

# Hotelaria hospitalar: tudo que você precisa saber

Há pouco mais de uma década, a hotelaria hospitalar não fazia parte do cenário dos hospitais brasileiros. O que importava era apenas a competência do médico e a limpeza aparente do lugar.

Entretanto, os pacientes estão passando a conhecer cada vez mais seus direitos de serem bem atendidos. Com isso, desde os anos 90, as instituições de saúde têm percebido que precisam corresponder não só às necessidades patológicas de quem é atendido, como também às expectativas de sua família e funcionários do hospital sobre conforto, etc.

A partir daí, começou-se a vincular a medicina tradicional aos serviços de hotelaria, fazendo surgir a **hotelaria hospitalar**, que detalharemos ao longo do texto.

## Conceito

De acordo com Marcelo Boeger, coordenador da especialização em hotelaria hospitalar do Instituto de Ensino e Pesquisa **Albert Einstein** (2003: 24), *“hotelaria hospitalar é 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”*.

## Hotelaria Hospitalar: um diferencial no setor de saúde

Atualmente, a hotelaria hospitalar configura uma série de vantagens competitivas para a organização. Sabemos que uma das principais diferenças entre os hospitais são os serviços prestados neles.

Por isso, a hospitalidade deve ser a melhor e mais agradável possível para que a instituição se destaque entre as outras do mesmo setor. Ou seja, é mais um diferencial para a organização se destacar frente à concorrência.

Com sua área em constante crescimento, o serviço de Hotelaria Hospitalar corresponde hoje à segunda maior folha de pagamentos dos hospitais no Brasil. Isto é, corresponde **ao segundo maior custo**.

Quando você implanta a hotelaria hospitalar e presta um serviço de qualidade diferente dos padrões vigentes no mercado, a estrutura física e

operacional do hospital se destaca ainda mais com relação às outras instituições.

Desta forma, o paciente cria uma boa impressão sobre a instituição, pois se sente acolhido e bem acomodado. Como consequência, **ele se fideliza a ela.**

Devemos estar cientes que nem sempre a ciência e as novas tecnologias serão o suficiente para atender a um paciente da melhor maneira. No entanto, com a **tecnologia** atual, já é possível atender grande parte dos sentimentos e vontades do paciente.

### Humanização do Atendimento

Sabemos que **humanizar é a chave para criar bons laços da instituição com o paciente.** Esse conceito vai muito além das boas maneiras e boa comunicação com o enfermo. É aí que entra a necessidade de dispor das funções de hotelaria.

Devemos considerar o fato de que, ao ser hospitalizado, o paciente “se afasta” de toda a sua realidade. Melhorar isso é apenas uma forma de **estreitar as relações interprofissionais com o usuário.**

Cabe à organização suprir essa falta, oferecendo, além dos cuidados especializados, todas as formas possíveis de contato com o mundo lá fora, alguns exemplos são:

- Telefone;
- Televisão;
- Jornais
- Revistas;
- Wi-Fi.

**O atendimento humanizado é lembrado pelo paciente, além de ser bom para ele e para os colaboradores.**

Quando as instituições realizam a humanização do atendimento, isso gera uma relação de confiança entre os colaboradores e, automaticamente, uma redução no *turn-over* de funcionários.

### Estrutura de uma instituição que conta com Hotelaria Hospitalar

A estrutura de um hospital que conta com serviços de hotelaria pode variar, principalmente pelo fato de esta ainda não ser uma atividade recorrente entre as organizações.

Geralmente, a estrutura básica de um serviço de hotelaria hospitalar tem leitos com mobílias e equipamentos de maior qualidade, que engloba, entre outros detalhes:

- Lavanderia;
- Camareiras;
- Rouparia;
- Higiene;
- Limpeza;
- Gerenciamento de resíduos e sólidos;
- Serviços de nutrição e dietética;
- Lanchonetes e restaurantes;
- Paisagismo;
- Segurança;
- Áreas de lazer.

Desta maneira, o hospital deixa de ser um ambiente frio e impessoal e torna-se mais acolhedor e prazeroso, dentro do possível, é claro.

Todos esses aspectos visam proporcionar uma melhor e mais agradável estadia ao paciente, que já está em um ambiente que não gostaria, para tratar de algum problema. Portanto, nada melhor do que alguns cuidados que o deixarão mais confortável.

