



## **Hospitalidade em Hospitais<sup>1</sup>**

Mônica de Moraes OLIVEIRA<sup>2</sup>

Sandra Maria Ribeiro de SOUZA<sup>3</sup>

Universidade de São Paulo, São Paulo, SP

### **Resumo**

O cenário da prestação de serviços médicos está mudando, pois os consumidores têm mais opções de escolha, estão mais exigentes e em busca de mais qualidade e eficiência. Isso tem gerado uma maior concorrência nessa área e a necessidade de se ter diferenciais para poder atrair esses “clientes de saúde”. A hospitalidade em hospitais requer um fator de ambientação específico que pode ser dividido em dois aspectos: humano (recursos humanos, gestão de pessoas, hotelaria hospitalar, etc.) e físico (instalações, equipamentos, sinalização, decoração, etc.). Nesse contexto, a hospitalidade pode ser vista como uma tendência para melhorar e dinamizar o atendimento nos ambientes hospitalares.

**PALAVRAS-CHAVE:** hospitalidade; hotelaria hospitalar; ambiente hospitalar.

### **Introdução**

Um hospital, enquanto instituição prestadora de serviços caracterizada por ser frequentada, em geral, por pessoas que não estão em seu estado normal de saúde, tem a missão de contribuir para minimizar, quanto possível, a dor e o sofrimento de seus usuários. Suas ações devem buscar uma maior eficiência dos serviços médico-hospitalares, ou seja, o atendimento dado aos consumidores – pacientes e pessoas que o cercam (acompanhantes, familiares, amigos e visitantes) – deve ser humanitário, eficiente e seguro.

O paciente é visto, pelo hospital, como cliente e, portanto, como consumidor. Segundo Nassar (2003, p. 34), houve um crescimento na área da saúde no Brasil, a partir dos anos 80, com a aprovação do Código de Defesa do Consumidor<sup>4</sup>. Além disso, no início

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado no DT Estudos Disciplinares, GP Comunicação, Turismo e Hospitalidade, IX Encontro dos Grupos/Núcleos de Pesquisas em Comunicação, evento componente do XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.

<sup>2</sup> Doutoranda do Curso de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da ECA-USP, Membro do GEIC (Grupo de Estudos da Imagem na Comunicação). email: [monicamoliveira@usp.br](mailto:monicamoliveira@usp.br).

<sup>3</sup> Professora Doutora do Curso de Comunicação Social – Habilitação Propaganda e Publicidade da ECA-USP e do seu Programa de Pós em Ciências da Comunicação, Líder do GEIC (Grupo de Estudos da Imagem na Comunicação). email: [smrdsouz@usp.br](mailto:smrdsouz@usp.br).

<sup>4</sup> Matéria de capa publicada na Revista Veja São Paulo, em 8 de julho de 2009, atualiza estes dados e aponta que de 2003 para cá a parcela com 60 anos ou mais cresceu 17% na cidade de São Paulo e, no mesmo período, cerca de 1 milhão de paulistanos aderiram a um plano de saúde e passaram a usá-lo com frequência, totalizando 6,4 milhões de moradores da capital conveniados. Estes usuários procuram os hospitais para consultas, exames médicos, primeiros socorros e internações. Vinte dos principais hospitais e centros médicos da cidade anunciaram investimentos de 2,2



de 1990, foram estabelecidas políticas para “atender as expectativas da sociedade, que via surgir um novo tipo de consumidor, mais exigente e mais atento aos seus direitos”. Como reflexo disso, “as organizações hospitalares tiveram que criar mecanismos para tornar a sobrevivência possível” (NASSAR; 2003, p. 35).

De acordo com Quevedo (2006, p. 10-1),

A gestão de hospitalidade em hospitais é um tema relativamente novo. Sabe-se que sempre houve serviços prestados aos pacientes além dos serviços médicos, mas até pouco tempo atrás, não eram considerados como possibilidade de diferencial de uma instituição para outra. Apenas nas últimas décadas o paciente vem sendo tratado como “cliente”. Ele tem necessidade e desejos a serem satisfeitos, além da sua saúde, a sua doença ou tratamento. A competitividade futura de hospitais, portanto, depende da gestão integral dos mesmos. Isto corresponde à integração das áreas médica e de hospitalidade, pois, hoje, não há mais apenas pacientes, e sim, “pacientes-clientes”. O hospital, hoje, além da necessidade de mudança para paciente-cliente, deve considerar que “ninguém entra sozinho no hospital”. Junto com o paciente-cliente chegam familiares, médicos particulares, diferentes convênios, visitas, entre outros. Todo este público precisa ser bem atendido. Assim, a instituição poderá oferecer “serviços de qualidade” no sentido amplo de serviço.

