



**POLÍTICA DE ATENDIMENTO ÀS
VULNERABILIDADES
2022-2024**

SUMÁRIO

1. OBJETIVO DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO ÀS VULNERABILIDADES	3
2. GRUPOS DE PACIENTES CONSIDERADOS VULNERÁVEIS	3
3. PROCEDIMENTO DURANTE O ATENDIMENTO.....	4
4. REFERÊNCIAS	6
5. CONTROLE DE VERSÕES	7
6. ANEXO – GUIA DO PACIENTE E ACOMPANHANTE.....	8
7. CONTROLE DE VERSÕES	15

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024

1. OBJETIVO DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO ÀS VULNERABILIDADES

O diagnóstico e o tratamento do câncer representam para a maioria dos pacientes uma fase de muitas incertezas e angústias, motivos estes que requerem das equipes de assistência e atendimento, sensibilidade, atenção e muito conhecimento técnico.

Alguns pacientes além do diagnóstico do câncer trazem consigo medos e preocupações que devem ser levados em consideração para que os mesmos sintam-se capazes de enfrentarem o processo de forma mais leve, garantindo assim que estes os pacientes concluam o tratamento proposto.

Dentre os pacientes/clientes atendidos pelo CEO, percebemos que alguns grupos necessitam de um cuidado maior, e então definimos a forma mais apropriada de atendimento aos pacientes considerados pela Instituição como vulneráveis, levando em consideração suas crenças religiosas, cultura, opção sexual, preceitos e outros, oferecendo atendimento individualizado focado na pessoa, com respeito e dignidade onde este e sua família se sintam seguros e acolhidos.

2. GRUPOS DE PACIENTES CONSIDERADOS VULNERÁVEIS

- Testemunhas de Jeová.
- População LGBTQIA+ (pessoas Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis, Mulheres Transexuais, Homens trans e pessoas trans masculinas, demais pessoas “trans” e/ou com variabilidade de gênero e Pessoas Intersexo).
- Pessoa vivendo com HIV.
- Gestantes.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024

- Idosos.

3. PROCEDIMENTO DURANTE O ATENDIMENTO

3.1 Testemunhas de Jeová

- Devido ao direito de liberdade de crença, e por suas convicções religiosas, os indivíduos **Testemunhas de Jeová** recusam a **transfusão** de sangue ou o uso dos seus componentes primários. A equipe de Atendimento e assistência do CEO deve realizar o atendimento de forma respeitosa e ética, sem expressar suas próprias opiniões sobre as premissas religiosas.
- Caso seja necessária a realização de transfusão sanguínea, procedimento este que se não realizado pode causar risco de morte ao paciente, o médico deve ser empático, explicar os riscos e benefícios do procedimento e da recusa.
- O médico deve registrar de forma detalhada todo o atendimento no prontuário do paciente e solicitar que o paciente e ou representante legal registre a negativa de receber tratamento de próprio punho.

3.2 Populações LGBTQIA+

- A equipe de atendimento e assistência do CEO nunca deve deduzir o gênero de um paciente/cliente, nem os demais aspectos atribuídos à sexualidade, a partir de seus próprios valores e percepções.
- Oferecer um lugar seguro e reservado para anamnese.
- Perguntas devem ser feitas de forma individual.
- Sempre respeitar o desejo do paciente/cliente em ser chamado pelo nome Social e ou da sua escolha.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024

- A utilização dos toaletes deve ser de acordo com sua preferência, oferecendo liberdade de escolha.
- Evitar comentários, comportamentos e atitudes que deixem o paciente/cliente desconfortável.
- Realizar atendimento humanizado, acolhedor, qualificado em ambiente limpo, confortável e acessível livre de qualquer discriminação.