### Vantagens da Hotelaria Hospitalar

Existem muitas **vantagens na gestão administrativa** e nos retornos financeiros da organização quando implantado o sistema de Hotelaria Hospitalar.

De acordo com Boeger, quando ela é aplicada, o tempo do serviço assistencial é otimizado. Em instituições que não dispõem de hotelaria, o serviço pode tomar cerca de 25% do tempo do setor de enfermagem. Com a hotelaria, evita-se o retrabalho e a equipe de enfermagem fica livre para realizar outros serviços que lhe cabe.

Além disso, o modelo de gestão somado à hotelaria hospitalar pode contribuir para a redução de gastos e aceleração de faturamentos que auxiliam na produtividade da organização.

## A Hotelaria Hospitalar na prática

Apesar de a implantação de um sistema de Hotelaria Hospitalar envolver, muitas vezes, a adaptação da estrutura física do hospital, as maiores mudanças ocorrem na gestão. Tem de haver uma quebra de antigos conceitos de atendimento como a frieza e a impessoalidade.

Para introduzir um serviço como a hotelaria, Boeger aconselha iniciar o processo com um organograma (tipo de gráfico organizacional de estrutura vertical), reunindo áreas de apoio em uma espécie de gerência de hotelaria.

Feito isso, os próximos passos são:

- Determinar orçamentos;
- Criar sistemas de rateios;
- Planificar custos, transferindo seus gastos às áreas de negócio;
- **Revisar fluxos e interfaces.**

Tudo isso tornará o processo menos burocrático!

A estrutura física do hospital deve ser adequada à hotelaria para que o serviço seja bem executado. Por fim, **devem ser estabelecidos indicadores para serem medidos** e iniciar um processo de capacitação da equipe, para que os profissionais possam corresponder de maneira positiva à nova estrutura do hospital.

Entretanto, não são suficientes mudanças apenas na estrutura organizacional da instituição de saúde. É fundamental que haja um ajuste na **cultura organizacional** do hospital (conjunto de valores, normas, crenças e rituais da empresa).

Qualquer mudança pode gerar resistência, portanto, ela deve ser vista pelos profissionais do hospital como oportunidade e não dificuldade ou ameaça. Assim, é executada mais facilmente e trazendo os benefícios mais rapidamente.

## Tendências

A hotelaria hospitalar não é considerada uma tendência, apesar de não ser tão comum entre os hospitais do país. Entretanto, ela já é uma realidade que está à disposição das instituições privadas de saúde do Brasil há mais de dez anos.

Dentro desta prática, existem diversas tendências para favorecer a relação organização-paciente. Entre elas, podemos citar:

- Busca por qualidade;
- Cuidado com foco no paciente;
- Capacitação da equipe;
- Gerenciamento de leitos.

## **Busca por qualidade**

Esta é uma tendência geral de todos os setores da saúde e, no contexto atual, não estaria fora do segmento da hotelaria hospitalar.

A busca por qualidade engloba, a nível administrativo, a otimização de recursos, redução de retrabalho e menor burocratização dos processos.

Além disso, a qualidade garante a satisfação e bem-estar do paciente e aumenta a possibilidade de fidelização à instituição.

## **Cuidado com foco no paciente**

Depois de considerar os conceitos e propósitos da hotelaria hospitalar, parece óbvio citar o cuidado com foco exclusivamente no paciente.

Este cuidado é uma forma de parceria dos profissionais da saúde com o paciente e seus familiares, para garantir que decisões médicas considerem e respeitem as vontades destes com relação a seus tratamentos.

O cuidado com foco no paciente visa principalmente conceder autonomia, de modo a tornar ele e sua família as partes mais importantes de todo o processo.

## **Capacitação da equipe**

Na área da saúde, ainda não vemos, com frequência, profissionais capacitados nos serviços de hotelaria. Da mesma forma, não costumamos ver profissionais de turismo/hotelaria especializados em saúde.

A contratação de profissionais das áreas citadas acima é um tema recorrente dentro da hotelaria hospitalar, porém, todos eles devem ter especialização na área da saúde.

Portanto, a capacitação da equipe já existente no hospital é a melhor saída, eles já lidam com pacientes e com o ambiente hospitalar no seu dia a dia, precisando apenas de instrução a nível técnico ou profissional para atuar em hotelaria.

