

POLÍTICA INSTITUCIONAL

Título
**POLITICA DE RESPEITO A DIVERSIDADE,
INCLUSÃO E VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS**

Código
POL-DIR-025

Revisão
002

Data
23/05/2024

Página
1 de 6

1. HISTÓRICO DA REVISÃO

Revisão geral para inserir as rotinas assistenciais de respeito a diversidade, inclusão e valorização das pessoas durante internação nos Recursos Próprios da Unimed Sul Capixaba, dentre elas:

- Item 5.1 – Inclusão rotina assistencial – termo para recusa de transfusão e alerta painel; referenciado MH-DCL002 e MH-DCL-011 para cadeirantes e acamados; fluxo de atendimento ao Deficiente Visual/Auditivo e inserido protocolo para atendimento ao Autista;
- Item 5.2 – Critérios para internação de Pessoa Trans;
- Item 5.3 – referenciado critérios senha preferencial e PROT-DCL-009 para atendimento ao obeso;
- Item 5.4 – Respeito as restrições dos pacientes durante internação Inserido controles para garantia do cumprimento dessa política;
- Atualizado rodapé do documento. Incluso "Classificação de Uso" e "Emissão Inicial".

2. OBJETIVO

Estabelecer política e diretrizes institucionais que não permitam diferenças no atendimento de pacientes e acompanhantes independente de sua raça, credo, idade, opção sexual, deficiência e que respeitem suas necessidades e direitos.

3. AREA DE APLICAÇÃO

Esta política aplica-se à toda cooperativa abrangendo unidades de atendimento de Cachoeiro e adjacências, cooperados, colaboradores, pacientes e clientes, bem como terceiros que se relacionarem com a Unimed Sul Capixaba.

4. DEFINIÇÕES

Direitos Humanos - São direitos inerentes a todos os seres humanos, independentemente de idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra individualidade. Os direitos humanos incluem o direito à vida e à liberdade, à liberdade de opinião e de expressão, o direito ao trabalho e à educação, entre muitos outros.

Diversidade - Conjunto de diferenças e valores compartilhados pelas pessoas na construção da sociedade.

Igualdade - Garantia dos mesmos acessos, oportunidades e tratamento para as pessoas. A igualdade equipara os direitos e as pessoas.

Inclusão - Ato ou efeito de incluir, acrescentar e adicionar pessoas em grupos e núcleos que antes não faziam parte, favorecendo a interação entre elas em um ambiente de respeito, diálogo e cooperação para a construção de soluções que interessem a todos.

Equidade - É a disposição para reconhecer imparcialmente o direito de cada um, contudo sem que haja necessidade de atender esses direitos da mesma maneira. Equidade é a adaptação do tratamento a um caso específico com o objetivo de deixá-lo mais justo possível para as partes envolvidas.

LGBTQIA+ - Sigla para Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transgêneros, Queer, Intersexo, Assexual e outras possibilidades de orientação sexual e/ou de identidade de gênero.

Relacionamento Interpessoal - É o vínculo estabelecido entre duas ou mais pessoas em razão de interesses, metas e/ou objetivos comuns. O relacionamento interpessoal interfere diretamente na cultura da cooperativa e é fundamental para as suas atividades e operações.

POLÍTICA INSTITUCIONAL

Título
**POLITICA DE RESPEITO A DIVERSIDADE,
INCLUSÃO E VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS**

Código
POL-DIR-025

Revisão
002

Data
23/05/2024

Página
2 de 6

5. DIRETRIZES

É dever de todos prestar um atendimento sem qualquer gesto, palavra ou sinal de discriminação, independente do cargo que ocupa na Unimed Sul Capixaba, promovendo a inclusão e o bem estar dos pacientes antes, durante e depois do atendimento, seja presencial ou online. A Unimed Sul Capixaba tem o compromisso e a cultura de não discriminação das pessoas, independente da sua idade, gênero, deficiência, raça, etnia, origem, religião, condição econômica ou outra individualidade, não admitindo práticas de assédio, moral ou sexual, coerção, abusos, ameaças, agressões, corrupção ou qualquer ilícito realizado com o objetivo de gerar vantagem para a cooperativa, colaborador ou cliente. Inclusive, disponibiliza canal de denúncias caso alguma parte interessada sinta/tenha seu direito violado, além de possuir em seus canais de comunicação motivo de reclamação específico para os casos de desrespeito a dignidade, crenças, limitações e escolhas, que seja durante seu atendimento ou após a ocorrência do fato, que serão tratadas com a seriedade que o tema exige. Visando implementar as políticas e diretrizes para o atendimento a seus pacientes e acompanhantes, a Unimed Sul Capixaba estabeleceu as seguintes ações, de maneira a implementar, dentro do Jeito de Cuidar Unimed, um atendimento digno e respeitoso.

