## Siglas e Definições

**HNSD:** Hospital Nossa Senhora das Dores

**LGBTQIAPN+**: Lébicas, 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

Estabelecer diretrizes institucionais para a promoção da diversidade, equidade e inclusão no Hospital Nossa Senhora das Dores, assegurando práticas assistenciais e/ou organizacionais éticas, humanizadas, acessíveis e livres de discriminação, alinhadas:

- Missão filantrópica da instituição;
- Política Institucional ESG (Ambiental, Social e Governança);
- À legislação vigente;
- Requisitos de Gestão Integrada, com foco em processos, riscos, indicadores, governança e melhoria contínua.

## Diretrizes

O Hospital Nossa Senhora das Dores de Itabira, enquanto instituição filantrópica comprometida com a responsabilidade social, reconhece a diversidade como valor estratégico para a qualidade e segurança da assistência. Esta política orienta práticas inclusivas voltadas a pacientes, familiares, colaboradores, prestadores de serviço, voluntários e visitantes, promovendo respeito às diferenças individuais, culturais, sociais, físicas, emocionais e espirituais.

O HNSD reconhece a diversidade como fator crítico para a qualidade, segurança do paciente e sustentabilidade institucional. Esta política integra-se ao Sistema de Gestão da Qualidade, sendo desdobrada em processos assistenciais, administrativos e de governança.

Não é tolerada qualquer forma de discriminação, assédio ou violação de direitos humanos, seja no cuidado ao paciente, nas relações de trabalho ou na cadeia de fornecedores.

## Descrição

**Princípios Gerais**

**1- Equidade, Inclusão e Não Discriminação**

Garantir tratamento justo e igualitário, assegurando equidade no acesso, no cuidado e nas oportunidades institucionais, sem qualquer forma de discriminação por raça, cor, etnia, gênero, orientação sexual, identidade de gênero, idade, condição econômica, deficiência, religião, crença, nacionalidade, estado civil, orientação política ou qualquer outra condição individual.

**2- Humanização do Cuidado**

Promover o cuidado centrado na pessoa, reconhecendo sua integralidade psicossocial e espiritual, conforme as diretrizes da Política Nacional de Humanização, os princípios da segurança do paciente e os valores filantrópicos do HNSD.

**3- Respeito à Autonomia e aos Direitos do Paciente**

Assegurar o cumprimento das legislações vigentes e do Manual de Direitos e Deveres dos Pacientes e Familiares, divulgado nos ambientes institucionais e canais oficiais do hospital, promovendo decisões compartilhadas, consentimento livre e esclarecido e práticas seguras com comunicação efetiva, clara e segura.

**4 - Práticas Assistenciais Inclusivas**

**4.1 Atendimento Humanizado e Individualizado**

O cuidado prestado deverá considerar as necessidades específicas de cada paciente, respeitando aspectos culturais, religiosos, sociais e funcionais, com base em avaliação de risco e plano de cuidado individualizado e multiprofissional.

A instituição assegura o uso do nome social, conforme POP-REC-001 – Identificação do Paciente, em todos os registros assistenciais e administrativos.

É garantido atendimento prioritário a idosos, pessoas com deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, pacientes com TEA e demais públicos previstos em legislação vigente.

Pacientes com limitações funcionais têm assegurado o direito a acompanhante em tempo integral.

### 4.2 Acessibilidade e Comunicação Inclusiva

O HNSD mantém infraestrutura acessível, com rampas, elevadores, cadeiras de rodas e recursos visuais e auditivos nas recepções. Pacientes com deficiência visual ou outras limitações: apoio de acompanhante ou profissional designado, assegurando comunicação efetiva e segura.

Para garantir comunicação efetiva e segura, o hospital deverá:

- Disponibilizar capacitação em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) para colaboradores estratégicos;
- Utilizar intérpretes de LIBRAS, presenciais ou remotos, ou tecnologias assistivas de tradução em tempo real, conforme necessidade do paciente;
- Assegurar que orientações assistenciais sejam compreendidas, mitigando riscos relacionados à comunicação.

### 4.3 Respeito às Crenças e Valores

As crenças religiosas e espirituais são respeitadas e registradas no prontuário. É garantido ao paciente o direito de receber ou recusar assistência religiosa e tratamentos incompatíveis com suas convicções.

## 5. Privacidade, Segurança e Confidencialidade

Garantir a confidencialidade das informações, a proteção de dados pessoais e o respeito à privacidade durante todo o processo assistencial, conforme Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD.

## 6. Ambiente Organizacional, Pessoas e Governança

### 6.1 Ambiente de Trabalho Inclusivo

Promover ambiente seguro, colaborativo e respeitoso, valorizando a diversidade entre colaboradores com igualdade de oportunidades, desenvolvimento profissional e respeito às diferenças.

### 6.2 Recrutamento, Seleção e Representatividade Interna

O HNSD compromete-se com práticas de recrutamento e seleção inclusivos, assegurando processos isentos de vieses discriminatórios.

A política estabelece:

- Diretrizes para recrutamento inclusivo;
- Adoção de ações afirmativas, quando aplicável;
- Metas progressivas de diversidade, especialmente para cargos de liderança e posições estratégicas.

