

UNIVERSIDADE ANHEMBI MORUMBI
PROGRAMA DE MESTRADO EM HOSPITALIDADE

**HOTELARIA HOSPITALAR: AVALIAÇÃO DOS PACIENTES
SOBRE A QUALIDADE NOS SERVIÇOS
– ESTUDO DE CASO COMPARATIVO**

SONIA YURIE WATANABE

Profa. Dra. Nilma Morcerf de Paula

Defesa: 18.08.2004

SÃO PAULO
2004

RESUMO

A presente dissertação é um estudo de caso comparativo sobre o conceito de hotelaria hospitalar que tem sido empregado como modelo de gestão de excelência nos padrões de atendimento, tendo em vista que os hospitais estão inseridos no mercado de saúde concorrencial, que atende um público cada vez mais exigente por intermédio da participação das empresas de saúde privada. O termo hotelaria hospitalar refere-se à introdução de técnicas, procedimentos e serviços de hotelaria nos hospitais, com o intuito de fornecer um atendimento em saúde diferenciado, refletidas nos profissionais, aspectos físicos e tecnológicos e na humanização. O referencial teórico originou-se dos estudos sobre qualidade na prestação de serviços, gestão hospitalar e hoteleira e hospitalidade. O objetivo deste foi verificar se a aplicação do conceito chamado hotelaria hospitalar, na gestão hospitalar, influencia a avaliação dos pacientes quanto à qualidade dos serviços recebidos. O estudo abrangeu dois hospitais, sendo um com a estruturação de um departamento de hotelaria e o outro sem esta estrutura, estabelecidos por intermédio da aplicação de dois instrumentos: o primeiro levantou informações quanto à caracterização dos hospitais junto aos administradores e o segundo coletou dados junto aos pacientes internados para verificar como estes avaliam os serviços recebidos. Para analisar os dados obtidos dos pacientes, foi aplicado o teste de qui quadrado, que revelou não haver diferença significativa quanto à avaliação dos usuários nas duas amostras. Aspectos levantados evidenciam a importância dos serviços médicos por estarem diretamente ligados ao tratamento do enfermo, bem como os serviços de alimentação. O resultado sugere que os gestores hospitalares repensem o conceito e as estratégias adotadas para práticas de qualidade nos serviços prestados, considerando a importância da hospitalidade para o indivíduo nesses ambientes.

Palavras-chave: Hotelaria hospitalar. Hospitalidade. Qualidade. Avaliação de Serviços. Modelo de Gestão.

ABSTRACT

The present dissertation is one comparative case study about the hotel hospitalization concept that is used as a model of excellence management about client care, considering that the hospitals are inserted in one health care competitive market, that works with one public more and more requesting through the participation of the private health care companies. The term hotel hospitalization refers to the introduction of hotel techniques, procedures and service in hospitals with the purpose of giving one differentiated health care attendance with professional, physical and technological aspects, and, above all, humanization. The theoretic reference has its origin over studies about quality in services attending, hospital and hotel management and hospitality. The objective of this study was to check if the application of the hotel hospitalization concept in hospital management influences the patients' evaluation concerning the quality of the service received. For a comparative effect, two hospitals were studied, one with the structure of hotel department and another one without this structure. The methodology was established by two instruments. The first one raised the information of the hospital characterization with the managers. The second one collected information from the inpatients in order to check how they evaluated the service received. The CHI square test was applied to analyze the information obtained with the inpatients, and it revealed not having a significant difference regards to the users' evaluation in both results. Some aspects of the study show the importance of the medical service, directed linked, to the patient's treatment and the food service. The result suggests that the hospital managers should rethink the concept and the strategies adopted to the quality of the service offered, considering the importance that hospitality has to the person in these environments.

Key words: Hotel hospitalization. Hospitality. Quality. Evaluation of Services. Management Model.