

Influência da Ouvidoria na Qualidade Percebida na Hotelaria Hospitalar em uma Perspectiva de Humanização do Atendimento

Elidomar da Silva Alcoforado¹
João Fernando Amorim Costa²
Elizamar Mariano da Silva³

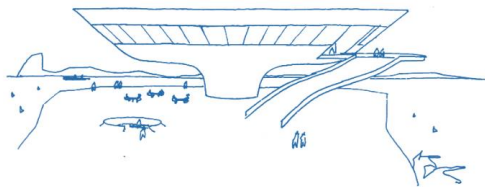
Resumo

A humanização do atendimento em saúde tem sido cada vez mais valorizada e reconhecida como um aspecto fundamental para a qualidade dos serviços prestados. Nesse contexto, a Ouvidoria tem se mostrado uma importante instância de diálogo e resolução de conflitos entre pacientes e profissionais, promovendo a participação ativa dos pacientes no processo de cuidado. O objetivo deste artigo é analisar a influência da Ouvidoria na qualidade percebida pelos pacientes em relação à hotelaria hospitalar, considerando a perspectiva da humanização do atendimento. O arcabouço teórico alicerçou-se nos conceitos de hotelaria hospitalar, humanização do atendimento em saúde, percepção da hospitalidade, gestão da qualidade em saúde, além do papel da ouvidoria. A pesquisa foi realizada no Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco (HC-UFPE), utilizando uma abordagem quantitativa, a partir de estatística descritiva processada no software SPSS v.28 e qualitativa, a partir da análise de conteúdos, categorizadas com apoio do software NVivo v 1.7. Os dados foram extraídos a partir de pesquisas de satisfação dos usuários dos hospitais universitários do SUS no ano de 2022, dados secundários da Ouvidoria do HC-UFPE e realizadas entrevistas com profissionais das áreas de enfermagem, hotelaria hospitalar e Ouvidoria da instituição. A triangulação de dados foi empregada para obter uma visão espectral mais ampla do fenômeno estudado. Os resultados indicam que a existência de uma Ouvidoria está diretamente relacionada à melhoria da qualidade percebida pelos pacientes. Através do diálogo entre pacientes e profissionais, resolução de conflitos e valorização da participação do paciente na humanização do atendimento, a Ouvidoria desempenha um papel crucial na promoção da humanização do atendimento em instituições de saúde. A Ouvidoria proporciona um espaço para que os pacientes expressem suas necessidades, expectativas e preocupações, o que contribui para um atendimento mais personalizado e sensível às suas demandas. Além disso, a Ouvidoria atua como um mediador entre os pacientes e os profissionais de saúde, auxiliando na resolução de conflitos e na melhoria contínua dos serviços. A valorização da participação dos pacientes na humanização do atendimento fortalece a relação entre pacientes e profissionais, promovendo a confiança e a colaboração mútua. Ao reconhecer a importância da Ouvidoria como um canal de comunicação efetivo, as instituições de saúde podem aprimorar seus serviços e garantir uma melhor experiência para os pacientes. Conclui-se que a Ouvidoria desempenha um papel essencial na humanização do atendimento em saúde, influenciando positivamente a qualidade percebida pelos pacientes. Ao promover o diálogo, a resolução de conflitos e a participação

¹ Hotelaria. Universidade Federal de Pernambuco. <http://lattes.cnpq.br/6864014988621371>. Elidomar.alcoforado@ufpe.br.

² Hotelaria UFPE. Universidade Federal de Pernambuco. <http://lattes.cnpq.br/7865386173534510>. E-mail: joaofernando_br@hotmail.com..

³ Hotelaria UFPE. Universidade Federal de Pernambuco . <http://lattes.cnpq.br/8819488688584054> elizamadr19@gmail.com



20 A 22 DE SETEMBRO DE 2023 | NITERÓI/RJ | ANAIS ANPTUR - ISSN: 23596805



XX SEMINÁRIO ANPTUR

POLÍTICAS PÚBLICAS PARA TURISMO E HOSPITALIDADE NO BRASIL

ativa dos pacientes, a Ouvidoria contribui para uma melhor relação entre pacientes e profissionais, resultando em serviços de saúde mais humanizados e de qualidade.

Palavras-chave: hotelaria hospitalar; atendimento humanizado; qualidade percebida; gestão de qualidade; ouvidoria.