



PROCEDIMENTO	PÁGINA
<b>POLÍTICA DE DIVERSIDADE</b>	1/7

**CÓPIA PROIBIDA**

## 1. DEFINIÇÕES

1.1 LGBTQIAP+: Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais/Transgêneros/Travestis, Queer, Intersexual, Assexual, Pansexual.

1.2 PCD: Pessoas com Deficiência.

## 2. OBJETIVO

2.1 Formalizar diretrizes que norteiam a instituição a respeitar as características individuais das pessoas dentro da Cooperativa Unimed Poços de Caldas.

2.2 Promover a inclusão social visando assegurar a não discriminação e a igualdade de oportunidades para todas as pessoas, preconizar o respeito à diversidade de gênero, cultural, étnica, religiosa e sexual em suas práticas, relações de trabalho e relacionamento com a sociedade.

## 3. ÁREA DE APLICAÇÃO

3.1 Unimed Poços de Caldas.

## 4. MATERIAIS

4.1 Não se aplica.

## 5. PROCEDIMENTOS

5.1 A diversidade trata-se de tudo aquilo que apresenta pluralidade e que não é homogêneo, são as representações das diferentes formas de existências e culturas. Complementar à noção de diversidade, a inclusão se relaciona ao modo de como os membros de todos os grupos são tratados em todo e qualquer espaço, bem como a forma como se sentem pertencentes e incluídos.

5.2 O conceito de inclusão é a capacidade de entender e reconhecer o outro que é diferente em um ou vários aspectos e respeitar suas respectivas pluralidades e o integrando no ambiente. A inclusão é o ato de criar espaços saudáveis para pessoas com aspectos diferentes do seu, aceitando e lidando com as diferenças.

5.3 A Unimed Poços de Caldas formaliza neste documento, os princípios de respeito as características individuais das pessoas, aplicadas na organização.

5.4 Comportamentos discriminatórios em função de cor, gênero, religião, nacionalidade, orientação sexual, origem social, preferências políticas, entre outros, não são práticas aceitáveis pela Unimed Poços de Caldas. Todos devem ser tratados de forma igualitária e possuir as mesmas oportunidades.

5.5 Prezamos por um comportamento responsável enquanto cidadão corporativo, sendo o respeito à dignidade humana um fator primordial para o desenvolvimento sustentável.

5.6 É dever de todos participar da construção de um ambiente de trabalho inclusivo, tratando as pessoas de forma respeitosa e igualitária.

5.7 Valorizamos a diversidade e a inclusão em todas as suas formas. Para garantir que nossas ações de comunicação e marketing reflitam esses valores, orientamos nossos profissionais a seguir os seguintes princípios:

5.7.1 **Representatividade:** Garantir que campanhas e materiais publicitários representem equitativamente gêneros, raças/cores, PcDs e pessoas LGBTQIA+.

5.7.2 **Respeito e Inclusão:** Produzir conteúdo que respeite e valorize a diversidade, evitando estereótipos e preconceitos.

5.7.3 **Linguagem Inclusiva:** Utilizar uma linguagem neutra e inclusiva, evitando termos ofensivos ou excludentes.

5.7.4 **Acessibilidade:** Assegurar que todos os materiais sejam acessíveis a PcDs, com legendas, audiodescrição e tradução em Libras.



PROCEDIMENTO	PÁGINA
<b>POLÍTICA DE DIVERSIDADE</b>	2/7

**CÓPIA PROIBIDA**

### 5.8 Práticas para colaboradores:

#### 5.8.1 Pessoas com deficiência (PCD)

5.8.1.1 Pessoas com deficiência são aquelas que têm impedimento de médio ou longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o que, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas.

5.8.1.2 A Unimed Poços de Caldas se preocupa em buscar atender as cotas de PCDs, de acordo com PR-GCP-PROVP-001-Recrutamento\_e\_Selecao e pondera sobre a importância dos mesmos serem incluídas e que se sintam integradas no respectivo ambiente que estão.

#### 5.8.2 Gênero / LGBTQIAP+

##### 5.8.2.1 Gênero

5.8.2.1.1 O gênero se refere às características socialmente construídas de mulheres e homens - como normas, papéis e relações existentes entre eles. A Unimed Poços de Caldas possui práticas a fim de estabelecer a equidade dos gêneros.