3.3 Pessoa vivendo com HIV

- O paciente/cliente soropositivo deve ser acolhido sem discriminação.
- Agir com educação e mostrar interesse, por meio da atenção e do contato visual.
- Criar uma relação de segurança e tranquilidade com a PVHIV, permitindo que esta seja a mais verdadeira possível ao informar os fatos.
- Para o paciente oncológico HIV positivo, é fundamental o acompanhamento conjunto do médico oncologista e do infectologista, pois a terapia antirretroviral deve ser mantida durante o tratamento contra o câncer.
- Ter postura ética e sigilosa.
- Evitar julgamentos de valor, respeitando as crenças, costumes, práticas e diferentes modos de vida das PVHIV.

3.4 Gestantes

- A descoberta do câncer durante a gestação é um momento de muita angústia para a paciente e familiar, desta forma o atendimento deve ser realizado com empatia, respeito e muito cuidado proporcionando bem estar físico e emocional da mãe e do bebê.
- Evitar comentários e suposições a cerca do diagnóstico.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024

- Manter escuta ativa.
- É fundamental a interação entre o ginecologista/obstetra e o oncologista para buscar a melhor alternativa visando tratar a doença e preservar a gravidez e o útero.
- Deixar claro para a gestante que na maioria dos casos é possível tratar o câncer e manter a gestação saudável até parto.

3.5 Idosos

- Com o envelhecimento da população, atualmente os idosos representam a segunda maior faixa etária de pessoas com câncer desta forma, algumas estratégias de atendimento foram estabelecidas.
- Aumentar o tempo de atendimento para consultas e infusões.
- Atendimento individualizado.
- Ser acolhedor, gentil e empático durante os atendimentos.
- Usar linguagem clara e fácil.
- Manter escuta ativa.
- Estar atento as demais queixas ou doenças concomitantes.
- Orientar frequentemente pacientes e acompanhantes sobre os riscos de quedas e medidas para mitigação.
- Solicitar a presença de um acompanhante durante toda a permanência na Instituição.

4. REFERÊNCIAS

[LEI Nº 12.984, DE 2 DE JUNHO DE 2014.](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato20112014/2014/Lei/L12984.htm) Acessado através do endereço http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ Ato20112014/2014/Lei/L12984.htm. Acesso: Mar 2024.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024

5. CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Motivo	Data da Revisão
09/2022	Criação	09/2022
03/2024	Revisão-formatação	03/2024

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03/2024

6. ANEXO – GUIA DO PACIENTE E ACOMPANHANTE



GUIA DO PACIENTE E ACOMPANHANTE



	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024

GUIA DO PACIENTE E ACOMPANHANTE

Boas Vindas!

O CGO nasceu com caráter inovador e em quase 20 anos de existência tornou-se um centro de referência em tratamento do câncer em Goiás e também um centro formador de opinião, devido ao excelente nível dos profissionais que nele atuam. Conta com um corpo clínico de especialistas na área da oncologia e uma equipe multiprofissional qualificada, além de oferecer tratamento antineoplásico de ponta por acompanhar as inovações, pesquisas e protocolos dos grandes centros oncológicos do Brasil e do Mundo. O CGO conta também com plantonistas à disposição em suas unidades para atendimento intercorrências decorrentes do tratamento oncológico.

O CGO possui atendimento individualizado e humanizado oferecendo aos nossos pacientes/clientes uma proposta acolhedora que faz com que eles se sintam seguros e amparados, dentro de uma cadeia que se inicia na recepção até tratamento em nossos ambulatorios.

Seja bem vindo ao CGO.

MISSÃO

Promover o atendimento oncológico ao paciente com padrões de excelência que integrem competência técnica, segurança, dedicação e transparência.

VISÃO

Ser um centro de tratamento oncológico de excelência, que oferece ao paciente um atendimento diferenciado que prima pela qualidade, ética e humanização.

