

TÍTULO	CONTROLE	REVISÃO
POLÍTICA DE DIVERSIDADE, INCLUSÃO E DIREITOS HUMANOS NA BUSCA PELO RESPEITO E VALORIZAÇÃO DA VIDA	PI-INSGQ-003	003
ÁREA RESPONSÁVEL		VIGÊNCIA
HOSPITAL INFANTIL FRANCISCO DE ASSIS		2025

ABRANGÊNCIA

Todas as unidades hospitalares, clínicas e administrativas do HIFA.

TERMOS E DEFINIÇÕES

- Sistema Único de Saúde - SUS
- ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementa
- Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária
- transtorno de espectro autista (TEA

1. OBJETIVO

- Estabelecer o compromisso institucional em promover iniciativas que garantam a pluralidade e a inclusão, seja para pacientes, familiares ou colaboradores, independentemente de raça, gênero, orientação sexual, identidade de gênero, capacidade e origem nacional ou territorial.
- Garantir que o hospital seja uma instituição de referência em saúde, que valorize e respeite a vida humana, protegendo os direitos dos pacientes e profissionais de saúde, ao mesmo tempo em que cumpre seus deveres perante a sociedade. A implementação dessas práticas contribui para a construção de um sistema de saúde mais justo, humano e eficiente.

2. DIRETRIZES

As diretrizes institucionais do HIFA, com foco no respeito à valorização da vida, direitos e deveres dos pacientes e profissionais de saúde, devem ser orientados considerando as seguintes diretrizes:

- **PRIORIZAÇÃO DA VIDA:** A vida e o bem-estar dos pacientes são prioridade do hospital. Todas as ações e decisões devem ser tomadas visando a preservação e promoção da saúde e qualidade de vida dos indivíduos atendidos;
- **ÉTICA E HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO:** Garantir que o atendimento seja pautado em princípios éticos e humanos, respeitando a dignidade, privacidade e confidencialidade dos pacientes. Proporcionar um ambiente acolhedor e empático, levando em conta as necessidades emocionais e sociais dos pacientes;
- **RESPEITO AOS DIREITOS DOS PACIENTES:** Assegurar que todos os pacientes tenham seus direitos garantidos, conforme legislação vigente, incluindo o direito à informação, consentimento informado, acesso a tratamentos adequados e o direito de recusar tratamentos, sempre que possível;
- **VALORIZAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE:** Reconhecer e valorizar o trabalho dos profissionais de saúde, proporcionando condições adequadas de trabalho, remuneração justa, formação contínua e ambiente seguro para exercerem suas atividades;
- **QUALIDADE E SEGURANÇA NO ATENDIMENTO:** Buscar constantemente a excelência na prestação de serviços de saúde, adotando práticas baseadas em evidências científicas, protocolos de segurança e gestão de riscos;
- **TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS:** Ser transparente em todas as ações e decisões institucionais, fornecendo informações claras sobre os serviços prestados, resultados alcançados e utilização dos recursos públicos;
- **RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL:** Contribuir para o desenvolvimento da comunidade e do meio ambiente, promovendo ações de responsabilidade social, participando de campanhas de conscientização e adotando práticas sustentáveis;
- **RESPEITO À DIVERSIDADE:** Assegurar que o atendimento seja inclusivo e livre de qualquer forma de

TÍTULO	CONTROLE	REVISÃO
POLÍTICA DE DIVERSIDADE, INCLUSÃO E DIREITOS HUMANOS NA BUSCA PELO RESPEITO E VALORIZAÇÃO DA VIDA	PI-INSGQ-003	003
ÁREA RESPONSÁVEL		VIGÊNCIA
HOSPITAL INFANTIL FRANCISCO DE ASSIS		2025

discriminação, respeitando a diversidade de raça, gênero, orientação sexual, religião e condição socioeconômica dos pacientes;

- **PARTICIPAÇÃO E OUVIDORIA DOS USUÁRIOS:** Incentivar a participação dos pacientes e seus familiares no processo de tomada de decisões relacionadas ao atendimento. Estabelecer canais de ouvidoria para receber e responder a sugestões, elogios e críticas, buscando sempre a melhoria contínua.

Sendo assim, o HIFA, com o intuito de fazer cumprir as diretrizes acima e atender o cliente em sua pluralidade, dividiu esta política em 3 conceitos: diversidade, equidade e inclusão. A 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, por exemplo, raça e etnia, orientação sexual, identidade de gênero. 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 possam impedir alguns grupos de serem igualmente inseridos. Portanto, a equidade promove justiça e imparcialidade nos processos, procedimentos e distribuição de recursos por sistemas ou instituições. A inclusão já é o ato de reconhecer, respeitar e entender as diferenças para criar um ambiente de igualdade e respeito.

2.1. 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 (...).