5.8.2.1.2 O processo seletivo possui como um dos seus fundamentos não fazer distinção independente de sexo, conforme PR-GCP-PROVP-001-Recrutamento\_e\_Selecao.

5.8.2.1.3 A compatibilidade de salários ocupados pelo o mesmo cargo por gêneros opostos, de acordo com PR-GCP-ADMP-008-Politica\_de\_Administracao\_Salarial.

##### 5.8.2.2 LGBTQIAP+

5.8.2.2.1 Devido ao pluralismo e a diversidade na orientação sexual e na identidade de gênero, outros termos e designações foram contemplados e incluídos gradativamente na sigla LGBTQIAP+. Além de lésbicas (L), gays (G), bissexuais (B) e transgêneros (T) que constituem a sigla, o símbolo de + inclui, ainda, intersexuais (I), queer ou questioning (questionamento de gêneros) (Q), curiosos (C), assexuais ou simpatizantes (Ally) (A), pansexuais (P), não conformidade de gênero (GN), gênero fluido (GF), não binários (NB) e andróginos (A).

5.8.2.2.2 O processo seletivo possui como um dos seus fundamentos não o fazer distinção sobre orientação sexual, conforme PR-GCP-PROVP-001-Recrutamento\_e\_Selecao.

#### 5.8.3 Raça/etnia

5.8.3.1 A raça e etnia são dois conceitos relativos a âmbitos distintos. A raça refere-se ao âmbito biológico e refere-se aos seres humanos e, historicamente é usado para identificar as categorias humanas socialmente definidas. As diferenças mais comuns referem-se à cor da pele, amplamente utilizada como característica racial, porém, constitui apenas uma das características que compõem uma raça. Etnia refere-se ao âmbito cultural, definida por afinidades linguísticas, culturais e semelhanças genéticas.

5.8.3.2 O processo seletivo tem como um dos seus fundamentos não fazer distinção independente cor, conforme PR-GCP-PROVP-001-Recrutamento\_e\_Selecao, Promovendo a representatividade destes profissionais em diferentes cargos e funções da Cooperativa.

#### 5.8.4 Classe Social

5.8.4.1 Classe social é um grupo dentro de uma sociedade que se diferencia de outros em decorrência de características econômicas, políticas ou culturais. A classe social é composta por indivíduos que ocupam posição próxima na escala da produção e do consumo, por isso têm em comum um padrão de vida, hábitos



PROCEDIMENTO	PÁGINA
<b>POLÍTICA DE DIVERSIDADE</b>	3/7

### CÓPIA PROIBIDA

culturais poder de influência, mentalidade e interesses.

5.8.4.2 O processo seletivo tem como um dos seus fundamentos não fazer distinção independente da classe social, conforme PR-GCP-PROVP-001-Recrutamento\_e\_Selecao.

5.8.4.3 O recrutamento interno tem prioridade sobre o recrutamento externo, desde que os colaboradores atendam os requisitos da vaga, conforme PR-GCP-PROVP-001-Recrutamento\_e\_Selecao.

5.8.4.4 A Cooperativa disponibiliza o benefício de subsidio educacional, conforme premissas citadas no PR-GCP-TRDE-002-Programa\_de\_Educacao\_Corporativa\_Compartilhada, possibilitando qualificação para potenciais promoções e conseqüentemente a ascensão de classe.

5.8.4.5 A Cooperativa possui uma política de administração salarial conforme, PR-GCP-ADMP-008-Politica\_de\_Administracao\_Salarial a qual possibilita reajustes salariais por mérito ou promoções desde que os critérios estabelecidos na política sejam atendidos pelo colaborador. Além disso na política é estabelecido que seja realizada uma pesquisa salarial periodicamente com o objetivo de mantê-la atualizada conforme o mercado.

5.8.4.6 Realizado reajuste periódico dos benefícios (PR-GCP-ADMP-002-Beneficios) ofertados aos colaboradores.

5.8.4.7 Caso haja algum tipo de desvio de conduta ética relacionada aos assuntos citados acima, a Unimed Poços de Caldas possui um Programa de Integridade (PR-DIR-058-Politica\_Integridade\_Corporativa) disponível para todos os públicos, agindo com transparência, objetividade, sigilo e integridade na resolutividade da demanda.

## 5.8.5 Treinamento e Desenvolvimento

5.8.5.1 O treinamento é um componente essencial da política de diversidade, assegurando que todos os colaboradores estejam capacitados para promover e sustentar um ambiente inclusivo e respeitoso.