VALORES

Excelência, Ética, Integridade, Transparência, Compromisso e Humanidade.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024

DADOS PESSOAIS

NOME:

ENDEREÇO:

Nº:

COMPLEMENTO:

BAIRRO:

CIDADE:

ESTADO:

CEP:

TELEFONE CELULAR:

RECADOS RESIDENCIAL:

TELEFONE RECALDO:

TELEFONE COMERCIAL:

E-MAIL:

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024

DIREITOS E DEVERES DO PACIENTE

O CGO zela por sua saúde e pelo seu bem-estar, agindo com excelência e respeitando seus direitos. Para garantir a transparência no relacionamento, desenvolvemos este guia 1 de direitos e deveres dos pacientes. Ao referimo-nos ao paciente, abrangemos não somente o paciente sob nossos cuidados, mas também seus acompanhantes. Cada um dos profissionais da instituição trabalha para garantir os seus direitos. Conte com eles. Se precisar, entre em contato com a Ouvidoria.

DIREITOS

1. Ser tratado com dignidade, respeito, dedicação e humanidade por todos os colaboradores da Clínica sem qualquer forma de preconceito ou discriminação, respeitada a individualidade.
2. Ser identificado e tratado por seu nome, sobrenome ou como preferir, e não por códigos, números, nome de sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa.
3. Poder identificar as pessoas responsáveis direta ou indiretamente por seu cuidado, por meio dos uniformes e crachás legíveis, posicionados em lugar de fácil visualização, nos quais deverão constar nome, função e foto.
4. Ter a sua privacidade, individualidade e integridade física e psíquica asseguradas em qualquer momento do atendimento.
5. Ter assegurado o direito à confidencialidade de suas informações.
6. Ter a garantia de que seus dados pessoais são processados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados, sendo assegurada a transparência, a responsabilidade e a segurança no uso de suas informações pessoais.
7. Estar acompanhado, em consultas e infusões, por pessoa indicada, se assim desejar.
8. Indicar um familiar ou um responsável que atue como seu responsável legal para tomar decisões em seu nome, relacionadas ao tratamento, caso esteja impossibilitado de fazê-lo.
9. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis sobre:
 - a) Sua doença ou hipótese diagnóstica, procedimentos, exames diagnósticos, medicações, tratamentos e duração prevista para estes, bem como os riscos de não realizar o tratamento proposto.
 - b) Riscos, benefícios, efeitos inconvenientes e alternativas para os procedimentos diagnósticos e terapêuticos invasivos a serem realizados.
 - c) Consentir ou recusar, de forma livre, voluntária e esclarecida, qualquer um dos procedimentos propostos.
10. Buscar uma segunda opinião sobre o diagnóstico ou o tratamento apresentado, bem como substituir o médico responsável por seu atendimento a qualquer tempo, quando entender pertinente.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024

11. Solicitar cópia, ter ou acessar seu prontuário, a qualquer momento, nos termos da legislação vigente.
12. Em situações de dores físicas ou outros sintomas que gerem sofrimento, tê-las avaliadas e controladas de acordo com as rotinas e procedimentos da Clínica com as possibilidades terapêuticas disponíveis.
13. Ter respeitada sua crença espiritual e religiosa.
14. Ser devidamente orientado e treinado, se necessário, sobre como conduzir seu tratamento após a alta.
15. Caso o paciente deseje não ser informado sobre o seu estado de saúde, deverá indicar um representante para receber a informação em seu lugar.
16. O paciente poderá gravar a consulta ou procedimento assistencial, desde que obtenha o consentimento e autorização prévia do profissional, para os casos de dificuldade em assimilar as informações necessárias para seguir determinado tratamento.
17. Caso o paciente seja idoso, deverão também ser observados todos os direitos previstos no Estatuto do Idoso (Lei nº 10.741, de 01 de outubro de 2003).

DEVERES

São deveres do paciente durante o período em que permanecerem na Clínica.

