

Termo de Uso - Registro de Ouvidoria

Por meio deste documento estão descritas as regras aplicáveis à utilização do registro de ouvidoria na instituição hospitalar Associação Beneficente Santa Teresinha, de acordo com a Lei Federal 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), Código de Conduta do Hospital Santa Teresinha, rotinas e regras internas, definições e dados oficiais.

É importante que você leia este aviso, referente a coleta ou verificar informações pessoais sobre você ou sobre quem você cita no registro, para que esteja ciente de como e por que estamos utilizando.

1. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Conforme consta na Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que visa proteger o tratamento dos dados pessoais em qualquer tipo de relação e organização. Isto é, no âmbito clínico-hospitalar, tanto os dados de pacientes, quanto de colaboradores, como também de parceiros.

Em cumprimento à Lei Geral de Proteção de Dados pessoais (LGPD), no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais, a instituição, enquanto Controladora de seus dados pessoais, respeita e garante ao Titular do registro privacidade e confidencialidade diante de seus dados pessoais e ao seu relato.

2. Código de Conduta do Hospital Santa Teresinha

2.1 A Quem se Destina

O Código de Conduta do Hospital Santa Teresinha (HST), é o guia que orienta e direciona as ações, a postura e o comportamento esperado por todos os conselheiros, presidentes, vice-presidentes, diretores, colaboradores, estagiários, aprendizes, parceiros e fornecedores.

2.2 Ética e Integridade

As relações que desenvolvemos são pautadas em atitudes éticas, humanizadas e responsáveis, e nossos valores e a legislação são a base de nosso comportamento e da forma com que conduzimos as atividades e as tomadas de decisões no dia a dia. O objetivo deste Código de Conduta, é preservar o propósito da Instituição e promover e resguardar o nosso padrão de conduta e de ética.

2.3 Cumprimento das Leis

O Hospital Santa Teresinha, tem como orientação geral a todos os seus públicos envolvidos, a rígida conformidade às Leis Brasileiras, bem como regulamentos e normas específicas do seu campo de atuação. Desse modo, nosso compromisso é manter o mais alto padrão de integridade.

Elaborado por: Adrielli Marcos Alexandre	Revisado por: Maiara Wessling Ghizoni Michelle dos Santos Rita	Aprovado por: Qualidade
Liberado em: 30/08/2024		Próxima Revisão: 30/08/2025

2.4 Compromissos com os Pacientes

O paciente é o elemento central e razão de ser das atividades da Instituição. É nossa prioridade prestarmos os serviços de com respeito, cuidado, humanização, qualidade, segurança técnica, atenção e privacidade, promovendo o bem-estar geral. O respeito ao sigilo e confidencialidade das informações sobre os pacientes são deveres de todos os colaboradores. Todos os pacientes têm o direito de obter respostas adequadas às suas reclamações ou solicitações, dentro de um prazo razoável e de maneira eficaz.

3. O que é a Ouvidoria do Hospital Santa Teresinha?

A Ouvidoria do HST, é composta tanto por ferramentas de mensagem por voz (ligações e áudios), por texto (formulários, e-mail, mensagem) ou por registro de relato presencialmente. Além disso, registra tanto as dificuldades e fragilidades, quanto elogios e sugestões para melhoria da implementação geral dos serviços.

3.1 O que é necessário para registrar a ouvidoria?

- Forneça, sempre que possível, informações sobre:
 - Quem?
 - Quando?
 - Onde (buscar lembrar em qual setor ocorreu tal situação)?
 - O que ocorreu?
 - Caso tenha algum documento ou conversa de comprovação, insira em anexo.
- Diante relato, é importante não fazer uso de linguagem forte, termos ofensivos, discriminação racial ou quaisquer opiniões negativas potencialmente irrisórias, controversas e desnecessárias;
- Sempre mantenha o propósito do relato, não cite comentários irrelevantes sobre outros tópicos, em outras palavras, a ouvidoria é com intuito de registros para resolução de adversidades, sem quaisquer discussões, opiniões exaltadas, fins políticos, entre outros;

3.2 Qual o tempo para resposta?

A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 7 dias corridos, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Elaborado por: Adrielli Marcos Alexandre	Revisado por: Maiara Wessling Ghizoni Michelle dos Santos Rita	Aprovado por: Qualidade
Liberado em: 30/08/2024		Próxima Revisão: 30/08/2025

4. Meios oficiais de comunicação do HST

A ouvidoria pode ser efetuada por meio dos seguintes contatos:

WhatsApp: +55 (48) 3658-9441

Ligação telefônica: (48) 3658-9441

Presencialmente

E-mail: ouvidoria@hospitalsantateresinha.org.br

Site: www.hospitalsantateresinha.org.br

5. Limitação de Responsabilidade

O Hospital Santa Teresinha compromete-se a adotar todas as medidas técnicas e organizacionais razoáveis para garantir a segurança dos dados pessoais fornecidos pelos usuários. No entanto, o Hospital não se responsabiliza por quaisquer danos, perdas ou prejuízos decorrentes de falhas de segurança causadas por terceiros, incluindo, mas não se limitando a, ataques cibernéticos, acessos não autorizados ou incidentes fora do controle direto da instituição. Além disso, o Hospital não será responsável por qualquer fornecimento indevido de informações ou dados pessoais feito pelo próprio usuário a terceiros fora dos canais oficiais da instituição.

Reforçamos que os únicos meios de comunicação oficiais do Hospital Santa Teresinha são os já mencionados, nos quais solicitamos informações como nome completo, data de nascimento, nomes de pessoas citadas no registro, endereço, e, em caso de relação com plano de saúde, dados referentes a este. Esclarecemos que não solicitamos dados bancários, não cobramos taxas para o registro na Ouvidoria e esses canais de comunicação não possuem vínculo com o setor financeiro ou de cobranças do Hospital. Diante disso, o Hospital não se responsabiliza por tentativas de fraude ou golpes que utilizem seu nome, nem por eventuais transferências de dinheiro ou exposição de dados realizadas a terceiros desconhecidos. Solicitamos que qualquer suspeita de contato fraudulento ou prática indevida de solicitação de dinheiro ou dados sensíveis seja comunicada imediatamente aos nossos canais oficiais para que as providências necessárias sejam tomadas.

Declaro, por fim, que estou ciente e consinto diante do que me foi exposto esclarecido anteriormente.

Declaro que li e concordo.

Assinatura do Registrador

Elaborado por: Adrielli Marcos Alexandre	Revisado por: Maiara Wessling Ghizoni Michelle dos Santos Rita	Aprovado por: Qualidade
Liberado em: 30/08/2024		Próxima Revisão: 30/08/2025