



HOSPITAL São Paulo
FUNDAÇÃO ARAUCÁRIA



HOSPITAL São José
FUNDAÇÃO ARAUCÁRIA



Organização e trabalho sério!

POLÍTICA DE ATENDIMENTO ÀS DIVERSIDADES



Hospital São Paulo
Rua Nívio Castelano, 1271 – Centro
Lagoa Vermelha/RS
CEP: 95300-000
(54) 3358 8700

Hospital São José
Av. Marechal Floriano, 801 – Centro
São José do Ouro/RS
CEP: 99870-000
(54) 3352 4750

Fundação Araucária
Av. Marechal Floriano, 811 – Centro
São José do Ouro/RS
CEP: 99870-000
(54) 3352 4700

Código do documento:
POL-011

Emissão:
08/10/2022

Aprovação:
08/10/2022

Revisão:
-

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. CONCEITOS	3
3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL.....	4
4. NORMAS.....	9
5. COMPETÊNCIA	9
6. DISPOSIÇÕES FINAIS	9

1. INTRODUÇÃO

O atendimento às diferentes populações deve ser equitativo, humanizado e considerar a integralidade do cuidado, ou seja, garantir a união entre a qualidade técnica do tratamento e do relacionamento desenvolvido entre o paciente, família e equipe.

Desta forma, todos contribuem com o processo terapêutico, estabelecendo uma relação mais próxima, que preza pelo atendimento digno, empático, respeitoso, transparente, individualizado e ético.

2. CONCEITOS

➤ **DIVERSIDADE:** envolve todas as maneiras pelas quais as pessoas são diferentes. Ou seja, abrange as diferentes características que tornam um grupo ou indivíduo diferente de outro.

De forma geral, a diversidade inclui:

- Raça e etnia;
- Orientação sexual;
- Identidade de gênero;
- Estado civil;
- Religião;
- Habilidade mental;
- Habilidade física;
- Condição física;
- Pessoas com deficiência.

Contudo, a diversidade também pode incluir uma gama de ideias, perspectivas e valores.

➤ **EQUIDADE:** visa garantir tratamento justo, acesso, igualdade de oportunidades e promoção para todos, ao mesmo tempo em que tenta identificar e remover as barreiras que impediram alguns grupos de participar plenamente. Portanto, a equidade promove justiça e imparcialidade nos processos, procedimentos e distribuição de recursos por sistemas ou

instituições. Desta forma, para lidar com a equidade, as pessoas precisam entender as causas profundas das disparidades de resultados na sociedade.

➤ **INCLUSÃO:** cria uma cultura em que todos se sentem bem-vindos, convidando ativamente todas as pessoas ou grupos a contribuir e participar. Este ambiente inclusivo e acolhedor apoia e acolhe as diferenças e oferece respeito a todos em palavras e ações. Então, um ambiente de trabalho inclusivo é favorável, respeitoso e colaborativo. Afinal, visa fazer com que todos os funcionários participem e contribuam. Ou seja, um ambiente de trabalho inclusivo se esforça para remover todas as barreiras, discriminação e intolerância.

3. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

➤ **PORTARIA Nº 1.820, DE 13 DE AGOSTO DE 2009**

Art. 4º Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível a todos.

Parágrafo único. É direito da pessoa, na rede de serviços de saúde, ter atendimento humanizado, acolhedor, livre de qualquer discriminação, restrição ou negação em virtude de idade, raça, cor, etnia, religião, orientação sexual, identidade de gênero, condições econômicas ou sociais, estado de saúde, de anomalia, patologia ou deficiência (...)

➤ **CRIANÇAS E ADOLESCENTES**

CONANDA. Resolução nº 41, de 17 de outubro de 1995:

1. Direito à proteção à vida e à saúde, com absoluta prioridade e sem qualquer forma de discriminação;
2. Direito a ser hospitalizado quando for necessário ao seu tratamento, sem distinção de classe social, condição econômica, raça ou crença religiosa;
3. Direito a não ser ou permanecer hospitalizado desnecessariamente por qualquer razão alheia ao melhor tratamento de sua enfermidade;

