcionista encaminha as consultas juntamente com a senha (papel com o nome do médico, especialidade e número da senha) para a secretaria do ambulatório, e nesse tempo, muitas vezes, a recepção fica sozinha.

Nos horários de visita, o recepcionista trabalha com uma ficha de papel, onde se encontra o nome do paciente, nome da mãe e número do quarto, é disponibilizado ao visitante uma carteirinha de identificação, pois existe um limite de pessoas que podem visitar os pacientes.

Por meio de observações práticas e sugestões dos profissionais da recepção do hospital, foram levantadas algumas alternativas, que podem ser implantadas para otimizar o serviço de recepção.

A recepção poderia utilizar-se de um computador, onde o recepcionista poderá ter controle dos pacientes internados, nome dos pacientes que entram em óbito e controle dos acompanhantes. Deste modo, o encaminhamento de consultas poderia ser realizado online, evitando que a recepção ficasse sozinha.

Para facilitar o controle de entrada, poderiam ser realizados crachás para médicos, funcionários e estagiários, pois nem todos se identificam na entrada e nem todos usam jalecos. Isso evitaria “saia justa” do profissional da recepção com os demais funcionários do hospital e evitaria também que alguém entrasse no hospital sem que o recepcionista percebesse.

Dentre as demais sugestões, a mais reivindicada pelos atuais recepcionistas do hospital foi a de, ao invés trabalhar um recepcionista por turno, trabalhar com dois recepcionistas.

Segundo os profissionais, isso evitaria transtornos em horários de visita e evitaria principalmente que a recepção ficasse sozinha.

### **Considerações Finais**

Com a nova tendência de hotelaria hospitalar, os hospitais apresentam mudanças e aperfeiçoamentos em seus serviços, as quais constam tanto de aperfeiçoamentos em infraestrutura física, quanto em aperfeiçoamento no atendimento ao cliente.

Coloca-se, portanto, que a presença de características hospitaleiras permite transformar o ambiente hospitalar em um local acolhedor, humano e agradável, auxiliando o paciente em seus momentos de angústia dentro do hospital, conciliando a saúde com o ato de hospedar bem.

Salienta-se a importância do serviço realizado na recepção do hospital, onde as primeiras características da hospitalidade são manifestadas. Enfatiza-se o fato de que a primeira impressão do hospital é adquirida na recepção e repercutida em todos os demais serviços do hospital.

Ao analisar a recepção do Hospital Universitário Regional dos Campos Gerais, no que tange ao serviço de recepção que está sendo realizado e o que pode ser melhorado, foi possível verificar que a recepção atende aos princípios da hospitalidade, porém, em alguns momentos, como os de visita, o recepcionista apresenta dificuldade em realizar todos os serviços já citados e cuidar da portaria. Com as sugestões, objetiva-se otimizar todos os serviços, fortalecendo as características hospitaleiras de cada profissional, gerando o melhor atendimento ao paciente.

**APOIO:** Fundação Araucária.

### **Referências**

GODOI, A. F. **Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais: pensando e fazendo**. 1. Ed. São Paulo: Ícone, 2004.

GUIMARÃES, E. R. **Gestão de Negócios em saúde – Hotelaria Hospitalar**. Belo Horizonte: [s.n.] 2002. (Apostila do Curso de Qualificação em Gestão de Saúde - 2002).

TARABOULSI, F.A. **Administração de hotelaria Hospitalar**. 4. ed. São Paulo. Editora: Atlas, 2009.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade**. São Paulo: Atlas, 2004.