v7.n8.2026

REVISTA CIENTÍFICA - RECIMA21 ISSN 2675-6218

INTEGRAÇÃO ENTRE HOTELARIA HOSPITALAR E HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO: DESAFIOS E COMPETÊNCIAS RELACIONADAS À GESTÃO

INTEGRATION BETWEEN HOSPITAL HOSPITALITY AND HUMANIZATION OF CARE: CHALLENGES AND COMPETENCIES RELATED TO MANAGEMENT

INTEGRACIÓN ENTRE HOSPITALIDAD HOSPITALARIA Y HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN: DESAFÍOS Y COMPETENCIAS RELACIONADAS CON LA GESTIÓN

Fabíola da Silva Alexandre[1], Jyessika Valquiria da Silva Freitas[1], Reginara Luzia Santos Belisário[1], Áurea Fabrícia Amâncio Quirino Silva[2], Juliana Cristina Bassan[3]

e788880
https://doi.org/10.47820/recima21.v7i8.8880

PUBLICADO: 08/2026

RESUMO

A hotelaria hospitalar é uma área dedicada à gestão dos serviços de apoio das instituições de saúde que incorpora princípios de humanização, valorizando o acolhimento, a empatia e a comunicação efetiva para aprimorar a experiência do paciente. Diante dessa importância, o objetivo do trabalho foi descrever a integração entre hotelaria hospitalar e humanização do atendimento como parte da promoção do acolhimento para pacientes e meio facilitador para as equipes de assistência no que tange à eficiência operacional das instituições hospitalares. Para tanto, foi realizada uma revisão narrativa qualitativa da literatura com trabalhos publicados nos últimos 20 anos. Após a análise dos artigos selecionados, nota-se uma crescente exigência por qualidade nos serviços de saúde quanto aos aspectos tangíveis, como ambientes planejados e infraestrutura adequada, e intangíveis, como ações de hospitalidade que tornam os ambientes mais acolhedores e agradáveis na promoção do bem-estar que influenciam diretamente a percepção do cuidado e a recuperação do paciente, além de impactar o desempenho das equipes. A humanização hospitalar, por sua vez, envolve práticas centradas na dignidade, no respeito e na valorização das dimensões emocionais, sociais e espirituais dos indivíduos. Dessa forma, a integração entre hotelaria hospitalar e humanização no atendimento fortalece a colaboração interdisciplinar, melhora a comunicação, aumenta o engajamento da equipe e promove um ambiente institucional mais saudável. Por fim, a hotelaria hospitalar aliada às práticas de humanização, constitui uma estratégia essencial para qualificar a assistência, elevar a satisfação dos usuários e consolidar um ambiente de cuidado centrado no paciente.

PALAVRAS-CHAVE: Hotelaria hospitalar. Humanização. Assistência humanizada em saúde. Humanização dos serviços. Gestão hospitalar.

ABSTRACT

Hospital hospitality is an area dedicated to the management of support services in healthcare institutions, which incorporates humanization principles, valuing reception, empathy and effective communication to enhance the patient experience. Given this importance, the objective of this study was to describe the integration between hospital hospitality and humanization as part of the promotion of patient care and as a facilitating tool for healthcare teams regarding the operational efficiency of hospital institutions.

[1] Tecnóloga em Gestão Hospitalar; Graduação em Gestão Hospitalar pela Faculdade de Tecnologia de Barretos "Prof.ª Édi Salvi Lima" - FATEC. Barretos, São Paulo, Brasil.
[2] Mestra em Enfermagem pela Universidade Estadual de Londrina (UEL); Professora do curso de Gestão Hospitalar pela Faculdade de Tecnologia de Barretos "Prof.ª Édi Salvi Lima" – FATEC. Barretos, São Paulo, Brasil.
[3] Doutora em Alimentos e Nutrição; Doutorado em Alimentos e Nutrição pela Faculdade de Ciências Farmacêuticas de Araraquara-FCFar/UNESP. Professora do curso de Gestão Hospitalar pela Faculdade de Tecnologia de Barretos "Prof.ª Édi Salvi Lima" – FATEC. Barretos, São Paulo, Brasil.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

To this end, a narrative literature review was conducted with works from the last 20 years. After analyzing the selected articles, there is a growing demand for quality in healthcare services in regard to tangible aspects, such as planned environments and adequate infrastructure, and intangible aspects, such as hospitality actions that make environments more welcoming and pleasant in promoting well-being, which directly influence the patient's perception of care and recovery, besides impacting staff performance. Hospital humanization, in turn, involves practices centered on dignity, respect, and the valuing of individuals' emotional, social and spiritual dimensions, thus, the integration of both can strengthen interdisciplinary collaboration, improve communication, increase staff engagement, and promote a healthier institutional environment. Finally, hospital hospitality combined with humanization practices constitutes an essential strategy for improving the quality of care, increasing user satisfaction, and consolidating a patient-centered care environment.

KEYWORDS: *Hospital hospitality. Humanization. Patient-centered healthcare. Humanization services. Hospital management.*

RESUMEN

Hospitalidad hospitalaria es un área de la gestión de los servicios de apoyo en instituciones sanitarias, que incorpora principios de humanización, valorando la acogida, empatía y comunicación efectiva para mejorar la experiencia del paciente. Dada esta importancia, el objetivo del trabajo fue describir la integración entre la hospitalidad y la humanización de la atención como parte de la promoción de la acogida del paciente y una herramienta facilitadora para los equipos de salud en términos de eficiencia operativa. Por lo tanto, se realizó una revisión narrativa cualitativa, centrada en trabajos de los últimos 20 años. A través del análisis de los trabajos seleccionados, se observa una creciente demanda de calidad en los servicios sanitarios, tanto en aspectos tangibles como entornos planificados e infraestructura adecuada, como en aspectos intangibles como las acciones de hospitalidad que hacen los entornos más acogedores y agradables, promoviendo bienestar e influyendo en la percepción de la atención y recuperación del paciente, además de impactar en el rendimiento del equipo. La humanización, a su vez, implica prácticas centradas en la dignidad, el respeto y la valoración de las dimensiones emocional, social y espiritual de las personas. De esta manera, la integración entre la hospitalidad y la humanización de la atención fortalece la colaboración interdisciplinaria, mejora la comunicación y el compromiso del equipo y promueve un entorno institucional más saludable. Finalmente, la hospitalidad hospitalaria, combinada con prácticas de humanización, constituye una estrategia esencial para mejorar la atención, aumentar la satisfacción del usuario y consolidar un entorno de atención centrado en el paciente.

PALABRAS CLAVE*: Hospitalidad hospitalaria. Humanización. Atención médica humanizada. Humanización de los servicios. Gestión hospitalaria.*

INTRODUÇÃO

A hotelaria hospitalar representa um segmento relativamente recente nas instituições de saúde. No Brasil, o termo passou a ser utilizado com maior frequência há cerca de 17 anos, quando emergiu a necessidade de criar um setor específico responsável pela gestão e qualidade dos serviços de apoio hospitalar, como portaria, lavanderia, rouparia, nutrição e dietética, limpeza geral, entre outros, que, associados aos serviços específicos da assistência, oferecem aos

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de permanência (Boeger, 2008, p. 24).