## **Gerenciamento de leitos**

Em muitos hospitais, grande parte das dificuldades de **governança hospitalar** acontecem por conta do mau gerenciamento dos leitos. Para melhorar resultados, todos os espaços do hospital devem estar sempre

em plena produtividade; uma boa saída são os sistemas integrados que possibilitam a comunicação entre os setores do hospital.

Um exemplo disso é a interação entre equipes de limpeza e recepção: ao término da liberação e higienização de um quarto, a recepção já estará ciente.

A otimização e integração de disponibilidade de acordo com o número de pacientes e serviços é algo que se tenta alcançar nos sistemas que possuem a hotelaria integrada.

### **Helpnex – Sistema de Chamada de Enfermagem**

Como citamos acima, uma boa saída na estratégia de gerenciamento de leitos poderia ser um sistema capaz de integrar a comunicação entre os diversos setores do hospital.

O software **Helpnex**, da espanhola Biocam, foi criado justamente para atender a essa questão. A ferramenta torna disponível a integração de todas as áreas do hospital, desde chamadas entre paciente e enfermeira, ao setor de nutrição, à hotelaria, recepção, etc.

Além disso, segundo Rogerio Ulbrich, diretor da Biocam, o sistema, econômico e de fácil implantação, permite a documentação de todos os procedimentos. Ele também faz o gerenciamento do processo de atendimento com qualidade e segurança.

As instituições que já possuem a tecnologia, podem contar com:

- Terminal VoIP/SIP em cada quarto;
- Supervisão e programação centralizada;
- Melhora os processos de atenção ao paciente;
- Comunicação com postos de controle fixos e móveis;
- Comunicação pessoal, administrativa e contábil centralizada;
- Melhora o processo de assistência à saúde;
- Base de dados standard com possibilidade de integração;
- Funcionalidades de automação;
- Modularidade simples;
- Melhor processo de fluxo e trabalho.

\*Fonte: **Biocam**

## **Como fidelizar o paciente a partir da Hotelaria Hospitalar**

Hoje em dia, as instituições privadas de saúde estão cada vez mais competitivas e visam a todo momento aumentar sua gama de pacientes.

Muitas delas fazem isso através dos serviços de Hotelaria Hospitalar.

A reputação da marca da instituição é construída, sobretudo, pela opinião do paciente com relação à ela. Com a Hotelaria Hospitalar, o paciente provavelmente se lembrará de forma positiva dos cuidados específicos dirigidos a ele. Essas coisas fazem toda a diferença

Com isso, os velhos e negativos conceitos de “cheiro de hospital”, “comida com gosto de hospital”, não devem mais existir aos olhos do paciente.

Sem contar que é possível inovar dentro da hotelaria criando um enorme diferencial de marca. Um exemplo disso é fornecer às crianças internadas, algum brinquedo que lhe trará conforto ou adaptar o atendimento para cada enfermo.

Estas ações são detalhes que trarão bem-estar ao paciente e o farão avaliar bem a organização, voltar quando necessário, e indicar a quem precise.

## **Os números não mentem**

Assim como em todo mercado, principalmente na saúde, é sempre bom estar atualizado. Pensando nisso, trazemos abaixo o número de pessoas internadas no Brasil em 3 meses no ano de 2017.

Cerca de 2.746.108 Brasileiros foram internados entre junho, julho e agosto de 2017.

O número é alto! Imagine agora, se todas essas pessoas não tiverem o mínimo do que a hotelaria hospitalar pode proporcionar ao paciente?

Comparado com o ano passado, houve uma queda de 6,20% nos investimentos com saúde implementados pelo governo.

É preciso começar a usar esses dados a seu favor, imagine ter boa parte desse número na sua cartela de clientes fidelizados?

## **Conclusão**

Vimos que a adesão a serviços de Hotelaria Hospitalar se tornou uma ação praticamente indispensável, principalmente para as grandes instituições de saúde.

Proporcionar bem-estar ao paciente já não deveria mais ser visto como uma opção, e sim como uma obrigação de todos os hospitais e organizações com áreas de internação.

Sem dúvidas, ações como as que citamos ao longo deste texto não são capazes de trazer a cura de um paciente. Entretanto, elas certamente contribuirão para uma melhor estadia deste enquanto estiver em sua instituição, trazendo mais conforto, qualidade de vida e segurança a ele.