

## Hotelaria hospitalar e a saúde do idoso: Contribuições para a formação humanizada em enfermagem gerontológica

 <https://doi.org/10.56238/sevened2024.018-062>

### **Lizandra Quintiliano de Carvalho**

Enfermeira do Programa de Residência Multiprofissional em Doenças Infecciosas e Parasitárias, do Instituto Nacional de Infectologia Evandro Chagas, INI / Fundação Osvaldo Cruz (Fiocruz). Rio de Janeiro-RJ, Brasil.

E-mail: [lizandraquintiliano@gmail.com](mailto:lizandraquintiliano@gmail.com)

### **Aline Miranda da Fonseca Marins**

Professora Doutora em Enfermagem, da Escola de Enfermagem Anna Nery, da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Rio de Janeiro-RJ, Brasil .

E-mail: [alinemiranda@gmail.com](mailto:alinemiranda@gmail.com)

### **Francimar Tinoco de Oliveira**

Professora Doutora em Enfermagem, da Escola de Enfermagem Anna Nery, da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Rio de Janeiro-RJ, Brasil.

E-mail: [frantoliveira@gmail.com](mailto:frantoliveira@gmail.com)

### **Rose Mary Costa Rosa Andrade Silva**

Professora Titular da Universidade Federal Fluminense. Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa. Niterói – RJ, Brasil.

Pós-doutora em Filosofia - IFCH/UERJ. Doutora em Enfermagem-EEAN/UFRJ. Doutora em Psicologia Social - IFCH/UERJ.

E-mail: [roserosa@id.uff.br](mailto:roserosa@id.uff.br)

### **Eliane Ramos Pereira**

Professora Titular da Universidade Federal Fluminense. Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa. Niterói – RJ, Brasil.

Pós-Doutorado (UERJ). Doutorado em Enfermagem (UFRJ). Especialista em Psicanálise e Saúde Mental (UERJ). Especialista em Logoterapia (SAPS, Colômbia)

E-mail: [elianeramos.uff@gmail.com](mailto:elianeramos.uff@gmail.com)

---

## RESUMO

Introdução: Urge alinhar o processo de formação profissional às demandas da saúde da pessoa idosa, principalmente relacionados a humanização, a hospitalidade e a hotelaria hospitalar. Objetivo: Realizar revisão integrativa em saúde sobre a humanização da assistência à pessoa idosa, com ênfase na humanização do cuidado e hotelaria hospitalar. Metodologia: Revisão integrativa realizada nas seguintes bases: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), *Medical Literature, Analysis and Retrieval System Online* (PubMed), Portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e Google Acadêmico. Foram utilizados Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e palavras-chaves. Procedeu-se busca avançada para cada eixo temático a seguir: Eixo 1: a) A humanização da assistência no cuidado ao idoso hospitalizado, sob a ótica do estudante de enfermagem: "Humanização da Assistência Hospitalar", "Humanização da Assistência", "Idoso", "Enfermagem", Eixo 2: b) A contribuição da Política Nacional de Humanização para a hospitalidade no cuidado ao idoso hospitalizado: "Política Nacional de Humanização", "Hospitalidade", "Idoso", Eixo 3: c) A Hotelaria Hospitalar e suas possíveis contribuições para uma assistência humanizada ao idoso: "Humanização da Assistência", "Hotelaria", "Hotelaria Hospitalar" e "Idoso". Resultado: Foram selecionados 10 artigos, cujos textos estivessem completos e gratuitamente disponíveis nos idiomas português, inglês e espanhol, publicados nos últimos 10 anos (2012-2022), que apresentassem um ou mais descritores/palavras-chaves selecionados em cada eixo descrito. Discussão: Os achados apontaram para: aspectos positivos e que possibilitam a assistência qualificada e humanizada à pessoa idosa hospitalizada, a partir da perspectiva da enfermagem, como: comunicação, acolhimento, planejamento de cuidado individualizado, necessidades/especificidades do usuário e respeito à identidade da pessoa idosa); a necessidade de dialogar sobre os aspectos que perpassam a humanização da assistência, o contexto de criação da Política Nacional de Humanização, bem como, a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa, reforçando a garantia de direitos a este público e que incluam a enfermagem como promotora da humanização do cuidado; a hotelaria hospitalar pode contribuir de forma significativa com a humanização do cuidado gerontológico utilizando a tecnologia relacional, acolhimento, tratamento empático e ações estratégicas holísticas de cuidado e sensibilização da equipe de saúde. Conclusão: Os dados discutidos corroboram para discussões disparadoras sobre a melhoria e qualificação da assistência no que tange ao impacto positivo da hotelaria hospitalar no gerenciamento do



cuidado hospitalizado da pessoa idosa.

**Palavras-chave:** Humanização da Assistência, Hotelaria Hospitalar, Idoso, Enfermagem Gerontológica.



## 1 INTRODUÇÃO

A Organização Mundial da Saúde (OMS) instituiu, a partir do poder socioeconômico do país, a classificação etária de uma pessoa idosa. Nos países em desenvolvimento, é considerado idoso o indivíduo que possui 60 anos ou mais. Já nos países desenvolvidos, a idade é ampliada para 65 anos (OMS, 2002).

Atualmente, 125 milhões de pessoas têm 80 anos ou mais em todo o planeta (OPAS, 2018). A realidade no Brasil não difere do mundo, de uma população em sua maioria jovem em um passado recente, observa-se que na atualidade, existe um número expressivo de pessoas idosas (MIRANDA, et al, 2016).

Barreto et al. (2011) demonstraram que a queda da taxa de fecundidade, a redução de mortalidade e as diversas transformações ocorridas na sociedade brasileira proporcionaram uma transição demográfica que tem trazido novos desafios ao sistema de saúde, que envolvem mobilização política.

Ao racionalizar a importância da qualidade de vida, bem como, associar tal determinante à longevidade, criou-se o plano: Década do Envelhecimento Saudável 2020-2030. Este plano de ação consiste em uma estratégia global sobre o envelhecimento e saúde da OMS e estima-se que nestes 10 anos, seja desencadeado colaborações combinadas, catalíticas e sustentadas. E como sujeito foco do plano as pessoas idosas (OMS, 2020).

Somado às ações sociopolíticas, se faz importante aprofundar-se nas possibilidades inerentes ao processo de envelhecimento. Quanto mais longo for o idoso, maior será o número de hospitalizações, uma vez que, com o passar dos anos, existe um maior declínio fisiológico e funcional que acarreta mais patologias e agravos à saúde (Oliveira, et al, 2019).

A maioria das afecções em saúde do idoso está relacionada a transtornos crônicos de saúde, especialmente, enfermidades não transmissíveis (OMS, 2016).

Alguns fatores contribuem para o aumento da morbimortalidade hospitalar na população idosa, incluindo a maior incidência de deterioração funcional, que se agruparam, principalmente em três fatores: menor resistência à resposta a situações agudas da doença (maior fragilidade subjacente), maior gravidade das doenças que precipitaram a hospitalização e, finalmente, a possível inadequação dos cuidados prestados (BAZTÁN, 2008).

Com o propósito de consolidar os princípios do SUS, nos diferentes cenários de saúde como uma política transversal, a Política Nacional de Humanização, lançada em 2003, enfatiza a inclusão das diferenças nos processos de gestão e de cuidado. Tais mudanças são construídas não por uma pessoa ou grupo isolado, mas de forma coletiva e compartilhada (BRASIL, 2013).

A humanização em articulação à hotelaria hospitalar têm importante potencial para modulação de um cuidado de qualidade ao cliente assistido. Para Boeger (2003, p.24), 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.”