A busca constante por excelência na prestação de serviços hospitalares deve considerar não apenas a estrutura física e organizacional, como ocorre na hotelaria tradicional, mas também o atendimento humanizado e a hospitalidade dedicada ao paciente, que assume o papel de hóspede. A hospitalidade compreende um conjunto de serviços e práticas voltadas para o conforto, a acolhida e a construção do ambiente físico das unidades de saúde, que seguem protocolos rigorosos de higiene e garantem não apenas a segurança contra infecções, mas também proporcionam um ambiente que transmite cuidado e organização (Lisboa, 2018). A necessidade e a busca por excelência no atendimento através da oferta de produtos e serviços com qualidade tem se tornado um fator essencial para a diferenciação das instituições, que, por meio de inovações e adequações, buscam atender às exigências de um público cada vez mais criterioso, em busca de experiências únicas a cada internação (Mascarenhas; Souza, 2015).

De acordo com Boeger (2011, p. 61), “a acolhida do hóspede está relacionada à aceitação deste em relação ao território hospitalar e ao compromisso de oferecer a ele o que se tem de melhor”. Essa perspectiva reforça a ideia de que o paciente deve ser recebido com cuidado, empatia e atenção, não apenas pelos profissionais da saúde, mas também por toda a equipe envolvida nos serviços de apoio ao atendimento, como limpeza, nutrição, recepção e manutenção.

Outro ponto fortemente considerado pela hotelaria hospitalar é a infraestrutura das instituições de saúde, que vai além da simples edificação física: ela deve refletir o compromisso com o bem-estar, segurança, decoração cuidadosamente planejada, escolha de enxovais de qualidade e organização dos espaços, reforçando o conforto físico e psicológico do paciente e criando um ambiente menos institucional e mais convidativo. Nesse contexto, a hotelaria hospitalar emerge como um componente essencial na promoção da qualidade assistencial, atuando diretamente na experiência de pacientes, acompanhantes, visitantes e profissionais da saúde (Boeger, 2020).

A gestão da infraestrutura hospitalar envolve aspectos essenciais, como controle de temperatura, ventilação, umidade, eliminação de odores, redução de ruídos e iluminação adequada aos padrões exigidos para ambientes de saúde. Além disso, as edificações devem atender às normas específicas dos setores, assegurando segurança sanitária, funcionalidade e conforto. A falta desses cuidados impacta negativamente o desempenho das equipes, prejudica a recuperação dos pacientes e compromete a percepção de qualidade (Lisboa, 2018).

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

Dessa forma, torna-se evidente que os serviços de hospitalidade em saúde não são um requisito meramente operacional, mas uma área estratégica, que deve ser integrada à gestão hospitalar com foco na excelência do cuidado, na humanização dos serviços e na consolidação de uma imagem institucional positiva (Dio; Rettondini; Sousa, 2005; Alves, 2023).

Diante do exposto, a hotelaria hospitalar se consolida como uma estratégia fundamental para a valorização da experiência do paciente, promovendo uma cultura de acolhimento que vai além do tratamento clínico e integra os princípios da hospitalidade e humanização do ambiente e atendimento médico-hospitalar.

A humanização hospitalar é um conceito amplo que abrange práticas orientadas para respeitar e valorizar a dignidade, as necessidades emocionais, o conforto e a qualidade de vida tanto de pacientes quanto de acompanhantes e profissionais de saúde. Isso inclui não apenas o cuidado com as enfermidades físicas e psíquicas, mas também aspectos emocionais e espirituais. Nesse contexto, são contemplados valores como solidariedade, dignidade, ética, afeto, sensibilidade e compaixão (Backes; Lunardi; Lunardi Filho, 2006; Dias, 2006; Penia; Oselame, 2015). No entanto, é importante reconhecer que, muitas vezes, esses sentimentos não estão presentes na atuação dos profissionais de saúde, seja em razão da elevada demanda de trabalho ou pelo desgaste emocional a que são submetidos. Por esse motivo, a implementação efetiva da humanização hospitalar ainda representa um desafio, mas trata-se de uma mudança urgente e necessária (Backes; Lunardi; Lunardi Filho, 2006; Mezzomo, 2010; Waldow; Borges, 2011).

Humanizar a assistência em saúde significa criar espaço para que tanto os usuários quanto os profissionais tenham voz, promovendo uma rede de diálogo que construa e fortaleça ações, campanhas, programas e políticas assistenciais pautadas na dignidade, no respeito, no reconhecimento mútuo e na solidariedade (Oliveira; Collet; Viera, 2006).

Muitas estratégias para se buscar a humanização que ultrapassem o aspecto assistencialista podem ser utilizadas, como as chamadas terapias complementares, entre elas a horticultura (implementação do *design* biofílico) e atividades lúdicas que podem ser oferecidas através da implantação eficiente e total de um departamento de hotelaria hospitalar, que podem contribuir para melhorar a experiência e redução do estresse do cliente de saúde (Shukor; Stigsdotter; Nilsson, 2012).

Outro exemplo de terapia complementar é a pet terapia: em algumas áreas da medicina humana, os cães atuam como coterapeutas, auxiliares em diagnósticos, participam como guias de portadores de deficiência e executam diversas tarefas. Cabe citar também animais que possuem habilidades específicas, os quais são responsáveis por alertar a iminência de uma crise

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

epiléptica por apneia ou hipoglicemia, ou seja, são mecanismos capazes de salvar vidas (Rodrigues *et al.,* 2021).

Uma cultura centrada na recuperação integral do paciente também estimula a colaboração entre as equipes de saúde, promovendo um trabalho interdisciplinar que beneficia todas as partes envolvidas (Salvati *et al.,* 2021). Essa integração melhora não apenas a qualidade do atendimento, mas também fomenta a inovação em práticas clínicas, permitindo o desenvolvimento de soluções personalizadas que atendam às necessidades específicas de cada paciente (Farmanova; Bonneville; Bouchard, 2018).

Outra questão relevante para a humanização das condutas é a importância da comunicação eficaz entre profissionais de saúde e pacientes, o que é um dos pontos centrais das práticas em hotelaria, pois ela cria um espaço no qual as necessidades emocionais e físicas dos indivíduos são igualmente consideradas e respeitadas. A adoção de tecnologias digitais, como prontuários eletrônicos e plataformas de telemedicina, pode complementar essas práticas, facilitando a troca de informações e tornando o atendimento mais ágil e personalizado (Boeger, 2017).

Para Boeger (2008), a competência, a criatividade, a comunicação e o comprometimento das equipes envolvidas são determinantes para a qualidade do serviço, independentemente do setor ao qual pertencem. Nesse contexto, a hotelaria hospitalar e concomitante humanização se consolidam como uma estratégia fundamental para a valorização da experiência do paciente, promovendo uma cultura de acolhimento que vai além do tratamento clínico e integra os princípios da hospitalidade ao ambiente da saúde.

Nesse sentido, a hotelaria hospitalar surge como uma estratégia complementar à humanização, destinada a transformar a experiência hospitalar em algo mais confortável e semelhante a uma hospedagem de qualidade. Entre os serviços de destaque está, por exemplo, a alimentação personalizada, que se afasta do estigma negativo frequentemente associado à alimentação hospitalar. Cardápios adaptados às necessidades nutricionais e preferências dos pacientes não apenas contribuem para a recuperação, mas também para uma percepção mais positiva do ambiente (Backes; Lunardi; Lunardi Filho, 2006; Dias, 2006; Boeger, 2020).

