



| | | |
|---|--|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:002 |
| | Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado | Versão 001 |
| Local de Aplicação: Fundação Hospital Santa Lydia | | |

I – Elaboraões e Aprovaões

| | Nome | Data | Status |
|------------|-----------------------------|-------------|---------------|
| Elaboração | Finocchio e Ustra Advogados | 05/02/2026 | APROVADO |
| Aprovaão | Conselho Curador FHSL | 08/05/2026 | APROVADO |
| Revisão | Gestores / Compliance FHSL | Março/2026 | APROVADO |


II – Histórico de Revisões

| | | |
|--|--|--|
| | | |
| | | |
| | | |

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:002 |
| | Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado | Versão 001 |
| Local de Aplicação: Fundação Hospital Santa Lydia | | |

Sumário

| | |
|---|----|
| 1 – Objetivo | 3 |
| 2 – A quem se aplica a esta Política? | 3 |
| 3 – Conformidade Legal | 4 |
| 4 – Princípios Fundamentais | 5 |
| 5 – Direitos Garantidos aos pacientes e familiares | 6 |
| 6 – Deveres dos pacientes, familiares e acompanhantes | 7 |
| 7 – Direitos dos Colaboradores | 8 |
| 8 – Compromissos com a Fundação | 8 |
| 9 - Governança e Responsabilidades | 9 |
| 10 – Ouvidoria e Canal de Denúncias | 10 |
| 11 – Medidas Disciplinares | 11 |
| 12 – Disposições Finais | 12 |

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:002 |
| | Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado | Versão 001 |
| Local de Aplicação: Fundação Hospital Santa Lydia | | |

POLÍTICA DE DIREITOS HUMANOS E ATENDIMENTO HUMANIZADO


1 – Objetivo

Esta Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado (“Política”) tem como objetivo reafirmar o compromisso da Fundação Hospital Santa Lydia (“FHSL” ou “Fundação”) em garantir que cada paciente, familiar, acompanhante e colaborador seja tratado com empatia, equidade e transparência.

2 – A quem se aplica a esta Política?

O conteúdo desta Política deve ser seguido por todas as pessoas que fazem parte da vida da Fundação Hospital Santa Lydia ou que atuam em seu nome. Isso inclui:

- Dirigentes, conselheiros e gestores;
- Colaboradores e voluntários;
- Profissionais de saúde e administrativos;
- Prestadores de serviços, fornecedores e parceiros;
- Pacientes, familiares, acompanhantes e a comunidade atendida.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:002 |
| | Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado | Versão 001 |
| Local de Aplicação: Fundação Hospital Santa Lydia | | |


3 – Conformidade Legal

A Fundação conduz suas atividades em respeito às leis brasileiras e às normas que orientam a saúde e a proteção dos direitos humanos. Nosso compromisso é atuar sempre em conformidade com a legislação vigente, garantindo que cada decisão e cada atendimento estejam alinhados às obrigações legais e éticas.

Entre as principais normativas que nos orientam, destacam-se:

- **Lei nº 8.080/1990** – Lei Orgânica da Saúde, que organiza o Sistema Único de Saúde (SUS);
- **Lei nº 12.527/2011** – Lei de Acesso à Informação, que reforça nosso compromisso com a transparência;
- **Lei nº 13.146/2015** – Estatuto da Pessoa com Deficiência, que assegura direitos e inclusão;
- **Lei nº 10.778/2003** – que estabelece a notificação compulsória, nos serviços de saúde, dos casos de violência contra a mulher;
- **Lei nº 15.126/2025** – que inclui a atenção humanizada como princípio legal do SUS.
- **Política Nacional de Humanização do SUS**


Seguir essas normas não é apenas uma obrigação legal, mas uma escolha consciente da Fundação para garantir um cuidado ético, justo e humanizado em todas as suas ações.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:002 |
| | Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado | Versão 001 |
| Local de Aplicação: Fundação Hospital Santa Lydia | | |

4 – Princípios Fundamentais

A FHSL orienta suas ações pelos seguintes princípios, que devem ser conhecidos e respeitados por todos:

- **Dignidade da pessoa humana:** cada paciente, familiar, acompanhante, colaborador ou parceiro deve ser tratado com respeito e consideração.
- **Acolhimento e empatia:** ouvir com atenção e sem julgamento, compreender necessidades e oferecer cuidado que valorize a pessoa em sua totalidade.
- **Equidade:** garantir a todos o acesso justo ao cuidado, sem qualquer forma de discriminação ou privilégio.
- **Inclusão e diversidade:** respeitar diferenças de gênero, orientação sexual, raça, etnia, idade, religião, deficiência ou condição socioeconômica.
- **Proteção de grupos vulneráveis:** atenção especial a crianças, idosos, pessoas com deficiência, mulheres em situação de violência e comunidade LGBTQIA+.
- **Privacidade e confidencialidade:** preservar as informações pessoais e clínicas de forma ética e segura.
- **Transparência e integridade:** agir com clareza, honestidade e responsabilidade no cuidado e na gestão.
- **Corresponsabilidade:** reconhecer que o cuidado em saúde é compartilhado entre profissionais, pacientes, familiares, acompanhantes e comunidade.
- **Não discriminação institucional:** compromisso da FHSL de adotar práticas justas em todos os níveis (gestão, contratação e atendimento).
- **Justiça e responsabilidade social:** fortalecer o papel da Fundação como instituição filantrópica que serve à sociedade com equidade.