2.2. GRUPOS

2.2.1. CRIANÇAS E ADOLESCENTES

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

- Direito à proteção à vida e à saúde, com absoluta prioridade e sem qualquer forma de discriminação;
- Direito a ser hospitalizado quando for necessário ao seu tratamento, sem distinção de classe social, condição econômica, raça ou crença religiosa;
- Direito a não ser ou permanecer hospitalizado desnecessariamente por qualquer razão alheia ao melhor tratamento de sua enfermidade;
- Direito a ser acompanhado por sua mãe, pai ou responsável, durante todo o período de sua hospitalização, bem como receber visitas;
- Direito a não ser separado de sua mãe ao nascer;
- Direito a receber aleitamento materno sem restrições;
- Direito a não sentir dor, quando existem meios para evitá-la;
- 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;
- Direito a desfrutar de alguma forma de recreação, programas de educação para a saúde, acompanhamento do currículo escolar, durante sua permanência hospitalar;
- Direito a que seus pais ou responsáveis participem ativamente do seu prognóstico, tratamento e prognóstico, recebendo informações sobre os procedimentos a que será submetido;
- Direito a receber apoio espiritual e religioso conforme prática de sua família;
- 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;

TÍTULO	CONTROLE	REVISÃO
POLÍTICA DE DIVERSIDADE, INCLUSÃO E DIREITOS HUMANOS NA BUSCA PELO RESPEITO E VALORIZAÇÃO DA VIDA	PI-INSGQ-003	003
ÁREA RESPONSÁVEL		VIGÊNCIA
HOSPITAL INFANTIL FRANCISCO DE ASSIS		2025

- Direito a receber todos os recursos terapêuticos disponíveis para a sua cura, reabilitação e ou prevenção secundária e terciária;
- Direito a proteção contra qualquer forma de discriminação, negligência ou maus tratos;
- Direito ao respeito a sua integridade física, psíquica e moral;
- Direito a preservação de sua imagem, identidade, autonomia de valores, dos espaços e objetos pessoais;
- 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;
- Direito a confidência dos seus dados clínicos, bem como direito a tomar conhecimento dos dados arquivados na instituição, pelo prazo estipulado em lei;
- Direito a ter seus direitos constitucionais e os contidos no Estatuto da Criança e do Adolescente respeitados pelos hospitais integralmente;
- Direito a ter uma morte digna, junto a seus familiares, quando esgotados todos os recursos terapêuticos disponíveis.

2.2.2. GESTANTES

- Lei Federal nº 11.108/05, artigo 19 “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”. 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. 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)

2.2.3. 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.

2.2.4. 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.

TÍTULO	CONTROLE	REVISÃO
POLÍTICA DE DIVERSIDADE, INCLUSÃO E DIREITOS HUMANOS NA BUSCA PELO RESPEITO E VALORIZAÇÃO DA VIDA	PI-INSGQ-003	003
ÁREA RESPONSÁVEL		VIGÊNCIA
HOSPITAL INFANTIL FRANCISCO DE ASSIS		2025

2.2.5. PESSOA COM DEFICIÊNCIA

Todo paciente com alguma deficiência, quando sinalizado será identificado com pulseira com símbolo do girassol, para sinalizar Deficiências Ocultas. Isso servirá como um comunicador com a equipe quanto a forma de condução durante atendimento no hospital.

- 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. 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.

Particularidades quanto ao cuidado:

- 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 momento para facilitar a comunicação entre paciente e equipe assistencial.

Quanto a limitações específicas, orienta-se:

- Limitação física: sua locomoção deverá ser feita em cadeira de roda, podendo ser liberado a cadeira de preferência do paciente, para melhor adaptação
- Deficiente visual: permitir uso de suporte para auxílio durante locomoção, a descrição detalhada do ambiente, permitindo autonomia
- Deficiente auditivo: o acompanhante deverá saber lingua de sinais, os profissionais que sabem lingua de sinais receberão um broche informando, para facilitar seu acionamento dentro da instituição quando necessário, podendo este ser acionado para suporte da equipe.

A lei nº 14.626/2020 garante atendimento prioritário a pessoas com transtorno de espectro autista (TEA). Para garantir o acolhimento desse grupo a triagem possui rota do público com direitos diferenciados e a equipe assistencial verificar com o familiar situações, objetivos que o paciente necessita para garantir um ambiente seguro para o paciente, deixar a equipe ciente do manejo com o paciente e de suas particularidades, adequando desde a estrutura do quarto, quando possível, quanto a dietas e condutas assistenciais.

TÍTULO	CONTROLE	REVISÃO
POLÍTICA DE DIVERSIDADE, INCLUSÃO E DIREITOS HUMANOS NA BUSCA PELO RESPEITO E VALORIZAÇÃO DA VIDA	PI-INSGQ-003	003
ÁREA RESPONSÁVEL	VIGÊNCIA	
HOSPITAL INFANTIL FRANCISCO DE ASSIS	2025	

2.2.6. 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. (...)

