



Artigo de Revisão

**HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA NA HOSPITALIZAÇÃO DO PACIENTE
IDOSO NA HOTELARIA HOSPITALAR: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA**

***HUMANIZATION OF ASSISTANCE IN THE HOSPITALIZATION OF THE ELDERLY PATIENT
IN THE HOSPITAL HOSPITALITY: A BIBLIOGRAPHIC REVIEW***

Ana Karoline Ricardo Negri¹, Elisângela Alves Santos¹, Lilian Carla Egidio Vargas
Sahium¹, Tamires Santos Pereira¹, Janaina Steger de Oliveira Costa¹

Resumo

O aumento da expectativa de vida impacta diretamente as instituições hospitalares. Por isso é importante observar a singularidade dos pacientes idosos e dar um atendimento humano, acolhedor e que transmita a segurança do contexto familiar. Tem-se como aliado a hotelaria hospitalar que busca promover um atendimento humanizado para os pacientes idosos e leva em consideração um cuidado holístico e integral. Desta forma, o presente trabalho se propôs analisar como a hotelaria hospitalar contribui para a humanização do atendimento ao paciente idoso. Trata-se de um estudo do tipo bibliográfico, descritivo, exploratório. Os nossos hospitais não estão preparados para a internação de doentes idosos. Não há hospitais específicos para o idoso com acessibilidade e estrutura de acordo com suas necessidades. Ainda há a necessidade de melhorias para a otimização dos benefícios gerados através da hotelaria hospitalar, necessidade que ocorre não por falta de interesse dos gestores, mas por falta de conhecimento do potencial que o setor oferece para os pacientes e acompanhantes. Concluímos que a hotelaria hospitalar pode funcionar como um elemento de integração no trinômio: hospital, idoso e humanização. A utilização de hotelaria hospitalar tem sido uma tendência importante no processo de cuidar para o aumento da satisfação e qualidade de vida e melhoria do processo de saúde-doença dos sujeitos envolvidos no processo do cuidado. Dessa forma, a partir dos resultados obtidos nesse estudo em questão, os principais elementos que movimentam a engrenagem do cuidado humanizado ao idoso hospitalizado são acolhimento, a garantia de uma assistência empática e um bom serviço de hotelaria hospitalar.

Palavras-Chave: Hotelaria Hospitalar; Idoso; Humanização da Assistência.

Abstract

The increase in life expectancy has a direct impact on hospital institutions. Therefore, it is important to observe the uniqueness of elderly patients and provide humane, welcoming care that transmits the security of the family context. It has as an ally the hospital hotel industry that seeks to promote humanized care for elderly patients and takes into account holistic and comprehensive care. In this way, the present work proposes to analyze how hospital hospitality contributes to the humanization of care for elderly patients. This is a bibliographical, descriptive, exploratory study. Our hospitals are not prepared for the hospitalization of elderly patients. There are no specific hospitals for the elderly with accessibility and structure according to their needs. There is still a need for improvements to optimize the benefits generated through hospital hospitality, a need that occurs not due to lack of interest on the part of managers, but due to lack of



knowledge of the potential that the sector offers to patients and companions. We conclude that hospital hospitality can function as an element of integration in the trinomial: hospital, elderly and humanization. The use of hospital hotels has been an important trend in the care process to increase satisfaction and quality of life and improve the health-disease process of the subjects involved in the care process. Thus, based on the results obtained in this study, the main elements that drive the gears of humanized care for the hospitalized elderly are reception, the guarantee of empathetic assistance and a good hospital hotel service.

Keywords: Hospital Hospitality; Elderly; Humanization of Care.

1. Curso de graduação em Gestão Hospitalar; Faculdade CEAFI; Goiânia/GO, Brasil.

Introdução

O envelhecimento populacional traz o desafio de viver mais, de forma saudável e com qualidade de vida. A saúde no processo de envelhecer humano revela-se como importante foco de atenção, uma vez que os riscos para o desenvolvimento de morbidades, quadros de limitações e dependências aumentam com o passar dos anos. Isso porque o envelhecer ainda é caracterizado pelo surgimento de fragilidades, doenças crônicas degenerativas e descompensações, que podem gerar episódios agudos e levar a frequentes hospitalizações¹.

Até 2025, segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), o Brasil será o sexto país do mundo em número de idosos. Ainda é grande a desinformação sobre a saúde do idoso, as particularidades e desafios do envelhecimento populacional para a saúde pública nesse novo contexto social².