5.8.5.2 Na Unimed Poços de Caldas, a capacitação dos novos funcionários é realizada no momento da integração, conforme o procedimento PR-GCP-TRDE-003-Integracao. Este treinamento inicial aborda os princípios de diversidade e inclusão, garantindo que todos os novos colaboradores compreendam e se comprometam com a política de diversidade da empresa desde o início.

5.8.5.3 Para os demais funcionários, a Unimed Poços de Caldas promove sensibilizações durante as reuniões dos gestores nos rounds do hospital (PR-HOSP-047-Round\_Estrategico), e nos encontros da liderança. Estes encontros têm como objetivo desdobrar as informações e práticas de diversidade aos demais colaboradores.

5.8.5.4 Essas práticas asseguram que todos os colaboradores, novos e atuais, estejam alinhados com os valores de diversidade e inclusão da Unimed Poços de Caldas, contribuindo para um ambiente de trabalho mais inclusivo e respeitoso.

## 5.9 Práticas para Comunidade:

5.9.1 A Unimed Poços de Caldas estimula seus colaboradores no engajamento comunitário por meio de projetos sociais voltados à educação em saúde e ao esporte comunitário, com foco no desenvolvimento integral de crianças e adolescentes e incentiva a implantação de programas de promoção à saúde com foco nos colaboradores, cooperados, beneficiários e comunidade, conforme PR-DIR-039-Politica\_de\_ESG.

## 5.10 Práticas para Pacientes e Clientes:

### 5.10.1 Humanização Hospitalar:

5.10.1.1 Práticas de cuidados humanizados, como chamar o paciente pelo nome, manter contato visual



PROCEDIMENTO	PÁGINA
<b>POLÍTICA DE DIVERSIDADE</b>	4/7

### CÓPIA PROIBIDA

direto, saber ouvir e demonstrar empatia com suas dores e necessidades, proporcionam conforto e auxiliam significativamente na recuperação de doenças e traumas.

5.10.1.2 A Unimed Poços de Caldas estabelece no documento PR-PSI-013-Humanização\_Hospitalar suas práticas de humanização hospitalar, incluindo, entre outras, as seguintes iniciativas:

5.10.1.2.1 Capelania: Proporcionar apoio espiritual e emocional aos pacientes, independentemente de suas crenças.

5.10.1.2.2 Visitas de Animais de Estimação: Permitir a visita de animais de estimação aos pacientes, promovendo conforto e bem-estar emocional.

5.10.1.2.3 Calendário Comemorativo: Implementar um calendário de eventos comemorativos para proporcionar momentos de alegria e distração aos pacientes durante sua estadia hospitalar.

5.10.1.2.4 Estas práticas refletem o compromisso da Unimed Poços de Caldas em oferecer um atendimento hospitalar que valoriza a dignidade e o bem-estar dos pacientes.

#### 5.10.2 Termo de consentimento livre e esclarecido

5.10.2.1 É direito do paciente ter a informação esclarecida e ter autonomia para decidir sobre qualquer prática médica que venha ser realizada em seu corpo.

5.10.2.2 Quando paciente assina o Termo de Consentimento Informado, significa que autoriza a intervenção médica e que está consciente de todas as consequências e riscos previsíveis no documento.

5.10.2.3 É obrigação do médico esclarecer ao seu paciente tudo que está relacionado à enfermidade e as chances de ocasionar algum efeito não esperado.

5.10.2.4 O diagnóstico, prognóstico, procedimentos, benefícios, reações adversas, entre outras informações pertinentes ao tratamento devem ser muito bem explicadas.

5.10.2.5 O Hospital Unimed Poços de Caldas estabeleceu o procedimento PR-DCL-001-aplicacoes\_do\_termo\_de\_consentimento\_livre\_e\_esclarecido, com a definição dos termos de consentimento aplicados dentro do hospital, assim como:

5.10.2.6 Tipo de Termo de Consentimento Informado;

5.10.2.7 Função do Termo de Consentimento Informado;

5.10.2.8 Responsável Pela Aplicação do Termo de Consentimento Informado;

5.10.2.9 Formulário Correspondente ao Termo De Consentimento Informado.

5.10.2.10 O termo esclarece os benefícios e os riscos que aquela intervenção trará para a saúde dele.

5.10.2.11 O código de ética médica determina como um de seus princípios fundamentais que o médico obtenha o consentimento do paciente para as intervenções - salvo em caso de risco iminente de morte.