5.1. Instrução de atendimento a pacientes com deficiência intelectual, física, auditiva e/ou visual

Os nossos colaboradores são treinados e orientados a seguirem as orientações contidas no código de conduta Unimed Sul Capixaba, que visam garantir postura e comunicação adequadas a cada público.

Para pacientes com deficiência intelectual, o colaborador deverá solicitar a presença de um acompanhante responsável, que decidirá pela conduta junto ao cliente, assim como assinará termos e declarações.

As instalações da Unimed Sul Capixaba possuem acessibilidade para cadeirantes e pessoas com deficiência física e visual. O atendimento deverá ser prestado de forma a garantir conforto e dignidade ao cliente.

Nossas recepções possuem totens automatizados para retirada de senha, havendo chamada com prioridade para esse público.

Nossa equipe de recepção está capacitada para atendimento em libras e, em caso de dificuldades, deverá buscar auxílio ao gestor imediato e/ou serviço social.

5.1.1. Atendimento Assistencial

Transfusão Sanguínea

No pré check-in ou no ato da internação, o paciente assinará termo de consentimento ou de recusa para transfusão sanguínea, constando essa informação no painel da equipe assistencial, de forma a sinalizar e impedir a realização da transfusão, quando essa for a vontade do paciente.

Atendimento a cadeirantes/acamados

A equipe assistencial deverá observar as orientações conforme MH-DCL-002 Manual de Transporte e MHDCL-011, Manual de assistência de cuidado corporal.

Deficiente Visual/Auditivo

É imprescindível a permanência de acompanhante durante a estadia do paciente, independente da Unidade de Internação. Nossos elevadores contam com identificação em braille e informa o andar de destino (H.U.)

Transtorno do Espectro Autista – TEA

Seguir protocolo **PROT-DCL-066**: PROTOCOLO DE ATENDIMENTO AO PACIENTE COM TRANSTORNOS DO ESPECTRO DO AUTISMO.

POLÍTICA INSTITUCIONAL

Título
**POLITICA DE RESPEITO A DIVERSIDADE,
INCLUSÃO E VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS**

Código
POL-DIR-025

Revisão
002

Data
23/05/2024

Página
3 de 6

5.2. Instrução de atendimento respeitoso a pacientes, familiares e acompanhantes independente de sua opção credo ou estrutura familiar

A Unimed Sul Capixaba respeita todo e qualquer perfil de cliente/acompanhante e sua respectiva estrutura familiar, sem distinção, inclusive de credo.

Os colaboradores estão capacitados e orientados a não fazerem qualquer tipo de comentário ou ação pejorativa em relação ao credo, estrutura familiar, condição sexual ou qualquer outro tipo de individualidade e deverão observar as orientações contidas na IT-REC-011 – Manual de Acessibilidade.

Os colaboradores deverão coletar, tão somente, informações imprescindíveis para o adequado cadastro do cliente e, particularidades serão tratadas apenas para segurança do paciente.

O cadastro do credo/religião do cliente se dará apenas para fins de respeitar eventual restrição a tratamento que por ventura possa ser necessário, devendo ser explicado ao cliente o motivo da informação, bem como colhida assinatura de aceite/recusa a tratamento, quando aplicável.

Conforme item 5.1.1, no pré check-in ou no ato da internação, o paciente assinará termo de consentimento ou de recusa para transfusão sanguínea, respeitando assim, eventual restrição de cunho religioso ou outra individualidade.

Durante a internação, garantiremos que Pessoa Trans será tratada conforme sua identidade de gênero, contudo os procedimentos clínicos e assistenciais serão prestados de acordo com seu corpo biológico.

Com relação ao leito de internação, pacientes de plano coletivo serão acomodados em quartos com pessoa do mesmo gênero em que se identifica, sem expor sua condição. Casos específicos serão analisados pontualmente junto ao Serviço Social.

