

Hotelaria Hospitalar: uma proposta de humanização e racionalização operacional.

Duarte, M K A; Araújo C D

UniFoa – Centro Universitário de Volta Redonda, Volta Redonda, Rio de Janeiro.

Este trabalho visa apresentar uma base sobre o funcionamento do sistema hoteleiro e sua adaptação a um meio de hospedagem com nicho de mercado específico – pessoas enfermas, seus familiares e clientes de saúde em geral. Dentro dele se faz uso de uma pesquisa de mercado de hospitais particulares dentro da região sul fluminense do Estado do Rio de Janeiro, que se encontra na segunda posição em uma estatística de hospitais particulares, estando somente atrás de São Paulo, dando ênfase na cidade de Volta Redonda. Serão abordadas técnicas operacionais e de planejamento para agilizar as rotinas, de maneira a produzir uma humanização no ambiente hospitalar e uma racionalização nos procedimentos de apoio aos serviços médicos. Quando se observa o cliente e suas necessidades a fim de atendê-las da melhor forma, pode-se ganhar espaço dentro do mercado e fidelizar os clientes. Este estudo poderá servir de instrumento para um administrador hospitalar dar início a um sistema de hotelaria hospitalar e justificar sua utilidade com um pouco mais de informações. As informações contidas na monografia serão baseadas em revisões bibliográficas.

Palavras-chaves: humanização, hotelaria hospitalar, racionalização operacional.

marcelakristal@yahoo.com.br