

CONTATOS:

Escola GHC
(51) 3357-2800

Gerência de Gestão de Pessoas
(51) 3255-1755

Gerência de Participação Social e Diversidade
(51) 3255-1759
gerenciadeparticipacao@ghc.com.br

Ouvidoria
(51) 3357-2099 ou 2624



HumanizaGHC

Caderno 2
Processo cadastral nas portas de entrada

MINISTÉRIO DA SAÚDE
GRUPO HOSPITALAR CONCEIÇÃO
ESCOLA GHC



HumanizaGHC

Caderno 2 Processo cadastral nas portas de entrada

Distribuição e informações

Escola GHC
Gerência de Ensino e Pesquisa
Grupo Hospitalar Conceição
Av. Francisco Trein, 326 - Cristo Redentor CEP: 91350-200 - Porto Alegre - RS
(51) 3357-2800

1ª Edição - 2024
publicação online e impressa

Hospital Nossa Senhora da Conceição
Porto Alegre
2024



Grupo Hospitalar Conceição

Diretoria do GHC

Diretor-Presidente
Gilberto Barichello

Diretor Administrativo e Financeiro
João Constantino Pavani Motta

Diretor de Atenção à Saúde
Luís Antônio Benvegnú

Diretora de Inovação, Gestão do Trabalho e Educação
Quelen Tanize Alves da Silva

Elaboração e Organização
Ângela Gomes - Gerência de Participação Social e Diversidade
Livia Ramalho Arsego - Escola GHC

Diagramação
Luana Carolina da Silva Cardia Bicca - Escola GHC (estagiária)
Livia Ramalho Arsego - Escola GHC

Revisão Final
Aline Zeller Branchi - Escola GHC

Colaboração
Edenilson Bomfim da Silva - Gerência de Ensino e Pesquisa
Eduardo Russomano - Gerente de Participação Social e Diversidade
Graciele Mallmann da Silva - Governança e Conformidade - Gerência de Governança Riscos e Conformidade
Jonas Luís Ribeiro - Ouvidoria Geral
José Matias Rizzotto - Faturamento - Gerência Financeira
Laura Cristina dos Santos - Gestão de Riscos Assistenciais - Gerência de Governança, Riscos e Conformidade
Maria Salette Verdi da Silva - Gerência de Interunidades de Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Tratamento
Matuzi Macedo Moreira - Planejamento Orçamentário - Gerência Financeira
Paulo César Machado de Jesus - Gerência de Participação Social e Diversidade
Renata Rodrigues Lopes - Gerência de Participação Social e Diversidade
Valquíria Inês P. Martins - Gestão de Riscos Assistenciais - Gerência de Governança, Riscos e Conformidade
Vanessa Menezes Catalan - Gestão de Riscos - Gerência de Governança, Riscos e Conformidade
Vinícius Vicari - Gerência de Atenção Primária à Saúde
Viviam Dorneles de Souza - Faturamento - Gerência Financeira
Comissão Especial de Políticas de Promoção de Acessibilidade e Mobilidade (CEPPAM)
Comissão Especial de Políticas de Promoção da Igualdade de Gênero (Cegênero)
Comissão Especial de Políticas de Promoção da Igualdade Racial (CEPPIR)
Comissão Especial de Heteroidentificação

G892h Grupo Hospitalar Conceição. Gerência de Ensino e Pesquisa.
Humaniza GHC: caderno 2: processo cadastral nas portas de
entrada / organização de Angela Gomes e Livia Ramalho Arsego.
– Porto Alegre: Hospital Nossa Senhora da Conceição, 2024.
28 p.

ISBN 978-65-87505-37-4

1. Sistema Único de Saúde. 2. Humanização. 3. Cadastramento.
4. Segurança do paciente. I. Gomes, Ângela, Org. II. Arsego, Livia
Ramalho. III. Título.

CDU 614(81)

Catálogo elaborado por Luciane Berto Benedetti - CRB10/1458

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO	5
2. HUMANIZA GHC	6
3. SEGURANÇA E IDENTIFICAÇÃO DO(A) PACIENTE	9
4. QUAL O SEU NOME?	11
5. QUAL A SUA COR?	15
6. PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PCD)	17
7. CADASTRAMENTO CORRETO	21
8. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)	24
9. OUVIDORIA GERAL DO GHC	27

APRESENTAÇÃO

Boas-vindas!

