



A qualidade no atendimento da recepção hospitalar percebida pelos clientes de saúde Thaise Marques da Silva¹

¹ Estudante do curso Tecnológico em Hotelaria – IFAL. e-mail: thaisemarquess@hotmail.com

Resumo: Os clientes de saúde anseiam por atendimento de qualidade e a recepção, como primeiro e último contato do hospital também devem satisfazer essa necessidade. Logo, o estudo analisa a qualidade no atendimento da recepção de um hospital, com base na hotelaria hospitalar. Assim, através do resultado obtido por meio de um questionário aplicado aos clientes, percebeu que a qualidade no atendimento prestado na recepção encontra-se aquém do esperado. Frieza e demora no atendimento estão entre as queixas.

Palavras-chave: cliente de saúde, hotelaria hospitalar, qualidade no atendimento

Introdução

O mercado atual é marcado pela busca da excelência nos serviços e satisfação total dos clientes. Uma vez que o processo de comunicação está cada vez mais acessível, estes (os clientes) estão cada vez mais bem informados e, conseqüentemente, mais exigentes com relação aos produtos e serviços que adquirem.

Concomitantemente ao *boom* de informações, o mercado se tornou cada vez mais competitivo, o que incita as empresas a utilizarem estratégias para (re-) atrair o cliente. Assim, os hospitais, como empresas prestadoras de serviço, têm se adaptado à realidade de mercado, em que a competitividade, aliada às exigências cada vez maiores dos clientes, aumenta a busca pela qualidade.

Uma vez que os clientes de saúde não mais buscam apenas tratamento médico, não adianta oferecer um bom serviço médico-hospitalar, simplesmente. Eles anseiam por acolhimento e atendimento individualizado, aliado a uma estrutura física convidativa e confortável.

Sendo assim, a hotelaria hospitalar é, segundo Boeger (2005, p.25) “uma tendência irreversível em qualquer instituição de saúde, pois não se trata de uma opção da empresa, mas de uma exigência do público que frequenta hospitais e que começa a habituar-se aos serviços de hotelaria existente”.

Por conseguinte, os hospitais não devem apenas hospedar o doente para tratá-lo, mas acolhê-lo – e aos seus familiares e amigos –, de forma amistosa e humanizada.

Assim, sob essa perspectiva, a expressão *paciente* é substituída por *cliente*. E é utilizada tanto para quem recebe o tratamento como para os seus acompanhantes e visitantes. Eles são os clientes de saúde.

Portanto, em consonância com Taraboulsi (2006, p. 24),

ao reconhecer que a expressão *cliente de saúde* é a mais adequada dentro do contexto hospitalar e abrange, além da pessoa enferma, os familiares, amigos e visitantes, torna-se mais fácil adotar estratégias e implementar ações, inclusive as de hotelaria, que possam garantir a humanização e a qualidade dos serviços.

Dessa forma, a hotelaria hospitalar surge como um novo modelo de gestão e apesar de seu conceito envolver, em muitos casos, a adaptação da estrutura física, a preocupação maior



é com a quebra do paradigma de atendimento impessoal e diminuição do desconforto por estar em um ambiente hospitalar.

Levando ainda em consideração que a recepção do hospital é a porta de entrada, formadora da primeira impressão e principalmente, canal de comunicação direto com os clientes de saúde, é condição essencial que este setor do hospital tenha um nível de qualidade exemplar.

Logo, um estabelecimento de saúde, centrado na gestão da hotelaria hospitalar, deve preocupar-se não apenas com a qualidade dos atendimentos médico-hospitalares, mas também com os colaboradores administrativos e, principalmente com a valorização das pessoas e do tratamento humanizado dos clientes de saúde, gerando satisfação, encantamento e fidelização.

Neste íterim, a pesquisa se propõe a analisar como está a qualidade no atendimento da recepção de um hospital de Maceió, tendo como norteadores os conceitos estipulados na hotelaria hospitalar, através do grau de satisfação que os clientes de saúde sentem.