5.3. Plano para atendimento a melhor idade/idosos, gestantes, crianças, entre outros, contemplando suas necessidades essenciais

A Unimed Sul Capixaba possui sistema automatizado para fila de espera em suas unidades de atendimento (recepções). Assim, o público de idosos, gestantes, Mães/pais com crianças de colo, Pessoas com deficiência, autistas e demais prioridades previstas em lei serão atendidas com prioridade em relação ao público em geral.

Os idosos acima de 80 (oitenta) anos serão chamados com prioridade em relação aos demais.

No pronto atendimento, a senha prioritária é para atendimento de recepção e triagem. Após triagem, o paciente é classificado de acordo com seu quadro clínico, e dentro da mesma classificação, serão chamados em prioridade em relação aos demais.

Para tanto, o cliente deverá retirar senha para seu perfil em cada recepção. Nossa estrutura possui banheiros adaptados, com barras de apoio, sanitários adaptados para cadeirantes e fraldário.

Contamos com poltronas para obesos e local para cadeirantes, bem como cadeira de rodas para disponibilizar aos pacientes/clientes, quando necessário.

Em caso de necessidades específicas, nossa equipe está capacitada para saná-las e deverão observar as orientações contidas na IT-REC-011 – Manual de Acessibilidade.

Durante a internação a assistência observará o quadro clínico e alerta do protocolo de deterioração dos pacientes para priorizar os atendimentos. Para casos especiais temos mapeado:

- Definientes visuais: Chamada de enfermagem com leitura em braille no controle da chamada;

POLÍTICA INSTITUCIONAL

Título
**POLITICA DE RESPEITO A DIVERSIDADE,
INCLUSÃO E VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS**

Código
POL-DIR-025

Revisão
002

Data
23/05/2024

Página
4 de 6

- Deficientes auditivos e estrangeiros: Será orientado na admissão a permanência de acompanhante que faça a interpretação entre profissional e equipe;
- Obesidade: Estamos preparados para admitir pacientes com até 200kg. Para esse público dispomos de quarto específico de internação (137) e os demais mediante adaptação. Abaixo detalhamento dos equipamentos disponíveis, por limite de peso:
 - Cama Paramount BED A5: Carga de trabalho segura (doente, colchão e acessórios) - 230 Kg, peso máximo paciente 195Kg;
 - Cama Stryker SV2: carga de trabalho segura (doente, colchão e acessórios) - 250 Kg, peso máximo doente 215Kg;
 - Maca Meta MT-410: carga de trabalho segura (doente, colchão e acessórios) - 230 Kg, peso máximo doente 200Kg;
 - Cadeiras de roda e banho de obeso com capacidade de até 200Kg;
 - Mesa cirúrgica Getinge Alphaclassic Pro: carga de trabalho segura (doente, colchão e acessórios) - 350 Kg, peso máximo doente 181Kg;
 - Mesa cirúrgica Barfab BF683 (cesária): carga de trabalho segura (doente, colchão e acessórios) - 360 Kg, peso máximo doente 200Kg;
 - Tomógrafo Asteion Super 4 (Maternidade): Carga de trabalho segura (doente, colchão e acessórios): 230kg, peso máximo paciente 180Kg;
 - Tomógrafo Aquilion Prime (Hospital Unimed): Carga de trabalho segura (doente, colchão e acessórios): 230kg, peso máximo paciente 180Kg;
 - Ressonância Philips Prodiva CS1,5T: Carga de trabalho segura (doente, colchão e acessórios): 200kg, peso máximo paciente 140Kg.

Obs.: Em caso de necessidade de exames de imagem onde o limite de peso for excedido ou pacientes com mais de 200kg que dependem de internação, deve-se entrar em contato com o serviço social, para viabilizar o procedimento/transferência dentro da rede.

5.4. Plano de atendimento as necessidades de crença ou religiosas dos pacientes e familiares

A Unimed Sul Capixaba é uma instituição laica que disponibiliza espaços ecumênicos, tanto no Hospital Unimed quanto no Hospital Materno-Infantil, aberto ao público 24h por dia.

Celebrações religiosas são bem-vindas, sendo realizadas prioritariamente em formato ecumênico pela instituição, de acordo com calendário próprio e, mediante autorização prévia, em casos de solicitações externas, conforme IT-REC-004 e lei 8080/95.

É livre o acesso a visitas religiosas na estrutura da Unimed, sem necessidade de agendamento prévio em enfermarias. Em unidades fechadas (UTI, Semi Intensiva, Leitos de Transição) deverá ser feito agendamento prévio junto ao Serviço Social, unicamente com intuito de organização junto a equipe do setor.