Dessa forma, é possível identificar a estreita relação entre a hotelaria hospitalar e a humanização. Segundo Dio, Rettondini e Sousa (2005), a hospitalidade se manifesta na hotelaria hospitalar por meio do conforto proporcionado pelo ambiente físico, da humanização refletida nos serviços médico-hospitalares ofertados e, principalmente, nas atitudes, gestos e comportamentos dos profissionais que atuam na instituição.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

Esses elementos são fundamentais para caracterizar uma unidade de saúde cuja gestão é orientada para a hospitalidade, entendida como a essência central da hotelaria hospitalar, pois o ambiente de saúde não deve ter como principal objetivo a lucratividade, apesar da direta associação desses serviços com o aumento de receita (Dio; Rettondini; Sousa, 2005).

A integração das práticas de humanização e hotelaria hospitalar tem se mostrado altamente benéfica em diversos estudos. Entre os principais benefícios observados estão a redução do estresse dos pacientes e a aceleração no processo de recuperação. Além disso, a combinação dessas práticas gera um impacto significativo na equipe de saúde, contribuindo para a diminuição do burnout, por exemplo. Profissionais que trabalham em um ambiente humanizado e bem estruturado relatam maior engajamento, melhor comunicação interpessoal e um clima organizacional mais saudável (Backes; Lunardi; Lunardi Filho, 2006; Boeger, 2020).

O ambiente colaborativo resultante dessas práticas estimula a inovação nas abordagens de tratamento. Ao unir diferentes perspectivas e especialidades, é possível desenvolver e implementar estratégias inovadoras que atendam às demandas únicas de cada paciente. Assim, a integração de práticas humanizadas e hospitalidade não apenas melhora a experiência dos pacientes, mas também transforma o ambiente hospitalar em um espaço de acolhimento, aprendizado e progresso, alinhado com os mais elevados padrões de cuidado, em associação com uma comunicação mais eficaz entre as equipes de saúde que naturalmente demonstram maior eficiência e satisfação na execução de tarefas, beneficiando diretamente os resultados clínicos (Güner; Ekmekci, 2019).

Dessa forma, a justificativa do presente trabalho fundamenta-se na necessidade de compreender e evidenciar que a humanização do atendimento e do ambiente hospitalar, por meio da implementação e consolidação de um setor de hotelaria hospitalar estruturado, pode contribuir significativamente para a redução do estresse e da ansiedade dos pacientes, aumentar sua satisfação com os serviços prestados e favorecer um processo de recuperação mais rápido e satisfatório. Além disso, destaca-se que a qualidade da assistência oferecida pelos profissionais de saúde também pode apresentar melhorias expressivas, uma vez que a adoção de práticas humanizadas impacta positivamente a eficiência operacional, o bem-estar dos pacientes e acompanhantes e as condições do ambiente de trabalho, promovendo um cuidado mais integral, acolhedor e alinhado às necessidades humanas.

Além disso, o estudo apresenta relevância significativa para gestores hospitalares, profissionais de saúde e pesquisadores interessados em implementar políticas que conciliem inovação da assistência e humanização em seus serviços. Essas práticas, além de promoverem um ambiente mais acolhedor, também podem gerar melhores resultados clínicos, maior adesão

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

ao tratamento por parte dos pacientes e aprimoramento das condições de trabalho das equipes, o que resulta em reputação institucional positiva por oferecer um cuidado integral e centrado no paciente, ou seja, trata-se de um pilar estratégico para melhorar a qualidade dos serviços, fortalecer a cultura organizacional e aumentar a eficiência dos processos de saúde.

Diante do exposto, o objetivo principal foi descrever a importância da integração entre hotelaria hospitalar e humanização do atendimento como ferramentas para a criação de um ambiente acolhedor para pacientes e facilitador para as equipes de assistência visando à eficiência operacional das instituições hospitalares.

1. REFERENCIAL TEÓRICO

1.1. Hotelaria hospitalar: conceito, objetivos e importância para a gestão hospitalar

A hotelaria hospitalar é um conceito que está baseado no uso de práticas do setor hoteleiro que são aplicadas nos ambientes de saúde para melhorar a satisfação e experiência do paciente, que é reconhecido como um “cliente” que busca ambientes mais confortáveis, seguros e que possibilitem uma melhor e rápida recuperação (Suess; Mody, 2017; Yesawich; Shoemaker, 2023).

No contexto da hotelaria, tem-se a hospitalidade hospitalar, que se traduz em serviços pluridimensionais embasados nos princípios tradicionais de hotelaria, que, para serem empregados em um ambiente hospitalar, exigem planejamento cauteloso, sistematização de protocolos e busca pela qualidade do serviço prestado. Do ponto de vista da gestão hospitalar, a tarefa é complexa, pois exige planejamento meticuloso e sistemático da gestão da higiene e limpeza, conforto e ambientação, segurança, atendimento humanizado, além da gestão de recursos financeiros e humanos (Shirzadi *et al*., 2016).

Ademais, a hospitalidade hospitalar, ao se apoiar nos preceitos e nas práticas consagradas da hospitalidade tradicional, tem como propósito primordial assegurar a máxima satisfação do usuário, buscando o atendimento cortês e oferecendo experiências de elevado valor agregado através de uma boa recepção, do atendimento afetuoso para os hóspedes, visitantes ou acompanhantes (Samal; Misra; Pradhan, 2017).

Para oferecer uma boa experiência ao usuário, o setor de hotelaria hospitalar deve praticar uma gestão que busque e incentive a capacitação de seus colaboradores, ofereça programas de capacitação em atendimento ao público com foco na hospitalidade, oferta de alimentação com padrão hoteleiro, quartos com ambiência similar à de hotéis, melhorias estéticas em áreas destinadas à recuperação pós-cirúrgica, equipe de higiene e limpeza, lavanderia, além de espaços sociais, comunitários e estruturas voltadas ao entretenimento e de

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

ações de manutenção paisagística e jardinagem, para melhoria do ambiente externo, bem como serviços de telefonia estruturados assegurando comunicação ágil e adequada entre usuário e setores internos que envolvam a assistência (Russell-Bennett *et al.*, 2017; Kunwar, 2019; Rocha *et al.,* 2021).

Nos serviços públicos de saúde, o atendimento qualificado do paciente deve priorizar abordagens benevolentes, empáticas e centradas no usuário, melhorando a qualidade dos serviços oferecidos, as condições de bem-estar físico e emocional e o grau de satisfação dos profissionais da área da saúde (Santos, 2024).

Com o passar dos anos, os objetivos da hotelaria hospitalar foram aprimorados, e a qualidade dos serviços deve atender às expectativas de um novo perfil de usuário, o chamado "cliente de saúde", caracterizado por necessidades individuais específicas e por uma maior consciência de seus direitos. Diante dessa abordagem, torna-se ainda mais relevante buscar entender o estado emocional frequentemente marcado por insegurança, medo, dor e estresse que acompanha o paciente hospitalizado, e reconhecer a relevância das relações humanas em meio aos avanços tecnológicos e às crescentes complexidades administrativas (Rocha *et al.,* 2021; Santos, 2024).