Este é o **Caderno 2 - Processo cadastral nas portas de entrada** do Programa de Humanização do Grupo Hospitalar Conceição!

Aqui, você encontrará informações importantes para os processos de cadastramento nas portas de entrada dos serviços, visando apoiar os trabalhadores para as boas práticas de atendimento aos usuários do SUS.

Serão abordados os parâmetros de conduta para correto cadastramento, visando ao acolhimento, ao tratamento inclusivo e afirmativo das diversidades, à segurança da(o) paciente, à continuidade do cuidado e à proteção dos dados pessoais.

Este material faz parte do Programa de Humanização do GHC, que conta com o **Caderno base**, trazendo conceitos e contexto da implantação deste Programa.

Para saber mais, acesse o Caderno Base na íntegra: pelo QR Code:



HUMANIZA GHC

O SUS é um conjunto de unidades, de serviços e ações que interagem para um fim comum. Seu objetivo é prestar assistência à população, baseado no modelo da promoção, proteção e recuperação da saúde.

Reafirmando o compromisso do GHC com o SUS, com seus usuários e com os seus trabalhadores, o programa Humaniza GHC representa um conjunto de ações educativas, sociais, culturais, científicas e tecnológicas para promover atividades integradas, garantindo um atendimento humanizado.

Como uma instituição totalmente integrada ao SUS, estamos de portas abertas para todos, sem qualquer forma de discriminação. Portanto, reconhecemos a importância de investir na educação permanente dos trabalhadores do GHC, para que possam desenvolver suas ações e os cuidados em saúde, baseando-se nos princípios do Código de Ética e Conduta do GHC, em conformidade aos valores e princípios do SUS.



SUS
é o nosso sistema
de saúde!

Para saber mais, acesse o vídeo:
"Políticas de Saúde no Brasil - um século de
luta pelo direito à saúde" do Ministério da
Saúde e OPAS.
pelo QR Code ou link:
[https://renastonline.ensp.fiocruz.br/recursos/
documentario-politicas-saude-brasil](https://renastonline.ensp.fiocruz.br/recursos/documentario-politicas-saude-brasil)



Por que devemos observar estes parâmetros de conduta no GHC 100% SUS?

- A Constituição Federal estabelece o direito à saúde como direito social do(a) cidadão(ã) brasileiro(a);
- Todos(as) os(as) agentes públicos(as) do GHC têm o dever legal de promover o acesso a esse direito, realizando os devidos procedimentos para garantir a assistência e cuidado em saúde adequados;
- Ser cidadão(ã) compreende o usufruto dos direitos e, também, o dever de respeitar o direito das outras pessoas;
- O GHC estabelece, dentre as diretrizes e valores que conduzem suas ações, o compromisso com as pessoas, a democracia e a diversidade, que se realiza a partir do fazer de cada profissional no seu local de trabalho.
- O Código de Ética e Conduta do GHC estabelece, dentre outras exigências, a postura ativa dos seus agentes públicos para o acolhimento humanizado, o respeito às diversidades e a garantia dos atendimentos preferenciais, conforme legislação e princípios e diretrizes do SUS.



SEGURANÇA E IDENTIFICAÇÃO DO(A) PACIENTE

Iniciativas e dispositivos de Humanização pelas vozes do GHC

Ao longo deste caderno, você poderá ler os depoimentos de colegas que atuam no dia a dia da nossa instituição sobre as temáticas trabalhadas. As falas estarão sinalizadas nos balões. Boa leitura!

"A correta identificação do paciente no cadastramento e/ou da pesquisa em nosso cadastro de pacientes, é fundamental, para a segurança do mesmo e da instituição acolhedora. Em todas as portas de entrada do paciente, as recepções das Emergências, Ambulatórios, Centros Obstétricos, UPA, Unidades de Atenção Primária e os CAPS, devem preencher corretamente todos os campos destinados ao Cadastro de Paciente, através do documento de identidade, de forma humanizada e cordial com o entrevistado."

José Matias Rizzoto - Coordenador do Faturamento - Gerência Financeira

Para a promoção da humanização e acolhimento aos(as) usuários(as) dos serviços prestados pelo GHC, um processo correto, respeitoso e inclusivo de cadastramento é essencial.