Seguramente, uma abordagem que envolve a hotelaria hospitalar pautada na humanização do cuidado é primordial à assistência à pessoa idosa (Marins e Slob, 2019). Visto que, existe a preocupação com o processo de formação do estudante em prol de conceitos ampliados sobre a saúde da pessoa idosa, como pontuado no Artigo 10º da Lei nº 8.842 (1994), que assegura a Política Nacional da Pessoa Idosa:

“III - na área de educação: a) adequar currículos, metodologias e material didático aos programas educacionais destinados ao idoso; b) inserir nos currículos mínimos, nos diversos níveis do ensino formal, conteúdos voltados para o processo de envelhecimento, de forma a eliminar preconceitos e a produzir conhecimentos sobre o assunto; c) incluir a Gerontologia e a Geriatria como disciplinas curriculares nos cursos superiores [...]”

Assim, as metodologias ativas, podem favorecer novas formas de desenvolver o processo de aprender, visando as condições de solucionar desafios advindos das atividades essenciais da prática social, em diferentes contextos (BERBEL, 2011).

Considerando a alteração do perfil demográfico, o envelhecimento da população e, também, a dificuldade de encontrar estudos científicos na área da saúde, sobre o tema humanização e hotelaria hospitalar na assistência a saúde da pessoa idosa, foram elaborados os seguintes objetivos:

## 1.1 OBJETIVO GERAL

Realizar revisão integrativa sobre humanização na assistência à pessoa idosa, com ênfase na hotelaria hospitalar.

## 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

### 1.2.1 Conhecer a produção científica em saúde e enfermagem sobre os seguintes eixos-temáticos:

a) A humanização da assistência no cuidado ao idoso hospitalizado, sob a ótica do estudante de enfermagem, b) A contribuição da Política Nacional de Humanização para a hospitalidade no cuidado ao idoso hospitalizado, c) A Hotelaria Hospitalar e suas possíveis contribuições para uma assistência humanizada a esse idoso.

## 1.3 JUSTIFICATIVA

A necessidade emergente da prática em direcionar o cuidado para um perfil populacional crescente e com diversas especificidades em sua assistência, nos remete, primordialmente, em pensar ações que possam ser resolutivas. Na área da Enfermagem, o diagnóstico situacional é uma ferramenta fundamental no contexto da gerência.

Outrossim, no que tange a produção científica, a Agenda Nacional de Prioridades de Pesquisa em Saúde (ANPPS) privilegia “respeitar as necessidades nacionais e regionais de saúde e aumentar a indução seletiva para a produção de conhecimentos e bens materiais e processuais nas áreas prioritárias para o desenvolvimento das políticas sociais” (Brasil, 2008, p. 13). A ANPPS constituiu-se como o movimento para alinhar prioridades de pesquisa em saúde no Brasil e é composta por 24 subagendas (Ministério da Saúde, 2008). Sendo uma resposta social impactante em saúde, a subagenda de número 6 tem como temática: saúde do idoso.

Nesse contexto, ainda pode-se citar a Década do Envelhecimento Saudável e a Política Nacional da Pessoa Idosa, como estratégia global e nacional, respectivamente, que visam interesses de garantias de direito à cidadania, promoção, prevenção e recuperação da saúde, bem como, maior visibilidade e destaque em ações políticas.

O aprofundamento sobre a humanização e hotelaria hospitalar no processo de formação em saúde, faz-se necessário. Assim, esse estudo pode contribuir para ampliar as discussões na área da saúde e, especialmente, na área da enfermagem, reduzindo as lacunas existentes sobre conhecimento em enfermagem gerontológica durante o processo de formação profissional do enfermeiro, associado a humanização, hospitalidade e hotelaria, com vistas a produção e promoção da saúde no âmbito hospitalar.

## **2 REFERENCIAL CONCEITUAL**

Humanização, uma palavra polissêmica, que remete em seu conceito dentro do cuidado à um relacionamento humano (Simões et al., 2007). Um olhar diferenciado ao usuário assistido, que, aliás, é outro ser humano; o olhar pautado na humanização, enxerga a integralidade, identidade e subjetividade do outro, com acolhimento necessário para construção de um processo terapêutico satisfatório. Desenvolvido com qualidade, empatia, pautado em questões estruturais, política e ética (COSTA, FIGUEIREDO E SCHAURICH, 2009).

Os conteúdos que dão norte à humanização na saúde iniciaram por intermédio das diretrizes do Ministério da Saúde (MS) que em 2000, lançou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), objetivando trazer melhorias no cuidado e atenção aos usuários hospitalizados. No entanto, no ano de 2003 estabeleceu-se a Política Nacional de Humanização (PNH), que deste então, têm seus princípios (transversalidade, indissociabilidade entre atenção e gestão, protagonismo, corresponsabilidade e autonomia dos sujeitos e coletivos), como também, suas diretrizes (acolhimento, gestão participativa e cogestão, ambiência, clínica ampliada e compartilhada, valorização do trabalhador, defesa dos direitos dos usuários) praticados dentro do Sistema Único de Saúde (SUS). (MORAES, 2017)

A humanização se configura como uma aposta ética, estética e política. Ética, pois implica que usuários, gestores e trabalhadores estejam comprometidos com a melhoria do cuidado, estética porque permite um processo criativo e sensível da produção da saúde por sujeitos autônomos e protagonistas de um processo coletivo. Política refere-se à organização social e institucional, onde se espera que haja solidariedade dos vínculos estabelecidos, dos direitos dos usuários e da participação coletiva do processo de gestão. (BRASIL, 2006)

Florence Nightingale em sua Teoria Ambientalista, acreditava que fornecer um ambiente adequado era algo diferencial na recuperação dos doentes. No âmbito da enfermagem, tal preocupação com o meio ambiente existe desde a fundação da enfermagem profissional na segunda metade do século XIX, o que reflete, nos dias atuais, em uma assistência humanizada, fundamentada no controle do ambiente que se insere o paciente, o qual é visto como um ser de relações e interações com o meio (MORESCHI, 2011).

Vale ressaltar, que em sua teoria, a ambiência é apenas um dos meios para desenvolver uma assistência humanizada, acrescida de tais dispositivos: acolhimento, classificação de risco; colegiados gestores; programa de formação em saúde e trabalho; equipes de referência e de apoio matricial; projetos co-geridos de ambiência, direito de acompanhante e visita aberta e construção de processos coletivos de monitoramento e avaliação das atividades de humanização (Freitas, 2013).

Tornar o ambiente propício para recuperação em saúde, esbarra na hospitalidade comercial que é um desafio aos gestores e às empresas prestadoras de serviços, entre estes os hospitais. Atualmente, percebe-se que alguns hospitais buscam transformar seus ambientes sociais em espaços agradáveis de convivência, aspecto que vem se desenvolvendo junto às organizações hospitalares, o conceito de hotelaria hospitalar, que visa disponibilizar aos clientes internos e externos situações de conforto, bem-estar e segurança (BOEGER, 2003).

Esse conceito existe no Brasil há menos de duas décadas e ainda não se constitui como senso comum no cenário da saúde (Santos e Junior, 2009). Para melhor compreensão, destaca-se que na hotelaria, os serviços de apoio são aqueles não assistenciais, que operacionalmente mantém contato direto com o cliente, acompanhantes, visitantes e familiares, como por exemplo: segurança patrimonial, internação e recepção, governança, nutrição e gastronomia.

Para Boeger et al. (2011), a implementação de um Sistema de Hotelaria Hospitalar (SHH) confere benefícios, por exemplo, de oferecer indiretamente, maior tempo da equipe de enfermagem às práticas assistenciais, sendo as não assistências, responsabilidade da equipe multiprofissional de hotelaria. Uma pesquisa da Sociedade Brasileira de Hotelaria Hospitalar, (2006) em um hospital que tem SHH desenvolvido há mais de 2 anos, revelam melhorias significativas, revestidas em 30% a mais do tempo de enfermagem investido no cuidado assistencial.

