



A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo

Associados

Guia do Associado

Índice

7

A nossa
história

8

Administrativo

9

Concierge

10

Consultas

12

Ambulatório
de fisioterapia

13

Pronto-socorro

13

Exames

19

Internação

20

Estacionamento

22

Orientações
Gerais

24

Visitas

25

Velório



Aqui na BP, você é sempre bem-vindo!

Para nós, é sempre um prazer poder retribuir a você, Associado, toda a contribuição que fez para tornar a BP este polo de saúde. Por isso, ao confiar a sua saúde à BP, tenha a certeza de que faremos tudo o que estiver ao nosso alcance para cuidar do seu bem-estar e de sua qualidade de vida.

Neste guia, temos informações importantes para assegurar que todas as suas interações com a BP sejam revigorantes.



A Beneficência
Portuguesa
de São Paulo

Associados



A nossa história


Hoje, nós estamos entre os maiores polos de saúde privados da América Latina. E isso só foi possível porque pessoas como você acreditaram que essa instituição, de muitas diferentes formas, com conhecimento, sensibilidade e tecnologia, combinando especialidades complementares, poderia se desenvolver e trabalhar todos os dias com o propósito de valorizar a vida.

Desde a sua fundação, a BP acompanha as mudanças e inovações tecnológicas que marcam o desenvolvimento da medicina no Brasil e no mundo.

Reunimos mais de 7 mil colaboradores, além de 3 mil médicos especialistas que garantem o atendimento a cerca de 2 milhões de pessoas pelas diversas unidades de atendimento. Ao ano, são aproximadamente 40 mil cirurgias, 6 milhões de exames e a formação de milhares de profissionais.



Serviços oferecidos para você

Caro Associado da BP, aqui você pode contar com serviços voltados para um atendimento diferenciado nos cuidados com a saúde e bem-estar. Aqueles que contêm este ícone  são exclusivos para Associados.

Recepção do SAS – Serviço aos Associados

A nossa equipe está dedicada a facilitar o seu dia a dia nos agendamentos de consultas, exames, tratamentos e cirurgias, além de cuidamos de assuntos de ordem administrativa, como atualização cadastral, entrega de carteirinha e esclarecimento de dúvidas sobre os direitos e deveres do Associado.

Nosso espaço é equipado com uma confortável sala de estar que também pode ser usada como apoio para aguardar um procedimento ou para tomar um cafezinho com a nossa equipe sempre que quiser.

A recepção do SAS – Serviço aos Associados está à sua disposição e você pode contatá-la de três maneiras:

- atendimento presencial, de segunda a quinta-feira, das 7h às 17h, e às sextas-feiras, das 7h às 16h, na recepção localizada no piso térreo da torre 3 do Hospital BP – Unidade Paulista.
- atendimento por *e-mail*: sas@bp.org.br.
- atendimento telefônico, de segunda a quinta-feira, das 7h às 17h, e às sextas-feiras, das 7h às 16h, pelos telefones 11 3505 3030, 11 3505 3031, 11 3505 3032 ou 0800 770 1776.

Concierge

Temos uma profissional especialmente dedicada para acolher nosso(a) Associado(a) de forma individual durante sua jornada na BP, além de estar sempre em prontidão para atender suas demandas remotamente. Confira, abaixo, seus dados de contato.

Rosana Fernandes
Coordenadora do SAS

Telefones
11 99863 6701
11 3505 3034

E-mail
rosana.oliveira@bp.org.br

Atendimento
De segunda a quinta-feira, das 7h às 17h,
e sexta-feira, das 7h às 16h

Consultas

Na BP, acreditamos que a melhor forma de cuidar da saúde é por meio da prevenção e de visitas regulares a profissionais especializados. Por isso, oferecemos a você uma estrutura completa, facilitando o acesso a diversas especialidades médicas.

Meus médicos BP 🏆

Nossos Associados têm uma facilidade exclusiva no *site* da BP. Para pesquisar médicos e especialidades, basta acessar www.bp.org.br/associados/meus-medicos. Lá você encontrará a relação completa dos especialistas da BP.

