

OS NOVOS CAMINHOS DA ARQUITETURA HOSPITALAR E O CONCEITO DE HUMANIZAÇÃO

BRITO, Rogério dos Reis¹

RESUMO

Considerando a contribuição da arquitetura fundamental para a construção de um ambiente capaz de se adaptar às constantes necessidades de expansão de estabelecimentos de assistência à saúde voltados para o bem-estar do paciente, o objetivo deste estudo é abordar os novos caminhos da arquitetura hospitalar e sua influência na gestão do hospital moderno. O estudo foi baseado em uma revisão bibliográfica sobre o tema, fundamentada no método exploratório. Concluiu-se que um projeto arquitetônico moderno e adequado às novas demandas hospitalares pode ajudar a combater, cada vez mais, o sentimento de desamparo percebido pelo paciente, tornando o ambiente acolhedor e humanizado, fatores

¹ Mestre em Educação, Administração e Comunicação.

estes que facilitam o processo de adaptação e cura do cliente de saúde.

Palavras-chave: Hospital. Arquitetura. Humanização.

NEW WAYS IN HOSPITAL ARCHITECTURE AND THE HUMANIZATION CONCEPT

ABSTRACT

In this study we consider the contribution of basic architecture in order to build an environment or health institution, being capable of adapting itself to renewal expansion needs in those assisting health institutions, with the main role of seeking patients' well being. The goal of this investigation was to study new ways in hospital architecture and their influence in contemporary hospital management. This study was based in a literature review in this theme based on an exploratory method. We conclude saying that a contemporary architecture design suitable to new hospital demands may be very helpful assisting increasingly to fight the increasing helplessness feeling observed in such patients, and thus, the environment can become both heartwarming and human, factors which facilitate the adaptation process and maybe the cure of the health patient.

Keywords: Hospital. Architecture. Humanize.

INTRODUÇÃO

Quando peritos em qualidade falam a respeito da mesma, eles normalmente estão pensando na qualidade de produtos e serviços. As expectativas e exigências podem se aplicar à qualidade técnica de um produto ou serviço, mas também podem se aplicar ao aspecto humano da qualidade, isto é, à atitude e ao comportamento das pessoas que produzem um produto ou prestam um serviço (ALVAREZ; GHINATO, 2005).

A evolução dos padrões de qualidade implicou em mudanças nos diversos segmentos sociais e organizacionais, onde a arquitetura passou a ocupar um lugar de destaque, seja pela melhoria da qualidade ambiental, seja pela sustentabilidade. Essas mudanças também influenciaram a arquitetura hospitalar.

O hospital moderno valoriza o conceito de humanização, de bem-estar, de qualidade para seus clientes-pacientes, proporcionando não apenas o tratamento, mas, também, acolhimento. Assim, os hospitais passaram a ser vistos como hotéis, originando a hotelaria hospitalar.

A hotelaria hospitalar resgata o conceito de humanização da

assistência e traz uma nova visão de gestão, tanto para os clientes externos (clientes de saúde), como para os clientes internos (funcionários); e a arquitetura hospitalar tem papel fundamental nesse cenário.

É de suma importância que os gestores de saúde reflitam sobre a questão da humanização da assistência no contexto hospitalar e, conseqüentemente, tenham na hotelaria hospitalar um instrumento de gestão que possibilite o processo de humanização, contudo, não é possível investir em um hospital-hotel, sem a adequada arquitetura.

Nos últimos anos, devido aos novos padrões de gestão hospitalar, a arquitetura hospitalar ganhou novos relevos e passou a diversificar seu foco de atenção, uma vez que a própria atenção médica passa por profundas mudanças.

Atualmente, o hospital deve ser um ambiente acolhedor, humanizado, confortável e, além disso, deve abrigar e incorporar os equipamentos para investigação, diagnóstico e terapêutica.

Levando em consideração os argumentos expostos, este manuscrito se ocupou em descrever o papel da arquitetura no desenvolvimento dos

novos padrões hospitalares voltados para o atendimento humanizado do paciente. Ou seja, aborda os novos caminhos da arquitetura hospitalar e sua influência na gestão do hospital moderno.

MÉTODO

O estudo se baseou numa revisão bibliográfica sobre o tema, fundamentada, de acordo com os objetivos, numa pesquisa exploratória. Esse tipo de pesquisa, que se constitui em um passo indispensável em qualquer trabalho, permite explorar as possibilidades e perspectivas de determinada situação, adquirir maior familiaridade com o problema e pode assumir a forma de estudo bibliográfico (GIL, 2008).