A hotelaria também exerce uma contribuição importante e decisiva na percepção de valor de um serviço. Sua aplicação fortalece processos e recursos que aprimoram a vivência de quem presta a assistência tanto quanto de quem a recebe. Dessa forma, incorporar princípios hospitaleiros torna o cotidiano do profissional mais produtivo, favorável e eficaz, aumentando e proporcionando experiências mais positivas no contexto da saúde para todos (Lê Van *et al.,* 2023).

Nesse sentido, a base para oferta dos serviços hospitalares mais confiáveis e eficientes é composta por fatores-chave, sendo eles: humanos, físicos e funcionais, que em conjunto sustentam a excelência no atendimento e trazem benefícios em um Sistema de Gestão Hospitalar (SGH). Esse sistema de gestão visa transformar as operações de saúde, melhorando os resultados no atendimento, incluindo serviços de acolhimento aos pacientes, alocação de leitos por meio de processos automatizados, análise de dados em tempo real, nutrição, serviços de higiene e limpeza, que são vitais para a operação eficaz e eficiente de um ambiente de saúde. Os hospitais contemporâneos estão sendo cada vez mais projetados de forma a oferecer o conforto e a acolhida típicos de um hotel, considerando a satisfação e as expectativas dos pacientes e familiares e concomitantemente influenciando a fidelização na instituição hospitalar (Sevin, 2018; Shakthi *et al.,* 2024).

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

Uma gestão hospitalar eficiente pode fortalecer os serviços de hotelaria através de inovações tecnológicas que visem melhorar o atendimento, otimizar processos e promover melhores resultados. Ferramentas como Registros Eletrônicos de Saúde, telemedicina, monitoramento remoto, inteligência artificial e dispositivos IoT *(Internet of Things*) tornam o cuidado mais ágil, preciso e integrado, como também reduzem tarefas repetitivas, aumentando a eficiência interna. Quanto aos recursos humanos e atendimento ao paciente, modelos de trabalho colaborativos e práticas de liderança focadas no bem-estar fortalecem a qualidade assistencial. A gestão relacionada aos cuidados melhora a comunicação entre setores de apoio e equipe multiprofissional, enquanto portais e aplicativos incentivam o engajamento do paciente, facilitando o acesso à informação e a continuidade do tratamento (Omaghomi *et al*., 2024).

Os gestores hospitalares devem prezar pela busca por estratégias de melhorias que envolvam treinamento contínuo e abrangente a todos os funcionários e que incentivem a comunicação clara entre líderes e setores. A comunicação eficaz com a equipe fortalece as decisões dos gerentes hospitalares, eleva os padrões de qualidade, fortalecendo a sustentabilidade do hospital com aumento do contentamento do cliente e concomitante comprometimento organizacional da instituição com a sociedade (Leonard; Needham, 2020).

Consolidar estrategicamente os princípios da hospitalidade cria um modelo de atendimento mais humanizado e centrado na pessoa, que deve aproveitar a tecnologia para oferecer serviços mais personalizados, eficientes de forma a projetar ambientes curativos que priorizem o aconchego e a tranquilidade, envolvendo necessidades físicas e emocionais tanto de pacientes quanto de funcionários (Rana, 2022).

1.2. Humanização dos serviços e ambientes hospitalares

A humanização é definida pela prática da integração entre as dimensões éticas, estéticas e políticas. É ética por valorizar e proteger a vida; é estética por estimular a criação de novas formas de cuidado e de modos de viver; e é política porque se desenvolve dentro das relações sociais e das hierarquias que integram o ambiente de saúde. A humanização não deve ser entendida como um simples programa implantado em determinados serviços de saúde, mas como uma política que atravessa toda a rede do SUS (Sistema Único de Saúde). Para que ela se efetive, é fundamental romper as barreiras rígidas entre os diversos núcleos do saber e do poder que participam da produção do cuidado (Brasil, 2004).

A Política Nacional de Humanização (PNH), estabelecida em 2003, está incorporada em todas as políticas e programas do Ministério da Saúde. Ela enfatiza a valorização da autonomia e do protagonismo de todos os indivíduos envolvidos na saúde e visa integrar as relações entre usuários, trabalhadores e gestores, impulsionando a comunicação para abordar e produzir o

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

cuidado. Essa política cita diversos projetos voltados à humanização, como “gestão compartilhada, acolhimento, classificação de risco, ambiente, visita aberta e direito ao acompanhante e humanizar o SUS na atenção básica.” Hospitais da rede privada podem adotar ações semelhantes, ajustando-as à sua realidade e necessidade, a fim de tornar o ambiente hospitalar menos traumático, ampliando o conforto oferecido aos pacientes (Dias *et al.,* 2015).

A palavra humanização, para os profissionais da saúde, significa, principalmente, respeitar as crenças, valores e direitos dos pacientes. Envolve adaptar rotinas e procedimentos focados nas necessidades individuais, além do cuidado técnico, fortalecendo a relação profissional-paciente por meio da empatia. Para tanto, essas iniciativas partem de uma cultura institucional acolhedora, especialmente em organizações que valorizam a vida humana e reconhecem a dignidade dos profissionais (Calegari; Massarollo; Santos, 2015).

Diante disso, o ambiente de saúde, para se tornar mais humano, envolve valorizar a equipe multiprofissional, oferecendo condições adequadas de trabalho com qualidade, além de participarem das decisões de tratamento e serem reconhecidos como parte ativa da construção de práticas humanizadas. O profissional que tem voz e autonomia pode refletir sobre sua rotina, melhorar o atendimento e atuar como agente de mudança dentro da instituição (Da Costa, 2020).

No entanto, a humanização nos serviços de saúde é um processo amplo e abrangente, que exige a revisão de práticas e estratégias com o objetivo de transformar o hospital em um ambiente diversificado, acolhedor e favorável ao cuidado integral. Trata-se de uma iniciativa que vai além de aspectos técnicos, pois envolve o compromisso de valorizar cada indivíduo dentro do contexto hospitalar. Humanizar as ações só se concretiza quando as equipes de saúde assumem um papel central na gestão e no funcionamento dos serviços hospitalares, incentivando um trabalho conjunto no qual os profissionais compartilham valores éticos além de práticas técnicas. A qualidade dessas ações fortalece a colaboração e a troca constante de experiências entre os membros da equipe (De Santana *et al.,* 2024).

Para se conseguir implementar e atingir os objetivos da humanização, a gestão deve promover ações educacionais e treinamentos para as equipes assistenciais e de apoio, com o objetivo de auxiliar o profissional a saber se reinventar em situações em que pode haver a necessidade de ser lúdico no auxílio ao tratamento, principalmente no caso de crianças. Destacam-se também os setores de ouvidoria e psicologia, que propõem um suporte emocional relacionado à escuta ativa das queixas dos pacientes e familiares podendo auxiliar na resolução de problemas e de situações dolorosas que podem acontecer durante o tratamento (Penia; Oselame, 2015).

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

No Quadro 1 são elencadas as barreiras que ainda dificultam a humanização do atendimento hospitalar e devem ser motivo de atenção para os gestores hospitalares.