Estudos comprovam que a expectativa de vida da população brasileira aumentou, sendo de 76,6 a média de anos vividos. Tal projeção, enfatiza a mudança do perfil populacional e nos revela os impactos diretos nos serviços de saúde, dada a transição epidemiológica caracterizada pelo aumento das doenças crônicas não transmissíveis, prevalentes nessa faixa etária^{3,4}.

As doenças crônicas não transmissíveis são responsáveis pela maior parte das mortes e incapacidades na população pessoa idosa. Sendo as mais prevalentes a Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS) e o Diabetes Mellitus (DM), consideradas também, importantes causas para o desenvolvimento de doenças cardiovasculares e



neuromusculares levando, por conseguinte, ao aumento da incapacidade funcional, internação e elevação do risco de morte dos idosos⁵.

Em todo o mundo o número de pessoas vivendo com Diabetes Mellitus, uma doença potencialmente fatal, quadriplicou desde 1980 para cerca 422 milhões². De acordo com o Sistema de Informações hospitalares do Sus (SIH/SUS), entre 2008 e 2018 foi feito um estudo que constatou que 1.525.460 internações devido a Diabetes Mellitus no Brasil. E de Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS) o Ministério da Saúde (MS) apontou, em 2016, 983.256 procedimentos de internação e de ambulatorios na rede pública. O Diabetes tornou-se um sério desafio para os agentes de saúde, e previsões mais recentes sugerem que a doença deve atingir 21,5 milhões de brasileiros até 2030⁶.

O panorama atual do DM em Goiás reflete que apesar do número de internações por DM ter diminuído entre os anos de 2007 a 2018, houve um aumento da taxa de mortalidade, proporcionalmente maior nos sexos feminino, que masculino. Esta taxa de mortalidade mostrou-se maior nas faixas etárias acima de 50 anos, contudo, nas faixas etárias mais jovens, também está aumentando⁷.

De acordo com o Sistema de Informações Hospitalares do SUS (SIH/SUS), entre 2008 e 2018 foi feito um estudo constatando a ocorrência de 1.525.460 internações de pessoas idosas devido a Diabetes Mellitus no Brasil⁸. Quanto a de Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS) o Ministério da Saúde (MS) apontou em 2016, 983.256 procedimentos de internação e de ambulatorios na rede pública⁶.

Durante o período de hospitalização, é importante considerarmos o perfil da pessoa idosa internada, observando seus hábitos, costumes e crenças, para oferecer-lhes cuidados humanizados, acolhimento e um ambiente que transmita a segurança do contexto familiar⁹.

Esse estudo é importante e se justifica, pois, é necessário humanizar o espaço hospitalar, levando em consideração as necessidades de saúde da pessoa idosa e se atentar como uma boa estadia hospitalar, mais segura, mais humanizada, com menos riscos, mais aconchegante, harmoniosa, acolhedora para idosos e seus familiares, pode



contribuir para a melhoria da qualidade de saúde e de vida dessa população, proporcionando um resultado mais satisfatório em menor tempo¹⁰.

Os serviços de saúde devem oferecer assistência de qualidade ao idoso, quebrando paradigmas, buscando as especificidades dessa população que devem ser considerados em todo o processo de produção do cuidado pelas equipes, serviços e ações de saúde.

O ambiente é um fator de influência quando se trata de cuidado e segurança do idoso, portanto deve ser levado em consideração. A Política Nacional de Saúde da Pessoa Idosa, criada pelo Ministério da Saúde (MS) explica que os cuidados precisam ser prestados de forma global, interdisciplinar e multidimensional, levando em consideração que fatores físicos, psicológicos e sociais combinados ao ambiente interferem na saúde do idoso⁶.

Considerando a singularidade de cada indivíduo e visando retificar o olhar biomédico do cuidado, o (MS) instituiu o Plano Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH), o qual possui como objetivo fortalecer a formação dos profissionais de saúde para que possam incorporar na assistência valores e atitudes que respeitem a vida humana, tendo em mente, ainda, que a qualidade da saúde deve consistir em capacidades técnicas e interações, principalmente, profissional-paciente⁶. Nesse contexto, o bem estar biopsicossocial do paciente é atendido pela equipe multiprofissional. Equipe esta composta por médicos, enfermeiros, fisioterapeutas, psicólogos, assistente social, fonoaudiólogos, nutricionistas, farmacêuticos dentre outros¹¹.