#### 5.10.3 Raça / Etnia

5.10.3.1 A Unimed Poços de Caldas está comprometida em fornecer um atendimento de qualidade que respeite todas as raças e etnias dos pacientes e acompanhantes. Reconhecemos a importância da inclusão dos pacientes no ambiente hospitalar.

5.10.3.2 Para estrangeiros utiliza-se meios tecnológicos para a comunicação e continuidade do cuidado.

#### 5.10.4 Respeito as crenças



PROCEDIMENTO	PÁGINA
<b>POLÍTICA DE DIVERSIDADE</b>	5/7

### CÓPIA PROIBIDA

5.10.4.1 A Unimed Poços de Caldas valoriza as crenças dos pacientes, reconhecendo que no ambiente hospitalar, um atendimento humanizado e de qualidade é essencial. Isso implica em uma comunicação aberta e respeitosa, sensibilidade cultural, adaptabilidade no cuidado, inclusão de práticas religiosas, e decisões médicas baseadas em informação. Essa abordagem não apenas aprimora a experiência dos pacientes, mas também contribui significativamente para seu bem-estar emocional e espiritual, complementando o tratamento médico. Condutas referentes ao plano de atendimento respeitoso a pacientes, familiares e acompanhantes independentes de sua opção credo descritas no PR-HOSP-052-cuidados\_nas\_populacoes\_especiais.

#### 5.10.5 LGBTQIAP+ / Genêro

5.10.5.1 A Unimed Poços de Caldas reconhece a importância do respeito à diversidade de gênero e orientação sexual dos pacientes no ambiente hospitalar. Um atendimento humanizado e de qualidade inclui uma comunicação aberta e respeitosa, sensibilidade para com as questões de identidade de gênero, adaptabilidade no cuidado médico, e decisões informadas que respeitem a autonomia dos pacientes LGBTQIAP+. Além disso, é fundamental garantir a privacidade e a confidencialidade, demonstrar empatia genuína e desenvolver políticas institucionais que promovam a inclusão e o respeito à diversidade de gênero.

5.10.5.2 Demais praticas estão descritas no PR-HOSP-052-cuidados\_nas\_populacoes\_especiais refletem o compromisso da Unimed Poços de Caldas em oferecer um atendimento que respeita a privacidade, a dignidade e a individualidade de cada paciente, promovendo um ambiente sensível às necessidades específicas de todos.

#### 5.10.6 Sexualidade

##### 5.10.6.1 Exposição do Corpo:

5.10.6.1.1 A exposição do corpo do paciente, assim como de outros, ocorre notadamente durante procedimentos realizados pela equipe de enfermagem, como banho, higiene, troca de roupas, troca de curativos, entre outros.

5.10.6.1.2 A equipe responsável, ao tocar e expor o paciente, deve atentar para aspectos como diversidade cultural, sexo, idade e classe social, avaliando cuidadosamente as reações do paciente diante de situações que envolvem a privacidade. É crucial adotar condutas aceitáveis para cada paciente, respeitando suas particularidades.

5.10.6.1.3 Nesse aspecto, é importante pensar que, em relação aos cuidados mais ligados à intimidade do corpo, priorizar profissionais do mesmo sexo significa respeito ao/à outro(a) que não é mero objeto do cuidado mas, sim, um ser humano que sente, sofre, se envergonha e que, muitas vezes, se cala diante do poder que representam profissionais e instituições de saúde.

5.10.6.1.4 Embora seja necessária e inevitável a intervenção profissional para a realização do cuidado, também é importante questionar-se, continuamente, sobre os limites dessa manipulação, e na medida do possível, ser acordados com o próprio paciente conscientes ou acompanhantes nos demais casos.

#### 5.10.7 Pessoas com deficiência (PCD)

5.10.7.1 A Unimed Poços de Caldas reconhece a importância de um atendimento inclusivo e adaptado às necessidades dos pacientes com deficiências (PCD). Para garantir um cuidado humanizado e acessível, são adotadas as práticas descritas no PR-HOSP-052-cuidados\_nas\_populacoes\_especiais.