Código do documento:
POL-011

Emissão:
08/10/2022

Aprovação:
08/10/2022

Revisão:
-

4. Direito a ser acompanhado por sua mãe, pai ou responsável, durante todo o período de sua hospitalização, bem como receber visitas;
5. Direito a não ser separado de sua mãe ao nascer;
6. Direito a receber aleitamento materno sem restrições;
7. Direito a não sentir dor, quando existem meios para evitá-la;
8. Direito a ter conhecimento adequado de sua enfermidade, dos cuidados terapêuticos e diagnósticos a serem utilizados, do prognóstico, respeitando sua fase cognitiva, além de receber amparo psicológico, quando se fizer necessário;
9. Direito a desfrutar de alguma forma de recreação, programas de educação para a saúde, acompanhamento do currículo escolar, durante sua permanência hospitalar;
10. Direito a que seus pais ou responsáveis participem ativamente do seu prognóstico, tratamento e prognóstico, recebendo informações sobre os procedimentos a que será submetido;
11. Direito a receber apoio espiritual e religioso conforme prática de sua família;
12. Direito a não ser objeto de ensaio clínico, provas diagnósticas e terapêuticas, sem o consentimento informado de seus pais ou responsáveis e o seu próprio, quando tiver discernimento para tal;
13. Direito a receber todos os recursos terapêuticos disponíveis para a sua cura, reabilitação e ou prevenção secundária e terciária;
14. Direito a proteção contra qualquer forma de discriminação, negligência ou maus tratos;
15. Direito ao respeito a sua integridade física, psíquica e moral;
16. Direito a preservação de sua imagem, identidade, autonomia de valores, dos espaços e objetos pessoais;
17. Direito a não ser utilizado pelos meios de comunicação, sem a expressa vontade de seus pais ou responsáveis, ou a sua própria vontade, resguardando-se a ética;
18. Direito a confidência dos seus dados clínicos, bem como direito a tomar conhecimento dos dados arquivados na instituição, pelo prazo estipulado em lei;
19. Direito a ter seus direitos constitucionais e os contidos no Estatuto da Criança e do Adolescente respeitados pelos hospitais integralmente;

Código do documento:
POL-011

Emissão:
08/10/2022

Aprovação:
08/10/2022

Revisão:
-

20. Direito a ter uma morte digna, junto a seus familiares, quando esgotados todos os recursos terapêuticos disponíveis.

➤ GESTANTES

Lei 8.080/90

Art. 19-J. Os serviços de saúde do Sistema Único de Saúde - SUS, da rede própria ou conveniada, ficam obrigados a permitir a presença, junto à parturiente, de 1 (um) acompanhante durante todo o período de trabalho de parto, parto e pós-parto imediato. (Incluído pela Lei nº 11.108, de 2005)

§ 1º O acompanhante de que trata o caput deste artigo será indicado pela parturiente. (Incluído pela Lei nº 11.108, de 2005)

Resolução Normativa RN 211/2010 da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), órgão que regula os planos de saúde no país; e a Resolução da Diretoria Colegiada RDC 36/2008 da Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária):

Estende o direito ao acompanhante também à rede privada, ao estabelecer que todos os Serviços de Atenção Obstétrica e Neonatal, sejam públicos, privados, civis ou militares, devem permitir a presença de acompanhante de livre escolha da mulher. Já a resolução da ANS dispõe sobre a obrigatoriedade dos planos de saúde de arcarem com as despesas relativas aos acompanhantes das gestantes.

ESTATUTO DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE

Art. 8º É assegurado a todas as mulheres o acesso aos programas e às políticas de saúde da mulher e de planejamento reprodutivo e, às gestantes, nutrição adequada, atenção humanizada à gravidez, ao parto e ao puerpério e atendimento pré-natal, perinatal e pós-natal integral no âmbito do Sistema Único de Saúde. (Redação dada pela Lei nº 13.257, de 2016)

§ 6º A gestante e a parturiente têm direito a 1 (um) acompanhante de sua preferência durante o período do pré-natal, do trabalho de parto e do pós-parto imediato. (Incluído pela Lei nº 13.257, de 2016)

ACOMPANHANTES GRUPO PRIORITÁRIO

Código do documento:
POL-011

Emissão:
08/10/2022

Aprovação:
08/10/2022

Revisão:
-

A Lei 14.364/22 “garante às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos a presença de acompanhante, sempre que imprescindível à consecução das prioridades legais a que têm direito”.

A norma define ainda que os acompanhantes serão recebidos junto às pessoas que têm direito ao atendimento prioritário e de forma acessória.