Nesse sentido, uma abordagem que integre a humanização na perspectiva da hotelaria hospitalar é primordial quando se trata da assistência à saúde da pessoa idosa no contexto hospitalar (Marins e Slob, 2019). A enfermagem, ao cuidar de um cliente, também se preocupa com o ambiente que o cerca. A hotelaria contribui justamente nesse processo, criando condições ambientais favoráveis e facilitadoras (DIAS, 2006).

Isso posto, ao se pensar a humanização no cuidado de enfermagem, traz-se à tona que esta abarca relações interpessoais éticas numa dinâmica que envolve potencialidades do ser humano, ao abordar a questão da criatividade e sensibilidade e um compromisso com o respeito à singularidade do outro, assim como sua cidadania. Nesse sentido, o conceito de humanização articula-se ao de cuidado, contribuindo para a ciência da enfermagem (ARAÚJO e FERREIRA, 2011).

Acerca disso, vale destacar que “a universidade é um dos níveis de ensino que se responsabiliza pelo processo de humanização, que possibilita a inserção dos seres humanos na sociedade humana” (CASATE e CORRÊA, 2012, p.221).

Desse modo, há preocupação em alinhar o processo de formação do estudante de enfermagem ao contexto da saúde da pessoa idosa e a humanização do cuidado a essa clientela, especialmente, no contexto hospitalar. Para cuidar de idosos há necessidade de humanização e sensibilização por parte de quem cuida. O acadêmico com essa percepção, provavelmente está preparado para lidar com idosos, pois não exclui a subjetividade envolvida nas relações interpessoais do cuidado (MEDEIROS, ARAÚJO E BARBOSA, 2008).

É imprescindível que os cursos de graduação em saúde, com destaque para a Enfermagem, insiram conteúdos relacionados à Gerontologia e Geriatria, seguindo a perspectiva do aumento da população idosa, de maior expectativa de vida, demanda nos serviços de saúde e em conformidade com as políticas voltadas a essa população (RODRIGUES, 2018).

A experiência acadêmica possibilita um primeiro contato com o paciente idoso e lhes permite a aquisição e aprimoramento de competências e habilidades específicas da Enfermagem no âmbito da Saúde do Idoso (Melo et al, 2014). Para esse fim, a utilização de metodologias que estimulem o protagonismo do estudante, são fundamentais para o ensino de Enfermagem aliada ao Envelhecimento Humano, principalmente no que tange a construção de processos ensino-aprendizagem-saúde. Essencialmente quando direcionados para a integralidade do cuidado à pessoa idosa, em especial, no cenário do SUS. (PRADO, et al, 2012)

### **3 METODOLOGIA**

Revisão integrativa da literatura realizada nas seguintes bases de dados: Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), *Medical Literature, Analysis and Retrieval System Online* (PubMed), Portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e Google Acadêmico, tendo

como base seis etapas propostas: identificação do tema e seleção da hipótese ou questão de pesquisa para a elaboração da revisão integrativa; estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos; definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados; avaliação e interpretação dos estudos incluídos na revisão e, por último, é apresentado a revisão/síntese do conhecimento (MENDES, SILVEIRA E GALVÃO, 2008).

Deste modo, foram utilizadas Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) e palavras-chaves, justificados pela inexistência de DeCS e *Medical Subject Headings* (MeSH) sobre a hotelaria hospitalar. Estes, foram acompanhados do operador booleano “AND” e “OR”, além das aspas, em busca avançada, para o eixo temático a seguir: **Eixo 1:** a) A humanização da assistência no cuidado ao idoso hospitalizado, sob a ótica do estudante de enfermagem: "Humanização da Assistência Hospitalar", “Humanização da Assistência”, "Idoso", "Enfermagem", **Eixo 2:** b) A contribuição da Política Nacional de Humanização para a hospitalidade no cuidado ao idoso hospitalizado: “Política Nacional de Humanização”, “Hospitalidade”, “Idoso”, **Eixo 3:** c) A Hotelaria Hospitalar e suas possíveis contribuições para uma assistência humanizada ao idoso: "Humanização da Assistência", “Hotelaria”, “Hotelaria Hospitalar” e "Idoso".

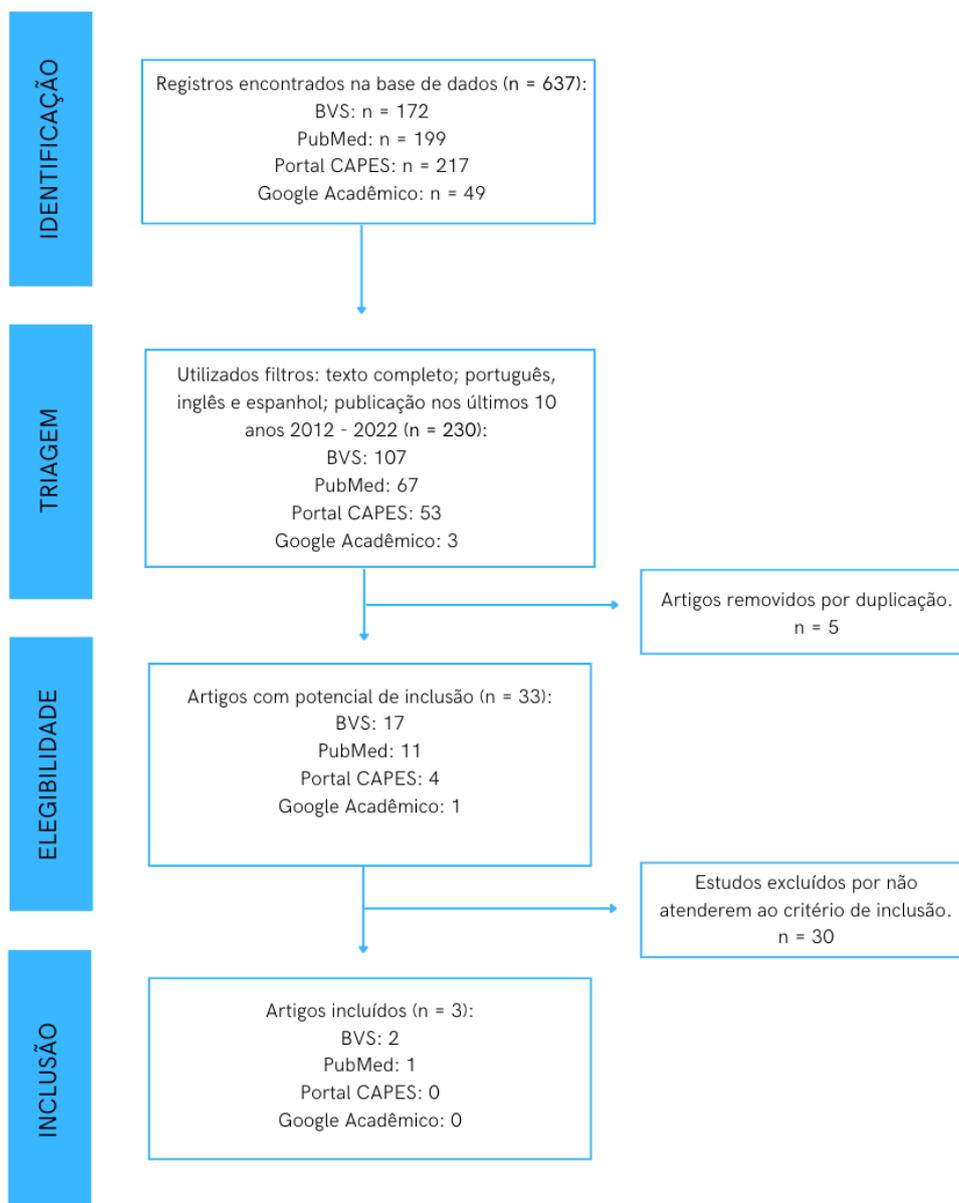
Em todas as plataformas utilizadas, os critérios de inclusão foram: ter texto completo disponível gratuitamente; texto em português, inglês ou espanhol; ter sido publicado nos últimos 10 anos (2012-2022); compartilhar de um ou mais descritores/palavras-chaves selecionados; associação à temática central “Hotelaria Hospitalar e a Humanização do Cuidado em Saúde da Pessoa Idosa”.

