

 <b>HSF</b> HOSPITAL E MATERNIDADE SÃO FRANCISCO	<b>“POLÍTICA DE PLANO DE          ATENDIMENTO NA          DIVERSIDADE SOCIAL”</b>	POP. SS. 05
		Versão – 01
		Página: 1/8
<b>SETOR:</b> SERVIÇO SOCIAL/QUALIDADE		<b>Revisão:</b> 0
<b>PROCEDIMENTO:</b> PLANO DE ATENDIMENTO NA DIVERSIDADE SOCIAL		<b>Data da Elaboração:</b> 03/08/2022 <b>Revisado:</b> 05/08/2022 <b>Prox. Revisão:</b> 03/08/2024

## INTRODUÇÃO

### CONCEITO

O que é diversidade?

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.



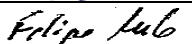
### O que é equidade?

A equidade visa garantir tratamento justo, acesso, igualdade de oportunidades e promoção para todos. Contudo, o faz 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. Contudo, para lidar com a equidade, as pessoas precisam entender as causas profundas das disparidades de resultados na sociedade.

### O que é inclusão?

A 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.

### Quais são as diferenças entre diversidade, equidade e inclusão?

	NOME	FUNÇÃO	DATA	ASSINATURA
Elaborado por	Tâmara F. de Moraes	Assistente Social	03/08/2022	
Revisado por	Loriana de Santana Araújo	Biomédica Qualidade	05/08/2022	
Aprovado por	Dr. Felipe Melo	Dir. Clínica	05/08/2022	

	<b>“POLÍTICA DE PLANO DE ATENDIMENTO NA DIVERSIDADE SOCIAL”</b>	POP. SS. 05
		Versão – 01
		Página: 2/8
<b>SETOR:</b> SERVIÇO SOCIAL/QUALIDADE		<b>Revisão:</b> 0
<b>PROCEDIMENTO:</b> PLANO DE ATENDIMENTO NA DIVERSIDADE SOCIAL		<b>Data da Elaboração:</b> 03/08/2022 <b>Revisado:</b> 05/08/2022 <b>Prox. Revisão:</b> 03/08/2024

Embora diversidade, equidade e inclusão (DEI) estejam inatamente conectadas, também constituem conceitos separados.

Diversidade é reconhecer que as pessoas não são conjuntas de características específicas e reconhecer que cada voz é única. Afinal, a verdadeira diversidade requer uma compreensão mais profunda de cada pessoa. Portanto, diversidade refere-se à diversidade de uma força de trabalho no que diz respeito a características específicas, incluindo gênero, sexualidade, cultura e experiência. Basicamente, trata-se de acolher diferentes perspectivas para um negócio.

A inclusão em uma organização, por outro lado, é garantir que cada trabalhador tenha o espaço necessário para florescer e ter sucesso. Em paralelo, diversidade significa criar uma força de trabalho com uma ampla variedade de origens e experiências. Então, inclusão significa dar a todos os funcionários a oportunidade de expressar suas opiniões para que não se sintam excluídos com base em suas identidades e permitir que se vejam refletidos nos valores de suas organizações.

## FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

### PORTARIA Nº 1.820, DE 13 DE AGOSTO DE 2009


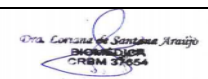
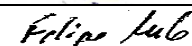
**Art. 4º** Toda pessoa tem direito ao atendimento humanizado e acolhedor, realizado por profissionais qualificados, em ambiente limpo, confortável e acessível a todos.

**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



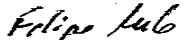
CONANDA. Resolução nº 41, de 17 de outubro de 1995:

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;
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;

	NOME	FUNÇÃO	DATA	ASSINATURA
Elaborado por	Tâmara F. de Moraes	Assistente Social	03/08/2022	
Revisado por	Loriana de Santana Araújo	Biomédica Qualidade	05/08/2022	
Aprovado por	Dr. Felipe Melo	Dir. Clínica	05/08/2022	

 <b>HSF</b> HOSPITAL E MATERNIDADE SÃO FRANCISCO	<b>“POLÍTICA DE PLANO DE ATENDIMENTO NA DIVERSIDADE SOCIAL”</b>	POP. SS. 05
		Versão – 01
		Página: 3/8
<b>SETOR:</b> SERVIÇO SOCIAL/QUALIDADE		<b>Revisão:</b> 0
<b>PROCEDIMENTO:</b> PLANO DE ATENDIMENTO NA DIVERSIDADE SOCIAL		<b>Data da Elaboração:</b> 03/08/2022 <b>Revisado:</b> 05/08/2022 <b>Prox. Revisão:</b> 03/08/2024