A Segurança do(a) Paciente é uma estrutura de atividades organizadas que cria culturas, processos, procedimentos, comportamentos, tecnologias e ambientes na área da saúde que reduz riscos, de forma consistente e sustentável, diminui a ocorrência de dano evitável, torna os erros menos prováveis e reduz o impacto do dano quando este ocorrer.

Como identificar a pessoa usuária?

Toda pessoa tem direito de ser identificada e tratada pelo seu nome e sobrenome no serviço de saúde, não devendo ser identificada por números ou códigos.

Além disso, o número do quarto, enfermaria ou leito não pode ser usado como um identificador em função do risco de trocas no decorrer da sua estadia no serviço.

O cadastro correto é crucial para a identificação da pessoa e o registro dos cuidados em saúde oferecidos, seja durante internações, atendimentos ambulatoriais ou situações de emergência. É essencial que as equipes se preparem para lidar com as necessidades individuais no dia a dia profissional.

Qual a importância da identificação correta para a segurança da pessoa usuária?

- Para garantir que os cuidados sejam prestados às pessoas para as quais se destinam;
- Porque existem questões emocionais que podem dificultar a identificação pela própria pessoa;
- Porque a pessoa pode ter dificuldade em se comunicar e estar sem acompanhante;
- Para evitar situações de constrangimento à pessoa (Ex: nome social);
- Porque a identificação correta é uma medida eficaz na prevenção de erros, conferindo mais qualidade e segurança ao cuidado prestado.

Quando identificar a pessoa usuária?

- Na admissão da pessoa externa ou transferida.
- Antes da realização de quaisquer atendimento ou procedimentos.
- Sempre que a identificação for retirada ou apresentar danos.
- Na dispensação de medicamentos.
- Nos agendamentos de consulta, exames e procedimentos.
- Identificação do corpo pós-óbito até a sua saída do GHC.



QUAL O SEU NOME?

NOME SOCIAL É IDENTIDADE!

É A FORMA COMO A PESSOA DEVE SER TRATADA

Chamar uma pessoa por um nome com o qual ela se identifica é garantir seu direito de existir no mundo. Portanto, o nome social, muito mais do que um nome, significa reconhecimento, respeito e dignidade.

O campo do Nome Social deve ser preenchido corretamente, apenas para o fim a que se destina, quando a pessoa tiver nome social, conforme decreto nº 8.727 de 2016.

- Não deve ser usado para inserir quaisquer outros dados.

Como incluir no meu dia a dia?

- Pergunte se a pessoa usuária possui carteirinha com o Nome Social ou documento de identificação em que conste o Nome Social;
- Nos casos em que não possuir a carteirinha, entregue a Declaração de Nome Social - declaração da preferência pelo uso do Nome social;
- A pessoa usuária pode fazer a declaração da preferência pelo uso do Nome Social a qualquer momento, durante o seu atendimento ou internação;

Onde deve constar apenas o Nome Social?

- Nas placas identificadoras do leito da pessoa;
- Na tela de chamamento eletrônico das unidades.

Por quê?

- Para evitar maior constrangimento à pessoa usuária pelo fluxo de pessoas existente;
- A legislação prenuncia que o nome civil será utilizado apenas para fins administrativos internos;
- Para que as(os) trabalhadoras(es) não sejam induzidas(os) ao erro na hora do chamamento.

Onde deve constar o Nome Social em destaque?

Na lista da pessoa usuária, no sistema informatizado, aparecerá o ícone da Comissão de Gênero ao lado do nome das pessoas usuárias que possuem nome social.

- Exames (listas de espera inclusive);
- Prescrição;
- Etiquetas (identificadoras, farmácia e laboratoriais);
- Agendamento de consultas e cirurgias (bem como listas de espera);
- Mapa de Dietas;
- Pulseira de identificação;
- Lista de chamada para atendimento.

O documento Declaração de Nome Social está disponível em:
GHC Sistemas > Repositório de documentos Nova Versão > Gerências >
Gerência de Apoio > Projeto Portas de Entrada > Declaração de Nome Social

CEGÊNERO – Promoção da Igualdade de Gênero:

Esta comissão busca garantir a igualdade e equidade de gênero, considerando diversas expressões e diversidades, como raça, classe social, faixa etária, orientação sexual e identidade de gênero.