1. Respeitar o direito dos demais pacientes, empregados e prestadores de serviços da Clínica, que deverão ser tratados com cortesia, utilizando-se dos canais de comunicação disponíveis para exercer seu direito de apresentar reclamações.
2. O paciente e/ou seu representante legal tem o dever de dar informações precisas e completas nas consultas e informações sobre seu histórico de saúde, doenças prévias, queixas, enfermidades e hospitalizações anteriores, histórico de medicamentos, drogas, reações alérgicas e demais informações relacionadas à sua saúde.
3. Durante a estadia na Clínica para consultas e infusões, as medicações prescritas de uso contínuo deverão ser devidamente ingeridas de acordo com a rotina domiciliar.
4. Indicar um familiar ou responsável como seu representante legal para decidir em seu nome sobre o tratamento proposto, mesmo que ainda não esteja impossibilitado de fazê-lo.
5. Designar o médico responsável por seu tratamento no período de tratamento.
8. Respeitar a proibição de fumo, bebidas alcoólicas, drogas ilícitas e ruídos nas dependências da Clínica, proibições essas extensivas a seus acompanhantes.
9. Observar todas as recomendações e instruções que lhe foram transmitidas pelos profissionais da saúde que prestaram ou prestam atendimento, assumindo a responsabilidade pelas consequências advindas da não observação de tais instruções.
10. Providenciar todos os documentos necessários para a autorização e aprovação de atendimento e tratamento pelo convênio médico ou assemelhado.
11. Respeitar a proibição de uso e porte de armas brancas e armas de fogo nas dependências da Clínica.
12. O paciente que estiver sendo atendido nos ambulatórios não podem se ausentar do local, salvo exceções autorizadas pelo médico responsável, relacionadas à continuidade do cuidado médico assistencial.

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024

13. Respeitar a privacidade dos demais pacientes da Clínica.
14. Não divulgar informações pessoais de outros pacientes, empregados e prestadores de serviços do hospital, sem seu consentimento prévio.
15. Deixar seus pertences pessoais com pessoas de sua confiança (parentes, responsável legal, etc), sendo vedado a qualquer profissional da Clínica a guarda de tais bens.

Achados e Perdidos

Caso você esqueça algo na Clínica depois da alta, o objeto será encaminhado a administração da Unidade que o guardará por 30 dias. Após esse período, o material será descartado.

Acompanhantes

Seu acompanhante é muito bem-vindo a Clínica, entretanto para o conforto de todos, sugerimos a permanência de apenas uma pessoa nos ambulatórios de cama e nos ambulatórios de poltronas incentivamos que o mesmo aguarde na recepção do andar.

É vedado ao acompanhante deitar no leito destinado ao paciente.

É vedado ao acompanhante atender telefone, escutar musica vídeos sem o uso dos fones de ouvido nos ambulatórios.

Convênio Médico

As aplicações, infusões e dispensação oral só serão realizadas mediante a autorização prévia dos convênios.

Atendimentos Particulares

As aplicações, infusões e dispensação oral só serão realizadas mediante ao acerto prévio do referente ao atendimento a ser prestado.

Estacionamento

CGO informa que possui convênio com o Estacionamento Safe Parking E S de Souza – Localizado na Avenida T-1 nº 759 – Setor Bueno (AO LADO do Hospital IRG e EM FRENTE ao Edifício CEMEB).

Até 02 (duas) horas de permanência o valor integral será pago pelo CGO.

O tempo adicional deverá ser pago diretamente ao estacionamento pelo Cliente/Paciente.

O custeio das 02 horas de estacionamento é exclusivo para pacientes em consulta ou comparecimento ao ambulatório.

Fumo

Não é permitido fumar em nenhum ambiente da Clínica, incluindo apartamentos, banheiros, corredores e escadas. Os ambulatórios possuem gases inflamáveis que podem causar explosões e incêndios.

A medida visa garantir a segurança e o bem-estar de todos.

Internet

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024

Como cortesia, oferecemos acesso à internet por rede sem fio (wi-fi) para todos os pacientes e acompanhantes, a senha está acessível com a equipe da recepção e da enfermagem.

