Hospital H.FOA Ecossistema de saúde e educação

POLÍTICA

Responsabilidade Social

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

1. IDENTIFICAÇÃO DA POLÍTICA

- Abrangência: Pacientes, familiares e acompanhantes; colaboradores; voluntários; parceiros; comunidade; prestadores e demais públicos relacionados à atuação do H.FOA.
- Vigência: Após aprovação institucional.
- Revisão: Periódica e sempre que houver alteração relevante na legislação, estratégia institucional, estrutura assistencial ou programas abrangidos por esta Política.

2. APRESENTAÇÃO E CONTEXTO INSTITUCIONAL

A Política de Responsabilidade Social em Saúde do Hospital H.FOA, unidade mantida pela Fundação Oswaldo Aranha – FOA, pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos, estabelece princípios, diretrizes, responsabilidades e mecanismos de acompanhamento para integrar assistência à saúde, humanização, acolhimento, voluntariado, promoção da saúde, sustentabilidade e relacionamento com a comunidade.

O H.FOA possui atuação regional e referência em oncologia, com 74 leitos e atendimento especializado, incluindo as linhas assistenciais de câncer de mama, coloproctologia, urologia e câncer de pele. Sua responsabilidade social está diretamente relacionada ao compromisso com a dignidade humana, a integralidade do cuidado e a redução das barreiras sociais que podem interferir no tratamento.

O H.FOA reconhece sua participação complementar no Sistema Único de Saúde – SUS e orienta suas ações pelos princípios da universalidade, equidade, integralidade, humanização, não discriminação, segurança, transparência e adequada aplicação dos recursos institucionais.

3. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para que a responsabilidade social seja incorporada à gestão e às práticas do H.FOA, fortalecendo o acesso, o acolhimento, a

humanização, a proteção social, a participação comunitária e a qualidade de vida de pacientes, familiares, colaboradores e comunidade, com especial atenção às pessoas em tratamento oncológico e às situações de vulnerabilidade social.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

4.1 Princípios Norteadores

- Fortalecer o compromisso institucional com o SUS e com a atenção integral ao paciente;
- Promover cuidado humanizado, seguro, ético e livre de discriminação;
- Identificar e enfrentar barreiras sociais que possam comprometer o tratamento e a continuidade do cuidado;
- Estruturar e valorizar o voluntariado como componente institucional de humanização e responsabilidade social;
- Manter e qualificar a Casa da Acolhida como espaço de apoio a pacientes e familiares provenientes de outros municípios, conforme critérios e capacidade institucional;
- Fortalecer ações como Cão Terapia e Projeto De Mãos Dadas (Palhaços), mediante planejamento, segurança, autorização e avaliação;
- Estimular ações de promoção, prevenção e educação em saúde em parceria com a rede pública e a comunidade;
- Promover o bem-estar e a valorização dos colaboradores;
- Estimular práticas ambientalmente responsáveis;
- Assegurar documentação, indicadores, governança e prestação de contas das ações de responsabilidade social.

5. PRINCÍPIOS

- Dignidade humana e respeito à pessoa.
- Universalidade, equidade e não discriminação.
- Integralidade e continuidade do cuidado.
- Humanização e acolhimento.

- Autonomia, privacidade e direito à informação.
- Responsabilidade, ética e transparência.
- Solidariedade e participação comunitária.
- Valorização do voluntariado responsável.
- Segurança do paciente, dos familiares, colaboradores, voluntários e animais participantes de atividades assistidas.
- Sustentabilidade social, ambiental e institucional.
- Efetividade, monitoramento e melhoria contínua.

6. EIXOS ESTRATÉGICOS DA RESPONSABILIDADE SOCIAL

1. Acesso, equidade e compromisso com o SUS.
2. Humanização, acolhimento e direitos dos usuários.
3. Serviço Social e enfrentamento das vulnerabilidades.
4. Casa da Acolhida e apoio a pacientes e familiares de outros municípios.
5. Voluntariado e projetos de humanização.
6. Promoção, prevenção e educação em saúde.
7. Responsabilidade com colaboradores.
8. Ensino, pesquisa e extensão relacionados à saúde.
9. Sustentabilidade ambiental.
10. Transparência, participação social e relacionamento com a comunidade.
11. Governança, indicadores e melhoria contínua.