Material e Métodos

A construção desse estudo é através de uma pesquisa exploratória na recepção de um hospital privado localizado em Maceió, numa abordagem qualitativa.

Dessa forma, sua importância acadêmica é notória, visto que, “é necessário produzir conhecimentos, adquirir experiência, contribuir para a discussão ou fazer avançar o debate acerca de questões abordadas” (THIOLLENT, 1988. p.22), questões estas satisfeitas na pesquisa.

Sendo assim, com relação às etapas metodológicas, em um primeiro momento foi realizada uma pesquisa bibliográfica acerca da administração hoteleira e hotelaria hospitalar, etapa esta fundamental para a continuidade da pesquisa, uma vez que fornece o subsídio teórico acerca do tema investigado.

Num segundo momento, o meio de investigação utilizado foi o levantamento de dados sobre o atendimento da recepção do hospital através de observação do seu funcionamento.

Além disso, foi aplicado também um questionário com os clientes de saúde frequentadores do hospital, com o intuito de obter informações diretamente com os usuários. Para isto, foi utilizado um questionário misto que abrangendo questões aspectos que influem no conceito de qualidade: estrutura física, velocidade no atendimento, eficiência e atenção às reclamações e sugestões dos clientes (feedback).

Nessa vertente, trata-se de um estudo acerca da qualidade no atendimento na recepção de um hospital de Maceió, tendo como norteadores os conceitos estipulados na hotelaria hospitalar, através do grau de satisfação dos clientes de saúde.

Resultados e Discussão

Uma vez que os hospitais estão cada vez mais investindo na hotelaria hospitalar como modelo de gestão “que veio para livrar os hospitais da ‘cara de hospital’ e que traz em sua essência uma proposta de adaptação a nova realidade do mercado, modificando e introduzindo novos processos, serviços e culturas” (TARABOULSI, 2006, p.22) e reiterando a concepção de Boeger (2005, p.55) que a recepção deve proporcionar “uma atmosfera agradável em suas dimensões, decoração adequada e profissionais treinados em acolhimento e humanização”, segue-se a análise dos dados.

Dessa maneira, com os resultados obtidos, pode-se observar que a maioria dos entrevistados possui o plano de saúde contratado a mais de um ano e, portanto, possuem



experiência e certa familiaridade com o atendimento prestado pela recepção do hospital no qual estão vinculados.

No que concerne à estrutura física da recepção, é importante salientar que a grande parte dos clientes de saúde a considera desconfortável e desorganizada: assentos sem conforto, decoração fria e excessivamente sóbria, proporcionando um ambiente pesado e clima hostil, foram as principais queixas relatadas.

No entanto, apesar do conceito de hotelaria hospitalar envolver, em muitos casos, a adaptação da estrutura física, a preocupação maior é com a quebra do paradigma de atendimento impessoal e a diminuição do desconforto por estar em um ambiente hospitalar. Dessa forma, a característica predominante refere-se ao serviço prestado e forma de atendimento.

Assim, no que se refere à qualidade no atendimento prestado pela recepção, ela é essencial para a qualidade do hospital como um todo. É o primeiro e o último contato do hospital e canal de comunicação direto com os clientes de saúde. “O cliente é recebido pela recepção, mantém-se permanentemente em contato com ela durante a sua estada e, ao partir, é a recepção que lhe presta os últimos serviços” (CASTELLI, 2003, p. 163). Nesse ponto, a opinião dos usuários foi unânime: ele não satisfaz às necessidades e expectativas dos usuários. Ademais, eles não se sentem acolhidos e bem recebidos, ferindo os princípios de hospitalidade inseridos na hotelaria hospitalar.

Ressalva-se ainda que o atendimento prestado na recepção emergencial possui muitas similitudes com as recepções dos demais setores. Os clientes consideram a qualidade do atendimento prestado como insatisfatório, variando apenas o grau de insatisfação. A parcela mais expressiva, no entanto, considera o atendimento muito ruim.