A Unimed Sul Capixaba possui, ainda, o Projeto Capelania, em que colaboradores da instituição levam aos pacientes palavras de conforto e orações, mediante prévia autorização/ aceite do paciente.

POLÍTICA INSTITUCIONAL

Título
**POLITICA DE RESPEITO A DIVERSIDADE,
INCLUSÃO E VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS**

Código
POL-DIR-025

Revisão
002

Data
23/05/2024

Página
5 de 6

Respeito a restrição do paciente

Transfusão Sanguínea: A Unimed Sul Capixaba acata ainda, as declarações dos adeptos às Testemunhas de Jeová e outras denominações religiosas e/ou desejos particulares dos pacientes que rejeitam a transfusão de sangue, seguindo as orientações do Conselho Federal de Medicina constantes na resolução CFM 1.021/80 bem como o código de ética médica, a saber:

1º. Se não houver iminente perigo de vida, o médico respeitará a vontade do paciente ou de seus responsáveis, mediante assinatura de termo de ciência e esclarecimento específico;

2º. Se houver iminente perigo de vida, o médico praticará a transfusão de sangue, independentemente de consentimento do paciente ou de seus responsáveis e realizará as anotações cabíveis em prontuário.

Restrição alimentar: Pacientes de denominação religiosa Adventista 7º dia que se identificarem junto a equipe não será ofertado carne suína em sua dieta. A partir da identificação, essa informação constará no quadro da equipe de nutrição.

Demais restrições alimentares, serão sinalizadas para equipe de nutrição que envidarão todos os esforços para atendimento da demanda.

5.5. Utilização do Nome Social

A Unimed Sul Capixaba tem estabelecido em todas suas unidades protocolo de identificação para pacientes que optarem por ser tratado por seu nome social, se assim desejar. As orientações, bem como processos estão estabelecidos nas instruções de trabalho da área em concordância com o Decreto Federal Nº 8.727, DE 28 DE ABRIL DE 2016.

Para tanto, o colaborador irá observar o nome social constante no documento de identificação do cliente, não sendo permitido cadastro de nomes fictícios, ou seja, nome dado pelo cliente sem comprovação em documento legal.

Uma vez cadastrado, toda identificação do cliente constará o nome social e os colaboradores deverão chamá-lo por ele, observando o item 5.2 dessa política.

Capacitação da equipe

Temos o compromisso de constantemente desenvolver e capacitar nossas equipes dentro desses processos estabelecidos. Reconhecemos o valor das pessoas e asseguramos os direitos dos diversos públicos. O respeito e valorização do indivíduo incluem promover a informação e educação sobre as regras de conduta e relacionamento além de coletar, analisar, investigar e reportar sistematicamente qualquer violação aos princípios e valores da Cooperativa.

A Unimed Sul Capixaba tem o compromisso de agir com coerência, tempestividade e resolutividade frente a situações adversas aos princípios desta política.

Faz parte da cultura da Unimed Sul Capixaba adotar medidas de transparência, simplicidade e agilidade nos processos da Cooperativa para garantir o melhor atendimento aos clientes e sua sustentabilidade.

Compete aos Gestores:

- I. Coordenar, monitorar e avaliar os processos de atenção ao acesso e atendimento dos pacientes,

POLÍTICA INSTITUCIONAL

Título
**POLITICA DE RESPEITO A DIVERSIDADE,
INCLUSÃO E VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS**

Código
POL-DIR-025

Revisão
002

Data
23/05/2024

Página
6 de 6

familiares e demais públicos;

- II. Promover o cumprimento e o engajamento desta Política em todos os serviços próprios e terceirizados;
- III. Desenvolver ações de governança clínica focadas na implementação dessa política, através de treinamentos e orientações ao corpo clínico.

Compete aos colaboradores:

- I. Identificar as necessidades de saúde dos clientes e atuar conforme diretrizes e normas estabelecidos, dando o devido atendimento com acolhimento e respeito;
- II. Observar essa política para atendimento aos clientes e demais partes interessadas, promovendo a cultura do Jeito de Cuidar Unimed, pautada nas palavras-chave: Cordialidade, Humanização, Agilidade e Segurança.

6. REGRAS DE CONSEQUÊNCIAS

- Não se aplica.

7. ANEXOS

- Não se aplica.