Segundo Yin (2005) a exploração começa com um fundamento lógico e com um direcionamento, mesmo que no final do estudo as suposições iniciais não sejam confirmadas.

O CLIENTE DE SAÚDE E O HOSPITAL-HOTEL

O objetivo deste capítulo é mostrar que as exigências de novos modelos de arquitetura hospitalar passam pelos novos modelos de

gestão de um hospital, onde o hospital busca melhores padrões de qualidade, tecnologia, terapêutica, diagnósticos e atendimento ao cliente. Ao entrar em um hospital moderno, o cliente de saúde deve receber o tratamento de um hóspede de hotel e, nesse processo, a arquitetura hospitalar tem um papel fundamental.

A hotelaria hospitalar visa o bem-estar do cliente, desde a sua chegada ao hospital até o momento de sua saída. Durante todo o período em que estiver no hospital, o cliente poderá receber um atendimento mais humanizado, mas de nada adianta a qualidade no atendimento se o ambiente físico não estiver adequado as suas necessidades.

A hotelaria hospitalar traz uma nova visão para o contexto das instituições de saúde, onde o paciente passa a ser visto como um cliente de saúde. Nesse cenário, a arquitetura hospitalar deve ser adequada às novas exigências e demandas hospitalares no que se refere às instalações, bem-estar do paciente, acolhimento, humanização, entre outros.

Uma das definições mais objetivas de hotelaria hospitalar é a seguinte: “A Hotelaria Hospitalar é a

reunião de todos os serviços de apoio que, associados aos serviços específicos, oferecem aos clientes internos e externos conforto, segurança e bem-estar durante seu período de internação” (BUENO, 2007, p. 26).

Segundo Taraboulsi (2006), atualmente os hospitais tentam se livrar da ‘cara de hospital’ e a hotelaria hospitalar auxilia nesse processo, uma vez que faz os hospitais parecerem hotéis. Mudanças arquitetônicas, programação social, serviços de hotelaria com capitão-porteiro² e mensageiro³ devidamente uniformizados e equipados para a recepção do cliente de saúde, quadros em exposição, música ambiente, restaurante, piano-bar e apresentações de músicos dão a impressão de se ter errado de endereço.

Macas, clientes de saúde aglomerados à espera de atendimento, cadeiras de rodas enfileiradas, ambiente frio e com cheiro de éter são

² Figura tradicional na hotelaria, a presença desse servidor na entrada do hospital valoriza o aspecto organizacional da instituição e humaniza o primeiro contato cliente de saúde/hospital. (TARABOULSI, 2006).

³ Geralmente é o mensageiro quem causa a primeira e a última impressão sobre os serviços da hotelaria hospitalar. (TARABOULSI, 2006).

cenas do passado. Quem entra pelo *lobby* (saguão) de alguns hospitais particulares tem a sensação de estar num ambiente de hotel de primeira linha, como refere Taraboulsi (2006).

Esta nova tendência, que traz em sua essência a humanização do ambiente hospitalar, contagiou também alguns hospitais públicos e outros cuja fatia de participação de clientes de saúde do SUS (Sistema Único de Saúde) é bastante representativa. Serviços de hotelaria, plantas espalhadas pelas áreas sociais, jogos, aulas de dança e de arte, peças de teatro e filmes, pessoas de todas as classes sociais dividem espaços de televisão, leituras e brinquedos, aulas de alongamento e apresentações musicais para combater o estresse dos familiares e acompanhantes, coral próprio com a participação de empregados, médicos e voluntários e muitas outras atividades de cunho humano e motivacional (TARABOULSI, 2006, p. 25).

Como observa Boeger (2008), a humanização está diretamente ligada a todas as áreas da hotelaria hospitalar.

Dentro de uma visão administrativa, considera-se hotelaria hospitalar o conjunto de serviços oferecidos aos clientes internos e externos (funcionários e pacientes ou acompanhantes). O objetivo deste setor, que abrange uma diversidade de serviços, é oferecer condições de conforto, bem-estar, assistência, segurança e qualidade no

atendimento, sempre com a preocupação primeira de agregar todas as práticas profissionais necessárias a uma instituição de saúde.

A hotelaria hospitalar contribui para o aprimoramento do sistema hospitalar, mas não é possível investir em hotelaria hospitalar sem provocar mudanças na arquitetura do hospital.