Entre em contato pelo e-mail:

cgenero@ghc.com.br

“Somos uma comissão que preza pela diversidade, pelo cuidado, pelo respeito e tendo como principal o compromisso com o outro, através de um trabalho que vem sendo fortalecido, onde agregamos a humanização e a equidade nas ações, nos processos, nas relações existenciais que são direcionadas até nós, sendo que, realizamos uma escuta qualificativa, um acolher necessário com os encaminhamentos resolutivos propostos. Pois, a diferença nos humaniza com um olhar atento, solidário e fraterno nas pluralidades do ser humano.”

Michelly Reis - Auxiliar Geral
Comissão Especial de Políticas de Promoção da Igualdade de Gênero

QUAL A SUA COR?

QUESITO RAÇA/COR É LEI!

“A comunidade negra representa mais da metade da população brasileira, de acordo com dados do IBGE. Portanto, são necessárias políticas públicas voltadas para temática racial que atendam as especificidades em relação a saúde dos/as negros/as. A CEPPIR-GHC realiza ações de combate ao racismo e promoção da equidade racial tendo como objetivo contribuir com a construção de uma sociedade mais justa e igualitária”.

Renata Rodrigues Lopes - presidenta da
Comissão Especial de Políticas de Promoção da Igualdade Racial (CEPPIR)

Na sociedade brasileira, brancos, negros, pardos e indígenas ocupam espaços sociais diferentes, que se refletem nos indicadores sociais.

Negros e indígenas possuem os piores indicadores de escolaridade, estão inseridos nos piores postos de trabalho e têm menos acesso a bens e serviços sociais. Essas desigualdades geram maior miséria material, isolamento espacial e social e restrições à participação política.

A inclusão da obrigatoriedade do preenchimento do quesito raça/cor nos formulários dos sistemas de informação em saúde visa melhorar a qualidade dos serviços de saúde, elaborar políticas públicas e identificar as doenças e agravos predominantes nos diferentes grupos que compõem nossa sociedade.

Classificação IBGE

Amarelo
Branco
Indígena
Pardo
Preto

Autodeclaração x Autoclassificação

É realizada pelo usuário(a). A pessoa é quem indica a sua — cor ou raça/etnia (IBGE)

Outra pessoa, preferencialmente da família, que define a cor ou raça/etnia do(a) usuário(a) como:

- declaração de nascidos vivos
- declaração de óbito
- registro de pacientes em coma ou quadros semelhantes.

Como incluir no meu dia a dia?

- Naturalizar a pergunta: “Qual é a sua cor ou raça/etnia?”, ou seja, integrá-la ao conjunto de informações (nome, idade, sexo etc.) de forma natural;
- Dialogar com cada usuário(a) e orientar como se autot classificar quando não souber;
- Assegurar, ao(à) usuário(a), que essa informação não tem por objetivo discriminar, mas, sim, prevenir doenças;
- Solicitar apoio e orientações à chefia e à supervisão sempre que for necessário.



CEPPIR – Promoção da Igualdade Racial:

Esta comissão conscientiza sobre as condições político-sociais da população afro-brasileira, visando à inclusão e igualdade social.

Entre em contato pelo e-mail:

ceppir@ghc.com.br

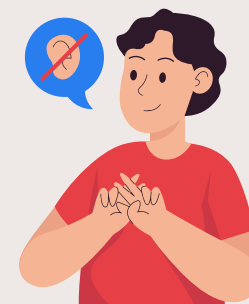
PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PCD)

Aquelas que têm impedimentos de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem ser obstruídos de sua participação plena e efetiva na sociedade com as demais pessoas.

- Pessoa com Deficiência Intelectual
- Pessoa com Deficiência Mental
- Pessoa com Deficiência Física
- Pessoa com Deficiência Visual
- Pessoa com Deficiência Auditiva
- Pessoa com Deficiência Múltipla

Por que é importante?

