

Código: CLA-POL-027	Data de Emissão:23/11/2021	Revisão nº: 008	Data desta revisão:28/08/2026
---------------------	----------------------------	-----------------	-------------------------------

1. Objetivo

Considerar as características individuais dos pacientes e acompanhantes, respeitando suas tradições culturais, crenças, condições especiais de saúde ou necessidades especiais. Valores pessoais para o planejamento do cuidado.

2. Abrangência

Todo Hospital Los Angeles.

3. Diretrizes

Premissas do cuidado individualizado

A missão do Hospital Los Angeles é promover a saúde e bem-estar, proporcionando atendimento humanizado de excelência, com qualidade e comprometimento aos princípios éticos da medicina e da comunidade. Respeito e acolhimento são os valores associados de cuidado ao paciente.

O cuidado individualizado inicia no respeito a toda e qualquer particularidade do paciente, o acolhimento humanizado preza pela qualidade e segurança em todo processo de atendimento ao paciente dentro da estrutura organizacional.

A estrutura e hotelaria foram especialmente planejadas para atender as necessidades dos nossos pacientes, proporcionando segurança, conforto e bem estar, desta forma é possível garantir uma reabilitação adequada e tranquila.

O comprometimento organizacional está em proporcionar valor em saúde através de soluções clínicas seguras, confortáveis e de excelência aos nossos clientes em todos os procedimentos e ambientes.

Contamos com um quadro de colaboradores capacitados e lideranças especialistas em suas áreas de atuação, cumprimos com todas as diretrizes em saúde e rígidas normas e protocolos de segurança, entretanto sempre priorizando um atendimento humanizado a todos, com empatia, sensibilidade e respeito do colaborador para com o paciente.

3.1. Atendimento a pacientes estrangeiros

O atendimento a pacientes estrangeiros é otimizado para garantir uma comunicação clara e eficiente. Para assegurar que todos os aspectos do tratamento sejam compreendidos, os termos de consentimento e o manual do paciente são traduzidos em inglês, considerada uma língua universal, proporcionando acesso direto às informações essenciais. Além disso, o hospital instituiu a utilização de aplicativos de tradução, como o Google Tradutor e Say-Hi, para auxiliar

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
KELI PATRICIA TABORDA RIBAS	FERNANDA FANHANI	JACKELLINE DAYANNE LEAL

Código: CLA-POL-027

Data de Emissão: 23/11/2021

Revisão nº: 008

Data desta revisão: 28/08/2026

na comunicação durante o atendimento. Para uma interação ainda mais eficaz, é permitido que um acompanhante do paciente, fluente nas línguas do paciente e da equipe médica esteja presente, facilitando a comunicação e assegurando que todas as dúvidas e necessidades sejam devidamente atendidas. Essas medidas visam proporcionar uma experiência de atendimento inclusiva e compreensiva, respeitando a diversidade linguística e cultural dos pacientes.

3.2. Atendimento ao paciente com deficiência visual ou auditiva

No Hospital, o atendimento a pacientes com deficiência visual ou auditiva é cuidadosamente adaptado para garantir uma experiência de cuidado acessível e eficiente. Para facilitar a comunicação entre o paciente e a equipe médica, o hospital permite a presença de um acompanhante que possa atuar como intermediário, garantindo que o paciente possa expressar suas necessidades e receber informações claras sobre seu tratamento. Estas medidas visam promover a inclusão e a autonomia dos pacientes, garantindo que todos recebam um atendimento de qualidade, respeitoso e adaptado às suas necessidades específicas.

3.3. Atendimento ao paciente com diferenças culturais e crenças

No Hospital Los Angeles, o atendimento aos pacientes é realizado com um profundo respeito pelas tradições e crenças específicas de regionalismo, sempre que tais crenças não comprometam as normas de segurança e os protocolos médicos. A instituição entende a importância da comunicação efetiva com o paciente, reconhecendo que este é um elemento crucial para equilibrar o respeito às diferenças culturais com o cumprimento das normas de segurança estabelecidas. As solicitações dos pacientes relacionadas às suas crenças e práticas culturais são cuidadosamente analisadas caso a caso, assegurando que cada situação seja avaliada individualmente para determinar a viabilidade de atender às necessidades específicas sem comprometer a segurança e a qualidade do atendimento.