Nessa perspectiva, instituições de saúde estão gradativamente adotando o sistema de hotelaria hospitalar que, apesar de apresentar-se como relativamente novo, esse tipo de serviço emergiu da necessidade das mudanças no mercado que passaram a ter outras exigências, ou seja, o hospital deixou de ser um ambiente, exclusivamente, de cura para ser um ambiente que se preocupa com o bem-estar biopsicossocial e satisfação do paciente¹².



A hotelaria hospitalar possui como princípio fundamental reduzir o desconforto e promover o bem-estar do paciente no ambiente de alta complexidade. Consoante a isso, o conceito da mesma está intimamente ligado à humanização do serviço em saúde prestados ao paciente, considerando o cuidado holístico e integral do cliente, almejando uma assistência eficiente e de qualidade¹³.

Portanto, atender o paciente idoso em sua plenitude, envolve ofertar um conjunto de ações práticas, protocolares, estruturais e humanas. Cabe aos profissionais e gestores estarem aptos a ofertarem atendimento que priorize a comunicação assertiva, disponham de tecnologia e estejam inseridos em um ambiente de trabalho harmônico. Consequentemente garantindo a melhoria da assistência, já que todas essas medidas são norteadoras para a contribuição da evolução positiva do quadro clínico do paciente, além de evitar erros, proporcionar bem-estar e reduzir o tempo hospitalização¹⁴.

Desta forma, o presente trabalho se propôs analisar como a hotelaria hospitalar contribui para a humanização do atendimento ao paciente idoso e a importância da equipe multiprofissional.

Metodologia

Trata-se de um estudo do tipo bibliográfico, descritivo, exploratório. Após a definição do tema foi feita uma busca em bases de dados virtuais em saúde, especificamente na Biblioteca Virtual de Saúde. Foram utilizados os descritores: idosos, hotelaria, humanização, assistência de enfermagem, onde foram encontrados 25 artigos.

Após a seleção foram utilizados neste projeto 12 periódicos. O passo seguinte foi uma leitura exploratória das publicações apresentadas no SCIELO¹⁵, PubMed¹⁶ e Plataforma Bireme¹⁷ (BVS) no período de agosto de 2022 a dezembro de 2022, caracterizando assim o estudo retrospectivo, no idioma Português, buscando as fontes virtuais, no período de 2015 a 2021. Como critérios de inclusão: o interesse para o tema, artigos publicados em português, na íntegra, que retratassem a temática referente indicada nos bancos de dados nos últimos 5 anos e, como critério de exclusão: artigos de língua estrangeira, artigos repetidos, artigos que não tratassem de temática proposta, publicados antes de 2020 e que só possuíam resumo.



Resultados

Após a leitura dos artigos constatamos que humanizar a assistência à saúde no atendimento ao idoso nos serviços de hotelaria hospitalar é agregar ao ser humano eficiência técnica-científica, valores éticos, respeito e solidariedade. Estudos demonstram que é dessa forma que se resgata e fortalece o comportamento ético, articulando o cuidado técnico científico com o cuidado que engloba a necessidade de acolher e assistir ao imprevisível, o incontrolável, o indiferente, e o singular, para valorizar a vida humana, o contato humano, a cidadania, e as circunstâncias sociais, étnicas, educacionais e psíquicas que envolvem cada indivíduo¹³.

Boeger afirma que ao incluir a hotelaria no modelo de gestão, o hospital poderá conseguir interferir nas ações de humanização e perceber o quanto esse modelo pode impactar no relacionamento interpessoal.¹⁰ A humanização da assistência e os serviços de hotelaria hospitalar, são condições extremamente importantes na internação do paciente idoso, pois a hospitalidade pode determinar as relações humanas e levando isto para o ambiente hospitalar, podemos afirmar que a relação instituição-paciente se torna um diferencial para a evolução do tratamento ao idoso, por isso, o contato entre profissional, que representa a instituição de saúde e o paciente, faz-se relevante. Além de que a hotelaria hospitalar vai garantir um atendimento de qualidade e humanizado, que resulte no bem-estar do paciente.

Com o envelhecimento populacional os hospitais e seus profissionais precisam se adequar a essa nova demanda, tratando o idoso de acordo com suas especificidades. O Estatuto do Idoso, lei n 10741/2003, diz que a instituições de saúde devem atender a critérios mínimos para atender às necessidades do idoso, promovendo o treinamento e a capacitação dos profissionais¹⁸. Isso tudo gera para o paciente um ambiente mais humano e acolhedor.