- Eliminação das Barreiras Arquitetônicas: conforme Normas ABNT NBR-9050
- Eliminação das Barreiras Comunicacionais: sinalização nos espaços de circulação, intérprete em LIBRAS, comunicação facilitada, software de voz nos ambiente informatizados
- Eliminação das Barreiras Atitudinais: eliminar atitudes de pré-conceito, inferioridade, pena, heroísmo e medo



Identificação nos sistemas do GHC

CADASTRO DE PACIENTES

Cadastro

Informações Pessoais | Outras Informações

Nome: _____ Registro: _____ Cartão SUS: _____

Nome Social (Decreto nº 8727): _____ Data de Nasc.: _____

Estado Civil: _____ Sexo: _____ Cor: _____ PCD: **SIM**

Tipo de Documento: _____ Nº. do Documento: _____ Órgão Exp.: _____ Data: _____ CPF: _____ Cartão Ponto: _____

Tipologia PCD

- Deficiência Física
- Deficiência Auditiva
- Deficiência Visual
- Deficiência Mental/Intelectual
- Deficiência Múltipla
- Outros

Alta | Imprimir | Controle de Infecção | Linhas de Cuidado

Exames do Paciente: Prescrições Hemodialis

Registro: _____ Cartão SUS: _____

Município de Residência: _____

Número CERH: _____

Idade: _____ Grau de Complexidade Cuidado: _____

Nome do Médico Assistente: _____

Nome do Informante: _____

Observações: _____

Prontuário Paciente PCD: Autismo

Evolução/N Alta | Imprimir | Controle de Infecção | Linhas de Cuidado

Exames do Paciente: Prescrições Hemodialis

Registro: _____ Cartão SUS: _____

Sexo: _____ Cor: _____ Município de Residência: _____

Número CERH: _____

Serviço: _____

Índice de Comorbidade: _____ Grau de Complexidade Cuidado: _____

Assistente: Nome do Médico Assistente: _____

Informante: Nome do Informante: _____

Observações: _____

Prontuário Paciente PCD: Auditiva

CEPPAM – Promoção da Acessibilidade e Mobilidade:
Esta comissão propõe políticas que promovam a inclusão social e profissional de pessoas com deficiência, mobilidade reduzida, gestantes, idosos e obesos.

Entre em contato pelo e-mail:
ceppam@ghc.com.br

Símbolos de acessibilidade no documento de identidade

Os símbolos de acessibilidade podem ser incluídos no novo modelo da carteira de identidade, mediante solicitação e laudos:



- A inclusão dos símbolos no documento facilita a identificação rápida da deficiência e o acolhimento adequado nos serviços.

"Um dos nossos objetivos na CEPPAM-GHC é acolher e acompanhar as trabalhadoras e os trabalhadores com deficiência que ingressam no GHC pela Lei das Cotas. Mostrando para esses trabalhadores que eles podem contar com a gente para garantir sua permanência no trabalho. Desconstruir o capacitismo passa pela naturalização de corpos atípicos em todos os lugares. Para mim isso é uma quebra de paradigma. Somos tão eficientes quanto as pessoas sem deficiência."

Andrea Maria Pedrosa Gomes - Enfermeira
Comissão Especial de Políticas de Promoção de Acessibilidade e Mobilidade (CEPPAM)

"O cadastro preenchido com os dados de identificação completos e correto (nome e endereço) é um meio, de humanizar a relação com o usuário, respeitando a sua individualidade e dignidade. Impactando diretamente na agilidade e qualidade do trabalho do Serviço Social, no acesso e garantia de direito."

Almerinda Rejane Cunha dos Santos - Assistente Social
Serviço Social HCR

"A segurança do paciente é um dos pilares da qualidade do cuidado em saúde, pois envolve a prevenção de incidentes durante o processo do cuidado, contribui para uma comunicação clara e participação ativa do usuário, estabelecendo assim uma relação de confiança entre pacientes e profissionais de saúde. Pacientes que se sentem respeitados e ouvidos tendem a colaborar mais com o tratamento, melhorando os resultados, essas práticas são fundamentais para criar um sistema de saúde mais seguro, eficiente e humanizado."

Valquíria Inês Pacheco Martins - Enfermeira
Gestão de Riscos Assistenciais - Gerencia de Governança
Riscos e Conformidade

CADASTRAMENTO CORRETO

O processo correto de cadastramento do paciente é muito importante, pois, a partir dele, será identificado o registro dos cuidados prestados, quer seja em casos de internação hospitalar, em atendimento ambulatorial ou em situações de emergência, além de dar segurança ao processo de transparência institucional.

Lei nº 14.534, de 11 de janeiro de 2023

Em janeiro de 2023, foi aprovada a Lei nº 14.534, que determina a adoção do número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física (CPF) como número de identificação das pessoas usuárias.