Os hospitais, como instituições prestadoras de serviço, devem voltar suas atenções para a satisfação do paciente e das pessoas que o acompanham, procurando atender suas necessidades não apenas com qualidade, como também com respeito, carinho e dedicação. As equipes de profissionais que atuam em ambientes de saúde têm um papel vital, pois devem gerar confiança ao paciente e a seus familiares, além de serem tecnicamente competentes (capazes de resolver problemas emergenciais, contribuindo para amenizar as dores físicas e emocionais dos enfermos da melhor forma possível). A boa interação entre as equipes de profissionais do hospital e os pacientes (juntamente com as pessoas a eles ligadas) é um dos pontos-chave para transformar esse ambiente em algo mais agradável a quem está passando por momentos difíceis, sobretudo em casos mais graves de internação.

A hospitalidade nesses ambientes pode ser vista como um fator de diferenciação da prestação de serviços. O ambiente hospitalar deve estar preparado para receber o paciente, dando-lhe um suporte terapêutico adequado, acolhendo-o com carinho, atenção, solidariedade, respeito e empenho, para que ele se sinta atendido, protegido e mais confiante.



O objetivo deste texto é abordar dois aspectos da hospitalidade em hospitais: o humano e o físico. Ambos se mesclam, mas fazemos aqui uma divisão até quanto possível para facilitar nossa abordagem. O primeiro refere-se a questões de recursos humanos, humanização, gestão e hotelaria hospitalar. O aspecto físico relaciona-se à arquitetura, decoração e sinalização do ambiente e uso do espaço.

A comunicação desempenha um papel essencial nesses dois aspectos. Em termos humanos, sua função primordial é facilitar e agilizar o entendimento entre pacientes (seus acompanhantes, amigos e visitantes) e as pessoas que trabalham no hospital. É necessário transmitir cordialidade, afeto e compreensão, sem se esquecer de que a humanização parte do contato estabelecido entre as pessoas.

No aspecto físico, há várias mensagens a serem transmitidas às pessoas que circulam no espaço hospitalar. Essas mensagens podem ser expressas por várias maneiras, mas fazemos aqui um recorte especial para a sinalização visual como orientadora de fluxos e como fonte de informação organizada para as pessoas que circulam nos ambientes hospitalares.

Carente de informações e ansioso por detalhes, tudo o que lhe for oferecido será aceito avidamente, especialmente pela equipe médica. São em momentos como esses que uma boa comunicação (*rapport*) pode amenizar o sofrimento do paciente e transmitir confiança para os familiares. O bom atendimento **na recepção** é essencial para que paciente e família sintam-se bem e se ambientem, é o cartão de visitas do hospital e passará a mensagem a quem chega, de como será o atendimento de todo o hospital. (GODOI, 2008,84. *grifo nosso*).

### **Ambientação hospitalar: aspecto humano**

O ambiente hospitalar é o abrigo do ser humano enfermo, é um lugar de tratamento, cura e recuperação de pessoas que passam por momentos de instabilidade física e emocional. É um local em que a vida pode começar, pode ser “reestabelecida” e pode terminar, ou seja, é onde nascimento e morte se mesclam, gerando alegrias e sofrimentos, permeados por expectativas, ansiedades e esperanças.

Quem busca um hospital está passando por um momento difícil, seja por estar com problemas de saúde ou por acompanhar alguém próximo que esteja nessa situação. Essas pessoas precisam de um atendimento não somente no aspecto técnico-científico como do aspecto emocional, sobretudo nos casos de internação, uma vez que ninguém



se interna por prazer, e sim por ter algum problema de saúde, mais ou menos grave, precisando de cuidados e de um ambiente especial (TARABOULSI; 2006 p. 24).