7. COMPROMISSO COM O SUS E COM A ASSISTÊNCIA À SAÚDE

O H.FOA manterá a prestação de serviços ao SUS de acordo com os contratos, convênios, declarações do gestor e demais instrumentos vigentes, observando regulação, capacidade operacional, habilitações constantes do CNES, metas físicas e qualitativas, prioridades regionais, pactuação com os gestores e registros nos sistemas oficiais.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

A responsabilidade social complementa o compromisso assistencial, mas não substitui a comprovação da produção SUS exigida pela legislação aplicável ao CEBAS. Ações de voluntariado, campanhas, projetos sociais, atividades ambientais, ensino, pesquisa e extensão não serão automaticamente classificadas como produção SUS ou gratuidade em saúde.

8. HUMANIZAÇÃO, ACOLHIMENOT E DIREITOS DOS USUÁRIOS

- Acolhimento qualificado de pacientes, familiares e acompanhantes;
- Respeito à autonomia, privacidade, dignidade e escolhas do paciente;
- Comunicação clara e acessível sobre cuidado, tratamento e procedimentos;
- Atenção às necessidades emocionais, sociais, culturais e espirituais;
- Acessibilidade e comunicação inclusiva;
- Proteção contra qualquer forma de discriminação;
- Atenção aos pacientes em cuidados paliativos, quando aplicável;
- Articulação com Serviço Social, Psicologia, Enfermagem, equipe médica e demais áreas;
- Funcionamento de canais de ouvidoria, escuta e avaliação da experiência do usuário.

9. SERVIÇO SOCIAL E PROTEÇÃO SOCIAL

O Serviço Social integrará a execução desta Política, contribuindo para o reconhecimento das necessidades sociais dos pacientes e familiares, garantia de direitos, planejamento de alta, articulação com a rede de saúde e proteção social, apoio aos pacientes oncológicos, encaminhamentos aos municípios de origem e produção de indicadores sociais.

A atuação será organizada de modo a distinguir responsabilidade social institucional, Serviço Social hospitalar, política pública de assistência social e gratuidade em saúde, evitando classificações inadequadas.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

10. CASA DA ACOLHIDA

A Casa da Acolhida constitui importante iniciativa de responsabilidade social e humanização do H.FOA, destinada a oferecer acolhimento, dentro dos critérios institucionais e de sua capacidade disponível, a pacientes e familiares/acompanhantes provenientes de outros municípios que necessitem permanecer em Volta Redonda durante o tratamento.

- Priorizar situações de vulnerabilidade e necessidade relacionadas à continuidade do tratamento;
- Estabelecer critérios transparentes de acesso, permanência e desligamento;
- Garantir ambiente digno, seguro, organizado e humanizado;
- articular o funcionamento da Casa da Acolhida com Serviço Social e demais áreas pertinentes;
- Registrar atendimentos, ocupação, origem dos usuários, período de permanência e principais necessidades identificadas;
- Avaliar a satisfação dos usuários e oportunidades de melhoria;
- Preservar privacidade, proteção de dados e dignidade das pessoas acolhidas.

A Casa da Acolhida deverá ser acompanhada por indicadores próprios e integrar o relatório anual de responsabilidade social. Sua finalidade social não deverá ser confundida automaticamente com prestação gratuita de serviços de saúde ou com produção SUS.

11. VOLUNTARIADO INSTITUCIONAL

O H.FOA reconhece o voluntariado como expressão organizada de solidariedade, cidadania, humanização e participação social, capaz de contribuir para o bem-estar de pacientes e familiares e para a construção de uma experiência de cuidado mais acolhedora.

O voluntariado deverá ser institucionalmente organizado, com regras de ingresso, identificação, capacitação, supervisão, áreas autorizadas de atuação, conduta ética, confidencialidade, segurança e avaliação de resultados.

