

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- DIRHOSP - 002
		Estabelecido em: Outubro/2024
	Sector: Todos os setores	Versão: 1
		Data da versão: 06/05/2025
POLÍTICA DE DIGNIDADE		

Siglas e Definições

HNSD: Hospital Nossa Senhora das Dores

LGBTQIA: Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgêneros, Queer ou Questionamento, Intersexuais, Assexuais ou em alguns contextos aliados

POP- REC: Procedimento Operacional Padrão da Recepção

TEA: Transtorno do Espectro Autista

PCD's: Pessoas com Deficiência

Objetivo

Assegurar um ambiente acolhedor e respeitoso, onde todos sejam tratados com dignidade, compaixão e equidade, garantindo que os cuidados de saúde promovam o bem-estar físico, emocional e espiritual dos atendidos.

Diretrizes

Esta política de dignidade do Hospital Nossa Senhora das Dores, visa assegurar um ambiente de cuidado humanizado, ético e respeitoso para todos os pacientes, familiares, funcionários, voluntários e visitantes. Fundado nos princípios filantrópicos e de serviço à comunidade, nosso hospital valoriza a dignidade e os direitos fundamentais de cada indivíduo, promovendo um atendimento inclusivo, compassivo e centrado no ser humano.

Descrição

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- DIRHOSP - 002
		Estabelecido em: Outubro/2024
	Sector: Todos os setores	Versão: 1
		Data da versão: 06/05/2025
POLÍTICA DE DIGNIDADE		

Princípios Gerais

1 Direitos do Paciente e seus familiares

Assegurar que todos os pacientes tenham seus direitos garantidos, conforme legislações vigentes. Os Direitos dos pacientes e seus familiares estão dispostos no Manual de Direitos e Deveres dos pacientes e seus familiares. A instituição, visando dar conhecimento aos pacientes e familiares sobre seus direitos, bem como oferecer informações sobre os respectivos funcionamentos, promove a sua disseminação no site da instituição, quadro de avisos das recepções e unidades de internação/UTI e são informados aos pacientes e acompanhantes no momento de sua internação.

1.1 Respeito e Igualdade

Assegurar que o atendimento seja inclusivo e livre de qualquer forma de discriminação, respeitando a diversidade de raça, religião, orientação sexual, idade ou condição econômica, tem direito a ser tratado com respeito e igualdade. Buscamos eliminar qualquer forma de discriminação e desigualdade no ambiente hospitalar.

1.2 Compromisso com a Humanização do Cuidado

Promovemos um atendimento que reconhece a integralidade do ser humano, considerando não apenas suas necessidades físicas, mas também emocionais e espirituais, de acordo com nossos valores filantrópicos.

1.3 Empatia e Compaixão

Todos os profissionais e voluntários são incentivados a adotar uma postura empática, procurando entender e respeitar as necessidades, medos e esperanças de cada paciente e família.

2. Práticas de Cuidado com o Paciente

2.1 Atendimento Individualizado e Humanizado

Cada paciente será tratado com atenção e consideração às suas particularidades, incluindo preferências culturais, religiosas. O plano de cuidado ser individualizado e deve levar em conta suas necessidades físicas, emocionais e sociais.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- DIRHOSP - 002
		Estabelecido em: Outubro/2024
	Sector: Todos os setores	Versão: 1
		Data da versão: 06/05/2025
POLÍTICA DE DIGNIDADE		

A instituição adota a utilização do nome social. Conforme POP-REC-001 Identificação do Paciente: a identificação dos pacientes da população LGBTQIA+, que apresentem o nome social é realizada por meio da utilização do nome social precedendo o nome civil em todos os registros do paciente, prontuários, boletim de identificação, pulseira de identificação, evolução do paciente, entre todos os documentos e impressos do paciente.

Conforme Fluxogramas de Atendimentos no HNSD pacientes portadores de necessidades especiais, TEA (Transtorno do Espectro Autista), idosos com idade igual a 60 anos, idosos com mais de 80 anos terão preferência em relação ao idosos com mais de 60 anos, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, tem seus direitos garantidos para prioridade de atendimentos e assegurado o direito a acompanhante/responsável em tempo integral.

Para atendimento de paciente com TEA (Transtorno do Espectro Autista) a equipe assistencial deverá verificar com o familiar situações, objetivos que o paciente necessita para garantir um ambiente seguro para o paciente.

Conforme Fluxograma de Atendimento aos pacientes com crenças como Testemunha de Jéová, o mesmo é identificado na recepção para ter os seus direitos garantidos, conforme suas crenças perante a assistência. O prontuário do paciente recebe uma placa de identificação visual para equipe que o acompanha até sua alta e preenche o termo de consentimento de não autorizando processos de hemotransfusão.