3.4. Identidade de Gênero e Nome Social

Conforme o DECRETO Nº 8.727, DE 28 DE ABRIL DE 2016, e a Resolução SESA 974/2021, que estabelecem diretrizes para o uso do nome social e o reconhecimento da identidade de gênero de usuárias travestis e usuários transexuais, o Hospital Los Angeles implementa um processo claro para garantir que estas diretrizes sejam respeitadas. Assim que uma solicitação de uso do nome social for identificada, ela será inserida no sistema em um campo específico para assegurar que todas as referências ao paciente estejam alinhadas com sua identidade de gênero. Esta informação também será inserida na pulseira de identificação do paciente, para que ele seja atendido pelo nome indicado. Além do cuidado com o nome social, o hospital pode disponibilizar, se desejo do paciente e conforme negociação do orçamento,

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
KELI PATRICIA TABORDA RIBAS	FERNANDA FANHANI	JACKELLINE DAYANNE LEAL

Código: CLA-POL-027	Data de Emissão:23/11/2021	Revisão nº: 008	Data desta revisão:28/08/2026
---------------------	----------------------------	-----------------	-------------------------------

acomodações individuais e privativas, que asseguram a confidencialidade e o conforto dos mesmos.

3.5. Direito de acompanhante para pacientes mulheres

Em conformidade com a Lei Federal nº 14.737, de 27 de novembro de 2023, o Hospital Los Angeles assegura à paciente mulher o direito de indicar acompanhante de sua livre escolha durante os atendimentos em saúde, observadas as condições assistenciais, técnicas e de segurança aplicáveis a cada etapa da assistência.

Nos procedimentos realizados sob sedação, anestesia ou qualquer condição que implique alteração do nível de consciência, o Hospital adota medidas destinadas a conciliar o exercício desse direito com a segurança do paciente, a privacidade dos demais assistidos, a manutenção da esterilidade do ambiente cirúrgico e o cumprimento das normas de biossegurança.

Nas áreas classificadas como **restritas**, incluindo Centro Cirúrgico, Sala de Procedimentos e Sala de Recuperação Pós-Anestésica, o acesso de acompanhantes externos está condicionado às normas institucionais de segurança e controle de infecção. Nessas áreas, somente será autorizada, mediante avaliação do cirurgião responsável e das condições assistenciais do procedimento, a permanência de acompanhante que possua formação médica, inscrição ativa no respectivo Conselho Profissional e condições técnicas para permanecer em ambiente cirúrgico, observadas as normas de paramentação, biossegurança e segurança do paciente.

Quando a presença do acompanhante indicado não puder ser autorizada nas áreas restritas em razão das características técnicas do procedimento ou das normas de segurança assistencial, o Hospital garantirá à paciente o acompanhamento contínuo por uma profissional de enfermagem do sexo feminino, integrante de seu quadro assistencial, que permanecerá à disposição da paciente durante todo o período do procedimento cirúrgico e da permanência na Sala de Recuperação Pós-Anestésica, assegurando acolhimento, dignidade, respeito, privacidade e o cumprimento da legislação vigente.

Após o término do procedimento, a permanência do acompanhante durante a internação seguirá as normas institucionais do Hospital e o tipo de acomodação contratada. Nas acomodações individuais será permitida a permanência integral de um acompanhante, enquanto nas acomodações coletivas essa permanência observará os critérios assistenciais, as normas de convivência e as diretrizes internas da instituição.

3.6. Identificação de pacientes com deficiências ocultas

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
KELI PATRICIA TABORDA RIBAS	FERNANDA FANHANI	JACKELLINE DAYANNE LEAL

Código: CLA-POL-027	Data de Emissão:23/11/2021	Revisão nº: 008	Data desta revisão:28/08/2026
---------------------	----------------------------	-----------------	-------------------------------

O aditivo à Lei 13.146 de 6 de julho de 2015, que institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência, introduziu a utilização da pulseira de girassóis como uma medida de identificação para pacientes com deficiências ocultas em ambientes hospitalares. Essa pulseira visa assegurar um atendimento mais adequado e sensível às necessidades específicas de indivíduos cujas condições não são imediatamente visíveis, como esquizofrenia, TDAH, autismo, deficiência auditiva, baixa visão, entre outras. O Hospital Los Angeles instituiu a identificação com a pulseira de girassóis permitindo que profissionais de saúde reconheçam essas condições e ajustem o atendimento, garantindo um cuidado mais personalizado e eficiente. A introdução dessa prática no ambiente hospitalar não só facilita a comunicação e o entendimento das necessidades do paciente, mas também contribui para um ambiente mais seguro e inclusivo, respeitando a singularidade de cada indivíduo e promovendo uma experiência de tratamento mais humana e consciente. O acompanhante ou paciente pode solicitar sua pulseira no dia do internamento, no momento da sua admissão e cadastro inicial. Também, no momento do agendamento da sua cirurgia, pela equipe médica, a informação de necessidades especiais é solicitada. Os pacientes identificados com o transtorno do espectro ou alguma necessidade especial, precisam sinalizar previamente a necessidade e preferencialmente apresentar documento ou atestado que comprove a condição específica. O cuidado ao paciente será realizado respeitando as normas de segurança e serão consideradas e atendidas as necessidades dos pacientes.