Quadro 1. Barreiras para a efetiva integração da humanização nos hospitais

Categoria	Principais Barreiras
Priorização de objetivos financeiros e corporativos	• Modelos de gestão focados em metas corporativas e ganhos financeiros • Ausência de metas claras relacionadas à qualidade e ao cuidado humanizado • Afastamento de práticas centradas na pessoa devido à ênfase na lógica financeira.
Desafios sistêmicos e ambientais	• Dificuldade na adoção de modelos de gestão humanística, mantendo práticas baseadas em eficiência financeira. • Persistência de negligência e falta de cuidado. • Sobrecargas de trabalho que reduzem o tempo para atenção humanizada. • Exaustão emocional e falta de apoio profissional • Cultura organizacional com falta de sensibilidade e respeito.
Despersonalização e ausência de abordagem integral	• Dependência de tecnologias, levando o profissional a priorizar tarefas em vez da relação humana com o paciente. • Atendimento que não aborda o paciente de maneira integral.

Fonte: adaptado de Mery, Lopez e Munévar (2024).

1.3. A importância da hotelaria hospitalar para a humanização do cuidado

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

Os serviços de hospitalidade em saúde são fundamentais e primordiais para a humanização do cuidado, pois, ao contrário de um hotel, o paciente se encontra em uma situação de “hospitalidade forçada”, e a hotelaria contribuirá para que ele se sinta amparado e confortável durante uma internação motivada por necessidades de saúde (Lima *et al.,* 2022).

Para fortalecer a hotelaria hospitalar e seu papel fundamental na promoção da humanização e cuidado, é essencial reconhecer que ela não se limita a serviços de bem-estar: atua como um pilar que sustenta relações mais humanas entre profissionais, pacientes e familiares. A hospitalidade funciona como um catalisador da humanização, pois transforma o ambiente em um espaço que acolhe não só quem recebe o cuidado, mas também quem o oferece. Ao garantir organização, conforto, comunicação clara e fluxos acolhedores, a hotelaria cria condições para que os profissionais de saúde e usuários se sintam “humanos entre humanos”, mesmo em rotinas intensas e, muitas vezes, despersonalizadas. Esse suporte voltado à ambiência e ao operacional contribui para que o cuidado deixe de ser apenas técnico e se torne também relacional (Oliveira; Sausen; Ferreira, 2022).

Os serviços de apoio ao paciente são fundamentais para humanizar os cuidados de saúde oferecendo conforto, acolhimento e respeito ao paciente. Com a evolução dos hospitais para um modelo centrado no paciente, a hotelaria passou a responder às novas exigências dos usuários, buscando melhorar o ambiente, o atendimento e o bem-estar durante a sua passagem por esse local. A integração entre hospitalidade e humanização pode trazer benefícios que incluem maior satisfação dos pacientes, redução da ansiedade associada à hospitalização e apoio à recuperação. Assim, a hospitalidade hospitalar complementa o tratamento médico ao promover cuidado integral e experiência positiva ao paciente (Furtado *et al.,* 2015).

A hospitalidade hospitalar contribui com a humanização do cuidado em saúde ao complementar o tratamento médico com o estabelecimento de vínculo emocional, respeito e atenção genuína. Pacientes frequentemente valorizam mais as competências interpessoais da equipe de saúde do que as habilidades técnicas, e pequenos gestos de empatia podem reduzir a ansiedade e melhorar significativamente a experiência de cuidado. Em essência, a hospitalidade transforma a estadia hospitalar numa experiência de apoio, dignidade e conexão humana, mostrando que se importar com o paciente é tão importante quanto cuidar dele (Kelly; Losekoot; Wright-Stclair, 2016).

O *design* dos ambientes de saúde no contexto da hospitalidade e humanização também contribui para elevar a satisfação quanto à experiência percebida por pacientes e profissionais (Abinama; Jafari, 2015; Lee, 2019). Ambientes bem ventilados, iluminados e com temperatura adequada favorecem a cicatrização, reduzem estresse e tornam a rotina hospitalar mais

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

suportável. A luz natural, ambientes com vista para área externa e espaços verdes visualizados através de janelas regulam o relógio biológico, diminuem a fadiga e fortalecem o sistema imunológico. Sua presença também melhora o estado psicológico e emocional que contribui para melhores resultados clínicos e maior qualidade de vida durante o tratamento (Garcia, 2016).

2. METODOLOGIA

2.1. Tipo de pesquisa

O trabalho foi realizado através de uma revisão bibliográfica do tipo narrativa de caráter descritivo que buscou fornecer um panorama geral sobre a integração entre hotelaria hospitalar e humanização do atendimento em saúde. A revisão narrativa foi usada para realizar um mapeamento do conhecimento sobre o tema de forma ampliada (Cordeiro *et al*., 2007).

2.2. Elaboração das perguntas norteadoras

Este trabalho foi orientado pelas seguintes perguntas norteadoras: “A evolução e implementação do setor de hotelaria hospitalar é importante para promover a humanização do atendimento? Qual a importância da integração entre hotelaria hospitalar e humanização para a qualidade dos serviços hospitalares? Quais os benefícios da hotelaria hospitalar e humanização do atendimento em saúde para os usuários e colaboradores?”.

2.3. Base de dados

Foi utilizada a base de dados on-line PubMed que é uma base de livre acesso desenvolvida e mantida pela *National Center for Biotechnology Information (NCBI)*, da *National Library of Medicine*, e a plataforma de busca bibliográfica através de inteligência artificial a SciSpace®. Para a busca das políticas públicas como a Política Nacional de Humanização (PNH) - HumanizaSUS também foi consultado o Portal do Governo Federal do Brasil (gov.br). Os descritores utilizados foram: hotelaria hospitalar, humanização, assistência humanizada em saúde, humanização dos serviços e gestão hospitalar e suas respectivas versões em inglês: hospital *hospitality, humanization, humanized healthcare, humanization of services* e *hospital management.*

Foram incluídos na pesquisa artigos dos últimos 20 anos, ou seja, entre os anos de 2005 e 2025 que consideraram a pertinência dos estudos em relação ao tema, a presença de evidências empíricas de intervenções bem-sucedidas e a robustez metodológica das fontes selecionadas. Assim, foram selecionadas 53 bibliografias através do levantamento realizado no período de agosto a novembro de 2025.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O gestor hospitalar tem um papel central e fundamental para fortalecer e expandir as práticas que integrem hospitalidade e humanização dentro dos hospitais. Ao receberem formação e subsídio adequados, os gestores tornam-se agentes multiplicadores dessas estratégias, promovendo uma cultura organizacional voltada ao acolhimento, respeito e à melhoria contínua da experiência do paciente. Dessa forma, contribuem diretamente para transformar em realidade o cuidado pleno, garantindo um atendimento mais humano, sensível e alinhado às necessidades individuais de cada paciente. Entretanto, os hospitais costumam ter estruturas organizacionais rígidas, o que dificulta a implantação de mudanças, cabendo aos gerentes superar esses desafios adotando práticas mais participativas e promovendo novos hábitos que favoreçam melhorias no serviço prestado (Ferreira *et al.,* 2021).