ARQUITETURA HOSPITALAR

O projeto de arquitetura hospitalar é um desafio para muitos arquitetos, pois cada terreno e programa, com suas características e especificidades, exigem estudo particular com soluções específicas. Segundo Carvalho (2004, p. 11),

A principal característica de uma boa implantação de Estabelecimento Assistencial de Saúde (EAS) será não somente as satisfatórias soluções de circulação, mas a flexibilidade, a possibilidade de ampliação e adaptação. Dessa forma, uma estrutura modulada e aberta, bem como sistemas construtivos que permitam a variação de usos e modificações são essenciais. Nesse contexto, faz-se necessário a determinação de cenários de desenvolvimento da edificação, permitindo a conservação da sua atualidade, aumentando sua vida útil e diminuindo seus custos administrativos e de manutenção.

A construção de um hospital, sobretudo com os novos padrões

impostos à instituição hospitalar, exige uma nova arquitetura, mais moderna, dinâmica, que atenda às necessidades de atendimento ao cliente de saúde, tornando o hospital um local acolhedor, humanizado e com capacidade terapêutico/diagnóstica adequada (TOLEDO, 2002).

Segundo Santos e Bursztyn (2004, p. 29),

A elaboração do projeto arquitetônico para construção de estabelecimentos assistenciais de saúde é um processo complexo que deve satisfazer a significativa diversidade de critérios técnicos e de compatibilidades físico-funcionais. A concepção projetual, portanto, além de atender às demandas da tecnologia médica, às características climáticas regionais e à flexibilidade dos espaços determinados pelas variáveis epidemiológicas, deve contemplar, com fundamental relevância, a satisfação do usuário, por meio do conforto ambiental em seus diversos aspectos.

As mudanças nos padrões hospitalares com a prestação de serviços de saúde – hospital com internação, hospital-dia, unidades de atenção ambulatorial ou unidades de apoio ao diagnóstico e terapia, bem como a hotelaria hospitalar – constituem um conceito relativamente novo. Assim, surgem novas exigências em relação à arquitetura hospitalar que são de significativa importância para a

compatibilização das grandes inovações tecnológicas e com o novo contexto hospitalar.

Nesse sentido, Santos e Bursztyn (2004, p. 29) afirmam que se estabelece

[...] a necessidade da prática de uma arquitetura especial. Uma arquitetura que nasce do conceito mais primitivo da casa, do abrigo, dos valores topológicos e psicológicos (...), inserida no tecido urbano, confinada e mesclada de valores tecnológicos e humanistas. Uma profunda mistura de habitat e do espaço indesejável de permanecer, onde, até mesmo nas edificações destinadas a situações específicas como atenção ao parto e ao nascimento ocorrem tais percepções. Ao contrário da sensação de desconforto, a sensação de conforto ambiental não é uma percepção facilmente detectável. Resultado da harmonia de vários condicionantes – higrotérmicos, acústicos, visuais, de qualidade do ar, entre outros – ela propicia a integração do homem (usuário) a seu meio, otimizando seu desempenho.

Em suma, do ponto de vista da arquitetura hospitalar, os novos ambientes hospitalares devem contemplar a individualidade e aconchego, bem como a humanização e o acolhimento, proporcionando liberdade de movimento e valorizando os espaços de convivência, promovendo a privacidade e o respeito à dignidade humana, em que o cliente de saúde possa reconhecer os valores presentes em seu cotidiano. Desse

modo, deve possibilitar a personalização dos espaços, reduzir a escala do edifício, integrá-lo com o exterior e com a natureza e valorizar os meios naturais de promoção.

Nagasawa (2010) afirma que a arquitetura é uma expressão da cultura. Portanto, os costumes locais e o clima são ingredientes essenciais que devem ser considerados no planejamento e construção de hospitais. Tradições locais, em especial, devem ser consideradas pelo arquiteto na construção de uma instituição hospitalar.

Os caminhos da arquitetura começam muito antes da construção do hospital. As características do terreno para a construção do hospital devem ser analisadas como requisitos importantes, observando sua acessibilidade aos meios de transportes e a todos os serviços básicos (MALAGÓN-LONDOÑO, 2006).