O “grau” de gravidade e complexidade do problema que cada enfermo apresenta pode variar, de acordo com diversos fatores a ele associados. Os procedimentos a serem realizados dependem justamente desse “grau”, pois a instituição hospitalar tem uma dimensão abrangente constituída de vários setores: diagnose, tratamento, reabilitação, assistência, prevenção, educação. O paciente é encaminhado conforme demanda a gravidade de seu problema de saúde e em função de suas necessidades. Quanto maior a gravidade da doença, mais é possível verificar um aumento das rotinas hospitalares. Nos casos de atendimento de emergência, por exemplo, devido ao alto grau de gravidade, a estrutura operacional básica deve possibilitar que os processos sejam desenvolvidos com rapidez para que as atividades complexas e de alto risco possam ser cumpridas com eficiência.

Por tudo isso, é importante que esse espaço possa ser um local em que as pessoas se sintam bem, sintam-se um pouco mais à vontade, livrando-se o quanto possível de seus receios e medos relacionados ao seu estado de saúde, sobretudo aquelas que, estando em estado grave, têm risco de morrer.

Espera-se que o paciente tenha garantido um atendimento ágil, prestado por profissionais capacitados, em unidades de saúde bem equipadas. Sendo o hospital um espaço onde circulam pessoas propensas a estar em situação vulnerável, frágil, instável, de desconforto (físico e/ou emocional), o tratamento deve contribuir para que o paciente e sua família ou acompanhantes se sintam seguros e confortáveis, ou seja, estes devem ser recebidos e tratados de forma acolhedora. Isto requer que a equipe de profissionais de saúde tenha uma maior preocupação com a humanização e sejam treinados para tanto.

Nesse aspecto a ambientação deve considerar o acolhimento, a cordialidade, a preocupação com o outro. Os profissionais ligados à equipe de apoio (recursos humanos, gestão hospitalar, assistência social, etc.) devem auxiliar a equipe médico-hospitalar (considerando os médicos, enfermeiras, auxiliares, etc.), pois estes são os profissionais que mantêm um contato mais direto com os pacientes e seus acompanhantes<sup>5</sup>.

---

<sup>5</sup> Os profissionais mencionados são os inerentes às atividades normais de um hospital ou centro médico. No entanto, vale ressaltar que a humanização também deve permear as atividades de outros tipos de profissionais que, a partir da expansão dos hospitais e do conceito de hospitalidade, têm sido requeridos para prestar apoio e confiança ao paciente:



A comunicação interpessoal tem de ser bem desempenhada nesse ambiente. Do porteiro ao médico-cirurgião, todos devem trabalhar harmonicamente, estabelecendo um contato afetivo com os “clientes de saúde”. É importante lembrar que quando uma pessoa está internada, ela e/ou seus acompanhantes e familiares precisam ser avisados sobre a situação do paciente. Toda a equipe deve estar preparada para dar esse atendimento, cada um em sua função, evitando informações errôneas ou conflitantes, pois isso só gera preocupações e irritações que podem ser evitadas apenas usando-se respeito, gentileza e simpatia.

### **Ambientação hospitalar: aspecto físico**

É preciso considerar que, durante o período de internação, o paciente fica em um local que não é o seu, com o qual ele não tem identidade nem nenhuma relação. Ao se internar, a pessoa deixa seu espaço próprio, habitual, ou seja, afasta-se de sua casa, do convívio com seus familiares e de seu trabalho, de sua rotina, para se tornar “hóspede” em um hospital, um local provisório, que pode ser comparado com hotéis, daí a importância do serviço de hotelaria hospitalar. Este passou a ser o setor responsável por ajudar a tornar o ambiente terapêutico mais agradável, contribuindo para a recuperação do paciente, fazendo a interação entre este e a equipe de saúde e dando suporte para a família. Para isso,

É necessário modernizar as organizações de saúde, preocupando-se com a estrutura física, o aspecto visual, identificando toda a parte externa e interna sobre a localização dos espaços, com cores suaves e alegres, com limpeza constante, revistas atualizadas, disponibilizar água e café, proporcionar treinamento para os funcionários, objetivando auxiliá-los no atendimento para que desempenhem um trabalho de equipe e transmitam a imagem da organização. (...)

Poucas organizações de saúde desenvolvem posturas básicas e elementares para resolver o problema. Uma recepção bem organizada, com identidade visual, com funcionários treinados para a função contribui significativamente para a construção da imagem. (NASSAR, 2003, p. 13)

A hotelaria hospitalar procura criar e organizar um espaço em que o ser humano que precisa de cuidados especiais sinta-se bem. Procura atender um conjunto de necessidades humanas específicas, dando suporte para supri-las para que o paciente



sinta conforto e segurança durante o tempo que permanece no ambiente hospitalar. O objetivo é criar condições agradáveis para facilitar o processo terapêutico, uma vez que este requer procedimentos que são, geralmente, incômodos e desagradáveis para o paciente.