| | | |
|---|--|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:002 |
| | Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado | Versão 001 |
| Local de Aplicação: Fundação Hospital Santa Lydia | | |

5 – Direitos Garantidos aos pacientes e familiares

Na FHSL, todo paciente e sua família ou acompanhantes têm assegurados os seguintes direitos:

- **Ser tratado com dignidade e respeito**, em todas as etapas do atendimento.
- **Receber informações claras e acessíveis** sobre seu estado de saúde, exames, diagnósticos e tratamentos.
- **Dar consentimento livre e esclarecido** antes de qualquer procedimento ou intervenção.
- **Ter preservada a privacidade e o sigilo** das informações pessoais e clínicas.
- **Contar com a presença de familiares ou acompanhantes**, conforme a lei e as normas de segurança da instituição.
- **Manifestar suas crenças, valores culturais e espirituais**, desde que não comprometam a segurança do cuidado.
- **Apresentar dúvidas, reclamações ou sugestões**, por meio dos canais disponíveis, com acolhimento e sem retaliações.
- **Receber atendimento humanizado**, que considere não apenas a condição clínica, mas também os aspectos emocionais e sociais.

A Fundação assegura que os direitos dos pacientes, familiares e acompanhantes sejam divulgados em local de fácil acesso e ampla visualização, garantindo transparência e acesso à informação a todos.


| | | |
|---|--|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:002 |
| | Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado | Versão 001 |
| Local de Aplicação: Fundação Hospital Santa Lydia | | |

6 – Deveres dos pacientes, familiares e acompanhantes

Além dos direitos garantidos, é fundamental que pacientes e familiares colaborem para um ambiente de cuidado respeitoso e seguro. São deveres:

- **Respeitar os profissionais de saúde, colaboradores e outros pacientes**, mantendo um convívio ético e cordial.
- **Cumprir as orientações médicas e de enfermagem**, informando sempre dúvidas ou dificuldades relacionadas ao tratamento.
- **Seguir as normas e regulamentos do hospital**, especialmente no que se refere à segurança e ao uso das instalações.
- **Cuidar do patrimônio da instituição**, preservando equipamentos, mobiliários e ambientes utilizados.
- **Fornecer informações verdadeiras e completas** sobre seu estado de saúde, histórico médico e uso de medicamentos.
- **Notificar a equipe** sobre mudanças em seu quadro de saúde durante a internação.
- **Não são admitidas** atitudes de discriminação, assédio ou violência, assegurando um ambiente humanizado, seguro e respeitoso para todas as pessoas.

A Fundação assegura que os deveres dos pacientes, familiares e acompanhantes sejam divulgados em local de fácil acesso e ampla visualização, garantindo transparência e acesso à informação a todos.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:002 |
| | Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado | Versão 001 |
| Local de Aplicação: Fundação Hospital Santa Lydia | | |

7 – Direitos dos Colaboradores


A Fundação reconhece que o cuidado humanizado também depende da valorização de seus profissionais. Por isso, assegura a todos os colaboradores os seguintes direitos:

- Trabalhar em ambiente livre de assédio, discriminação, preconceito e violência.
- Exercer suas funções em condições adequadas de trabalho, com fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPIs) como luvas, máscaras, toucas e demais recursos necessários, em conformidade com a legislação trabalhista e normas de segurança.
- Ter suas opiniões ouvidas, respeitadas e devidamente consideradas nos processos de trabalho.
- Receber capacitação contínua sobre direitos humanos, equidade e atendimento humanizado.
- Contar com canais de escuta e denúncia acessíveis, sigilosos e confiáveis, sem risco de retaliação.

8 – Compromissos com a Fundação

A FHSL reafirma diariamente sua missão de cuidar da saúde com ética e humanidade. Nosso compromisso começa pela formação constante de profissionais, para que cada atendimento seja guiado pelo respeito, pela empatia e pela responsabilidade.

Buscamos oferecer um ambiente seguro e acolhedor, onde pacientes e seus familiares ou acompanhantes se sintam amparados não apenas em suas necessidades clínicas, mas também em seus aspectos emocionais e sociais.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:002 |
| | Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado | Versão 001 |
| Local de Aplicação: Fundação Hospital Santa Lydia | | |

Em todas as etapas da assistência, adotamos protocolos humanizados, com atenção especial às situações de maior fragilidade, como emergências, partos, cuidados paliativos e momentos de terminalidade.

Reconhecemos e valorizamos a diversidade e a inclusão, garantindo que ninguém sofra discriminação por sua origem, gênero, orientação sexual, idade, condição social, religião, deficiência ou qualquer outra característica.