Foram excluídos os estudos que não abordassem o tema central desta revisão, textos incompletos/indisponíveis, do tipo teses, dissertações, monografias, relatos de experiência e publicações duplicadas. Os artigos foram selecionados com base na apreciação dos resumos, em seguida realizado análise crítica e de elegibilidade a partir da leitura das publicações na íntegra.

## **4 RESULTADOS**

### **4.1 A HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA NO CUIDADO AO IDOSO HOSPITALIZADO, SOB A ÓTICA DA ENFERMAGEM**

Figural 1: Fluxograma de seleção de publicações do eixo temático 1.



Fonte: A autora, 2022.

Os estudos selecionados foram distribuídos de acordo com o título, autor e ano, objetivo(os) e principais resultados, conforme o quadro 1 a seguir:

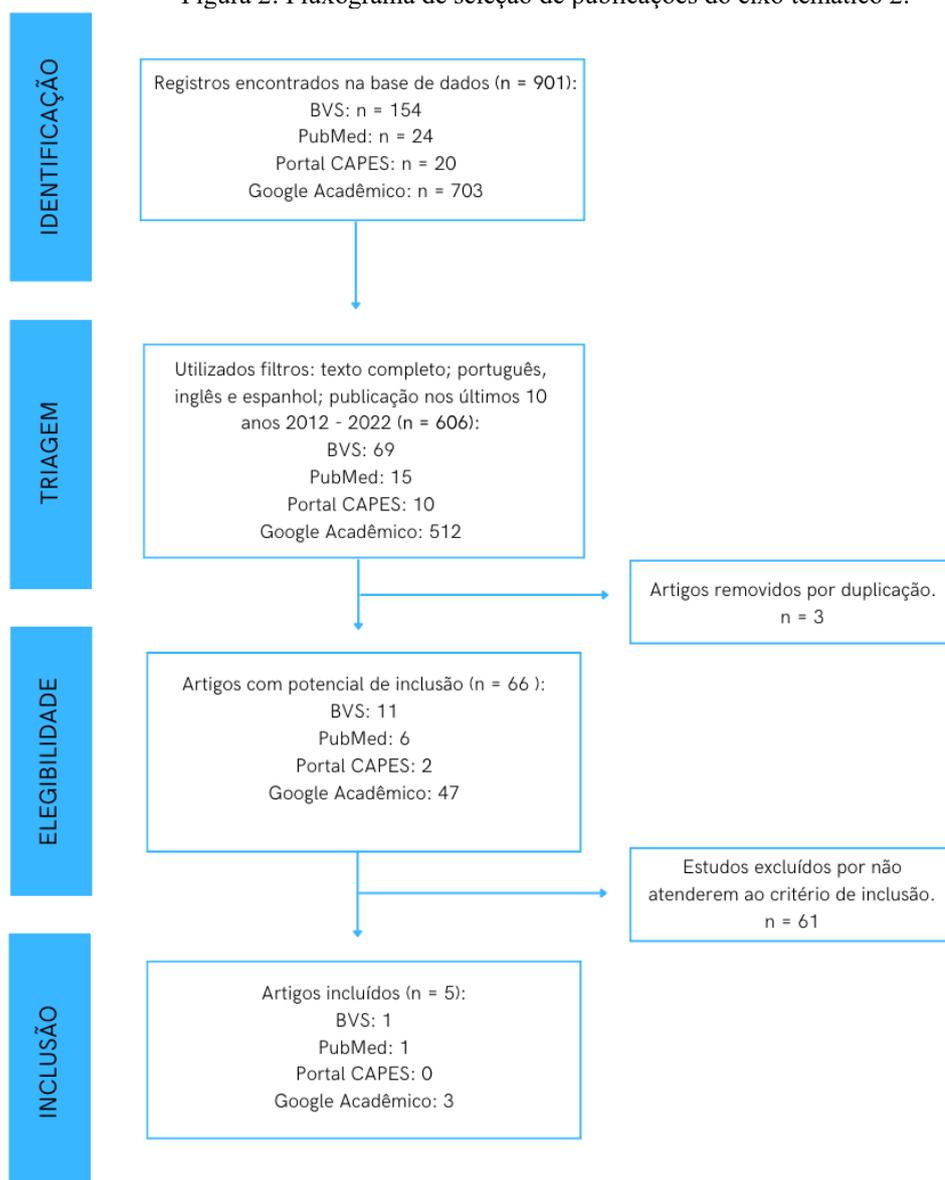
Quadro 1: Distribuição dos estudos selecionados utilizando os descritores: "Humanização da Assistência Hospitalar", "Humanização da Assistência", "Idoso" e "Enfermagem".

Código	Título	Autor(es)/Ano	Principais Resultados
A1	Estratégias para humanizar o cuidado com o idoso hospitalizado: estudo com enfermeiros assistenciais	Dias KCCO, et al. (2015).	Abordagem de três estratégias principais para a humanização da assistência à pessoa idosa: acolhimento, assistência de enfermagem individualizada e respeito à autonomia do paciente idoso; respeito às crenças, aos valores, à privacidade e à identidade do paciente idoso; valorização da comunicação verbal e não verbal para o paciente e sua família.
A2	O trabalho de enfermagem no cuidado ao idoso hospitalizado: limites e particularidades	Sanguino GZ, et al. (2018).	Identificou-se que o cuidado de enfermagem ao idoso hospitalizado enfrenta limites e dificuldades de distintas origens. Além disso, o cuidado de enfermagem ao idoso hospitalizado requer atenção peculiar imposta pelas características do envelhecimento; e que o cuidado de enfermagem ao idoso hospitalizado é facilitado pela prática colaborativa entre os envolvidos.
A3	<i>The effects of empathy skills training on nursing students' empathy and attitudes toward elderly people</i>	Gholamzadeh S, et al. (2018)	Os resultados mostraram que o programa de treinamento de habilidades de empatia teve um impacto significativo no escores médios dos estudantes de empatia e atitudes em relação aos idosos.

Fonte: A autora, 2022.

## 4.2 A CONTRIBUIÇÃO DA POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO PARA A HOSPITALIDADE NO CUIDADO AO IDOSO HOSPITALIZADO

Figura 2: Fluxograma de seleção de publicações do eixo temático 2.



Fonte: A autora, 2022.