A prática da empatia é parte essencial da busca por compreender as necessidades dos enfermos, que devem priorizar situações urgentes e emergenciais de forma a estabelecer uma relação mais próxima e única entre os envolvidos na construção da saúde e valorização do cuidado compartilhado. Nesse sentido, a gestão deve ratificar e implementar iniciativas como HumanizaSUS envolvendo gestores, trabalhadores e usuários nos processos de gestão da hospitalidade incorporando a humanização, ou seja, essa participação conjunta entre os setores públicos e privados é considerada um impulso nas mudanças de comportamento, fortalecendo e construindo uma saúde coletiva melhor (De Paula *et al.,* 2018).

O gestor hospitalar deve prezar pela qualidade de vida nos ambientes hospitalares e jamais deve esquecer da atenção prestada no dia a dia dos trabalhadores, que contribuem efetivamente para a humanização das relações internas e buscam humanizar o atendimento ao paciente e usuários. A humanização não depende somente de protocolos, ela decorre da transformação pessoal e de política institucional centrada no quadro de profissionais da instituição, já que as rotinas hospitalares são emocionalmente desgastantes para os profissionais de saúde, causando estresse, ansiedade e outros problemas psicológicos (Pacheco; Magalhães, 2023).

O envolvimento direto ao cuidar de pessoas doentes ou que necessitam de algum auxílio em relação ao cuidado, mesmo que seja em domicílio, pode trazer problemas de saúde ao cuidador e trabalhador. É importante ressaltar neste momento que o estilo de gestão, competitividade e problemas organizacionais da instituição podem trazer malefícios irreparáveis. Alguns tipos de abusos multifacetados que podem causar inúmeros problemas de saúde são: abuso de poder, assédio moral, sexual, críticas grosseiras, situações vexatórias, ameaças e brincadeiras impróprias. Dessa forma, a liderança deve sempre estar atenta, oferecendo

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

acolhimento psicossocial, apoio e escuta ativa, mesmo que as soluções para os problemas sejam de difícil resolução.

O reconhecimento dos profissionais como indivíduos requer que os trabalhadores da saúde sejam vistos não como apenas executores mecânicos de tarefas, mas como pessoas com necessidades emocionais e sociais. Enquanto a gestão tradicional prioriza o esforço físico e incentivos materiais, a gestão contemporânea, influenciada pela teoria das relações humanas, destaca a relevância do bem-estar emocional e da valorização integral do profissional. Sendo assim consegue-se compreender melhor que o papel do gestor hospitalar na integração entre hotelaria hospitalar e humanização do cuidado, deve ser orientado pela criação de ambientes acolhedores, pela promoção de relações interpessoais saudáveis e pela implementação de práticas organizacionais que priorizem tanto o conforto do cliente quanto as condições adequadas de trabalho, permitindo assim alinhar qualidade assistencial, eficiência operacional e dignidade no atendimento e sobretudo consolidando uma cultura de cuidado mais humana e integrada a todos.

4. CONSIDERAÇÕES

A integração entre a hotelaria hospitalar e a humanização do atendimento, conforme evidenciado pela revisão narrativa da literatura, mostra-se essencial para transformar a experiência em saúde em um processo mais acolhedor, eficiente e centrado no paciente. Como foi possível observar ao longo deste estudo, os serviços de hotelaria que tradicionalmente pertencem ao setor hoteleiro convencional, como recepção, segurança, lavanderia, higiene, nutrição, manutenção e atendimento personalizado, quando incorporados ao ambiente hospitalar, ampliam significativamente o conforto, a segurança emocional e a percepção de cuidado por parte dos pacientes e familiares, minimizando a sensação de angústia, dor, medo e incerteza que enfrentam durante o processo de busca pela cura de doenças.

Corroborando os achados anteriores, também foi possível verificar que ambientes fisicamente confortáveis, comunicação efetiva e atitudes empáticas dos profissionais fortalecem a relação paciente-equipe e elevam a qualidade da assistência, aproximando a instituição hospitalar de um espaço de hospitalidade e cuidado integral que contribuem para a integração da humanização no atendimento, que é diretamente influenciada por fatores humanos, físicos, funcionais e culturais.

Para fortalecer e embasar as mudanças necessárias na execução dos serviços de hotelaria hospitalar e consequentemente possibilitar ambientes mais humanizados, a inclusão e participação dos usuários e seus acompanhantes por meio de pesquisas de satisfação é

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

essencial para aprimorar a prestação desses serviços, ou seja, a partir de feedbacks reais os gestores conseguem analisar o contexto e encontrar soluções estratégicas e assim aumentar a qualidade dos serviços dentro de sua instituição, sempre pensando em melhorias estruturais e principalmente humanísticas.

A partir da literatura analisada, identificaram-se lacunas que evidenciam uma necessidade maior na conscientização dos profissionais de saúde em priorizar os conceitos de hospitalidade no ambiente. Para a efetivação dessas práticas, cabe à gestão fomentar a capacitação e formação continuadas, incentivar práticas colaborativas e fortalecer políticas institucionais que favoreçam uma cultura de cuidado integral, para tanto há necessidade de forte engajamento dos líderes para a concretização dessas ações. Além disso, o incentivo à inovação dentro dos hospitais é de extrema importância para se padronizar alguns processos e tornar o atendimento mais ágil e seguro.

Muitos estudos que fazem parte dessa revisão de literatura mostram que equipes bem treinadas são essenciais para a humanização dos serviços de saúde e ressaltam o quão importante é respeitar a espiritualidade, os saberes e as culturas para se alcançar uma assistência mais sensível às necessidades humanas. Investir nesse aprimoramento não apenas qualifica o profissional, mas também o posiciona como agente transformador de práticas mais humanas e eficazes dentro do ambiente de saúde. Como declarou o médico grego Hipócrates: “É mais importante conhecer a pessoa que tem a doença do que a doença que a pessoa tem”.

Por fim, sugere-se ampliar as investigações sobre a influência de aspectos culturais, espirituais e sociais na percepção da hotelaria hospitalar aliada à humanização do cuidado, de modo a subsidiar estratégias que promovam uma assistência cada vez mais integral, personalizada e centrada nas necessidades humanas.

REFERÊNCIAS

ABINAMA, Arash; JAFARI, Masoud. The Impact of the Design of Hospitals on Hospital Hoteling, Healing Process and Medical Tourism. **Modern Applied Science**, v. 9, n. 12, p. 43-51, 2015. Disponível em: https://doi.org/10.5539/mas.v9n12p43. Acesso em: 8 nov. 2025.

ALVES, Laís Regina. Hotelaria hospitalar como diferencial no cuidado do paciente. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação-REASE**, v. 9, n. 3, p. 776-789, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.51891/rease.v9i3.8899. Acesso em: 8 nov. 2025.

BACKES, Dirce Stein; LUNARDI, Valéria Lerch; LUNARDI FILHO, Wilson D. A humanização hospitalar como expressão da ética. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 14, n. 1, p. 132-135, 2006. Disponível em: https://doi.org/10.1590/s0104-11692006000100018. Acesso em: 24 mar. 2025.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

BOEGER, Marcelo. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

BOEGER, Marcelo. **Hotelaria Hospitalar. Manuais de Especialização**. 1. ed. Barueri – SP: Manole, 2011.

BOEGER, Marcelo. **Hotelaria hospitalar: implantação e gestão**. 1. ed. Curitiba: Inter Saberes, 2017.

