

HOTEL E HOSPITAL: ONDE ESTÃO SUAS SEMELHANÇAS?

SILVIA HELENA FERREIRA DOS SANTOS¹; CARLOS AUGUSTO
MUSZYNSKI DANELON²; MICHELE VASCONCELLOS CHIATTONE³

¹Universidade Federal de Pelotas – shf.santos@yahoo.com.br

²Universidade Federal de Pelotas – gutodanelon@gmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – michelechiattone@yahoo.com.br

1. INTRODUÇÃO

Esse estudo versa sobre os hotéis e hospitais, suas origens na história, suas áreas com seus serviços em comuns e a hotelaria hospitalar, nomenclatura que une esses dois complexos, o de saúde e o de hospedagem.

Segundo BOEGER (2005), na antiguidade as palavras hotéis e hospitais originavam-se do mesmo tipo de empreendimento, no vocábulo latino *hóspes*, que significa hóspede, deu origem as palavras *hospitalis* e *hospitium*, que designavam locais onde se abrigavam, além dos enfermos, viajantes e peregrinos. Nos estabelecimentos que se ocupavam dos pobres, incuráveis e insanos, a designação era de *hospitium*, hospício, que atualmente designa hospital psiquiátrico. Ambos se originaram de albergues.

A história da hospedagem tem início com os Jogos Olímpicos, em Olímpia, na Grécia, que recebia pessoas de outras localidades e duravam de dois a três dias. O evento tinha tal importância que até mesmo as guerras eram paralisadas para que pudessem participar. Esse deslocamento humano fez com que houvesse a necessidade de locais para que as pessoas descansassem e se alimentassem, o que inicialmente acontecia em casas à beira dos caminhos, sendo a Via Ápia, o primeiro caminho romano, criado pelo Imperador Ápio Cláudio. Nos povoados, as tavernas eram os locais utilizados pelas pessoas em deslocamento, que com toda a sua precariedade e rusticidade atendiam aos viajantes. No Brasil o desenvolvimento significativo da atividade hoteleira teve início no período colonial com a chegada da corte portuguesa em 1808 e, posteriormente, abertura de portos, o que levou a um aumento no fluxo de pessoas, BOEGER (2005).

Quanto à atividade hospitalar, a Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Olinda, em 1539, foi o primeiro hospital brasileiro. Em 1543 era funda a Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Santos, por Braz Cubas, que é a mais antiga instituição assistencial e hospitalar em funcionamento do Brasil. Em 1º de novembro de 2019 completará 476 anos de funcionamento SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE SANTOS (2019).

Com o passar dos tempos, os empreendimentos de hospedagem comercial e hospitalares passaram a trilhar caminhos distintos, mas sem nunca perderem a semelhança em sua estrutura e essência. Embora com necessidades diferentes, hospital e hotel são meios de hospedagem que devem primar pela eficiência, hospitalidade, ética e bom atendimento em as suas áreas. Os dois sempre tiveram muito em comum, pois as atividades hoteleiras sempre se fizeram presente dentro dos hospitais com serviços como recepção, hospedagem, governança, gastronomia, entre outros.

Para CÂNDIDO (2003), hotel é uma empresa que visa o lucro através da oferta de serviços de hospedagem, alimentação e entretenimento, que são pagos

pelos hóspedes. Já o conceito de hospital, segundo SOUZA (2005), é definido como uma unidade prestadora de cuidados de saúde diferenciados, com o objetivo de prestar à população assistência médica curativa e de reabilitação, competindo-lhe também colaborar na prevenção da doença, no ensino e na investigação científica.

Na união das duas atividades, a hoteleira e a hospitalar, surge a hotelaria hospitalar, conceito que nasceu no Brasil em torno de duas décadas atrás e que cada vez mais está se difundindo pelos hospitais públicos e privados. Segundo GODOI (2008 p. 38) define como hotelaria hospitalar como “a introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria em hospitais com o consequente benefício social, psicológico e emocional para pacientes, familiares e funcionários de um hospital”. Para TARABOULSI (2004) a hotelaria hospitalar é 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. Dentro de um hospital, a gestão hoteleira deve respeitar as regras e funções hospitalares, adaptando-se a elas. Em contrapartida, as funções hoteleiras devem ser vistas como a tradução de qualidade pela prestação de serviços de atendimento e acolhimento, com base em princípios operacionais e de gestão que devem ser aceitos, entendidos, absorvidos e efetivamente exercidos por todo o corpo hospitalar BOEGER (2005).