Os estudos selecionados foram distribuídos de acordo com o título, autor e ano, objetivo(os) e principais resultados, conforme o quadro 2 a seguir:

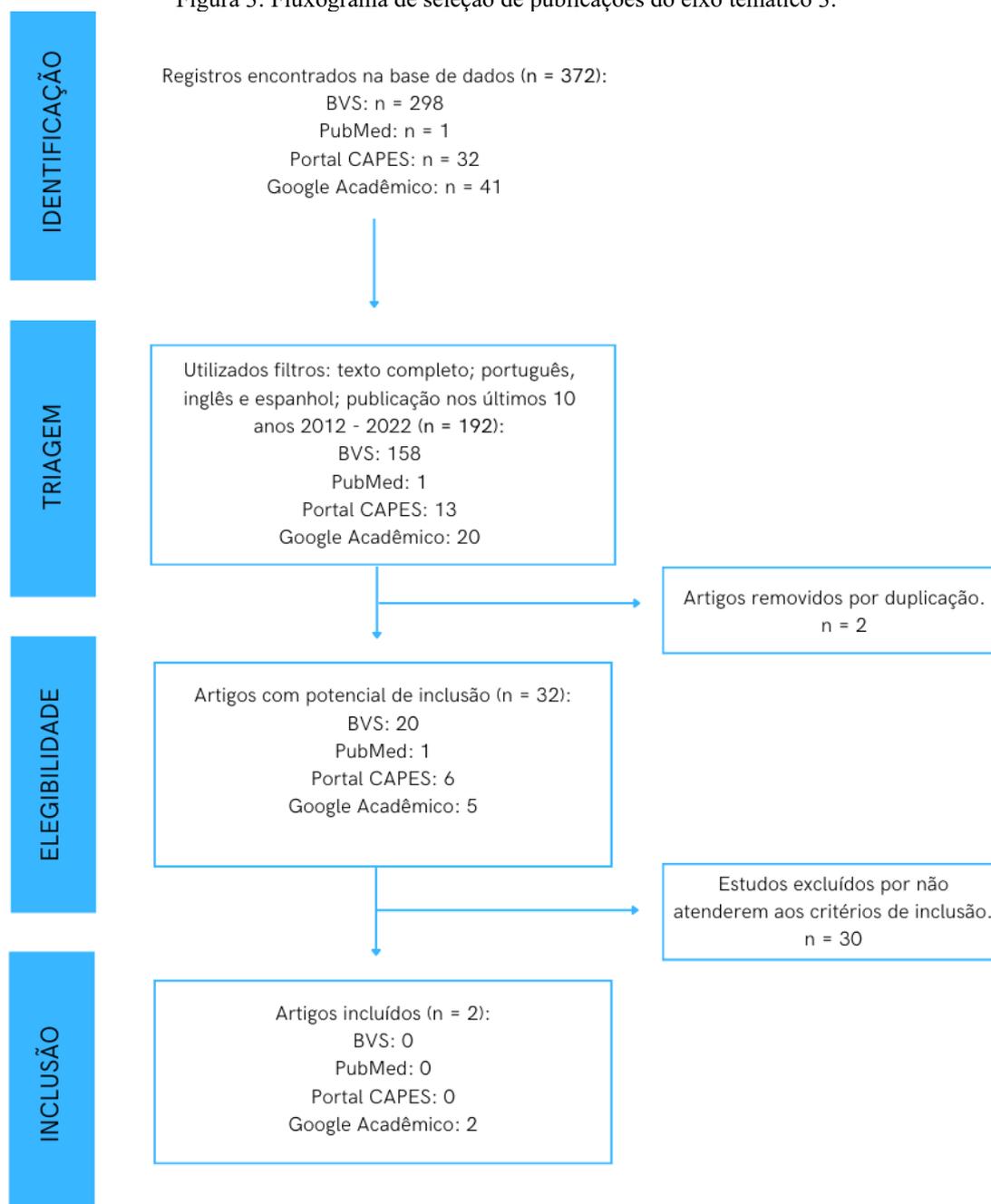
Quadro 2: Distribuição do estudo selecionado utilizando as palavras-chaves: “Política Nacional de Humanização”, “Assistência Hospitalar” e “Idoso”.

<b>Código</b>	<b>Título</b>	<b>Autor(es)/Ano</b>	<b>Principais Resultados</b>
A4	Acolhimento à pessoa idosa nos serviços de saúde: uma revisão integrativa	Silva, TN, et al. (2018)	O acolhimento é visto como parte importante no atendimento humanizado. Além disso, evidencia a hospitalidade dos serviços de saúde aos usuários e seus familiares.
A5	Práticas de Humanização na Assistência ao Idoso	Oliveira, CR. et al. (2021)	Descreve a importância da assistência de enfermagem ao idoso, baseando-se nas práticas lúdicas e nos princípios de humanização.
A6	Humanização na Saúde com Ênfase no Atendimento ao Idoso Prestado Pelos Profissionais de Enfermagem	Silva, S.; Cardoso, A.; Linhares, OS. (2020)	Mostra a importância do cuidado humanizado com os pacientes idosos e a atuação do profissional de enfermagem diante desses cuidados. O enfermeiro é o profissional de frente aos primeiros atendimentos, de forma que tais cuidados são fundamentais e fazem a diferença.
A7	Humanização da assistência de enfermagem em pacientes idosos	Vieira, PF. e Almeida, MAR. (2020)	Denota que um dos papéis da enfermagem diante do cuidado humanizado da pessoa idosa deve ser a execução de atitudes que visam apoiar e tratar este cliente de maneira particular, valorizando-o, não apenas focar a doença, mas abranger de forma integral, holística e humana.
A8	Idoso Hospitalizado: enfoque na humanização da assistência em enfermagem	Silva, FSA. et al. (2022)	Humanização no atendimento a idosos hospitalizados é uma temática ainda pouco discutida no meio acadêmico e no meio sociopolítico, espaços privilegiados à construção de proposições interventivas podem, a médio e longo prazo, atenuar as incidências dessa problemática social.

Fonte: A autora, 2022.

#### 4.3 A HOTELARIA HOSPITALAR E SUAS POSSÍVEIS CONTRIBUIÇÕES PARA UMA ASSISTÊNCIA HUMANIZADA AO IDOSO

Figura 3: Fluxograma de seleção de publicações do eixo temático 3.



Fonte: A autora, 2022.

Os estudos selecionados foram distribuídos de acordo com o título, autor e ano, objetivo(os) e principais resultados, conforme o quadro 3 a seguir:

Quadro 3: Distribuição do estudo selecionado utilizando os descritores: "Humanização da Assistência", "Hotelaria", "Hotelaria hospitalar" e "Idoso".

Código	Título	Autor(es)/Ano	Principais Resultados
A9	O Idoso e a Humanização do Ambiente Hospitalar: Contribuições para a Enfermagem	Marins, AMF. e Slob, EMGB. (2019).	Os principais elementos que movimentam a engrenagem do cuidado humanizado ao idoso hospitalizado são: tecnologia relacional, acolhimento e empatia.
A10	Hotelaria Hospitalar para Idosos	Silva, D.G. et al. (2019)	Estratégias de humanização voltadas para a hotelaria hospitalar no atendimento aos pacientes idosos, contribuindo na estadia e recuperação.

Fonte: A autora, 2022.

## 5 DISCUSSÃO

Correspondentemente à busca em literatura, seguem em pauta de discussão os estudos achados categorizados em três eixos distintos, **Eixo 1** - artigos: **A1, A2 e A3**; **Eixo 2** - artigos: **A4, A5, A6, A7 e A8** e **Eixo 3** - artigos **A9 e A10**, a serem apresentados a seguir. Vale ressaltar, que esta construção permite compreender de forma enfática, as lacunas do fazer em saúde em relação à assistência ao idoso hospitalizado de forma solidificada, para assim, oportunizar produto direcionado entre a humanização e hotelaria hospitalar para este público.