Todo paciente com limitação deverá ser orientado a permanência de um acompanhante que está acostumado com o seu cuidado durante todo o período dentro do hospital, podendo este servir de interprete em alguns momentos para facilitar a comunicação entre paciente e equipe assistencial.

Em relação a adaptação de espaços físicos para atender pessoas com deficiência, a instituição possui rampas de acesso nas principais entradas para atendimento garantindo o direito de acessibilidade e elevadores de acesso aos demais andares da instituição. Pacientes com limitações físicas a locomoção deverá ser feita em cadeira de roda, podendo ser liberado a cadeira de preferência do paciente, para melhor adaptação.

 <p>Hospital Nossa Senhora das Dores</p>	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- DIRHOSP - 002
		Estabelecido em: Outubro/2024
	Setor: Todos os setores	Versão: 1
		Data da versão: 06/05/2025
POLÍTICA DE DIGNIDADE		

Para pacientes surdos, a linguagem utilizada será através da linguagem brasileiras de sinais, LIBRAS, e na indisponibilidade de um profissional capacitado na linguagem de sinais será solicitado um familiar que possa interpretar e transmitir informações para o paciente. Para deficientes visuais será solicitado um familiar que possa interpretar e transmitir informações para o paciente e/ ou (funcionário designado na linguagem estrangeira ou através de alguém indicado pela Direção do Hospital).

A instituição dispõe em recursos visuais e auditivos nos televisores de chamado de atendimento das recepções para promover acessibilidade aos pacientes surdos e deficientes visuais.

Outras deficiências, serão vistas de acordo com as necessidades e de maneira a garantir o estabelecimento da comunicação entre o paciente e a instituição bem como sua assistência.

2.2 Privacidade e Confidencialidade

Garantimos o direito à privacidade e confidencialidade de todas as informações sobre o paciente, protegendo seus dados e assegurando que as interações e procedimentos clínicos respeitem sua intimidade.

2.3 Comunicação Transparente e Respeitosa

Informações sobre o estado de saúde e o tratamento serão comunicadas de forma clara e respeitosa preservando a privacidade do paciente. Esforçamo-nos para garantir que o paciente e sua família compreendam o diagnóstico, as opções de tratamento e o prognóstico.

2.4 Respeito à Autonomia do Paciente

Reconhecemos o direito do paciente de participar ativamente das decisões sobre seu próprio tratamento, respeitando suas escolhas e valores. Quando aplicável, o termo de consentimento será obtido para procedimentos cirúrgicos, invasivos e hemoterápicos conforme Política de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

3. Conduta e Ambiente de Trabalho para Profissionais

3.1 Ambiente Respeitoso e Colaborativo

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- DIRHOSP - 002
		Estabelecido em: Outubro/2024
	Sector: Todos os setores	Versão: 1
		Data da versão: 06/05/2025
POLÍTICA DE DIGNIDADE		

Promovemos um ambiente onde os funcionários se sintam valorizados e respeitados. O respeito mútuo, a cooperação e a comunicação aberta são incentivados para construir um ambiente de trabalho saudável e solidário.

Adoção do Crachá Girassol para colaboradores PCD's, como política de inclusão, com o objetivo de facilitar a interação, o diálogo inclusivo e a compreensão da diversidade entre os colaboradores, pacientes e familiares.

3.2 Proibição de Assédio e Discriminação

O hospital tem tolerância zero para qualquer tipo de assédio, intimidação ou discriminação. Todos os pacientes, familiares, prestadores, voluntários, e colaboradores têm direito a um ambiente seguro e digno, onde possam desempenhar suas funções sem medo ou constrangimento. Disponibilizamos no nosso site institucional um Canal de Denúncias para que de forma anônima ou identificada possam reportar assédios, discriminação e eventuais desvios em relação à Política de Dignidade.

3.3 Incentivo à Formação e ao Aperfeiçoamento

Oferecemos oportunidades de capacitação e desenvolvimento para que os profissionais possam aprimorar suas habilidades, promovendo um atendimento cada vez mais humanizado e eficiente.

4. Respeito à Diversidade e Inclusão

4.1 Acolhimento de Diversas Necessidades Culturais e Espirituais

O hospital se compromete a acolher e respeitar as necessidades espirituais e culturais de cada paciente e família, permitindo a presença de representantes religiosos quando se fizer necessário e for desejado. Os pacientes têm direito a receber ou recusar assistência religiosa.