Nesse sentido, certificamos através dos estudos que a equipe de enfermagem é a única que tem uma visão mais abrangente sobre a magnitude desse tipo de serviço¹⁹.



A enfermagem é representada pelos enfermeiros e técnicos. A equipe multiprofissional não tem ainda uma percepção relevante da importância dos serviços da hotelaria hospitalar e auxiliares, a equipe de enfermagem é assistencialista, voltada para a promoção do bem-estar em todas as etapas do processo de saúde e doença. A equipe tem uma presença determinante na assistência e por esse motivo tem uma visão mais ampla da grande importância e influência da hotelaria hospitalar na satisfação, conforto e recuperação do paciente¹⁹.

O setor de hotelaria hospitalar é percebido pela enfermagem como componente essencial que agregará valor ao serviço prestado, minimizando os impactos negativos da estadia no hospital, contribuindo para a qualidade, segurança e satisfação do paciente levando a uma fidelização e ao marketing positivo da instituição¹⁹.

Estudos revelam que é a equipe de enfermagem que compreende de uma forma mais relevante que o principal objetivo do paciente é a recuperação de sua saúde, compreendida, segundo a (OMS), como o estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas ausência de doença. Assim sendo, a interação entre esses dois serviços pode contribuir para humanizar a assistência prestada ao cliente e, na ausência de sua recuperação, proporcionar condições para uma morte digna. Para que isto ocorra, é necessária uma interação entre enfermagem e o serviço de hotelaria hospitalar, cada área buscando proporcionar um atendimento hospitaleiro e humano na assistência prestada¹⁰.

A hotelaria hospitalar faz a ligação do cliente/paciente com os serviços do hospital, como, por exemplo, os serviços de enfermagem, psicologia, clínica médica, nutrição, bem como os setores de laboratórios e de imagem ao respeitar as atribuições de cada um; aliado a isto, ela permite conhecer as necessidades do cliente, ao direcionar as ações da instituição²⁰.

Percebe-se que a hotelaria hospitalar está intimamente ligada a diretrizes da humanização, dentre elas o acolhimento e a ambiência. A humanização é a valorização dos usuários, trabalhadores e gestores no processo de produção de saúde, dando



autonomia e possibilidade de melhorar a realidade em que vivem, através da responsabilidade compartilhada. Ambiência é criar espaços saudáveis, que acolham e respeitem o cliente e o profissional, o que propicia mudanças no processo de trabalho e que estes sejam lugares de encontro entre as pessoas²¹.

O hospital organiza-se melhor quando se tem um setor bem definido de hotelaria hospitalar. Este serviço coloca em evidência o usuário e suas reais necessidades, seja ele o paciente ou o acompanhante, através das suas características de acolhimento e ambiência. Assim, os clientes se sentem seguros e com maior possibilidade de cura e satisfação no serviço que está sendo adquirido, o que pode levar a uma fidelização e a um marketing positivo para a instituição¹⁹.

O serviço de hotelaria hospitalar aliado a uma boa gestão de enfermagem leva à diminuição e controle de custos para a instituição, pois favorecem a qualidade assistencial e a manutenção da sustentabilidade financeira e ambiental¹⁹.

A internação do idoso afeta seu lado emocional, tendo em vista a mudança de ambiente, de rotina e a inserção de diferentes medidas terapêuticas em seu cuidado. Consoante a isso, ressalta-se que o diferencial do serviço e hotelaria hospitalar se caracteriza em proporcionar ao paciente um ambiente de cuidado em prol de uma assistência humanizada e integral, promovendo bem-estar ao cliente durante a institucionalização²².

Ao atender o idoso, a equipe multiprofissional deve estar atenta a uma série de alterações físicas, psicológicas e sociais que normalmente ocorrem nesses pacientes, e que justificam cuidados específicos destinados às particularidades de cada indivíduo. Esses profissionais têm um importante papel com o idoso, pois acredita-se que, através de uma relação empática, haja uma assistência humanizada e um comprometimento com o cuidado personalizado²³.

A necessidade de um ambiente onde profissionais possam fazer com que o cliente idoso e seus familiares se sintam acolhidos é confirmado pelos autores, haja visto que o cuidado adequado e de qualidade é aquele que engloba técnica, conhecimento e o saber



conviver²⁴. As ênfases dadas às relações humanas e à afetividade reforçam a importância que a arte da comunicação oferece⁹.