### 5.1 EIXO 1: A HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA NO CUIDADO AO IDOSO HOSPITALIZADO, SOB A ÓTICA DA ENFERMAGEM

Os achados deste eixo apontaram aspectos que possibilitam assistência qualificada e humanizada à pessoa idosa hospitalizada, a partir da perspectiva de enfermagem, dentre estes destacam-se a comunicação, acolhimento, planejamento de cuidado individualizado às necessidades/especificidades do usuário, respeito à identidade da pessoa idosa. Como também, investimento em conteúdos didáticos sobre a temática dentro do processo de formação em enfermagem e para aqueles que já atuam no cenário profissional, a educação permanente como ponto fundamental.

De acordo com Morais et al. (2009), para exercer o cuidado humanizado no contexto hospitalar, é necessário competência técnica, sensibilização para compreender o cliente em sua experiência pessoal e subjetiva, satisfazer às suas necessidades essenciais - a partir da sua fala e sobretudo, preservar sua autonomia. Este formato assistencial passa a ser uma inquietação dos profissionais de saúde, sobretudo em relação aos clientes idosos, devido às condições singulares que apresentam. Deste modo, resgatar a humanidade no atendimento em saúde ao idoso hospitalizado é o primeiro passo para a aproximação com o cuidado qualificado que se deseja ofertar.

Em A1, os autores apontam o acolhimento e atenção, como estratégia principal para humanização do cuidado ao idoso hospitalizado: "Os enfermeiros destacaram a relevância do

acolhimento feito mediante a promoção do conforto, do apoio e da atenção, respeitando-se as especificidades (modificações biológicas, psicológicas e psicossociais) e autonomia dos idosos hospitalizados.” (DIAS et al, 2015, p.1835).

Outrossim, em A1 é abordado ao longo do trabalho, a ética dentro deste processo, o que torna imprescindível que o profissional de enfermagem: “sobrepõe a boa comunicação com o paciente, em detrimento de seus próprios valores e crenças individuais” (Dias et al, 2015, p.1835). De modo que a partir disso, seja oportunizado quebras de barreiras, e assim, um alto nível no processo de comunicação e compreensão do outro.

Para Moraes et al (2009, p.324), “a interação dialógica entre o cuidador e o ser cuidado se apresenta como uma possibilidade de construção de práticas assistenciais humanizadas”. Portanto, a comunicação torna-se indissociável à humanização do cuidado de Enfermagem, só a partir disso consegue-se conhecer as demandas emergentes do usuário e os desconfortos causados pelo processo de adoecimento, como também o de hospitalização. Vale ressaltar, que este momento evidencia vulnerabilidades destes indivíduos, que geram preocupações, ansiedade, alta do estresse, o que torna o vínculo caminhos de aproximação e acalento.

Os achados em A1 e A2 denotam a importância do respeito à identidade da pessoa idosa, que não se perde ao adentrar uma instituição de saúde e quando vista de maneira assertiva, autônoma, o diálogo é realizado olho no olho. Por analogia, para além da sua identidade, seus desejos, crenças, sexualidade, afetos também precisam ser visibilizados. Rocha et al (2011), traz à tona que a comunicação dentro do processo de cuidado, em seu sentido ampliado privilegia o cliente através de relacionamento que é terapêutico, entendido como um processo interativo e personalizado. Englobando empatia, compreensão, expressões como prioridade ao idoso, respeito, atenção e escuta ativa, o que torna a visão holística base para um atendimento humanizado.

Em relação ao planejamento do cuidado ao idoso hospitalizado, verificou-se que auxilia na tomada de decisão do Enfermeiro, em A1, o acolhimento é traduzido em ações, e que: “para serem de qualidade, não podem prescindir do planejamento da assistência, ou seja, da metodologia científica da Enfermagem, qual seja a da Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE)”. (DIAS et al, 2015, p.1839)

Os estudos A1 e A3, abordam que desenvolver uma comunicação empática não é um processo facilitado, pelo fato das pessoas terem desempenho, afinidades e características diferentes ao se comunicar. Sendo a comunicação, “uma habilidade em que se exige do profissional disciplina e requer dele uma mudança de foco e de atitude. [...] transitar do fazer para o escutar, perceber, compreender e identificar necessidades para só depois planejar as ações de cuidado”. (Dias et al, 2015, p.1844)

Pela mesma razão, Gholamzadeh, et al (2018) destaca que:

“A empatia é uma habilidade que pode ser ensinada e os formuladores de políticas em instituições de ensino de enfermagem são recomendados para usar os resultados do presente estudo e incorporar o treinamento de habilidades de empatia no ensino de graduação em enfermagem. Isso pode servir para atingir dois objetivos; reforçando a empatia dos alunos em relação aos idosos e melhorando suas atitudes em relação aos adultos mais velhos” (Gholamzadeh, et al, 2018, p.6).

Em comum, os três estudos: A1, A2 e A3 apontam como estratégia no que tange a assistência à pessoa idosa, que os profissionais da saúde, à priori da Enfermagem - que são responsáveis pela maior parte do tempo de cuidado com o usuário, o processo em formação profissional na área gerontológica, devendo conter propostas para o enfrentamento das lacunas de discussões do cuidado dentro desta área de conhecimento, bem como, na sociedade de modo assertivo.

## 5.2 EIXO 2: A CONTRIBUIÇÃO DA POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO PARA A HOSPITALIDADE NO CUIDADO AO IDOSO HOSPITALIZADO

Neste eixo, os estudos encontrados dialogam sobre os aspectos que perpassam a humanização da assistência, o contexto de criação da PNH, bem como, a Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa (PNSPI) necessária para garantia de direitos a este público. Além disso, apontam a enfermagem como principal promotora da humanização do cuidado, ainda que seja um desafio multiprofissional no âmbito hospitalar.

Os estudos A4, A5 e A7 revelam que o olhar direcionado ao acolhimento nos serviços de saúde, principalmente, em relação à pessoa idosa, têm sido despertado nas últimas décadas, em especial, pela formulação da PNH, no ano de 2003. A PNH tem como um dos eixos principais: o acolhimento. Em que ações de saúde constituída humanização expõe uma forma de cuidar, compreender, abordar, sentir e respeitar o cliente de forma integral (ALVES, 2017).

Em corroboração, o estudo A8, a fim de direcionar um novo caminho para a prática do cuidado humanizado, destacam-se alguns aspectos, entre eles, os aspectos profissionais, biológicos, sociais, culturais e espirituais, que em conjunto, promovem uma assistência de enfermagem humanizada, de acordo com os parâmetros da PNH. (ANACLETO, CECCHETTO E RIEGEL, 2020)

Enquanto o artigo A6, compreende dentro deste cenário, a importância da existência da PNSPI – que ao estabelecer medidas coletivas e individuais de saúde para a população idosa, alinhado aos princípios e diretrizes do SUS: “tem o objetivo de promover a recuperação, a autonomia e a independência dos idosos. Fundamenta a ação do setor saúde na atenção integral à população idosa e em processo de envelhecimento.” (SILVA, CARDOSO E LINHARES, 2020, p.3)

No que se refere aos desafios da implementação de uma assistência hospitalar humanizada, defendida em políticas públicas, o acolhimento ainda é um desafio em que se esbarra à conformação do ambiente hospitalar. Em A4, têm-se que:

“No ambiente hospitalar, o desenvolvimento histórico da própria instituição gerou o paradigma técnico-científico e econômico a serviço do ser humano, opondo-se ao acolhimento humanizado onde o profissional atua respeitando a cidadania dos usuários proporcionando-lhes dignidade” (Silva, et al. 2018, p. 296).