**#Cuidado
#Carinho
#Acolhimento**

Para melhor atender nossos pacientes e acompanhantes, oferecemos a opção de solicitar uma **pulseira de identificação especial**, uma medida adicional que nos ajuda a compreender melhor todas as necessidades específicas além de **possibilitar uma interação mais eficaz e respeitosa**.

Além disso, facilita a comunicação entre nossa equipe e os responsáveis, garantindo que estejamos cientes de qualquer informação crucial. **Não hesite em solicitar a pulseira aos nossos colaboradores durante sua visita.**

Estamos comprometidos em criar um **ambiente inclusivo e adaptado às necessidades individuais**, proporcionando uma **experiência positiva** durante sua estadia no hospital.

Caso tenha alguma dúvida ou necessidade especial, basta nos contatar. Agradecemos sua visita e esperamos que se sintam em casa.

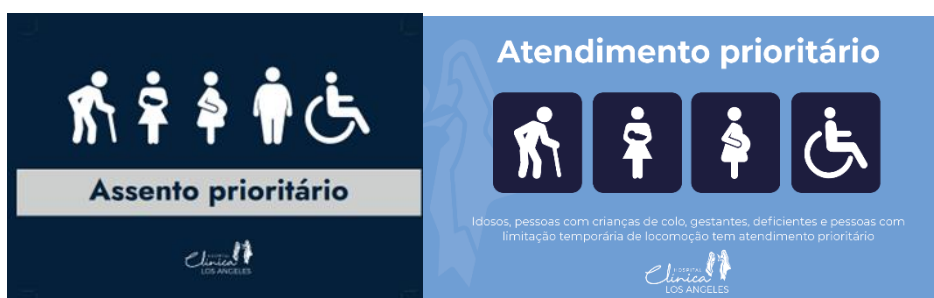
Atenciosamente,
Hospital Clínica Los Angeles

Elaborado por: KELI PATRICIA TABORDA RIBAS	Revisado por: FERNANDA FANHANI	Aprovado por: JACKELLINE DAYANNE LEAL
---	-----------------------------------	--

Código: CLA-POL-027	Data de Emissão:23/11/2021	Revisão nº: 008	Data desta revisão:28/08/2026
---------------------	----------------------------	-----------------	-------------------------------

3.7. Atendimento de pacientes com prioridade

O atendimento de pacientes com prioridade é uma prática essencial para garantir conforto e individualidade aos clientes em geral. No Brasil, essa prioridade está regulamentada pela Lei nº 8.080/1990, que estabelece as diretrizes e bases do atendimento pela Lei nº 10.048/2000, que define os critérios de atendimento prioritário para pessoas com necessidades especiais, incluindo idosos, gestantes, lactantes e pessoas com deficiência. Estas normas asseguram que hospitais e estabelecimentos em geral, respeitem as prioridades estabelecidas, promovendo um atendimento mais ágil e eficiente para os pacientes que mais necessitam. Em conformidade com essas legislações, nosso hospital adota procedimentos rigorosos para garantir que todas as prioridades sejam devidamente observadas e que o atendimento seja conduzido com a devida atenção e respeito às necessidades de cada paciente. A legislação, ainda aborda a necessidade de adequações para garantir o conforto e acessibilidade para pessoas com obesidade, desta forma incluímos a disponibilização de cadeiras adequadas nas recepções.



3.8. Atendimento de pacientes famosos e celebridades

Para atender pacientes famosos e celebridades, o hospital procura seguir protocolos para assegurar além do conforto, segurança e qualidade assistencial, a privacidade que o paciente precisa neste momento de cuidado. Isso inclui, que o atendimento ocorra em área exclusiva e reservada, longe do fluxo regular de pacientes e visitantes, para garantir um ambiente tranquilo e seguro. A equipe médica e de apoio é orientada para lidar com a situação com a máxima confidencialidade, evitando vazamentos de informações e respeitando a necessidade de anonimato e o seguimento da LGPD. A comunicação com esses pacientes deve ser gerida de forma discreta e habitual conforme a rotina do Hospital e seus protocolos de segurança. Além disso, procuramos sinalizar a importância do seguimento de todas as normas e um atendimento mais direcionado às preferências e expectativa do cliente. A coordenação com a segurança e o planejamento de medidas adicionais, como rotas de acesso privadas e horários de visita controlados, são essenciais para preservar a discrição e assegurar que o atendimento seja realizado de maneira eficiente e respeitosa.