Baseado nessas citações surgiu a seguinte problematização: Os hotéis e hospitais são complexos que atendem clientes tão diferentes, os hotéis recebem o turista, o viajante, já o hospital o enfermo, assim, qual seriam os serviços em comum oferecidos por estes estabelecimentos de hospedagem? A partir dessa problematização surge o tema para essa pesquisa: As semelhanças nos serviços entre hotéis e hospitais.

Assim, o objetivo geral desse estudo é analisar as semelhanças entre hotéis e hospitais em relação aos serviços ofertados por ambos.

A seguir serão apresentados primeiramente a metodologia, seguido dos resultados e discussão e por fim as conclusões e referências bibliográficas.

2. METODOLOGIA

A metodologia desse trabalho caracterizou-se como uma pesquisa qualitativa quanto à abordagem, com etapa exploratória quanto aos objetivos. Assim, se realizou uma revisão teórica em livros e em sites via Internet, logo foi realizada uma pesquisa bibliográfica embasada na obra de TARABOULSI (2004), onde foram coletados dados.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como resultado dessa pesquisa foi possível identificar a grande relação existente entre as principais estruturas de serviços dos dois complexos, objetos deste trabalho: Hotéis e Hospitais. Para tanto se salienta que esses dados devem levar em conta o tamanho das estruturas físicas e recursos humanos dos empreendimentos. A seguir, serão analisadas as estruturas básicas de cada um, conforme a figura 1.

HOTEL	HOSPITAL
Recepção - check-in e check-out	Recepção - internações e altas
Portaria social	Balcão de informações
Alimentos e bebidas	Nutrição
Lavanderia	Lavanderia
Reservas	Agendamentos
Governança	Serviços de limpeza e distribuição de lençóis e toalhas
<i>Room servisse</i>	Serviço de quarto para pacientes e acompanhantes
Eventos	Departamento de eventos na área de saúde
Lazer e entretenimento	Brinquedotecas das áreas pediátricas
Manutenção das Uhs	Manutenção dos quartos e apartamentos da internação

Figura 1 – Serviços de hotelaria que são comuns nos hospitais ou que podem ser implantados e adaptados à atividade hospitalar.

Fonte: TARABOULSI (2004).

Quanto às semelhanças entre hotéis e hospitais em relação aos serviços ofertados por ambos, se verificou, conforme a Figura 1, que os dois complexos possuem muitos serviços em comuns, os quais foram implantados, com algumas modificações, nos hospitais a partir dos hotéis.

4. CONCLUSÕES

O trabalho teve por finalidade identificar e descrever os principais serviços em comum entre hotéis e hospitais. Durante a sua pesquisa observou-se o quanto os dois empreendimentos têm em comum, sendo que, atualmente o termo Hotelaria Hospitalar tornou-se uma realidade cada vez mais presente dentro das instituições de saúde, dando ênfase à hospitalidade e, consequentemente, humanização.

No decorrer das leituras realizadas, também foi possível identificar a resistência de alguns gestores e até profissionais de saúde, em aceitar o quanto a implementação da Hotelaria Hospitalar pode trazer de benefícios para a qualidade dos serviços prestados dentro dos hospitais e para a melhoria da qualidade de vida para os pacientes, parentes e acompanhantes que ali se encontram em momentos tão frágeis. Muito mais do que recursos para essa implementação, muitas vezes, o que mais falta são atitudes e união dos diversos setores das instituições. Assim, conclui-se que os hospitais e hotéis mesmo sendo instituições que alojam clientes tão diferentes, tem muito em comum no que se refere aos serviços de hotelaria hospitalar, os quais foram adaptados dos hotéis para os hospitais a fim de trazerem bem-estar aos clientes de saúde e maior competitividade no âmbito hospitalar.

Os autores da presente pesquisa, têm a intenção de dar continuidade na exploração do tema abordado, na busca pelo reconhecimento das ações de

hotelaria hospitalar dentro das casas de saúde e das instituições de ensino na área de hotelaria e saúde no município de Pelotas.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BOEGER, M. A. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2005.

CANDIDO, I. **Controles em Hotelaria**. Caxias do Sul: Editora EDUCS, 2003.

GODOI, A. F. **Hotelaria Hospitalar e Humanização no Atendimento em Hospitais**. São Paulo: Ícone, 2008.

TARABOULSI, F. A. **Administração de Hotelaria Hospitalar**. São Paulo: Editora Atlas S.A., 2004.

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE SANTOS. **História**. Acessado em 12 de set. 2019. Online. Disponível em <http://<santacasadesantos.org.br>>.

SOUZA **Dicionário Informal** Acessado em 14 de set. 2019. Online. Disponível em: <http://<dicionarioinformal.com.br/significado/hospital/1173/>>