A estruturação do processo de trabalho dentro do contexto hospitalar, traz à luz contornos que devem ser feitos para atingir a humanização do cuidado. Isso implica no enfrentamento de um modelo biomédico existente, em que o cuidado seja centrado no indivíduo e não nas doenças, indivíduo este que deveria ter sua integralidade respeitada e valorizada. O estudo A6, aponta que aqueles serviços onde há maior disponibilidade tecnológica, como exemplo de Unidades de Terapia Intensiva, o profissional de enfermagem depara-se a todo momento com o difícil trabalho de harmonizar as tecnologias e a interação mais próxima do paciente. A sobreposição de tecnologias duras pode, assim, impactar na construção do espaço do cuidado humanizado (SILVA, CARDOSO E LINHARES, 2020).

### 5.3 EIXO 3: A HOTELARIA HOSPITALAR E SUAS POSSÍVEIS CONTRIBUIÇÕES PARA UMA ASSISTÊNCIA HUMANIZADA AO IDOSO

Neste eixo, os estudos encontrados abordam a tecnologia relacional, acolhimento, tratamento empático e ações estratégicas holísticas de cuidado e sensibilização de equipe, como o que vêm sendo desenvolvido para aproximação da hotelaria hospitalar. Embora pouco discutido em publicações científicas atrelado à saúde da pessoa idosa, a hotelaria hospitalar é um componente importante para a transformação da assistência humanizada. A hotelaria por vezes, permeia as ações gerenciais impactando o ramo assistencial, mas sem ser evidenciada a relação com este conceito tão positivo para o desempenho do cuidado terapêutico.

Os artigos A9 e A10, expressam que a hotelaria adaptada ao ambiente hospitalar, contribui para a humanização, hospitalidade, acolhimento dos clientes e sensibilização dos profissionais de saúde. “Para isso, é necessário que a hotelaria hospitalar seja reconhecida como um elemento importante e integrante do processo de trabalho em saúde, mesmo ainda em transformação e desenvolvimento” (Marins e Slob, 2019).

Silva et al. (2019), aponta que:

“Nos meios de hospedagens para um local ser considerado hospitaleiro é necessário que o gestor, juntamente com todos os colaboradores, conheça as necessidades e desejos dos hóspedes e busque atender essas questões da maneira mais satisfatória possível. No caso da hotelaria hospitalar, deve-se seguir o mesmo princípio visando o conforto emocional, que faça com que o paciente e seus familiares se sintam bem recebidos, com um local confortável e aconchegante na medida do possível, em um esforço conjunto para oferecer o que há de melhor para o cliente, tantos nos aspectos intangíveis como tangíveis” (Silva et al. 2019, p.3).

Segundo Guimarães (2007), a hotelaria hospitalar tem seu crescimento no país, na proporção em que as instituições hospitalares passam a ter, além das funções preventivas, curativas e terapêuticas

à saúde da comunidade, a função de acolher, proporcionar conforto e bem-estar ao cliente. Os serviços começam a adequar-se aos ambientes semelhantes à estrutura de um hotel, composta por diferentes tipos de serviços, com objetivo de garantir qualidade, eficiência, eficácia e resolutividade do atendimento ao cliente em saúde.

A partir desta perspectiva, o “paciente” passa a ser visto como um cliente, que possui direitos a serem respeitados, não mais um corpo passivo, cabendo-lhe também compreender as informações de saúde e procedimentos a serem realizados, inclusive, de recusar procedimentos inerentes ao seu tratamento (Almeida, 2009). Tal fato, denota a importância da clínica ampliada que direciona o usuário à corresponsabilidade do seu processo terapêutico.

## **6 CONCLUSÃO**

Certamente, a realização desta pesquisa integrativa evidencia a importância de tratar a humanização da assistência pautada na hotelaria hospitalar, na perspectiva da saúde da pessoa idosa, aliada ao processo de formação em saúde e enfermagem.

Os achados encontrados possibilitam ampliar novas discussões sobre a temática, além de reafirmar a sua importância para o cuidado e para a assistência em enfermagem gerontológica, contextualizados a partir dos pilares da humanização nos serviços hospitalares.

Cabe ao enfermeiro durante a prática clínica na área gerontológica, aprofundar seu conhecimento acerca do processo de envelhecimento, para ampliar o aspecto resolutivo e pensamento crítico, a fim de promover atenção integral, de forma humanizada, durante o processo de hospitalização da pessoa idosa.

Ademais, esta pesquisa gera dados para melhoria e qualificação da assistência no que tange ao gerenciamento do processo de trabalho e assistencial na atenção terciária em saúde, estando em acordo com o realizado o preconizado pela OMS, no que cabe ao planejamento da Década do Envelhecimento Saudável (2020-2030), e, também, com a Agenda Nacional de Prioridades de Pesquisa em Saúde.

Embora esse estudo possa apontar recortes temáticos importantes para o aprofundamento da temática em tela, há limitações a como por exemplo: escassez de artigos nas na literatura científica em saúde, sobre a temática central: “Hotelaria Hospitalar e a Humanização do Cuidado em Saúde da Pessoa Idosa”, assim como, ausência de termos relacionados à Hotelaria Hospitalar em forma de Descritores de Ciências da Saúde.



## REFERÊNCIAS

Almeida, MNBC. Hotelaria Hospitalar: cultura e hospitalidade no atendimento a idosos. Brasília-DF, 2009. Monografia (Especialização em Hotelaria Hospitalar) - Universidade de Brasília, Centro de Excelência em Turismo. Disponível em: <[https://bdm.unb.br/bitstream/10483/1126/1/2009\\_MariaNathaliaBritoCoelhoAlmeida.pdf](https://bdm.unb.br/bitstream/10483/1126/1/2009_MariaNathaliaBritoCoelhoAlmeida.pdf)>. Acesso em: 28 de Nov. de 2022.

Anacleto, G.; Cecchetto, FH. e Riegel, F. Cuidado de enfermagem humanizado ao paciente oncológico: revisão integrativa. *Revista Enfermagem Contemporânea*, 9(2). 246-254. 2020. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.17267/2317-3378rec.v9i2.2737>>. Acesso em: 25 Nov. 2022.

Barreto ML, et al. Successes and failures in the control of infectious diseases in Brazil: social and environmental context, policies, interventions, and research needs. *The Lancet* 2011; 377(9780):1877-1889. Disponível em: <[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(11\)60202-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(11)60202-X)>. Acesso em: 20 Nov. 2022.

Baztán JJ. Mejorando la hospitalidad del hospital en el paciente anciano con afección aguda. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*. 2008; 43(3): 129-130. Disponível em: <[10.1016/S0211-139X\(08\)71170-3](https://doi.org/10.1016/S0211-139X(08)71170-3)>. Acesso em: 20 Nov. 2022.

Berbel NAN. As Metodologias Ativas e a Promoção da Autonomia de Estudantes. *Semana: Ciências Sociais e Humanas*; 2011, 32 (1): 25-40.

Boeger, M. Hotelaria Hospitalar: Gestão em hospitalidade e humanização. Atlas. São Paulo - SP, Brasil - 2003, p24.

Boeger et al. Hotelaria Hospitalar - Manuais de especialização Albert Einstein. Barueri, São Paulo: Manole, 2011. ISBN: 978-85-204-3158-0.

Brasil. Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa. Portaria nº 2.528, de 19 de outubro de 2006.

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar. Brasília-DF. 2001. Disponível em: <<https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnhah01.pdf>>. Acesso em: 20 Jun. 2022.

Brasil, Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização. HumanizASUS. 1ª edição. 1ª reimpressão. Brasília, DF. 2013. Disponível em: <[https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica\\_nacional\\_humanizacao\\_pnh\\_folheto.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf)>. Acesso em: 20 Jun. 2022.

Costa ODKC., et al. Estratégias para humanizar o cuidado com o idoso hospitalizado: estudo com enfermeiros assistenciais. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online*. 2015, 7(1), 1832-1846. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=505750945008>>. Acesso em: 10 de Out. de 2022.