Elaborado por: KELI PATRICIA TABORDA RIBAS	Revisado por: FERNANDA FANHANI	Aprovado por: JACKELLINE DAYANNE LEAL
---	-----------------------------------	--

Código: CLA-POL-027	Data de Emissão:23/11/2021	Revisão nº: 008	Data desta revisão:28/08/2026
---------------------	----------------------------	-----------------	-------------------------------

4. Conclusão

Desta forma a política de atendimento individualizado do Hospital Los Angeles procura atender a expectativa do paciente e trazer uma melhor experiência neste momento tão importante. Nossa busca e treinamentos com as equipes, visa o compromisso profundo com a dignidade e o bem-estar de cada paciente, reconhecendo e respeitando a diversidade em todas as suas formas. Desde a consideração das crenças culturais e tradições regionais até o suporte às necessidades específicas de pacientes com deficiências, incluindo aqueles com autismo, a abordagem do hospital é abrangente e inclusiva. O atendimento é complementado pela instituição de aplicativos tradutores, da autorização da permanência de acompanhantes e termos e orientações traduzidos, assim como pelo uso do nome social e o respeito pela identidade de gênero, assegurando que cada paciente se sinta respeitado e compreendido. Este olhar atento e humanizado garante que todos os pacientes recebam um cuidado individualizado que promove sua saúde e bem-estar em um ambiente acolhedor e respeitador de suas singularidades.

5. Referências

- **Resolução SESA 974/2021:** Esta resolução, emitida pela Secretaria de Estado da Saúde do Estado de São Paulo, estabelece normas e diretrizes para a estruturação e funcionamento dos serviços de saúde, com foco na melhoria da qualidade dos atendimentos e na implementação de práticas de segurança e eficácia nos processos hospitalares. A resolução visa garantir que os serviços de saúde atendam a padrões adequados de qualidade e segurança para os pacientes.
- **DECRETO Nº 8.727, DE 28 DE ABRIL DE 2016:** Este decreto regulamenta a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), abordando aspectos específicos relacionados à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência em diversos ambientes e serviços. O decreto estabelece diretrizes para a criação de condições adequadas que garantam a acessibilidade universal, promovendo igualdade de oportunidades e a eliminação de barreiras arquitetônicas e atitudinais.
- **Lei 14.624, de 17 de julho de 2023:** Esta lei, que aditiva a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), introduz novas medidas para fortalecer a acessibilidade e a inclusão de pessoas com deficiência. Ela reforça a importância de adequações e adaptações necessárias em espaços públicos e privados, incluindo serviços de saúde, para garantir que todas as pessoas possam acessar e utilizar esses serviços sem barreiras, promovendo um ambiente mais inclusivo.
- **Lei nº 14.737, de 27 de novembro de 2023:** Esta lei aborda a criação e implementação de políticas públicas para a promoção da saúde e bem-estar das pessoas com deficiência, com foco em aspectos como a ampliação da cobertura de serviços especializados e a melhoria da acessibilidade em diferentes contextos. A lei visa assegurar que os direitos das pessoas com deficiência sejam plenamente respeitados e atendidos, reforçando a necessidade de infraestrutura e serviços adequados para garantir um atendimento digno e acessível.
- **Lei nº 10.048/2000:** Esta lei estabelece a prioridade no atendimento a pessoas com deficiência e outras condições especiais, garantindo a acessibilidade e adequação dos serviços públicos e privados.
- **Lei nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência):** Esta lei reforça a necessidade de adaptações e acessibilidade em espaços públicos e privados, incluindo a adequação das instalações para atender às necessidades de pessoas com deficiência e mobilidade reduzida.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
KELI PATRICIA TABORDA RIBAS	FERNANDA FANHANI	JACKELLINE DAYANNE LEAL

Código: CLA-POL-027	Data de Emissão:23/11/2021	Revisão nº: 008	Data desta revisão:28/08/2026
---------------------	----------------------------	-----------------	-------------------------------

Além dessas leis, as normas da **ABNT NBR 9050** sobre acessibilidade também orientam sobre as condições e adequações necessárias em ambientes de recepção e atendimento ao público. Essas diretrizes visam garantir que todos os indivíduos, independentemente de suas condições físicas, tenham acesso e conforto adequados nos serviços de saúde e outros estabelecimentos.

6. Anexos

Não aplicável.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprovado por:
KELI PATRICIA TABORDA RIBAS	FERNANDA FANHANI	JACKELLINE DAYANNE LEAL