Art. 1º Fica estabelecido o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) como número único e suficiente para identificação do cidadão nos bancos de dados de serviços públicos.

Art. 9º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação e ficam fixados os seguintes prazos:

I - 12 (doze) meses, para que os órgãos e as entidades realizem a adequação dos sistemas e dos procedimentos de atendimento aos cidadãos, para adoção do número de inscrição no CPF como número de identificação;

II - 24 (vinte e quatro) meses, para que os órgãos e as entidades tenham a interoperabilidade entre os cadastros e as bases de dados a partir do número de inscrição no CPF.

Cadastramento correto e atualizado

O sistema público é financiado com recursos arrecadados por meio dos impostos e contribuições e é o principal financiador dos atendimentos ambulatoriais e internações hospitalares no Brasil.

As informações geradas em decorrência dos atendimentos vão constituir o Sistema de Informações Ambulatoriais ou Hospitalares do SUS (SIA/SUS - SIH/SUS e e-SUS).



A correta informação e sua atualização são fundamentais para a continuidade do cuidado em saúde.



Além dos dados identificadores, deve-se manter atualizados:

- os contatos telefônicos da pessoa usuária e;
- os contatos telefônicos de pessoas de referência.

Qual o impacto?

Redução de:

- Registro de cuidados em prontuários diferentes;
- Órteses e próteses e notas fiscais em registros múltiplos;
- Exames não localizados em função dos registros múltiplos;
- Emissão de ordem de compra não localizada;
- Demanda de ordem judicial sem ser atendida;
- Inconformidade de informações;
- Identificação de homônimos incorreta;
- Dificuldades de localização da pessoa usuária para exames e continuidade do cuidado.

O Comitê de Ações Afirmativas da Comissão de Residência Multiprofissional da Escola GHC atua na promoção da equidade no acesso aos diversos Programas de Residência Multiprofissional oferecidas pela instituição. Sua importância vai além da política de ações afirmativas para o ingresso de grupos historicamente marginalizados nos programas de residência; também busca desenvolver políticas que garantam a permanência na residência e pensar campos de atuação humanizados, que respeitem as singularidades e as diversidades das pessoas.

Vinicius Vicari - Médico de Família e Comunidade
Comitê de Ações Afirmativas da COREMU - Escola GHC

"A coleta cuidadosa e respeitosa dos dados pessoais do paciente, em conformidade com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados [LGPD], bem como o sigilo de informações sensíveis, é crucial para um atendimento humanizado e eficaz no GHC. Essa prática garante a privacidade do paciente e contribui para uma experiência positiva durante todo o processo."

Rafael Vergani - Analista de Suporte
Gerência de Tecnologia da Informação

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD)

É fundamental reconhecer que a proteção à privacidade é essencial para o ser humano: todos têm direito sobre suas próprias informações, a manter suas comunicações livres de interferência e ao sigilo das informações.

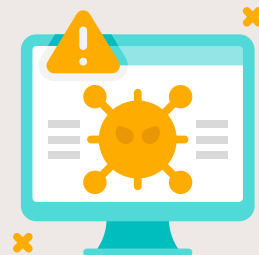
Lei nº 13709/2018, Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.

O que são dados pessoais?

São informações capazes de identificar um indivíduo específico. Isso inclui qualquer informação que, sozinha ou em combinação com outras informações relacionam-se a uma pessoa identificada ou identificável.

Tais como:

- Nome
- Data de nascimento
- E-mail
- CPF
- Dados de pesquisa
- Endereço
- Telefone
- Carteira de identidade
- CNS - Cartão Nacional do SUS
- Filiação



Qual a importância da LGPD?

- Proteger dados pessoais preserva a privacidade e a dignidade dos indivíduos, pois a exposição indevida de informações pessoais, especialmente aquelas sensíveis, pode levar a estresse psicológico e emocional, afetando negativamente o bem-estar mental;
- Evitar o uso indevido dos dados, impedindo que sejam explorados para práticas discriminatórias, fraudes ou assédios;
- Garantir a confiança quando demonstramos que os dados dos usuários são tratados com segurança, aumentando a credibilidade;
- Proteger os dados é importante para garantir a segurança e a privacidade, pois podem revelar informações confidenciais;
- Salvar dados pessoais é vital para proteger os direitos fundamentais, incluindo liberdade de expressão, associação e livre pensamento;
- O não cumprimento dessa lei pode resultar em penalidades legais e financeiras.