Costa, SC et al. Humanização em Unidade de Terapia Intensiva Adulto (UTI): compreensões da equipe de enfermagem. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*. 2009, v. 13, suppl 1, pp. 571-580. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S1414-32832009000500009>>. Acesso em: 01 Dez. 2022.

Dias, MAA. Humanização do espaço hospitalar: uma responsabilidade compartilhada. *Revista O Mundo da Saúde*, v. 30, n. 2, p. 340-343, 2006.

Freitas FDS, Silva RN, Araújo FP, Ferreira MA. Ambiente e humanização: retomada do discurso de Nightingale na política nacional de humanização. *Escola Anna Nery*. 2013 out/dez;17(4):654-60. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v17n4/1414-8145-ean-17-04-0654.pdf>>. Acesso em: 28 Nov. de 2022.

Freitas, VP., Aparecida RAM. Humanização da assistência de enfermagem em pacientes idosos. *Revista de Iniciação Científica e Extensão, [S. l.]*, v. 3, n. 1, p. 371–8, 2020. Disponível em: <https://revistasfasesa.senaaires.com.br/index.php/iniciacao-cientifica/article/view/294>. Acesso em: 20 Nov. 2022.

Gholamzadeh, S., et al. The effects of empathy skills training on nursing students' empathy and attitudes toward elderly people. *BMC Med Educ* 18, 198 (2018). Disponível em:<<https://doi.org/10.1186/s12909-018-1297-9>>. Acesso em 10 de Out. de 2022.

Guimarães, NV. *Hotelaria Hospitalar: uma visão interdisciplinar*. São Paulo: Atheneu, 2007.

Marins, A.M.F., e Slob, E.M.G.B. (2011). O Idoso E A Humanização Do Ambiente Hospitalar: Contribuições Para A Enfermagem. *Revista Saúde e Desenvolvimento*, 12(13), 176.

Medeiros, Ana Beatriz de Almeida, Enders, Bertha Cruz e Lira, Ana Luisa Brandão De Carvalho. Teoria Ambientalista de Florence Nightingale: Uma Análise Crítica. *Escola Anna Nery*. 2015, v. 19, n. 3, pp. 518-524. Disponível em: <<https://doi.org/10.5935/1414-8145.20150069>>. Acesso em: 28 Nov. de 2022.

Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. *HumanizaSUS: documento base para gestores e trabalhadores do SUS*. 3.ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2006.

Miranda, GMD, Mendes, ACG e Silva, ALA. Population aging in Brazil: current and future social challenges and consequences. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*. 2016, v. 19, n. 0, pp. 507-519. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/1809-98232016019.150140>>. Acesso em: 09 de Jun. de 2022.

Moraes AMM, Barros ACS e Cardoso AVO. *Importância da assistência de enfermagem humanizada [tese]*. São Luís: Faculdade de Ciência e Tecnologia do Maranhão (FACEMA); 2017.

Morais GSN, et al. Comunicação como instrumento básico no cuidar humanizado em enfermagem ao paciente hospitalizado. *Acta Paul Enferm*. 2009; 22(3): 54-63. pp. 323-327. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/S0103-21002009000300014>>. Acesso em 10 de Out. de 2022.

Moreschi, C., et al. Homenagem a Florence Nightingale e compromisso com a sustentabilidade ambiental. *Revista Baiana de Enfermagem*. 2011 mai/ago; 25(2):203-8. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/5260/4477>>. Acesso em: 28 de Nov. de 2022.

Oliveira, CR., et al. Prática de Humanização na Assistência ao Idoso. *Revista Saúde em Foco – Edição nº 13 – p. 637-648*. 2021 Disponível em:<<https://portal.unisepe.com.br/unifia/wp-content/uploads/sites/10001/2021/12/PR%C3%81TICAS-DE-HUMANIZA%C3%87%C3%83O-NA-ASSIST%C3%8ANCIA-AO-IDOSO-p%C3%A1g-637-%C3%A4-648.pdf>>. Acesso em:20 Nov. 2022.



Oliveira, AS. “Transição Demográfica, Transição Epidemiológica e Envelhecimento Populacional no Brasil”. *Hygeia - Revista Brasileira de Geografia Médica e da Saúde* (2019): 15 (31): 69-79. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.14393/Hygeia153248614>>. Acesso em: 20 Set. 2022.

Organização Mundial da Saúde – OMS. *Década do Envelhecimento Saudável (2020-2030)*. Organização Pan-Americana da Saúde, 2020, p. 1.

Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS). Brasil. Folha Informativa. Envelhecimento e Saúde. Folha Informativa atualizada em fevereiro de 2018. Disponível em: <[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5661:folha-informativa-envelhecimento-esaude&Itemid=820](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=5661:folha-informativa-envelhecimento-esaude&Itemid=820)>. Acesso em: 20 de Set. 2022.

Rocha FCV, et al. O cuidado do enfermeiro ao idoso na estratégia saúde da família. *Revista de Enfermagem UERJ*. 2011; 19(2):186-91. Disponível em: <<https://www.facenf.uerj.br/v19n2/v19n2a03.pdf>>. Acesso em: 20 de Set. 2022.

Sanguino GZ, Previato GF, Silva AF, et al. O trabalho de enfermagem no cuidado ao idoso hospitalizado: limites e particularidades. *Rev Fund Care Online*. 2018 jan./mar.; 10(1):160-166. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.9789/2175-5361.2018.v10i1.160-166>>. Acesso em 10 de Out. de 2022.

Silva, TN; et al. Acolhimento à pessoa idosa nos serviços de saúde: uma revisão integrativa. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online*, [S. l.], v. 10, n. Especial, p. 295–298, 2018. Disponível em: <<http://seer.unirio.br/cuidadofundamental/article/view/7677>>. Acesso em: 20 Nov. 2022.

Silva, S; Cardoso, A e Linhares OS. Humanização na Saúde com Ênfase no Atendimento ao Idoso Prestado Pelos Profissionais de Enfermagem. *Revista Saúde Multidisciplinar*, [S. l.], v. 7, n. 1, 2020. Disponível em: <http://revistas.famp.edu.br/revistasaudemultidisciplinar/article/view/100>. Acesso em: 28 nov. 2022.

Silva, FSA. et al. Hospitalized elderly: Focus on the humanization of nursing care. *Research, Society and Development*, [S. l.], v. 11, n. 13, p. e156111334627, 2022. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/34627>. Acesso em: 20 Nov. 2022.

Silva, D.G. et al. Hotelaria hospitalar para idosos. *Anais VI Congresso Internacional do Envelhecimento Humano*. Campina Grande: Realize Editora, 2019. Disponível em: <<https://editorarealize.com.br/artigo/visualizar/53670>>. Acesso em: 28 Nov. 2022.

Simões, ALA. et al. Humanização na saúde: enfoque na atenção primária. *Texto & Contexto Enfermagem*, Florianópolis, v. 16, n. 3, p. 439-444, jul./set. 2007. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/tce/a/xVnWz6LgBP73Kmkdv8G4MVQ/>> . Acesso em: 12 Out. 2022.

Santos, CHS e Junior, GDR. "Hotelaria Hospitalar: um modelo para implantação". *Competência – Revista da Educação Superior do Senac - RS, Porto Alegre, Rio Grande do Sul* 2.2 (2009). Disponível em: <[dx.doi.org/10.24936/2177-4986.v2n2.2009.100](http://dx.doi.org/10.24936/2177-4986.v2n2.2009.100)>. Acesso em: 28 Nov. de 2022.

WHO (2002) *Active Ageing – A Policy Framework*. A Contribution of the World Health Organization to the second United Nations World Assembly on Aging. Madrid, Spain, April, 2002.