Os hospitais costumam ter vários setores diferenciados, de acordo com especialidades médicas e gravidade de problemas de saúde. Sua estrutura pode ser dividida em áreas específicas (tais como: internações – quartos e enfermarias –; ambulatórios; centros cirúrgicos; UTIs; unidade de diálise; análises clínicas; hemoterapias; pronto socorro, etc.) e áreas de apoio (tais com: cozinha; lavanderia; administração; apoio logístico; recursos humanos; almoxarifado; depósito; estacionamento; recepção; farmácia, etc.).

A dinâmica do ambiente hospitalar costuma ser muito específica: funcionamento ininterrupto, intensa circulação de pessoas, exigência de instalações capazes de criar condições relacionadas à manutenção de sua estrutura física deve proporcionar um atendimento diferenciado de outras organizações. Por isso, as atividades realizadas pela hotelaria hospitalar devem ter aspectos comerciais relacionados a essa diversidade, tanto na questão da hospedagem quanto em termos de restauração (alimentação).

De acordo com Godoi (2008, pp. 48-51), as contribuições do serviço de hotelaria hospitalar relacionam-se com a melhoria da infraestrutura do hospital, o que envolve modernização de equipamentos. Os apartamentos podem propiciar mais conforto aos pacientes e acompanhantes por contarem equipamentos e móveis mais práticos, formatos modernos, cores diversa. Exemplos de itens que podem dar essa sensação de bem-estar são macas e camas automatizadas, que permitem certa autonomia ao paciente; mesa de refeição menos desconfortável; televisores com programação de TV a cabo; *freezers*; *kits* com produtos de higiene pessoal com marcas conhecidas e famosas; disponibilidade de ambientes *wireless* ou pontos de acesso à internet para que as pessoas possam manter contato com o mundo exterior no período em que estiverem dentro do hospital. A gastronomia também tem recebido uma atenção especial, contando com várias opções, “trazendo um pouco mais de sabor à insossa comida hospitalar”.

Boerger (2005, p. 29) menciona que muitos serviços refletem seu conforto na infraestrutura, tais como: “banco 24 horas; telefones públicos; máquinas de refrigerantes; achados e perdidos; restaurantes e lanchonetes; lojas de conveniências; floricultura; fraldário; espaço ecumênico; *fitness center*”. Um destaque a ser feito é que



esses dois autores mencionam o uso de cromoterapia como parte das mudanças implantadas para transformar o ambiente em um local mais agradável tanto para pacientes e seus acompanhantes (familiares, amigos e visitas) como para quem trabalha (equipe médica e equipes de apoio).

Segundo aponta Taraboulsi (2005, p. 25), a hotelaria faz com que os hospitais deixem de “ter a cara de hospital”, alguns até parecendo mais um “hotel de primeira linha”. A proposta é minimizar “o impacto desses momentos difíceis, transformando a estada no ambiente hospitalar mais agradável”. Mesmo os hospitais públicos estão sendo contagiados pela “humanização do ambiente hospitalar”. Essa nova tendência envolve uma maior receptividade dos clientes ao tratamento e isso facilita o serviço da equipe médica.

A comunicação, nesse contexto, pode ser utilizada como uma maneira de fazer com que esse ambiente pareça mais familiar e confortável, tanto para quem trabalha como para quem tem que estar internado (ou seus visitantes). A sinalização em um ambiente hospitalar é um elemento que pode servir não apenas para cumprir suas funções de comunicação e de informação como também para contribuir na formação de um ambiente mais agradável, tranquilo e com o mínimo de conflitos possível. A dor de um paciente pode ser amenizada e seus males aliviados se o ambiente for agradável, acolhedor e agradável.

Se o acesso e a circulação forem facilitados por um sistema de sinalização que oriente bem as pessoas, elas não precisarão pedir ajuda para transitar nesse espaço, poderão circular com mais autonomia, liberdade e confiança, sentindo-se com maior conforto, passando a perceber o local “com outros olhos”.