Nosso cuidado se estende além dos muros do hospital. Mantemos um diálogo aberto com pacientes, familiares e comunidade, ouvindo suas demandas e sugestões, e assegurando canais de escuta ativa sempre acessíveis e protegidos contra represália.


Também assumimos a responsabilidade de prevenir e combater todas as formas de violência, assédio e maus-tratos, oferecendo resposta imediata sempre que necessário.

Por fim, reafirmamos nosso compromisso com a transparência e a integridade, cuidando dos recursos com responsabilidade e apoiando as políticas públicas de saúde e de direitos humanos.

Entendemos que nosso papel, como instituição filantrópica, é servir à sociedade com dedicação, clareza e humanidade, fortalecendo o direito de todos a uma saúde digna e humanizada.

9 - Governança e Responsabilidades

A aplicação desta Política é responsabilidade de toda a Fundação Hospital Santa Lydia, observadas as atribuições específicas de cada instância de governança.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:002 |
| | Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado | Versão 001 |
| Local de Aplicação: Fundação Hospital Santa Lydia | | |

A Diretoria Executiva e os Conselhos são responsáveis por aprovar, supervisionar e assegurar a efetiva implementação desta Política, promovendo seu alinhamento permanente à missão filantrópica, aos princípios de direitos humanos e às diretrizes de atendimento humanizado.

Os gestores devem aplicar a Política na prática, incorporando seus princípios às rotinas assistenciais e administrativas, orientando as equipes, prevenindo condutas inadequadas e assegurando que o cuidado humanizado esteja presente em todos os serviços.


Os colaboradores, profissionais de saúde e voluntários devem cumprir integralmente as diretrizes desta Política em suas atividades diárias, adotando condutas éticas, respeitadas, inclusivas e livres de qualquer forma de discriminação, violência ou desrespeito.

Para garantir a escuta qualificada e o tratamento adequado de situações sensíveis, a Fundação mantém canais acessíveis de comunicação e denúncia, assegurando acolhimento, confidencialidade e proteção contra qualquer forma de retaliação.

Dessa forma, cada pessoa, em sua função ou nível de atuação, é corresponsável pela promoção dos direitos humanos e pela consolidação de um ambiente institucional seguro, digno e humanizado.

10 – Ouvidoria e Canal de Denúncias

A Fundação mantém canais de comunicação seguros e confidenciais, por meio da Ouvidoria, para receber qualquer tipo de manifestação, incluindo elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:002 |
| | Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado | Versão 001 |
| Local de Aplicação: Fundação Hospital Santa Lydia | | |

Nos casos de denúncias, o objetivo é garantir que situações que representem violações desta Política ou da legislação vigente sejam devidamente registradas e apuradas.

As manifestações serão tratadas com sigilo, respeito e imparcialidade, com proteção contra qualquer forma de represália. Tanto quem denuncia quanto quem é denunciado receberão tratamento justo, e o anonimato será preservado sempre que solicitado.

É responsabilidade de todos reportar, de boa-fé, suspeitas ou ocorrências que possam comprometer a ética, a integridade ou a segurança da Fundação. Sempre que possível, as informações devem ser claras e acompanhadas de evidências que auxiliem na apuração.


Canais oficiais da FHSL:

- Sistema Fala Aí: <https://hospitalsantalydia.com.br/app/falaai/index.php>
- E-mail: ouvidoria@hospitalsantalydia.com.br

11 – Medidas Disciplinares

O descumprimento das disposições desta Política constitui infração passível de medidas disciplinares proporcionais à gravidade da conduta, em conformidade com os regulamentos internos da Fundação e a legislação vigente.

As sanções podem incluir advertência, suspensão, desligamento ou outras medidas cabíveis, sempre observando o devido processo e o direito de defesa.

| | | |
|---|--|------------------|
|  | Política Institucional do Programa de Compliance FHSL | POL_FUN_COMP:002 |
| | Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado | Versão 001 |
| Local de Aplicação: Fundação Hospital Santa Lydia | | |

Além das medidas internas, condutas que caracterizem ilícitos poderão gerar responsabilidades civis, administrativas ou criminais, a serem apuradas pelas autoridades competentes.

Nosso objetivo, entretanto, é que as medidas disciplinares funcionem também como instrumento educativo e preventivo, reforçando a importância da ética, do respeito e do cuidado humanizado em todas as relações.

12 – Disposições Finais

A Política de Direitos Humanos e Atendimento Humanizado é um instrumento vivo, que será revisado sempre que houver mudanças relevantes na legislação, em normas internas ou nos procedimentos da Fundação Hospital Santa Lydia.

Além disso, passará por revisões periódicas para garantir atualização contínua e alinhamento às melhores práticas de ética, acolhimento e cuidado humanizado.

A aprovação e eventuais alterações desta Política cabem à Diretoria Executiva e os Conselhos da Fundação, assegurando sua legitimidade, aplicabilidade e efetividade em toda a instituição.