<p>6. Direito a receber aleitamento materno sem restrições;</p> <p>7. Direito a não sentir dor, quando existem meios para evitá-la;</p> <p>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;</p> <p>9. Direito a desfrutar de alguma forma de recreação, programas de educação para a saúde, acompanhamento do currículo escolar, durante sua permanência hospitalar;</p> <p>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;</p> <p>11. Direito a receber apoio espiritual e religioso conforme prática de sua família;</p> <p>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;</p> <p>13. Direito a receber todos os recursos terapêuticos disponíveis para a sua cura, reabilitação e ou prevenção secundária e terciária;</p> <p>14. Direito a proteção contra qualquer forma de discriminação, negligência ou maus tratos;</p> <p>15. Direito ao respeito a sua integridade física, psíquica e moral;</p> <p>16. Direito a preservação de sua imagem, identidade, autonomia de valores, dos espaços e objetos pessoais;</p> <p>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;</p> <p>18. Direito a confidência dos seus dados clínicos, bem como direito a tomar conhecimento dos dados arquivados na instituição, pelo prazo estipulado em lei;</p> <p>19. Direito a ter seus direitos constitucionais e os contidos no Estatuto da Criança e do Adolescente respeitados pelos hospitais integralmente;</p> <p>20. Direito a ter uma morte digna, junto a seus familiares, quando esgotados todos os recursos terapêuticos disponíveis.</p> <p><b>GESTANTES</b></p> <p><b>Lei Federal nº 11.108/05, artigo 19</b>  “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 um acompanhante durante todo o período de trabalho de parto, o parto e pós-parto imediato”.</p> <p><b>Resolução Normativa RN 211/2010</b> da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementa), 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):</p>
---

	NOME	FUNÇÃO	DATA	ASSINATURA
Elaborado por	Tâmara F. de Moraes	Assistente Social	03/08/2022	
Revisado por	Loriana de Santana Araújo	Biomédica Qualidade	05/08/2022	 <small>DR.ª Loriana de Santana Araújo  BIOMÉDICA QUALIDADE  CRM 37054</small>
Aprovado por	Dr. Felipe Melo	Dir. Clínica	05/08/2022	

	<b>“POLÍTICA DE PLANO DE ATENDIMENTO NA DIVERSIDADE SOCIAL”</b>	POP. SS. 05
		Versão – 01
		Página: 4/8
SETOR: SERVIÇO SOCIAL/QUALIDADE		Revisão: 0
PROCEDIMENTO: PLANO DE ATENDIMENTO NA DIVERSIDADE SOCIAL		<b>Data da Elaboração:</b> 03/08/2022 <b>Revisado:</b> 05/08/2022 <b>Prox. Revisão:</b> 03/08/2024

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.

### ECA - ARTIGO 8, PARÁGRAFO § 6

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

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.


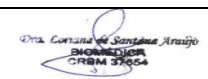
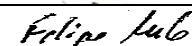
### IDOSOS

Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 do Estatuto do Idoso, garante que todo idoso internado ou em observação, tem “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”, sendo que “caberá ao profissional de saúde responsável pelo tratamento conceder autorização para o acompanhamento do idoso ou, no caso de impossibilidade, justificá-la por escrito. ”

### PESSOA COM DEFICIÊNCIA - PcD


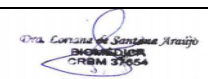
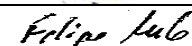
Lei 13.146/15

**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

	NOME	FUNÇÃO	DATA	ASSINATURA
Elaborado por	Tâmara F. de Moraes	Assistente Social	03/08/2022	
Revisado por	Loriana de Santana Araújo	Biomédica Qualidade	05/08/2022	
Aprovado por	Dr. Felipe Melo	Dir. Clínica	05/08/2022	