Ao se analisar o ambiente hospitalar e sua sinalização, é preciso levar em consideração esses aspectos, pois, segundo Grevy, Guimarães e Vendramini (2008),

As mensagens em ambientes hospitalares devem dar conforto ao usuário e ajudá-lo a se sentir psicologicamente mais seguro. A relação da comunicação visual com o ambiente hospitalar deve ter caráter social, devido à própria circunstância do ambiente.

Segundo a designer Carla Vendramini, uma sinalização mal feita causa confusão, desorientação, irritação e perda de tempo, que no ambiente hospitalar é um item precioso.

O sistema deve identificar os espaços e serviços, direcionar, transmitir avisos comportamentais e de segurança, assim como mensagens administrativas e funcionais.

Uma má sinalização pode desorientar as pessoas em seu percurso e com isso, acarretar em atrasos de consultas ou até o seu cancelamento. Como em qualquer



outro ambiente, a má sinalização traz desorganização do fluxo e o aumento do estresse dos usuários.

A linguagem visual (símbolos; letras; pictogramas; iluminação; cores; formas) utilizada



Figura 1- Pictograma da cegonha, 1978.  
Hospital Durand, Buenos Aires por  
R.Shakespaer

deve contribuir para melhorar a vida de quem circula por esse espaço, como o exemplo mostrado ao lado, criado pelo escritório de Ronald Shakespear, em 1978, para humanizar a ala de obstetrícia do Hospital Durand em Buenos Aires e que acabou se transformando em um sistema de sinalização completo para todo o hospital, sendo mais tarde adotado em todos os hospitais da rede municipal, um exemplo pioneiro (SHAKESPEAR, 2003, p.113).

Assim, a sinalização deve garantir que as pessoas possam: identificar os espaços e serviços com rapidez e eficiência; direcionar-se sem problemas; receber avisos comportamentais e de segurança, mensagens administrativas e funcionais sem ruídos; evitar que as pessoas entrem em locais inadequados, o que às vezes pode ser constrangedor; evitar desorientações, confusões, irritações e, principalmente, perda de tempo (que podem gerar atrasos em consultas).



Figura 2- Pictogramas do projeto Hablamos Juntos/ SEGD, EUA, 2003

Em 2003, a *SEGD- Society for Environmental Graphic Design*, com a *JRC Design* desenvolveu um projeto chamado *Hablamos Juntos*<sup>6</sup> para melhorar a hospitalidade e permanência de pacientes latinos em quatro hospitais dos EUA: *Sommerville Hospital*,

<sup>6</sup> HABLAMOS JUNTOS. About symbols. Disponível em <http://www.hablamosjuntos.org/signage/symbols/default.symbols.asp> acesso em junho de 2009.



em Massachusetts, *Saint Francis Medical Center*, em Nebraska; *Grady Memorial Hospital*, em Atlanta e o *Hospital Kaiser Permanente*, em São Francisco. O desenvolvimento de pictogramas para a sinalização dos ambientes hospitalares baseou-se em evidências de que eles podem auxiliar não somente a comunicação dos indivíduos que não falam a língua inglesa, mas também daqueles que dominam o idioma. A sua aplicação nos espaços deve estar relacionada com um conjunto de normas suplementares que tenham por objetivo tornar a relação dos pacientes com os ambientes de saúde mais tranquila e confortável.

### **Hospitalidade**

Em termos gerais, hospitalidade associa-se à idéia de tratar bem quem está em deslocamento, ou seja, quem se encontra em lugares diferentes de seu entorno habitual e necessita da prestação de serviços de hospedagem e de alimentação. Pode ser definida como “o ato de receber ou acolher bem o visitante, familiar, amigo ou desconhecido” (GODOI; 2008, p. 18). Relaciona-se com a “vontade e o hábito de tratar bem o próximo sem que isso implique retorno ou expectativa de reciprocidade” (TARABOULSI; 2006, p. 175); com “bom acolhimento, liberalidade, amabilidade e afabilidade no modo de receber os outros” (BOERGER; 2005, p. 54).

Nos ambientes hospitalares, a hospitalidade agrega valor ao tratamento dispensado às pessoas, uma vez que envolve o modo como estas podem ser recebidas. O implemento da hotelaria hospitalar tem como objetivo proporcionar mais conforto para as pessoas internadas e a seus acompanhantes. O acolhimento é essencial, sobretudo em ambientes em que o ser humano não esteja em sua situação habitual. Acolher envolve idéias de apoio, comodidade, conforto e satisfação das necessidades humanas. O diferencial de um hospital pode ser dado ao se oferecer um serviço de qualidade, com atendimento técnico específico associado a respeito, atenção, bem-estar, apoio, aconchego, conforto, segurança, afeto.