- Todo voluntário deverá receber orientação sobre normas institucionais, direitos dos pacientes, sigilo, segurança, higiene, prevenção de riscos e limites de atuação.
- Atividades voluntárias não substituem profissionais, não envolvem atos privativos de profissões regulamentadas e não interferem em decisões clínicas.
- Projetos com crianças, idosos, pessoas imunossuprimidas ou pacientes oncológicos deverão observar requisitos adicionais de segurança definidos pelo H.FOA.
- Registros fotográficos e divulgação de histórias ou imagens somente ocorrerão mediante as autorizações institucionais aplicáveis.
- Os projetos deverão possuir responsável institucional, objetivos, público-alvo, cronograma, critérios de segurança, registros e indicadores.

11.1 PROGRAMA CÃO TERAPIA

O Cão Terapia será reconhecido como ação de humanização e responsabilidade social voltada ao bem-estar, acolhimento e experiência do paciente, quando tecnicamente indicada e autorizada pelo H.FOA.

- Participação somente de animais e condutores previamente autorizados e avaliados conforme critérios institucionais;
- Observância das condições sanitárias, de higiene e segurança estabelecidas pelo hospital;
- definição das áreas, horários, perfis de pacientes e situações clínicas em que a atividade será permitida ou restringida;
- Respeito à vontade do paciente e possibilidade de recusa sem qualquer prejuízo ao cuidado;
- Interrupção imediata da atividade diante de risco, desconforto ou intercorrência;
- Registro periódico das atividades, participantes e avaliação da experiência.

O Cão Terapia deverá ser tratado como programa de humanização e responsabilidade social, sem caracterização automática como procedimento assistencial, produção SUS ou gratuidade.

11.2 PROJETO DE MÃO DADAS – PALHAÇOS

O Projeto De Mão Dadas – Palhaços será incorporado à Política como iniciativa de voluntariado e humanização, destinada a promover acolhimento, leveza, interação e apoio emocional, respeitando a condição clínica, a privacidade e a vontade de cada paciente.

- Atuar mediante agenda e autorização institucional;
- respeitar protocolos de controle de infecção, segurança e circulação nas áreas hospitalares;
- Adequar linguagem, figurino e abordagem ao perfil do público;
- Não interferir em procedimentos, rotinas assistenciais ou decisões da equipe;
- Não utilizar pacientes ou familiares para divulgação pública sem autorização;
- Registrar atividades, público alcançado e avaliação qualitativa/quantitativa.

11.3 OUTRAS AÇÕES DE VOLUNTARIADO E PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA

O H.FOA poderá desenvolver ou apoiar outros projetos de voluntariado, cultura, educação, lazer, apoio aos familiares, campanhas e ações comunitárias, desde que previamente avaliados e autorizados.

- Ações culturais e recreativas;
- Datas comemorativas e atividades de integração;
- Campanhas de educação em saúde;
- Arrecadações e doações, quando formalmente autorizadas;
- Parcerias com universidades, escolas, órgãos públicos e organizações da sociedade civil;
- Ações de apoio à continuidade do cuidado e orientação da comunidade.

12. PROMOÇÃO, PREVENÇÃO E EDUCAÇÃO EM SAÚDE

O H.FOA poderá realizar ações de promoção, prevenção e educação em saúde relacionadas ao seu objeto institucional e às necessidades da população regional, especialmente em temas de relevância oncológica e de saúde pública.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Cada ação deverá possuir planejamento, público-alvo, território, finalidade, responsáveis, registros, avaliação e classificação institucional e contábil adequada. Quando exigido, deverá haver pactuação com o gestor do SUS.

13. RESPONSABILIDADE COM OS COLABORADORES

- Condições adequadas de trabalho;
- Capacitação e educação permanente;
- Segurança e saúde ocupacional;
- Prevenção de acidentes;
- Valorização profissional;
- Ações de qualidade de vida e bem-estar;

Ambiente de trabalho ético, respeitoso e livre de assédio e discriminação.