	<b>“POLÍTICA DE PLANO DE ATENDIMENTO NA DIVERSIDADE SOCIAL”</b>	POP. SS. 05
		Versão – 01
		Página: 5/8
<b>SETOR:</b> SERVIÇO SOCIAL/QUALIDADE		<b>Revisão:</b> 0
<b>PROCEDIMENTO:</b> PLANO DE ATENDIMENTO NA DIVERSIDADE SOCIAL		<b>Data da Elaboração:</b> 03/08/2022 <b>Revisado:</b> 05/08/2022 <b>Prox. Revisão:</b> 03/08/2024

<p>providências cabíveis para suprir a ausência do acompanhante ou do atendente pessoal.</p> <p><b>Art. 23.</b> 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.</p> <p><b>Art. 24.</b> 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.</p> <p><b>Art. 25.</b> 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.</p> <p><b>Art. 26.</b> 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.</p> <p><b>ESTADO LAICO – CRENÇA/RELIGIOSIDADE</b></p> <p><b>Art. 5º da Constituição Federal de 1988</b>  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.  (...)</p> <p><b>NOME SOCIAL</b></p> <p><b>Portaria nº 233 de 18-05-2010</b> estabelece:  “Fica assegurado aos servidores públicos, no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional, o uso do nome social adotado por travestis e transexuais”.</p> <p><b>Decreto federal nº 8.727/16</b>  <b>Art. 1º</b> Este Decreto dispõe sobre o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero</p>
---

	NOME	FUNÇÃO	DATA	ASSINATURA
Elaborado por	Tâmara F. de Moraes	Assistente Social	03/08/2022	
Revisado por	Loriana de Santana Araújo	Biomédica Qualidade	05/08/2022	
Aprovado por	Dr. Felipe Melo	Dir. Clínica	05/08/2022	

 <b>HSF</b> HOSPITAL E MATERNIDADE SÃO FRANCISCO	<b>“POLÍTICA DE PLANO DE ATENDIMENTO NA DIVERSIDADE SOCIAL”</b>	POP. SS. 05
		Versão – 01
		Página: 6/8
<b>SETOR:</b> SERVIÇO SOCIAL/QUALIDADE		<b>Revisão:</b> 0
<b>PROCEDIMENTO:</b> PLANO DE ATENDIMENTO NA DIVERSIDADE SOCIAL		<b>Data da Elaboração:</b> 03/08/2022 <b>Revisado:</b> 05/08/2022 <b>Prox. Revisão:</b> 03/08/2024

de pessoas travestis ou transexuais no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

**NORMAS**



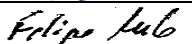
Todos os grupos prioritários serão atendidos nessa instituição respeitando e em conformidade com a legislação vigente, já detalhada.

Disponibilizamos no hospital o setor de Qualidade 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.



<b>COMPETÊNCIA</b>	
<b>AGENTE</b>	<b>AÇÃO</b>
Qualidade/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.

**ABRANGÊNCIA**

TODOS OS SETORES DA INSTITUIÇÃO HOSPITALAR

	<b>NOME</b>	<b>FUNÇÃO</b>	<b>DATA</b>	<b>ASSINATURA</b>
Elaborado por	Tâmara F. de Moraes	Assistente Social	03/08/2022	
Revisado por	Loriana de Santana Araújo	Biomédica Qualidade	05/08/2022	 <small>Dr. Loriana de Santana Araújo            BIOMÉDICA QUALIDADE            CRM 37054</small>
Aprovado por	Dr. Felipe Melo	Dir. Clínica	05/08/2022	

	<p align="center"><b>“POLÍTICA DE PLANO DE ATENDIMENTO NA DIVERSIDADE SOCIAL”</b></p>	POP. SS. 05
		Versão – 01
		Página: 7/8
SETOR: SERVIÇO SOCIAL/QUALIDADE		Revisão: 0
PROCEDIMENTO: PLANO DE ATENDIMENTO NA DIVERSIDADE SOCIAL		<b>Data da Elaboração:</b> 03/08/2022 <b>Revisado:</b> 05/08/2022 <b>Prox. Revisão:</b> 03/08/2024

	NOME	FUNÇÃO	DATA	ASSINATURA
Elaborado por	Tâmara F. de Moraes	Assistente Social	03/08/2022	
Revisado por	Loriana de Santana Araújo	Biomédica Qualidade	05/08/2022	 <small>Dr. Loriana de Santana Araújo BIOMÉDICA CRM 37654</small>
Aprovado por	Dr. Felipe Melo	Dir. Clínica	05/08/2022	