A hospitalidade diz respeito a receber o outro pode ser um fator determinante de decisão, por parte do cliente, por determinada instituição e não por outra. Assim, é importante inserir esse conceito no foco de preocupações da comunicação organizacional de instituições ligadas ao setor da saúde. Suas ações, principalmente por meio da informação visual, devem dar uma atenção especial às questões relacionadas à



hospitalidade, procurando aprimorar e melhorar a qualidade de seus serviços. Com isso, os hospitais estarão se adequando cada vez mais à realidade de mercado que hoje, com a competitividade, tem clientes mais exigentes e conscientes de seus direitos.

De acordo com Dencker (2007, p. 89), “os grupos compartilham uma preocupação de ordem moral sobre como receber o outro em seu espaço simbólico, como conviver com o diferente, como adentrar no espaço simbólico do outro”. Disso pode-se depreender que o conceito de hospitalidade, por envolver o encontro de duas partes diferentes (quem recebe e quem é recebido), associa-se à idéia de interação e, conseqüentemente, de comunicação.

(...) A hospitalidade se dá no momento do encontro e por meio da comunicação, quando aquele que recebe, o anfitrião, emite a mensagem, que tanto pode ser de boas vindas quanto um grito de guerra, o receptor decodifica a mensagem e emite a resposta, pacífica ou hostil, estabelecendo a interação, a comunicação inicial.

O encontro, que caracteriza a relação de hospitalidade, tanto pode resultar na dominação dos que chegam pelos que recebem quanto pela submissão desses ao estrangeiro.

O encontro pode resultar na hostilidade ou no conflito, quando as duas partes não se reconhecem, resultando na dominação que tem origem na disputa entre as partes. Por outro lado, a disputa pode permanecer latente e o contato se estabelecer por meio da observação de códigos que regulam a interação. A hospitalidade, nesses termos específicos, implica em uma abertura, na aceitação do outro, no reconhecimento, a priori, do outro como alguém em quem se pode confiar. É uma aposta que dá início ao processo de acolhimento e ao estabelecimento da comunicação com o outro, trata-se do reconhecimento do *outro enquanto estranho*, porém digno de respeito. (DENCKER, 2007, p. 97)

Nos hospitais, a hospitalidade assume um caráter mais específico vinculado a regras de convivência e de interação. De acordo com Imamura e Bueno (2007, p. 1), “a hospitalidade é um fenômeno complexo e a reflexão sobre sua natureza, sua função e sobre o papel que ele exerce nas relações sociais se multiplicam ampliando suas interfaces e suas articulações em diferentes segmentos da sociedade”. A comunicação, nesse cenário, assume um importante papel, pois permeia as relações de acolhimento e o estabelecimento de redes de interação.

### **Considerações finais**

O ambiente hospitalar é caracterizado por ter um tempo, do ponto de vista de quem está internado, feito de esperas; são momentos considerados como banais, fugazes, construídos no aqui e agora. O que se deseja é que o tempo de permanência seja sempre



o menor possível, espera-se a recuperação do paciente para que ele possa voltar o mais breve possível para seu ambiente “natural” (sua casa). Nesse sentido, a presença e compreensão da equipe de profissionais que atuam no ambiente hospitalar (assim como a companhia de visitas e de outros pacientes) servem para “apressar” o tempo. Vive-se o presente pensando-se num futuro imediato – o momento de saída desse local.

Antes as pessoas tinham certo receio ao se falar em internação, mas essa noção está sendo alterada e o espaço hospitalar está deixando de ser visto como um local a ser evitado principalmente por ser desconfortável e desagradável. Está surgindo, cada vez mais, uma nova concepção dos espaços hospitalares, que aborda a qualidade do ambiente fazendo com que este possa fazer parte da terapêutica.

As ações realizadas dentro desse ambiente estão tendo como objetivo transformar a internação em algo um pouco mais ameno, já que é indispensável para o paciente. Para atender essa nova tendência e visão dos hospitais, é fundamental que a recepção dos pacientes, de seus familiares e visitas de modo geral, seja bem feita. Um atendimento cortês, acolhedor e amável viabiliza que o ambiente hospitalar não seja visto como um lugar tão restrito e isolado.