BOEGER, Marcelo. **Hotelaria Hospitalar: Gestão em hospitalidade e humanização**. 3. ed. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. **HumanizaSUS: Política Nacional de Humanização: a humanização como eixo norteador das práticas de atenção e gestão em todas as instâncias do SUS**. Brasília: Ministério da Saúde, 2004. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/humanizasus_2004.pdf. Acesso em: 06 nov. 2025.

CALEGARI, Rita de Cássia; MASSAROLLO, Maria Cristina Komatsu Braga; SANTOS, Marcelo José dos. Humanização da assistência à saúde na percepção de enfermeiros e médicos de um hospital privado**. Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 49, p. 42-47, 2015. Disponível em: https://doi.org/10.1590/s0080-623420150000800006. Acesso em: 07 nov. 2025.

CORDEIRO, Alexander Magno *et al*. Revisão sistemática: uma revisão narrativa**. Revista do Colégio Brasileiro de Cirurgiões**, v. 34, n. 6, p. 428-431, 2007. Disponível em: https://www.scielo.br/j/rcbc/a/CC6NRNtP3dKLgLPwcgmV6Gf/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 01 nov. 2025.

DA COSTA, Marina Couto. **Relações Públicas e a Humanização no Atendimento Hospitalar: Uma Proposta de Intervenção na Santa Casa de Misericórdia de Maceió**. 2020. 66 p. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Graduação de Relações Públicas) - Instituto de Ciências Humanas, Comunicação e Artes, da Universidade Federal de Alagoas, Maceió-Alagoas, 2020.

DE PAULA, Victor Gomes *et al*. Acolhimento: um olhar inclusivo da política nacional de humanização como estratégia de inclusão social. **Educação: Saberes e Prática**, v. 7, n. 1, p. 1-10, 2018. Disponível em: https://revistas.icesp.br/index.php/SaberesPratica/article/view/347/241. Acesso em: 01 nov. 2025.

DE SANTANA, Wilder Kleber Fernandes *et al*. Estratégias para humanizar o ambiente hospitalar no Brasil contemporâneo: uma abordagem multiprofissional. **Contribuciones a las Ciencias Sociales**, v. 17, n. 1, p. 6199-6215, 25 jan. 2024. Disponível em: https://doi.org/10.55905/revconv.17n.1-373. Acesso em: 6 nov. 2025.

DIAS, Maria Antonia de Andrade. Humanização do espaço hospitalar: uma responsabilidade compartilhada. **O Mundo da Saúde**, v. 30, n. 2, p. 340-343, 2006.

DIAS, Tânia Oliveira Souto *et al*. Disseminação da Política Nacional de Humanização (PNH) entre médicos residentes e as ações de humanização implementadas em um hospital público da capital paulista. **International Journal of Health Management Review**, v. 1, n. 1, p. 132-148, 2015. Disponível em: https://ijhmreview.org/ijhmreview/article/view/95/39. Acesso em: 15 ago. 2025.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

DIO, G. S. C. Z. D.; RETTONDINI, O. C.; SOUSA, F. A. de. **Hotelaria Hospitalar: estratégia de diferenciação na busca da vantagem competitiva**. In: TRIGO, L. G. G. (Org.). Análises regionais e globais do turismo brasileiro. São Paulo: Roca, 2005. cap. 52, p. 805-815.

FARMANOVA, Elina; BONNEVILLE, Luc; BOUCHARD, Louise. Organizational Health Literacy: Review of Theories, Frameworks, Guides, and Implementation Issues. **INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing**, v. 55, p. 1-17, 2018. Disponível em: https://doi.org/10.1177/0046958018757848. Acesso em: 20 abr. 2025.

FERREIRA, Julyenne Dayse De Oliveira *et al*. Estratégias de humanização da assistência no ambiente hospitalar: revisão integrativa. **Revista Ciência Plural**, v. 7, n. 1, p. 147-163, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.21680/2446-7286.2021v7n1id23011. Acesso em: 6 nov. 2025.

FURTADO, Giuliane Souza *et al*. Humanização e hospitalidade por meio da hotelaria: estratégias para administração hospitalar. **Anais do Congresso do Curso de Medicina do UniFOA: Urgência e emergência**, v. 2, p. 175-177, 2015. Disponível em: https://doi.org/10.47385/cmedunifoa.691.2015. Acesso em: 13 out. 2025.

GARCIA, Mariana Ferreira Martins. **Diretrizes projetuais para humanização hospitalar: Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro**. 2016. 215 p. Dissertação (Mestrado em Arquitetura e Urbanismo.) - Instituto de Arquitetura e Urbanismo de São Carlos da Universidade de São Paulo, São Carlos-SP, 2016.

GÜNER, Müberra Devrim; EKMEKCİ, Perihan Elif. Is Medical Schools, Curricula Content of Pharmacovigilance and Rational Pharmacotherapy- Related Subjects Sufficient for Future Physicians? **Turkiye Klinikleri Journal of Medical Ethics-Law and History**, v. 27, n. 3, p. 186-195, 2019. Disponível em: https://doi.org/10.5336/mdethic.2019-66097. Acesso em: 13 nov. 2025.

KELLY, Rosalind; LOSEKOOT, Erwin; WRIGHT-STCLAIR, Valerie A. Hospitality in hospitals: The importance of caring about the patient. **Hospitality & Society**, v. 6, n. 2, p. 113-129, 2016. Disponível em: https://doi.org/10.1386/hosp.6.2.113_1. Acesso em: 8 nov. 2025.

KUNWAR, Ramesh Raj. Medical Tourism and Hospitality in Hospital. **The Gaze: Journal of Tourism and Hospitality**, v. 10, n. 1, p. 67-123, 2019. Disponível em: https://doi.org/10.3126/gaze.v10i1.22778. Acesso em: 8 nov. 2025.

LÊ VAN, Kim *et al*. The Lausanne Hospitality Model: a model integrating hospitality into supportive care. **Supportive Care in Cancer**, v. 31, n. 370, p. 1-7, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.1007/s00520-023-07726-2. Acesso em: 8 nov. 2025.

LEE, DonHee. A model for designing healthcare service based on the patient experience. **International Journal of Healthcare Management**, v. 12, n. 3, p. 180-188, 2019. Disponível em: https://doi.org/10.1080/20479700.2017.1359956. Acesso em: 8 nov. 2025.

LEONARD, Delores J.; NEEDHAM, Charles. Strategies Hospital Manager Use to Improve Customer Services**. Open Journal of Business and Management**, v. 8, n. 2, p. 820-854, 2020. Disponível em: https://doi.org/10.4236/ojbm.2020.82051. Acesso em: 8 nov. 2025.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

LIMA, Rui *et al*. **Hospitality and Hospital Management**. In: ROCHA, Á.; FERRÁS, C.; MÉNDEZ PORRAS, A.; JIMENEZ DELGADO, E. (ed.). Information Technology and Systems: ICITS 2022. Lecture Notes in Networks and Systems, v. 414, p. 297-306. Cham: Springer, 2022. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-3-030-96293-7_27. Acesso em: 31 jul. 2025.