Outro fator a considerar se refere à velocidade no atendimento prestado pela recepção. Nessa questão, a opinião dos usuários foi unânime: o atendimento é demasiadamente lento, tendo o paciente que esperar um tempo considerável antes de ter a sua solicitação ouvida. Dentre as reclamações relacionadas a demora no atendimento, foram mencionadas com ênfase o processo de triagem e a classificação de prioridade executados pelos recepcionistas.

A forma de tratamento prestado pelos recepcionistas também foi considerado na avaliação. Sendo a humanização uma concepção essencial para o conceito de qualidade baseado na hotelaria hospitalar e, sabido também que o paciente fica mais motivado ao tratamento quando “a solidariedade apresenta-se estampada nos semblantes de todos os envolvidos em seu tratamento” (TARABOULSI, 2006, p. 48).

Conclusões

Após defrontar os resultados obtidos através do estudo realizado na recepção de um hospital localizado na cidade de Maceió, por meio de um questionário aplicado aos clientes, pode observar que a qualidade no atendimento prestado na recepção hospitalar encontra-se aquém do esperado conforme os moldes da hotelaria hospitalar.

Com relação à estrutura física, foi constatado que ela não favorece os princípios de humanização e hospitalidade apregoados pela gestão da hotelaria hospitalar. Um ambiente acolhedor do pré ao pós-tratamento favorece a recuperação do paciente e facilita a vida dos clientes de saúde; ambiente este não percebido pelos entrevistados e que pode ser melhorado pela instituição através de mudanças sutis e de baixo custo financeiro.

Os pontos mais relevantes para a qualidade no atendimento – e os que apresentaram as piores queixas –, no entanto, são os relacionados ao serviço prestado propriamente dito.



Nessa vertente, verificou-se que o serviço prestado pelos recepcionistas não estão em concordância com os princípios de hospitalidade e é considerado insatisfatório para os clientes de saúde.

Essa insatisfação sentida pelos usuários revela a falta de receptividade, acolhimento e cortesia; três variáveis utilizadas pelos clientes de saúde para verificar a qualidade dos serviços.

Dessa maneira, uma vez que os hospitais buscam, nos moldes de qualidade oferecidos pela hotelaria, extrair conceitos e serviços que contribuam para aperfeiçoar o atendimento hospitalar, a fim de tornar o ambiente e a estada do cliente de saúde mais agradável, como justificar que um estabelecimento pautado na hospitalidade e humanização, tenha um atendimento tão insatisfatório?

Se a humanização e a satisfação do cliente são condições essenciais para os hospitalais, a observância da qualidade do atendimento da recepção é primordial. No hospital, esse setor é responsável, além das atividades operacionais da recepção, pela integração entre os diversos setores do hospital. Assim, para haver melhorias no atendimento médico- hospitalar, concomitantemente deve haver melhorias nas rotinas administrativas e no tratamento prestado pelo setor.

Sendo assim, as principais alterações devem ser comportamentais, ou seja, no capital humano da empresa. É necessário então que haja a preocupação direta com a capacitação do capital humano do setor da recepção, com treinamentos acerca do assunto e sensibilização dos colaboradores, que repercutirá diretamente no atendimento prestado, gerando conforto, bem-estar e satisfação aos clientes.

Como sugestão para trabalhos futuros, pode-se averiguar a qualidade no atendimento vista pela óptica do gestor hospitalar e as medidas tomadas para alcançar o nível de qualidade por ele esperado.

Literatura citada

BOEGER, Marcelo Assad. **Gestão em Hotelaria Hospitalar**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 9. ed. Caxias do Sul: EDUCS, 2003.

TARABOULSI, Fadi Antoine. **Administração de hotelaria hospitalar: serviços aos clientes, humanização do atendimento, departamentalização, gerenciamento, saúde e turismo, hospitalidade, tecnologia de informação**; 3. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da Pesquisa-ação**. 4. ed. São Paulo: Cortez: Autores Associados, 1988. (Coleção temas básicos de pesquisa-ação).