Os nossos hospitais não estão preparados para a internação de doentes idosos. Não há hospitais específicos para o idoso com acessibilidade e estrutura de acordo com suas necessidades. Ainda há a necessidade de melhorias para a otimização dos benefícios gerados através da hotelaria hospitalar, necessidade que ocorre não por falta de interesse dos gestores, mas por falta de conhecimento do potencial que o setor oferece para os pacientes e acompanhantes. É preciso um ambiente melhor adaptado, ou seja, com camas baixas, mais travesseiros, iluminação indireta, colchões pneumáticos, ter um espaço acessível para cadeiras de rodas, andadores e bengalas, além de disponibilizar cadeiras acolchoadas na sala de espera²⁵.

As pessoas idosas têm uma acentuada redução de massa muscular e aumento de massa adiposa, o que diminui consideravelmente a sua mobilidade. Dificuldades de equilíbrio também são bastante comuns em idades avançadas, além de outros tipos de desconforto que dificultam a permanência em pé ou a movimentação. Além dessas mudanças, que são naturais do processo de envelhecimento, muitos idosos possuem outras necessidades especiais, necessitando do uso de cadeiras de rodas e andadores. Considerando essas limitações, garantir a prioridade no atendimento é apenas o básico²³.

Embora existam políticas públicas atualizadas e adequadas quanto a forma em que o idoso deve ser assistido nos serviços de saúde, ainda existem lacunas entre as ofertas de assistência prestada e as demandas específicas dessa população. Esse desafio exigirá um esforço para potencializar o cuidado integral, considerando as especificidades da população idosa nos serviços de hotelaria hospitalar.

A prática da hotelaria hospitalar, além de melhorar o estado do paciente idoso, também é benéfica para o hospital que a implantou, pois assim fideliza seus clientes devido à qualidade de serviços. Dessa forma, a partir dos resultados obtidos nesse estudo em questão, os principais elementos que movimentam a engrenagem do cuidado



humanizado ao idoso hospitalizado são: acolhimento, a garantia de uma assistência empática e um bom serviço de hotelaria hospitalar.

Conclusão

Ao final desse estudo certificamos que a hospitalização pode trazer grandes implicações para o idoso. E é por isso, que a humanização do espaço hospitalar se faz necessária e pode contribuir para uma estadia hospitalar mais segura, harmoniosa e acolhedora para o idoso e seus acompanhantes. Concluimos que a hotelaria hospitalar pode funcionar como um elemento de integração no trinômio: hospital, idoso e humanização. A utilização de hotelaria hospitalar tem sido uma tendência importante no processo de cuidar para o aumento da satisfação e qualidade de vida e melhoria do processo de saúde-doença dos sujeitos envolvidos no processo do cuidado. No entanto, é um desafio na prática assistencial pois, lamentavelmente ainda existem lacunas como ações simples e efetivas, como ausência de protocolos, bem como a falta de uma estrutura física hospitalar que atenda às necessidades do idoso.

Referências bibliográficas

1. Furquim RCF, Cabral LPA, Lima ML, Grden CRB, Fadel CB, Bordin D. Características sociodemográficas, de saúde e de serviços utilizados por idosos internados. *Revista de Pesquisa Cuidado é Fundamental Online*. 2021 jan/dez; 13:309-316. DOI: <http://dx.doi.org/0.9789/2175-5361.rpcfo.v13.8581>.
2. Organização Mundial da Saúde (OMS), 2002 *apud* Brasil, 2006. (Informes Técnicos).
3. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. Um Panorama da Saúde no Brasil: acesso e utilização de serviços, condições de saúde e fatores de risco e proteção à saúde. IBGE: Rio de Janeiro, 2010. Available from: http://www.ibge.gov.br/home/xml/suplemento_pnad.shtm.
4. Santos TD. O ambiente do cuidado e a segurança do paciente idoso hospitalizado: contribuições para enfermagem. Dissertação [Mestrado Acadêmico em Ciências do Cuidado em Saúde] Niterói: Universidade Federal Fluminense; 2017. 211 f.
5. Barreto MS, Carreira L, Marcon SS. Envelhecimento populacional e doenças crônicas: Reflexões sobre os desafios para o Sistema de Saúde Pública. *Revista Kairós Gerontologia*. 2015 jan/mar; 18:325-339. São Paulo: FACHS/NEPE/PEPGG/PUC-SP.
6. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar. Brasília: Ministério da Saúde, 2021.
7. Goiás. Governo do Estado de Goiás. Secretaria de Estado da Saúde. Diabetes Mellitus no Estado de Goiás. *Boletim Epidemiológico* [internet]. 2021 [cited 2023 Mai 29]; 22(2):1-12. Available from: <https://www.saude.go.gov.br/files//boletins/epidemiologicos/diversos/2021/Diabetes%20mellitus%20no%20Estado%20de%20Goi%C3%A1s.pdf>.