LISBOA, Teresinha Covas. **Hospitalidade x Hotelaria Hospitalar x Humanização**. In: COSTA, Ana Beatriz Bueno Ferraz (ed.). Revista IPH – Instituto de Pesquisas Hospitalares Arquiteto Jarbas Karman. 15.ed. São Paulo, 2018, p.67-70.

MASCARENHAS, Rúbia Gisele Tramontin; SOUZA, Janaina Therezinha de. A qualidade percebida pelo paciente através dos serviços da hotelaria hospitalar: um estudo sobre a hospitalidade na área da saúde. **Turismo e Sociedade**, v. 8, n. 3, p. 420-445, 2015. Disponível em: https://doi.org/10.5380/tes.v8i3.39994. Acesso em: 8 nov. 2025.

MERY, Urete Barrera; LOPEZ, John Danilo Pedraza; MUNÉVAR, Derly Caterine Rodríguez. Humanization in Health: Integrating the Human-Centered Approach in Hospital Management to Improve Quality of Care. **Journal of Posthumanism**, v. 4, n. 1, p. 223–263, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.63332/joph.v4i3.3371. Acesso em: 6 nov. 2025.

MEZZOMO, Augusto Antônio. **Humanização hospitalar: fundamentos antropológicos e teológicos**. São Paulo: Loyola, 2010.

OLIVEIRA, Beatriz Rosana Gonçalves de; COLLET, Neusa; VIERA, Cláudia Silveira. A humanização na assistência à saúde. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 14, n. 2, p. 277-284, 2006. Disponível em: https://doi.org/10.1590/s0104-11692006000200019. Acesso em: 05 abr. 2025.
OLIVEIRA, Verônica Paz de; SAUSEN, Jorge Oneide; FERREIRA, Gloria Charão. Práticas de inovação em hotelaria hospitalar: um estudo de caso em hospital do Sistema Unimed. **Revista Acadêmica Observatório De Inovação Do Turismo**, v. 16, n. 3, p. 1-24, 2022. Disponível em: https://doi.org/10.17648/raoit.v16n3.7530. Acesso em: 8 nov. 2025.

OMAGHOMI, Toritsemogba Tosanbami *et al*. Innovations in hospital management: a review. **International Medical Science Research Journal**, v. 4, n. 2, p. 224-234, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.51594/imsrj.v4i2.820. Acesso em: 8 nov. 2025.

PACHECO, Jaqueline De Freitas; MAGALHÃES, Luana Elainy Rocha. Humanização na gestão hospitalar: um olhar atento para profissionais e pacientes. **Revista Visão: Gestão Organizacional**, v. 12, n. 2, p. e3144, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.33362/visao.v12i2.3144. Acesso em: 6 nov. 2025.

PENIA, Maria Nailza de Moura; OSELAME, Gleidson Brandão. The hospital care humanization: integrative review / Humanização da assistência hospitalar: revisão integrative / La humanización de la atención hospitalaria: revisión integradora. **Revista de Enfermagem da UFPI**, v. 4, n. 4, p. 94-99, 2015.

RANA, Sohel. Bridging Healthcare and Hospitality: Transformative Strategies for Operational Excellence and Service Quality. **Journal of Primeasia**, v. 3, n. 1, p. 1-8, 2022. Disponível em: https://doi.org/10.25163/primeasia.3110259. Acesso em: 8 nov. 2025.

ROCHA, Mirian Cristina Vidal *et al*. Percepção do cliente de hospital sobre qualidade, serviços e valor agregado do serviço de hotelaria. **RAHIS- Revista de Administração Hospitalar e**

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

Inovação em Saúde, v. 18, n. 2, p. 120-136, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.21450/rahis.v18i2.6647. Acesso em: 8 nov. 2025.

RODRIGUES, Nássarah Jabur Lot *et al*. Benefícios do pet terapia: a interação entre os animais e as crianças. **Veterinária e Zootecnia**, v. 28, p. 1-12, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.35172/rvz.2021.v28.516. Acesso em: 31 ago. 2025.

RUSSELL-BENNETT, Rebekah *et al*. Designing a medicalized wellness: Balancing hospitality and hospital Features. **Service Industries Journal**, v. 37, n. 9-10, p. 657-680, 2017. Disponível em: https://doi.org/10.1080/02642069.2017.1354988. Acesso em: 10 set. 2025.

SALVATI, Carolina de Oliveira *et al*. Humanização hospitalar: construção coletiva de saberes e práticas de acolhimento e ambiência. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, v. 55, p. 1-8, 2021. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2020-0058. Acesso em: 8 mai. 2025.

SAMAL, Ansuman; MISRA, Lalat Indu; PRADHAN, Bibhuti Bhusan. Nexus between Hospitality and Healthcare for Enhancing Patient's Experiences: Lessons to learn from the Hotel Industry. **International Journal of Economic Research**, v. 14, n. 17, p. 503-520, 2017.

SANTOS, Elenito Bitencorth. Gestão hospitalar humanizada para acolhimento de pacientes em serviços públicos de saúde. **Revista Caderno Pedagógico**, v. 21, n. 7, p. 1-32, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.54033/cadpedv21n7-106. Acesso em: 5 nov. 2025.

SEVİN, H. Dilek. Hotel Services in Hospitals. **Journal of Tourism and Gastronomy Studies**, v. 6, n. 1, p. 451-459, 2018. Disponível em: https://doi.org/10.21325/jotags.2018.198. Acesso em: 8 nov. 2025.

SHAKTHI, V.M.R. *et al*. Empowering Hospitals for Better Patient Care Through Smart Management. **International Journal for Multidisciplinary Research**, v. 6, n. 3, p. 1-11, 2024. Disponível em: https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i03.22835. Acesso em: 25 fev. 2026.

SHIRZADI, Seyed Majid *et al*. Factors affecting the quality of hospital hotel services from the patients and their companions' point of view: A national study in Iran. **Journal of Research in Medical Sciences**, v. 21, n. 46, p.1-7, 2016. Disponível em: https://doi.org/10.4103/1735-1995.183987. Acesso em: 8 nov. 2025.

SHUKOR, S. F. A.; STIGSDOTTER, U. K.; NILSSON, K. A Review of Design Recommendations for Outdoor Areas at Healthcare Facilities. **Journal of Therapeutic Horticulture**, v. 22, n. 2, p. 32–47, 2012.

SUESS, Courtney; MODY, Makarand. Hospitality healthscapes: A conjoint analysis approach to understanding patient responses to hotel-like hospital rooms. **International Journal of Hospitality Management**, v. 61, p. 59-72, 2017. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.11.004. Acesso em: 8 nov. 2025.

WALDOW, Vera Regina; BORGES, Rosália Figueiró. Cuidar e humanizar: relações e significados. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 24, n. 3, p. 414-418, 2011. Disponível em: https://doi.org/10.1590/s0103-21002011000300017. Acesso em: 20 mai. 2025.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.

YESAWICH, Peter C.; SHOEMAKER, Stowe. Toward hospitable healthcare. **International Journal of Hospitality Management**, v. 112, p. 103412, 2023. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103412. Acesso em: 8 nov. 2025.

Este artigo é publicado em acesso aberto (Open Access) sob a licença Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional (CC-BY), que permite uso, distribuição e reprodução irrestritos em qualquer meio, desde que o autor original e a fonte sejam creditados.