

RESUMO

REZENDE, Fernanda Ribeiro de. Fernandarez@yahoo.com.br. Hotelaria Hospitalar como um novo conceito no atendimento ao cliente de saúde: estudo de caso do Hospital Monte Sinai - Juiz de Fora/MG. Profa. Orientadora Ana Valéria Vargas Pontes. Juiz de Fora: UFJF/DEP.TUR, 2008. 104p. Monografia. (Graduação em Turismo).

Na busca pela qualidade e pela liderança no mercado, muitos hospitais têm procurado adaptar-se à nova realidade do mundo globalizado no intuito de atender ao novo perfil do cliente de saúde, que se apresenta mais crítico, inteligente e, ao mesmo tempo, um ser circunstancialmente fragilizado, constituído de sentimentos e emoções, de perspectivas confusas e que necessita de respeito, atenção e carinho. Neste contexto surge a hotelaria hospitalar, uma tendência que veio para transformar ambientes, processos operacionais e condutas em prol de um melhor atendimento aos clientes de saúde. Este trabalho se propõe a estudar, através da pesquisa bibliográfica, a Hotelaria Hospitalar como um novo conceito no atendimento ao cliente de saúde e traz um estudo de caso que possibilitará a autora a analisar não só aspectos positivos da hotelaria hospitalar, como também aqueles que podem ser identificados como passíveis de melhoria.

PALAVRAS-CHAVE: Hotelaria Hospitalar. Humanização. Qualidade.