Na internação, no cadastro do paciente, deverá ser perguntado sua crença / religião, e essa ser cadastrada no sistema. Durante visita da Enfermagem, caso o paciente manifeste alguma crença ou ritual este deverá ser mantido durante a sua internação.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- DIRHOSP - 002
		Estabelecido em: Outubro/2024
	Sector: Todos os setores	Versão: 1
		Data da versão: 06/05/2025
POLÍTICA DE DIGNIDADE		

Não é tolerado qualquer prática discriminatória e/ou preconceito de raça, cor, etnia, religião, crenças, idade, gerações, gênero, orientação sexual, orientação política, nacionalidade, estado civil, condição física, deficiência, condição econômica, individualidade, entre outras.

5. Assistência Emocional e Psicológica

5.1 Apoio a Pacientes e Familiares

Oferecemos assistência emocional a pacientes e familiares por meio de uma equipe de psicologia e assistência social que prestam apoio durante o tratamento e em situações que emanam necessidade.

5.2 Valorização do Luto e Apoio ao Enfrentamento

Reconhecemos a importância de um processo de luto respeitoso e apoiado. Quando necessário, nossa equipe fornecerá suporte psicológico e espiritual para familiares durante a internação.

Esta política reflete o propósito do Hospital Nossa Senhora das Dores em Valorizar a Vida e Cuidar das Pessoas. Cada colaborador, profissional de saúde e voluntário é responsável por aderir a esses princípios, garantindo que nossa missão de promover com excelência, a assistência integral à saúde, pautada nos princípios da filantropia seja concretizada em um ambiente de dignidade e respeito a todos.

Referências

Biblioteca Virtual em Saúde - Política Nacional de Humanização - PNH

Biblioteca Virtual em Saúde - Política Nacional de Diversidade

www.saude.gov.br/sas

Constituição da República Federativa do Brasil

Declaração Universal dos Direitos Humanos

Código Civil Brasileiro (Lei 10.406, de 10/01/2002)

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- DIRHOSP - 002
		Estabelecido em: Outubro/2024
	Sector: Todos os setores	Versão: 1
		Data da versão: 06/05/2025
POLÍTICA DE DIGNIDADE		

Portaria da Saúde nº 1.286, de 26/10/1993 e nº 74, de 04/05/1994

Portaria MS nº 675, de 30 de março de 2006

Lei 14.737/2023 garante o direito de acompanhante para mulheres em serviços de saúde públicos e privados.

Lei

Lei Federal nº 11.108/2005, Lei do Acompanhante do parto

Lei 14950 de 2024 garante o direito de visitação de crianças e adolescentes à mãe e pai internados

RESOLUÇÃO CFM nº 1.638/2002- Comissão de Prontuário

Estatuto da Criança e do Adolescente - Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990), que em seu Artigo 1º dispõe sobre a proteção integral à criança e ao adolescente – considerando criança a pessoa até 12 anos de idade incompletos, e adolescente a pessoa entre 12 e 18 anos de idade – O XX proporciona condições para a permanência em tempo integral de um dos pais ou responsável, nos casos de internação de criança ou adolescente;

Estatuto do Idoso - Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, que em seu artigo 16 dispõe sobre o direito a acompanhante - ao idoso internado 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.

Estatuto da Pessoa com Deficiência

Portaria 1.820, de 13 de agosto de 2009 que *dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde*.

Código de Proteção e Defesa do Consumidor - (Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990) – Assegura em seu Artigo 6º os direitos básicos do consumidor, entre eles o disposto no inciso I: “a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos”.

Site do Instituto Nacional de Câncer - INCA: www.inca.gov.com.br

Indicadores de Efetividade

6. Monitoramento e Feedback

6.1 Avaliação Contínua da Política

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POL- DIRHOSP - 002
		Estabelecido em: Outubro/2024
		Versão: 1
	Setor: Todos os setores	Data da versão: 06/05/2025
POLÍTICA DE DIGNIDADE		

A política de dignidade será periodicamente revisada para assegurar que esteja alinhada às melhores práticas e aos valores da instituição. Feedback de pacientes, familiares e colaboradores será fundamental para essa avaliação.

6.2 Relacionamento com o Cliente e Canal de Denúncias

Disponibilizamos de um setor de Relacionamento com o Cliente para que todos possam expressar suas experiências, sugerir melhorias e um Canal de Denúncias onde também de forma anônima possam reportar eventuais desvios em relação à Política de Dignidade.

Controle Histórico

Controle De Revisão				
Revisão	Data	Item	Natureza das Alterações	
1	06/05/2025	Acessibilidade, Canal de Denúncias, Manual de Direitos e Deveres.	Incluído o Manual de Direitos e Deveres, Referências bibliográfica	
Revisão	Data	Elaboração	Verificação	Aprovação
0	Outubro/2024	Gerência de Enfermagem	Diretoria Hospitalar Gestão de Governança Corporativa	Qualidade