8. Brasil. Ministério da Saúde. Sistema de Informação Hospitalar Descentralizada, [internet]. 2021 [cited 2023 Mar 23]; 22(2):1-12. Available from: <http://sihd.datasus.gov.br/principal/index.php>.
9. Reis CCA, Menezes TMO, Sena, E. L. S. Vivências de familiares no cuidado à pessoa idosa hospitalizada: do visível ao invisível. Saúde Soc. 2017; 26(3):702-711. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-12902017156439>.
10. Boeger MA. Gestão em hotelaria hospitalar. São Paulo: Atlas; 2003.
11. Peduzzi M. Equipe multidisciplinar em saúde: a interface entre o trabalho e a interação [tese de doutorado]. Campinas: Faculdade de Ciências Médicas da Unicamp; 1998.
12. Sousa MC, Viana JA, Gomes AV, Silva APM, Santana MDO, Ferreira RKA. Doenças crônicas: um estudo com a terceira idade. Temas em Saúde. João Pessoa, 2019; 19(6): 322-339. Available from: <https://temasemsaude.com/wp-content/uploads/2020/01/19617.pdf>.
13. Massi V. Hotelaria hospitalar: conceito vem transformando ambientes de saúde. 2020. Available from: <https://grupobuzattos.com.br/blog/2020/07/29/hotelaria-hospitalarconceito-vem-transformando-ambientes-de-saude>.
14. Silva CS, Cardoso MA, Linhares EOS. Humanização na saúde com ênfase no atendimento ao idoso prestado pelos profissionais de enfermagem. Revista Saúde Multidisciplinar [internet]. 2020 [cited 2023 Mai 13]; 7(1):. Available from: <http://revistas.famp.edu.br/revistasaudemulti%20disciplinar/article/view/100>.
15. SciELO. Guia de citação de dados de pesquisa [internet]. SciELO, 2018 [cited 2023 Mai 19]. Available from: https://wp.scielo.org/wp-content/uploads/guia-de-citacao-de-dados_pt.pdf.
16. PubMed Labs. [internet]. PubMed Labs. 2021 [cited 2023 Fev 27]. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/>.
17. Portal Regional da BVS [Internet]. Bvsalud.org. 2018. Available from: <https://bvsalud.org/>
17. Brasil. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei nº 1074/2003, de 1 de outubro de 2003. Estatuto do Idoso. Brasília-DF, 2003.
18. Nishio EA, Baptista MACS. Recursos humanos de enfermagem. In: Nishio EA, Franco MTG (edit.). Modelo de gestão em enfermagem: qualidade assistencial e segurança do paciente. Rio de Janeiro: Elsevier; 2011: 99-125.
19. Brasil. Ministério do Turismo. Hotelaria e Hospitalidade. Livro do Professor. São Paulo: Ministério do Turismo, 2007.
20. Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar. Brasília: Ministério da Saúde, 2003.
21. Soares NN, Custódio MRM. Impactos emocionais da alteração da rotina em pacientes idosos hospitalizados. Encontro: Revista de Psicologia, São Paulo, 2012 dez.; 14(21): 9-23.
22. Lima TJV, Arcieri RM, Garbin CAS, Moimaz SAS. Humanização na Atenção à Saúde do Idoso. Saúde e Sociedade, 2020 Dez.; 19(4): 866-877. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/s0104-12902010000400013>.
23. Crochet TC, Silva MJP, Ferreira DM, Evangelista VC. Afetividade no processo de cuidar do idoso na compreensão da enfermeira. Rev. Esc. Enferm. USP, 2012; 46(1): 96-102.
24. Souza MT, Silva MD, Carvalho R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. Revista Einstein, 2010; 8(1): 102-106, 2010. Available from: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-45082010000100102&lng=en&tlng=en.

Endereço para correspondência:

Lilian Carla Egidio Vargas Sahium

e-mail: liliansahiumhc@gmail.com