O que é esperado é que o paciente, enquanto consumidor, seja recebido com qualidade, tenha um atendimento ágil, prestado por profissionais capacitados e eficientes, em unidades de saúde modernas e bem equipadas. Todos os envolvidos no atendimento ao “cliente de saúde” devem se empenhar em melhorar a qualidade de seus serviços, para tornar a estada destas pessoas em algo o mais agradável possível.

A hospitalidade nos ambientes hospitalares deve ser considerada como elemento fundamental da equipe de profissionais que lidam constantemente com o doente. É preciso vê-lo como um todo, e, para isso, não basta apenas que seja restabelecida sua saúde física, é preciso também cuidar da saúde mental, da psicológica e da emocional.

O ambiente hospitalar, ao proporcionar condições espaciais e temporais eficientes do ponto de vista comunicacional a seus pacientes, pode contribuir para sua recuperação de uma forma mais eficaz e mais rápida. Para isso, é importante que os aspectos humanos e físicos sejam sempre valorizados, que afeto e tecnologia possam “andar juntos”, pois de nada adianta ter recursos tecnológicos aprimorados sem humanização.

A sinalização em hospitais pode auxiliar na recuperação dos pacientes, trazer mais conforto a eles e a quem os cerca. Um ambiente bem sinalizado pode demonstrar que o



conhecimento técnico-científico e o atendimento médico-hospitalar também estão bem organizados.

Em suma, todas as ações realizadas em um hospital devem ter como enfoque o consumidor, mas notando que este é um ser que não está em uma situação normal de saúde física e/ou emocional. O ambiente hospitalar deve estar cada vez mais preparado tecnologicamente para receber o paciente como ser humano, de forma digna e respeitosa, dando-lhe um suporte terapêutico adequado para que suas dores e sofrimentos (assim como os das pessoas que o cercam) sejam minimizados quanto possível.

### **Referências bibliográficas**

ANTUNES, Camila. Uma revolução nos hospitais. **Revista Veja São Paulo**, Ano 42. n° 27, 8 de julho de 2009, p. 32-40.

BOERGER, Marcelo Assad. **Gestão em hotelaria hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2005.

DENCKER, Ada de Freitas Maneti. Comunicação e Hospitalidade nas Organizações. In: PINHO, J. B. (org.). **Comunicação Brasileira no Século XXI** – Intercom: Ação, Reflexão – Vol. 2 – A clava forte. São Paulo: Intercom 30, 2007. pp. 89-105.

GODOI, Adalto Felix de. **Hotelaria hospitalar e humanização no atendimento em hospitais**. São Paulo: Ícone, 2008.

GREVY, Valéria; GUIMARÃES, Celso P.; VENDRAMINI, Carla. Comunicação visual: orientação de fluxos e identificação de ambientes em um hospital. **Revista Ambiente Hospitalar**, Porto Alegre, ano 1, no. 2, 1º. sem. 2007. Disponível em: [http://www.flexeventos.com.br/detalhe\\_01.asp?url=artigos\\_comum\\_visual.asp](http://www.flexeventos.com.br/detalhe_01.asp?url=artigos_comum_visual.asp)>. Acesso em: 19 fev. 08.

HABLAMOS JUNTOS. About symbols. Disponível em <http://www.hablamosjuntos.org/signage/symbols/default.symbols.asp> acesso em junho de 2009.

IMAMURA, Vanise Almeida; BUENO, Marielys Siqueira. Hospitalidade Estratégica: Um Estudo de Caso. Intercom - Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 30, **Anais...**, 29 de agosto a 02 de setembro de 2007 – São Paulo/SP: Intercom 2007. Disponível em <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2007/resumos/R1005-1.pdf>>. Acesso em: 04 jun. 08.



Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação  
XXXII Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação – Curitiba, PR – 4 a 7 de  
setembro de 2009

---

NASSAR, Maria Rosana Ferrari. **Princípios de Comunicação excelente para o bom relacionamento médico-paciente**. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2003.

QUEVEDO, Mariana Fasolo. **Hospitalidade**: um estudo de caso do Hospital Unimed Nordeste RS. Dissertação (Mestrado em Turismo) – Universidade de Caxias do Sul. Caxias do Sul, 2006.

SHAKESPEAR, Ronald. **Señal de Diseño**. Buenos Aires: Ediciones Infinito, 2003.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2006.