Os terrenos devem estar livres de ruídos, odores, poeiras e, se possível, isentos da ação direta do vento. Para proteger o prédio contra o vento, é recomendável um terreno com barreiras naturais de árvores ou em frente a uma ladeira ou colina. As condições do subsolo devem ser avaliadas, pois escavações externas para as fundações elevam o custo do projeto. Algumas características devem ser observadas na equipe de planejamento, por exemplo, um engenheiro (arquiteto) especializado

em programas de saúde, um economista com experiência em serviços de saúde, um médico sanitário e o diretor administrativo escolhido pela sua experiência com visão geral dos setores que são encontrados em um hospital, (MALAGÓN-LONDOÑO, 2006, p. 119).

Desde tempos antigos, é sabido que o ambiente natural é um contributo significativo para a recuperação da doença. Os novos caminhos da arquitetura hospitalar passam por recriar ambientes de cura em hospitais e centros de saúde, sendo o ambiente acolhedor e humanizado um dos grandes atributos do hospital moderno (NAGASAWA, 2010).

CONCLUSÃO

Em resposta ao proposto, ou seja, descrever o papel da arquitetura no desenvolvimento dos novos padrões hospitalares voltados para o atendimento humanizado do paciente, conclui-se que a arquitetura hospitalar é fundamental para a construção de um ambiente mais acolhedor,

aconchegante e humanizado, fatores estes que facilitam o processo de adaptação e cura do cliente de saúde.

A arquitetura hospitalar é responsável pelo adequado desenho dos fluxos, pela eliminação de desperdícios de tempo e retrabalho, pela economia de energia, facilitando o acesso dos funcionários e clientes de saúde aos diversos ambientes do hospital e, também, aos diversos equipamentos ali existentes.

É certo que a arquitetura e o design de interiores não podem, sozinhos, restabelecer a saúde do paciente em uma instituição de saúde. Contudo, um projeto arquitetônico moderno e adequado às novas demandas hospitalares pode ajudar a combater, cada vez mais, o sentimento de desamparo percebido pelo paciente, tornando o ambiente acolhedor, humanizado, fazendo com que o cliente de saúde se sinta confortável e amparado.

REFERÊNCIAS

- ALVAREZ, R.R.; GHINATO, P. *Métodos e técnicas para gestão de sistemas de produção*. Apostila módulo 2. Rio de Janeiro: UFRJ, 2005.
- AMERICAN HOSPITALAR ASSOCIATION. *Manual de ingeniería de hospital*. Limusa, 1976.

- BOEGER, M.A. *Gestão em hotelaria hospitalar*. São Paulo: Atlas, 2008.
- BUENO, Z.C. Hospital São Luiz. *Revista Controle Hospitalar*, ano 2, 1(6), 232-241, 2007.
- CARVALHO, A.P.A. (Org.). *Arquitetura de unidades hospitalares*. Salvador: FAUFBA, ARQSAUDE/GEA-hosp, ISC, 2004.
- DAVID FR. *La gerencia estratégica*. Edit. Bogotá: Legis; 1988.
- GIL, Antonio Carlos. *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*. São Paulo: Atlas, 2008.
- MALAGÓN-LONDOÑO, G. Mejoramiento de la calidad. En: Malagón-Londoño, Galán Morera, Pontón Laverde: *Garantía de calidad en salud*. 2. ed. Buenos Aires, Bogotá: Editorial Médica Panamericana; 2006.
- NAGASAWA, Y. *Status and Perspective of Hospital Architecture in Japan*. 2010 Disponível em: <http://www.sykehusplan.no/data/status_and_perspective_of_hospital_architecture_in_japan.pdf>. Acesso em: fev. 2011.
- OPS/OMS. *Directorio de hospitals de América Latina y el Caribe*. Publicación: Washington D.C.: PAHO; 2002.
- ORGANIZACIÓN PANAMERICANA DE LA SALUD. *Orientaciones estratégicas y prioridades programáticas, 1991-1994*. XXIII Conferencia Sanitaria Panamericana. Washington D.C.; 1990.
- SANTOS, M.; BURSZTYN, I. *Saúde e arquitetura: caminhos para a humanização dos ambientes hospitalares*. Rio de Janeiro: Editora Senac Rio, 2004.
- TARABOULSI, F.A. *Serviços hospitalares: compreender para atender e surpreender: teoria e prática*. São Paulo: Reichmann & Autores Editores, 2006a.
- TOLEDO, L.C. *Feitos para curar*. Arquitetura hospitalar e processo projetual no Brasil. Rio de Janeiro: UFRJ/FAU, 2002.
- YIN, R.K. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman, 2005.

Recebido em: 18-06-2013
Aprovado em: 09-12-2013