Na internação, no cadastro do paciente, deverá ser perguntado sua crença / religiosidade, e essa ser cadastrada no sistema. Durante visita da hospitalidade, deverá ser questionado ao paciente, se o mesmo possui algum ritual que deseja ser mantido durante a sua internação.

The image shows a patient registration form with various fields. The fields are mostly redacted with black bars. The visible text includes:

- Nome de registro
- Naturalidade
- Profissão
- Mãe
- RG
- CNS
- Data de nascimento
- Tipo sanguíneo
- Religiao
- Pai
- SAME
- Nacionalidade
- Raça
- Escolaridade
- Código do paciente

Additional text visible: "Feminino, 68 anos 6 meses e 18 dias, Casada"

2.2.7. NOME SOCIAL

Portaria nº 233 de 18-05-2010 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”. Decreto federal 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.

Na internação, no cadastro do paciente, caso paciente apresente nome social, este entrará no cadastro e toda sua identificação será feita pelo nome desejado pelo paciente.

2.2.8. OBESIDADE

O hospital disponibiliza de equipamentos médico assistenciais, mobiliários e vestimentas adequadas a pessoas obesas

TÍTULO	CONTROLE	REVISÃO
POLÍTICA DE DIVERSIDADE, INCLUSÃO E DIREITOS HUMANOS NA BUSCA PELO RESPEITO E VALORIZAÇÃO DA VIDA	PI-INSGQ-003	003
ÁREA RESPONSÁVEL	VIGÊNCIA	
HOSPITAL INFANTIL FRANCISCO DE ASSIS	2025	

Equipamento	Peso máximo permitido	Contingência em caso de limite excedido
Cama elétrica	180kg	Acionar engenharia para solicitação de empréstimo em hospitais locais
Cama manual	180kg	Acionar engenharia para solicitação de empréstimo em hospitais locais
Mesa cirúrgica	300kg	Limite máximo de mercado
Tomógrafo	180kg	Acionar NIR para lançamento na Central de RRegulação
Cadeira de roda simples para obeso	220kg	Transporte em maca
Cadeira de banho simples para obeso	220kg	Realizar banho no leito
Maca de transporte hospitalar	180kg	Acionar engenharia para solicitação de empréstimo em hospitais locais

Obs.: Caso paciente obeso precise se sentar na recepção, solicitar cadeira de rodas de obeso para o mesmo, realizando assim, sua fácil locomoção pela instituição.

2.3. ACOMPANHAMENTO

- Hospitalidade

2.4. AÇÕES PROGRAMADAS

- Realizar a capacitação dos colaboradores através de orientações e treinamentos;
- Primar pela Política de atendimento na diversidade social, estando aptos e amparados através de treinamento e capacitação no atendimento ao cliente.

2.6. REGRA DE CONSEQUÊNCIAS

As consequências em caso de descumprimento destas normas serão tratadas em conformidade com as diretrizes da instituição, para os casos previstos, ou em deliberação da Superintendência mediante posicionamento das áreas envolvidas.

3. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

PORTARIA Nº 1.820, DE 13 DE AGOSTO DE 2009 Art. 4º
LEI Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Disponível em: Acesso em: 11 set. 2020.
LEI de Imigração. Disponível em: Acesso em: 2 set. 2020.

4. ANEXOS E DOCUMENTOS DE APOIO

- N/A

POLÍTICA INSTITUCIONAL



TÍTULO	CONTROLE	REVISÃO
POLÍTICA DE DIVERSIDADE, INCLUSÃO E DIREITOS HUMANOS NA BUSCA PELO RESPEITO E VALORIZAÇÃO DA VIDA	PI-INSGQ-003	003
ÁREA RESPONSÁVEL		VIGÊNCIA
HOSPITAL INFANTIL FRANCISCO DE ASSIS		2025

ELABORAÇÃO		
DATA: 10/2025	CARGO: Gerência Administrativa UEN Aquidaban	RESPONSÁVEL: Dayanna Vital

APROVAÇÃO		
DATA: 10/2025	CARGO: Gerência Administrativa UEN Aquidaban	AUTORIZADOR: Bruna Sipriano
DATA: 10/2025	CARGO: Diretora de desenvolvimento estratégico	AUTORIZADOR: Verônica Moten

HISTÓRICO DE REVISÕES		
DATA: 08/2023	REVISÃO: 000	DESCRIÇÃO: Implantação
03/2024	001	Revisão
02/2025	002	Alteração dos itens 2.2.5, 2.2.6, 2.2.7 e 2.2.8. Incluída as diretrizes da política de respeito a valorização da vida.
10/2025	003	Alteração do item 2.25