**6.3 Censo de Diversidade Interno**

A instituição realizará, de forma periódica, Censo de Diversidade Interno, respeitando a legislação vigente, com o objetivo de:

- Mapear o perfil demográfico dos colaboradores;
- Subsidiar decisões estratégicas;
- Monitorar indicadores ESG relacionados à diversidade e inclusão.

**6.4 Tolerância Zero ao Assédio e à Discriminação**

O hospital não tolera assédio moral, sexual ou qualquer forma de discriminação. Disponibiliza Canal de Denúncias, assegurando confidencialidade, apuração e tratamento adequado das ocorrências.

**6.5 Capacitação e Desenvolvimento**

A instituição promove ações, treinamento e orientações sobre diversidade, humanização, direitos dos pacientes e cultura de segurança e comunicação Não Violenta atendendo aos requisitos de gestão integrada.

**6.6 Comitê de Ética e Diversidade**

Fica instituído o Comitê de Ética e Diversidade, de caráter multidisciplinar, com as atribuições de:

- Analisar manifestações do Canal de Denúncias;
- Propor ações educativas e preventivas;
- Monitorar indicadores de diversidade;
- Apoiar revisões periódicas desta política.

**6.7 Gestão de Fornecedores e Prestadores de Serviço**

O HNSD exigirá de fornecedores e prestadores de serviço a adesão aos princípios de não discriminação, por meio de:

- Cláusulas contratuais específicas;
- Avaliação de conformidade ética e social

- Ações corretivas em caso de descumprimento.

**7. Assistência Psicossocial**

**7.1 Apoio Emocional e Social**

Disponibilizar suporte psicológico e social a pacientes e familiares durante o tratamento e em situações de vulnerabilidade.

**7.2 Acolhimento no Processo de Luto**

Oferecer suporte humanizado e respeitoso aos familiares em situações de óbito, reconhecendo o luto como parte do cuidado integral.

## Referências

- Constituição da República Federativa do Brasil;
- Declaração Universal dos Direitos Humanos;
- Política Nacional de Humanização – PNH;
- Estatuto da Pessoa com Deficiência;
- Portaria MS nº 1.820/2009;
- Lei 14.737/2023 garante o direito de acompanhante para mulheres em serviços de saúde públicos e privados;
- Lei Federal nº 11.108/2005, Lei do Acompanhante do parto;
- Lei 14950 de 2024 garante o direito de visitação de crianças 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);
- Estatuto do Idoso - Lei nº 10.741;
- 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.

## Indicadores de Efetividade

Esta política será monitorada por meio de:

- Indicadores de satisfação dos pacientes;
- Registros no Relacionamento com o Cliente, para que todos possam expressar suas experiências, sugerir melhorias.
- Canal de Denúncias onde de forma anónima possam reportar eventuais desvios em relação à Política de Diversidade.

| Controle Histórico | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Revisão** | **Data** | **Elaboração** | **Verificação** | **Aprovação** |
| 0 | 01/10/2024 | Thaís Aparecida Ribeiro Alves - Gerente de Enfermagem | Ana Paula Duarte - Diretoria Hospitalar | Welisson G. Reis -Gestor de Governança Coorporativa |
| 1 | 06/05/2025 | Thaís Aparecida Ribeiro Alves- Gerente de Enfermagem | Ana Paula Duarte - Diretoria Hospitalar | Welisson G. Reis - Diretor de Operações |
| 2 | 17/12/2025 | Thaís Aparecida Ribeiro Alves- Gerente de Qualidade e Estratégia | Welisson G. Reis - Diretor de Operações | Alta Direção |
| 3 | 20/01/2026 | Thaís Aparecida Ribeiro Alves- Gerente de Qualidade e Estratégia | Welisson G. Reis - Diretor de Operações | Alta Direção |

| Controle De Revisão | | | |
|---|---|---|---|
| Revisão | Data | Item | Natureza das Alterações |
| 0 | 06/05/2025 | Acessibilidade, Canal de Denúncias, Manual de Direitos e Deveres. | Incluído o Manual de Direitos e Deveres, Referências bibliográfica |
| 1 | 17/12/2025 | Revisão geral e adequação | Alteração do título para Política de Diversidade, alinhamento à Política ESG, adequação aos requisitos da Gestão Integrada, padronização documental e reforço de monitoramento, indicadores e governança. |
| 2 | 20/01/2026 | Revisão e atualização da Política de Diversidade com ampliação do escopo institucional, alinhamento aos Eixos ESG (Social e Governança) e adequação aos requisitos da ONA – Nível 2 (Gestão Integrada) | . Inclusão de diretrizes voltadas ao público interno, contemplando recrutamento e seleção inclusivos, ações afirmativas, metas de representatividade e realização periódica de Censo de Diversidade. Instituição do Comitê de Ética e Diversidade, ampliação das diretrizes de acessibilidade e comunicação inclusiva (LIBRAS e Comunicação Não Violenta), inclusão de diretrizes para gestão de fornecedores e revisão dos indicadores de |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | efetividade com indicadores proativos ESG. |