**HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO HOSPITALAR**

A humanização no atendimento ao paciente é necessária, para que as pessoas se sintam consideradas, respeitadas e acolhidas na sua integridade.

Segundo (Giordani apud Mezzomo, 2003): A humanização surge então, como um novo modelo de ajuda na reabilitação e cura do paciente, gerando bem-estar, segurança e alívio.

Portanto, as instituições de saúde necessitam de uma organização humana e física menos traumática. Pensando nisso, gestores inovaram, adaptando alguns serviços de hotéis nessas instituições, como estratégia de humanizar a ambiência, pois o serviço de hotelaria trata de um benefício ligado a estrutura física, ao conforto e adaptabilidade dos serviços oferecidos, que resultam no bem-estar emocional, psicológico, físico e social para os clientes internos e externos.

Para Godoi, (2004) as instituições de saúde passam a ter características de hotel, onde o diferencial é seu público, que traz consigo uma sensibilidade relacionada com a debilidade de sua saúde. Porém, o paciente, também chamado na administração atual por cliente, não é mais um ser passivo e sim autor de suas escolhas e exigências.

Nesta conjuntura as organizações de saúde, são convidadas a romper com a mesmice, ou seja, inovar os serviços que ainda são tradicionais, sendo também necessário criar outros serviços que agreguem às organizações benefícios e diferenciais. Como inovação surgiu a hotelaria hospitalar, como estratégia de beneficiar o paciente/cliente com seus serviços, pois o cliente - paciente tem se tornado mais exigente no momento que busca inovação, ou seja, a resolutividade do moderno e além do contentamento o encantamento.

Neste contexto nas organizações de saúde torna-se necessário um trabalho de gestão eficiente, que desenvolva a humanização nos serviços e na assistência ao paciente/cliente.