5.10.7.2 Garantir a disponibilidade, segurança e acessibilidade dos seus produtos e serviços, respeitando as características individuais do seus beneficiários, e de seus familiares, conforme PR-PORT-SP-002-Acessibilidade.



PROCEDIMENTO	PÁGINA
<b>POLÍTICA DE DIVERSIDADE</b>	6/7

**CÓPIA PROIBIDA**

### 5.10.8 Organização Familiar

5.10.8.1 O conceito de configuração familiar diz respeito ao conjunto de indivíduos que compõem o núcleo familiar (Wagner, 2011). Pode-se pensar a configuração familiar em termos dos arranjos e disposições dos membros que compõem uma família. Sendo assim, as famílias têm diferentes configurações.

5.10.8.2 Condutas referente ao plano de atendimento respeitoso a pacientes, familiares e acompanhantes independente organização familiar de acordo com o PR-HOSP-052-cuidados\_nas\_populacoes\_especiais.

### 5.10.9 Privacidade sobre o seu tratamento

5.10.9.1 Não é permitido na Unimed Poços de Caldas comentários e assuntos que dizem respeito ao paciente, mencionando diagnósticos, procedimentos realizados e estado geral do paciente em lugares inapropriados e que de certa forma expõe o paciente.

5.10.9.2 Cuidar da privacidade do paciente é função primordial do hospital. Para isso, um dos principais itens é o uso do biombo, que garante a privacidade do paciente.

5.10.9.3 A Unimed Poços de Caldas estabeleceu a Política de Segurança da Informação, formalizada no documento PR-DIR-029-Politica\_de\_Seguranca\_da\_Informacao.

5.10.9.4 O acesso aos prontuários do paciente é limitado, e as regras de acesso estão formalizadas no documento PR-HOSP-001-solicitacao\_de\_prontuarios, solicitação de prontuários.

5.10.9.5 Todos os funcionários da Unimed Poços de Caldas devem assinar o Termo de Responsabilidade e Sigilo, documento OD-GCP-ADMP-001-Termo\_de\_Responsabilidade\_e\_Sigilo, aplicado pelo setor de gestão com pessoas.

## 5.11 VALORES INSTITUCIONAIS ALINHADO A ESSA POLÍTICA:

5.11.1 Respeito

5.11.2 Integridade

5.11.3 Cuidado

5.11.4 Conhecimento

5.11.5 Ética

5.11.6 Inovação

5.11.7 Cooperação

5.11.8 Transparência

5.11.9 Valorização

## 6. REGISTROS

6.1 Termo de Responsabilidade e Sigilo.

6.2 Questionário da Experiência do paciente.

6.3 Termo de Consentimento Transfusão de Hemocomponentes.



PROCEDIMENTO	PÁGINA
POLÍTICA DE DIVERSIDADE	7/7

CÓPIA PROIBIDA

## 7. REFERÊNCIAS

- 7.1 <https://www.cursosaprendiz.com.br/capellania-hospitalar/#:~:text=Hospitais%20maiores%2C%20pertencentes%20ou%20n%C3%A3o,excelente%20imagem%20para%20os%20mesmos.>
- 7.2 O Hospital - Manual do Ambiente Hospitalar - 9ª edição. Virginia Helena S. de Souza e Nelson Mozachi.
- 7.3 [http://www.adolescencia.org.br/upl/ckfinder/files/pdf/Relacoes\\_Genero.pdf](http://www.adolescencia.org.br/upl/ckfinder/files/pdf/Relacoes_Genero.pdf)
- 7.4 <https://mundoeducacao.uol.com.br/sociologia/classe-social.htm>
- 7.5 <https://edisciplinas.usp.br/mod/page/view.php?id=3010050>
- 7.6 <https://renatacompartilha.medium.com/diversidade-funcional-por-que-voc%C3%AA-precisa-falar-disso-86e4e308b291>
- 7.7 <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/saude-da-pessoa-com-deficiencia#:~:text=Pessoas%20com%20defici%C3%Aancia%20s%C3%A3o%20aquelas,condi%C3%A7%C3%B5es%20com%20as%20demais%20pessoas.>
- 7.8 Manual de Diversidade Unimed Brasil, Janeiro 2020.
- 7.9 Lei nº 16.785, de 03 de julho de 2018
- 7.10 [LEI Nº 14.611 DE 3 DE JULHO DE 2023.](#)

## 8. ANEXOS

- 8.1 Não se aplica.