O que são dados sensíveis

São os dados relacionados à origem racial ou étnica, opinião política, dados genéticos, dados de saúde ou qualquer outro tipo de dado que, quando vinculados a uma pessoa natural, possam causar discriminação ou outros prejuízos ao serem revelados.

Saiba mais sobre a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) através do QR Code



Alguns cuidados

- Não deixe o computador logado com seu usuário;
- Tenha senhas fortes e altere regularmente as suas senhas;
- Descarte da forma correta os documentos (físicos e digitais);
- Tenha postura preventiva para mitigar riscos de incidentes;
- Acesse prontuários apenas no exercício da função;
- Sempre que se ausentar do computador, bloqueie a tela (Windows + L);
- Anonimize e/ou pseudonimize os dados, sempre que possível;
- Prime pela mesa limpa (não deixe documentos expostos na mesa de trabalho ou na tela do computador).

"A identificação correta do paciente não é apenas essencial para garantir a segurança dele e da instituição que o acolhe, mas também está diretamente relacionada à proteção dos seus dados pessoais, conforme estabelecido pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Garantir o correto preenchimento dos dados cadastrais do paciente é fundamental, pois não só ajuda a evitar erros, mas também assegura que seus dados estão sendo tratados com o devido cuidado e segurança. O atendimento humanizado se estende, assim, tanto ao cuidado físico quanto ao cuidado com suas informações pessoais. Respeitar a privacidade do paciente e garantir que seus dados estão seguros é tão importante quanto o tratamento médico que ele recebe. A combinação de um cadastro eficiente com o cumprimento das normas da LGPD reforça o nosso compromisso com a segurança, o bem-estar e a confiança de todos os que dependem de nossos serviços."

Matuzi Macedo Moreira - Coordenadora Orçamentária
Gerência Financeira

OUVIDORIA GERAL DO GHC

A Ouvidoria é o local onde o usuário pode se manifestar junto aos órgãos da administração direta e indireta. Além disso, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria gera relatórios periódicos e pode identificar melhorias, propor mudanças e apontar possíveis irregularidades ocorridas nas instituições. A Ouvidoria também atua como canal de entrada para denúncias referentes ao Código de Ética e Conduta da instituição.

Quem pode se manifestar?

Qualquer pessoa (física ou jurídica) pode registrar manifestações junto à Ouvidoria GHC.

Quais são os tipos de manifestação?

Elogio
Sugestão
Solicitação
Reclamação
Denúncia

É preciso se identificar?

Caso opte por não se identificar, o registro será considerado anônimo e, dessa forma, não receberá o número de protocolo e nem resposta da Ouvidoria. Porém, é possível se identificar e pedir acesso restrito (sigilo) dos seus dados, garantindo, assim, a possibilidade de acompanhamento da sua manifestação através do número de protocolo.

Sobre prazos e retornos das manifestações:

Caso a Ouvidoria GHC possua a informação solicitada, o(a) manifestante receberá o protocolo e a informação no momento do atendimento. Para as manifestações que demandam análise ou apuração por parte de outras áreas do Grupo, o protocolo será encaminhado e deverá ter sua conclusão em, no máximo, 7 (sete) dias úteis. Situações que demandem algum tipo de análise mais complexa poderão ter seu prazo prorrogado por mais 30 dias, desde que justificadas e o usuário informado, conforme descrito na mesma lei.

Quando a resposta recebida for dada como conclusiva pelo setor de Ouvidoria, será contatado o(a) autor(a) da demanda ou autorizado por ele(a) através dos dados cadastrados no momento da manifestação.

Atendimentos

Atendimento presencial nos hospitais do GHC:

Hospital Nossa Senhora da Conceição: Av Francisco Trein 596;

Hospital Cristo Redentor: Rua Domingos Rubbo, 20;

Hospital Fêmina: Rua Mostardeiro, 17.

Caixas de Manifestação (Hospitais, UPA e Saúde Comunitária);

Telefone 0800 642 1300;

Página da Ouvidoria no site do GHC

E-mail: ouvidoriaghc@ghc.com.br