14. ENSINO, PESQUISA E EXTENSÃO EM SAÚDE

As atividades de ensino, pesquisa, inovação e extensão desenvolvidas no ambiente hospitalar deverão ser identificadas quanto à natureza, finalidade, fonte de custeio, público beneficiado e área institucional responsável, assegurando adequada segregação documental e contábil entre saúde, educação, pesquisa e extensão.

A realização de atividade no espaço físico do H.FOA não determina, por si só, sua classificação como atividade de saúde.

15. SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

- Gerenciamento adequado dos resíduos de serviços de saúde;
- Segregação e destinação correta dos resíduos;
- Controle de resíduos infectantes, químicos e perfurocortantes;
- Uso racional de água, energia e materiais;
- Aquisição responsável e gestão de fornecedores;
- Logística reversa quando aplicável;
- Capacitação dos trabalhadores;

- Monitoramento de indicadores ambientais.

16. TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

O H.FOA manterá mecanismos de escuta, participação e transparência compatíveis com a legislação e com a proteção de dados pessoais, incluindo ouvidoria, pesquisas de satisfação, registros de manifestações, respostas e providências, relatório anual de atividades e divulgação institucional de resultados selecionados.

A condição de entidade beneficente somente será divulgada como certificada após o deferimento do CEBAS, observada a legislação aplicável.

17. GOVERNANÇA E RESPONSABILIDADE

A implementação desta Política será integrada à governança institucional, com responsabilidades distribuídas conforme as competências de cada área.

- Diretoria Geral: aprovar diretrizes, prioridades e recursos institucionais.
- Serviço Social: coordenar e acompanhar ações de proteção social, Casa da Acolhida e indicadores sociais.
- Humanização: articular projetos de humanização e voluntariado.
- Qualidade e Segurança do Paciente: avaliar riscos, protocolos, indicadores e melhoria contínua.
- Ouvidoria: monitorar manifestações, satisfação e resolutividade.
- Recursos Humanos e Saúde e Segurança do Trabalho: ações relativas aos colaboradores.
- Controladoria e Contabilidade: classificação, segregação, controle e documentação das despesas.
- Comunicação: divulgação institucional responsável, observando autorização e proteção de dados.
- Ensino, Pesquisa e Extensão: classificação e acompanhamento das atividades acadêmicas relacionadas ao hospital.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

- Responsáveis pelos projetos: planejamento, execução, registros, evidências e avaliação.

Setor responsável pelo CEBAS: acompanhamento da aderência documental e articulação das evidências, sem atribuir às ações sociais função de substituir a comprovação da prestação de serviços ao SUS.

18. PLANEJAMENTO E APROVAÇÃO DOS PROJETOS

Todo projeto permanente ou temporário de responsabilidade social, humanização ou voluntariado deverá, conforme sua complexidade, possuir documento mínimo contendo:

- Nome e objetivo do projeto
- Público-alvo
- Período e local
- Responsável técnico/institucional
- Parceiros
- Relação com o SUS, quando houver
- Critérios de segurança
- Número de participantes/atendimentos
- Indicadores
- Forma de avaliação
- Evidências documentais e registros fotográficos autorizados

19. INDICADORES MÍNIMOS:

Eixo	Indicadores sugeridos	Periodicidade
Acesso/SUS	produção SUS e não SUS; metas contratualizadas; tempo de espera	mensal/trimestral

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

Humanização	satisfação; reclamações; elogios; resolutividade	mensal/trimestral
Serviço Social	atendimentos; orientações; altas acompanhadas; articulações	mensal
Casa da Acolhida	usuários acolhidos; origem; permanência; ocupação; satisfação	mensal/trimestral
Voluntariado	projetos ativos; voluntários; ações; público alcançado; satisfação	trimestral
Cão Terapia	ações; pacientes/familiares alcançados; intercorrências; avaliação	trimestral
De Mão Dadas	ações; público alcançado; avaliação; intercorrências	trimestral
Colaboradores	capacitações; acidentes; participação em ações de bem-estar	trimestral
Meio ambiente	resíduos; água; energia; destinação adequada	mensal/trimestral
Prevenção	ações; público; território; parceiros; resultados	trimestral
Transparência	manifestações; respostas; relatório anual	trimestral/anual

Os indicadores deverão possuir fonte de informação, responsável, periodicidade, meta quando aplicável, método de consolidação e documentação comprobatória.