➤ IDOSOS

Lei 10.741/2003:

Art. 16. À pessoa idosa internada ou em observação é assegurado o direito a acompanhante, devendo o órgão de saúde proporcionar as condições adequadas para a sua permanência em tempo integral, segundo o critério médico. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

Parágrafo único. Caberá ao profissional de saúde responsável pelo tratamento conceder autorização para o acompanhamento da pessoa idosa ou, no caso de impossibilidade, justificá-la por escrito. (Redação dada pela Lei nº 14.423, de 2022)

➤ PESSOA COM DEFICIÊNCIA - PcD

Lei 13.146/15:

Art. 22. À pessoa com deficiência internada ou em observação é assegurado o direito a acompanhante ou a atendente pessoal, devendo o órgão ou a instituição de saúde proporcionar condições adequadas para sua permanência em tempo integral.

§ 1º Na impossibilidade de permanência do acompanhante ou do atendente pessoal junto à pessoa com deficiência, cabe ao profissional de saúde responsável pelo tratamento justificá-la por escrito.

§ 2º Na ocorrência da impossibilidade prevista no § 1º deste artigo, o órgão ou a instituição de saúde deve adotar as providências cabíveis para suprir a ausência do acompanhante ou do atendente pessoal.

Art. 23. São vedadas todas as formas de discriminação contra a pessoa com deficiência, inclusive por meio de cobrança de valores diferenciados por planos e seguros privados de saúde, em razão de sua condição.

Código do documento:
POL-011

Emissão:
08/10/2022

Aprovação:
08/10/2022

Revisão:
-

Art. 24. É assegurado à pessoa com deficiência o acesso aos serviços de saúde, tanto públicos como privados, e às informações prestadas e recebidas, por meio de recursos de tecnologia assistiva e de todas as formas de comunicação previstas no inciso V do art. 3º desta Lei.

Art. 25. Os espaços dos serviços de saúde, tanto públicos quanto privados, devem assegurar o acesso da pessoa com deficiência, em conformidade com a legislação em vigor, mediante a remoção de barreiras, por meio de projetos arquitetônico, de ambientação de interior e de comunicação que atendam às especificidades das pessoas com deficiência física, sensorial, intelectual e mental.

Art. 26. Os casos de suspeita ou de confirmação de violência praticada contra a pessoa com deficiência serão objeto de notificação compulsória pelos serviços de saúde públicos e privados à autoridade policial e ao Ministério Público, além dos Conselhos dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, considera-se violência contra a pessoa com deficiência qualquer ação ou omissão, praticada em local público ou privado, que lhe cause morte ou dano ou sofrimento físico ou psicológico.

➤ ESTADO LAICO – CRENÇA/RELIGIOSIDADE

Art. 5º da Constituição Federal de 1988 Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (...)

VI - é inviolável a liberdade de consciência e de crença, sendo assegurado o livre exercício dos cultos religiosos e garantida, na forma da lei, a proteção aos locais de culto e a suas liturgias. (...)

➤ NOME SOCIAL

Decreto nº 8.727/16

Art. 1º Este Decreto dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de pessoas travestis ou transexuais no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

Código do documento:
POL-011

Emissão:
08/10/2022

Aprovação:
08/10/2022

Revisão:
-

4. NORMAS

Todos os grupos prioritários serão atendidos nessa instituição respeitando e em conformidade com a legislação vigente, já detalhada.

Disponibilizamos no hospital o setor de Psicologia e Serviço Social, onde toda e qualquer dúvida vindoura deve ser direcionada tão logo a demanda se apresente, visando o melhor atendimento e acolhimento a todo e qualquer paciente que busque nosso serviço.

5. COMPETÊNCIA

AGENTE	AÇÃO
Psicologia e Serviço Social	Realizar a capacitação dos colaboradores através de orientações e treinamentos.
Colaboradores	Primar pela Política de atendimento na diversidade social, estando aptos e amparados através de treinamento e capacitação no atendimento ao cliente.

6. DISPOSIÇÕES FINAIS

Todas as ações da instituição devem ser realizadas seguindo os parâmetros acima, no intuito de garantir um plano terapêutico individualizado e adequado por toda a equipe dos Hospitais.

Essa política se aplica à Fundação Araucária e suas filiais e entra em vigor a partir da sua publicação.