Limpeza dos ambulatórios e ambientes comuns

Produtos, equipamentos e técnicas de higienização específicas são utilizados para garantir o conforto de todos e ajudar no controle de infecções. Há um cronograma de execução de todas as limpezas de ambulatórios e áreas comuns.

Ambulatórios

Os ambulatórios funcionam das 07h00h às 19h00h de segunda a sexta-feira e atendem somente com horários previamente agendados com a Enfermagem.

Agendamento Medicações

Todas as medicações são agendadas pela equipe de Enfermagem e no dia que antecede o atendimento um membro da equipe entrará em contato para confirmação do horário.

Agendamento de Consultas

Os agendamentos de consultas são realizados através do telefone 62 39228500 das 08:00h às 18:00h de segunda a sexta-feira.

Medicamentos

Para garantir sua segurança, estabelecemos um rigoroso controle sobre o uso de medicamentos administrados e fornecidos pela nossa Instituição, desta forma, não é permitido administrar medicações que não forem adquiridas e manipuladas pela farmácia do CGO.

Não fornecemos medicamentos para acompanhantes e visitantes.

Qualquer dúvida e/ou informação sobre medicamentos orais, entrar em contato com a farmácia através dos e-mails: **barbara.menezes@cgo.med.br** e/ou **lidiane.marques@cgo.med.br**

Orçamentos

Caso pretenda realizar algum procedimento particular em nossa Clínica, você pode obter um orçamento previamente junto ao faturamento pelo telefone (62) 3922 8500 ou pelo e-mail faturamento@cgo.med.br

O atendimento é feito de segunda à sexta-feira, das 7:30h às 17:30.

Ouvidoria

Sua opinião contribui para a melhoria do serviço do CGO.

Todas as manifestações formalizadas são encaminhadas para a nossa Ouvidoria, para análise e providências. Esse serviço garante sigilo absoluto e resguardo de sua identidade.

Como entrar em contato:

Redes Sociais: Instagram - @cgogoiania e Facebook – [facebook.com/cgogoias](https://www.facebook.com/cgogoias)

Site: www.cgo.med.br – OUVIDORIA

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024

Telefone: (62) 3922-8500
Whatsapp: (62) 99609-0478

Pertences Pessoais

No momento da sua permanência na Clínica, sugerimos que seus pertences permaneçam sob sua responsabilidade.

Refeições dos Pacientes

O CGO oferece biscoito salgado e suco para os pacientes em tratamento no ambulatório. É permitido ao paciente trazer no dia do seu tratamento frutas, lanches e almoço de sua preferência.

Em caso de emergências Oncologias

Segunda a Sexta-feira: Entrar em contato com seu médico assistente através do celular.
Finais de semana e feriados: Direcionar se a Emergência do Hospital Neurológico e entrar em contato com seu médico assistente.

7. CONTROLE DE VERSÕES

Versão	Motivo	Data da Revisão
07/2022	Criação	29/07/2022
03/2024	Revisão-formatação	03/2024

ESTAMOS AQUI PARA CUIDAR DE VOCÊ!

Centro Goiano de Oncologia

Avenida T-1, N° 832 – Edifício CEMEB – 8° e 9° andar -Setor Bueno – Goiânia-Goiás

contato@cgo.med.br

Telefone: (62) 3922-8500

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024



RECIBO

Declaro ter ciência do presente "Guia do Paciente e Acompanhante".

Declaro ter recebido e lido nesta data, o "**Guia do Paciente e Acompanhante**", me comprometendo a observar meus direitos e deveres nele contido.

Goiânia, Goiás _____ de _____ de 20____.

Paciente e/ou Acompanhante

	Nome	Data
Elaborado por:	Andrea Melo R. Pádua Alves	03/2024
Aprovado por:	Marcelo Lopes Fagundes	03//2024