20. MATRIZ DE EVIDÊNCIAS

Para cada ação relevante, o H.FOA manterá, conforme aplicabilidade: plano/projeto; objetivo; público-alvo; período e local; responsável; parceiros; fonte de custeio; classificação contábil; área institucional; relação com o SUS; pactuação quando houver; número de participantes/atendimentos; listas de presença; relatórios; materiais de comunicação; registros fotográficos autorizados; indicadores; documentos fiscais; avaliação e eventual registro em sistema oficial.

21. SEGREGAÇÃO CONTÁBIL E DOCUMENTAL

As receitas, custos e despesas deverão ser classificadas conforme a natureza e finalidade da atividade. Ações compartilhadas entre áreas da FOA deverão observar critérios de rateio formalizados e documentação compatível. Não serão atribuídas genericamente à área da saúde atividades de educação, pesquisa, extensão ou outras despesas sem fundamento de classificação.

22. RELATÓRIO ANUAL DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

O H.FOA elaborará relatório anual consolidando as principais ações, resultados, indicadores, projetos de voluntariado, funcionamento da Casa da Acolhida, ações de humanização, promoção e prevenção, sustentabilidade, participação comunitária e demais iniciativas abrangidas por esta Política.

O relatório deverá apresentar, sempre que possível, comparação com períodos anteriores, resultados alcançados, oportunidades de melhoria e evidências documentais, sem expor dados pessoais ou informações protegidas.

23. RELAÇÃO COM O CEBAS SAÚDE

Esta Política integra o conjunto de instrumentos institucionais de responsabilidade social e poderá constituir evidência complementar da missão social, humanização e

inserção comunitária do H.FOA. Ela não substitui a documentação exigida para certificação ou manutenção do CEBAS Saúde, incluindo comprovação da prestação de serviços ao SUS, registros oficiais, documentação contábil, relatórios e demais evidências previstas na legislação.

Na estratégia institucional indicada na documentação analisada, a prestação anual mínima de 60% ao SUS permanece elemento próprio da comprovação do CEBAS, não sendo substituída por ações de voluntariado, campanhas, Casa da Acolhida, projetos de humanização ou outras ações sociais.

24. MONITORAMENTO, REVISÃO E MELHORIA CONTÍNUA

A Política será monitorada por meio de indicadores, relatórios, auditorias internas quando aplicáveis, avaliação de satisfação, análise de manifestações e reuniões de acompanhamento. Resultados insatisfatórios deverão gerar planos de melhoria, com responsáveis e prazos.

A revisão ocorrerá periodicamente ou sempre que necessária em razão de mudanças institucionais, legais, assistenciais ou de programas de responsabilidade social.

25. DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta Política deverá ser divulgada às áreas envolvidas, aos colaboradores, voluntários e parceiros, conforme aplicabilidade. Os projetos abrangidos deverão observar as normas internas do H.FOA, legislação vigente, requisitos de segurança, proteção de dados, controle de infecções, direitos dos pacientes e demais requisitos pertinentes.

A aprovação desta Política deverá ocorrer pela instância competente da Fundação Oswaldo Aranha/H.FOA, com registro de versão, data de aprovação, vigência e responsável pela revisão.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

HISTÓRICO DO DOCUMENTO:

Revisão	Elaboração	Responsável	Direção Executiva H.FOA	Presidente Fundação Oswaldo Aranha	Aprovação Final:	Próxima revisão:
00	07/09/26	Elizangela Aparecida da Silva de Laffitte Alves	Dr. Leonardo Copio Prado	Dr. Eduardo Guimarães Prado	10/09/26	10/09/28
Datas de aprovação		07/09/26	08/09/26	10/09/26		

Entidade mantenedora: Fundação Oswaldo Aranha – FOA

Unidade: H.FOA

CNPJ da unidade: 32.504.995.000.700

CNES: 0025196