Ambulatório de Associados 🏆

Temos, à disposição dos Associados, médicos especialistas em geriatria, ginecologia, clínica médica, cardiologia, psiquiatria, acupuntura, gastroenterologia, reumatologia, endocrinologia, neurologia e pneumologia. Além disso, você pode ter acompanhamento com uma equipe multidisciplinar composta por psicólogo, fonoaudióloga e enfermeiro.

Para mais comodidade e agilidade de atendimento, pequenos procedimentos como curativos, retirada de pontos e administração de alguns medicamentos podem ser realizados diretamente no ambulatório exclusivo de Associados.

A fim de cumprirmos a agenda de consultas com o tempo adequado, pedimos que eventuais ausências sejam informadas com a maior antecedência possível e que a chegada para a consulta ocorra com 10 minutos de antecedência, sendo que o tempo de tolerância para atrasos será de até 10 minutos. Após esse tempo, o paciente não

poderá mais ser atendido. Essas rotinas visam respeitar todos os pacientes que possuem consultas agendadas.

No Ambulatório de Associados, você também conta com *Wi-Fi* grátis. Basta pedir a senha na recepção.

Centro médico e consultórios

Além do ambulatório exclusivo para os Associados, você poderá ser atendido em nossos centros médicos e nos consultórios externos - sujeito à disponibilidade de agenda dos respectivos médicos.

Para consultar a lista das equipes médicas, basta acessar: www.bp.org.br/associados/meus-medicos

Lembre-se de que é necessário o agendamento prévio das consultas. Dessa forma, respeitamos o tempo dos Associados e dos profissionais de saúde da instituição.

O agendamento ou cancelamento das consultas e procedimentos podem ser feitos pelos telefones 11 3505 3135 ou 11 3505 3136, de segunda a quinta-feira, das 8h às 18h, e às sextas-feiras, das 8h às 17h.

Se preferir, o agendamento também pode ser feito no SAS – Serviço aos Associados pelos telefones 3505 3030, 3505 3031, 3505 3032, 3505 3135, 3505 3136 e 0800 7001776.



Telemedicina

Praticidade e conforto para você realizar atendimentos a distância.

Para atendê-lo com ainda mais comodidade, mantendo a mesma segurança e qualidade assistencial de sempre, já está disponível o serviço de Telemedicina na BP. Além de agilizar processos, a novidade trará mais conforto e praticidade a você, que poderá se consultar sem sair de casa.

Para obter mais informações, consultar quais especialidades contam com o serviço e realizar o agendamento, entre em contato pelos telefones 11 3505 3030, 11 3505 3031, 11 3505 3032, 11 350 3135, 11 3505 3136 ou 0800 770 1776.

Ambulatório de fisioterapia

A fisioterapia da BP conta com profissionais extremamente qualificados que atendem de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h. Para agendar, é necessário ter o pedido médico.

Também disponibilizamos, exclusivamente aos Associados, os serviços de terapia ocupacional e de RPG - Reeducação Postural Global. Se você tem a indicação de um médico para esse tipo de tratamento, basta agendar. As sessões são realizadas às terças e quintas-feiras, das 13h às 15h.

Em caso de dúvidas ou para agendamento na fisioterapia ambulatorial, fale com a equipe pelos telefones 11 3505 1271 ou 11 3505 1272.

Pronto-socorro

Em caso de urgência e/ou emergência, o pronto-socorro do Hospital BP – Unidade Paulista oferece atendimento preferencial aos Associados, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Basta se identificar como Associado no totem de senha localizado na recepção.



Exames

A BP é reconhecida como uma instituição com profissionais, equipamentos e infraestrutura de ponta. A atuação multidisciplinar, característica da BP, permite que os diagnósticos sejam precisos e as soluções terapêuticas, seguras e integradas.

Na BP Medicina Diagnóstica, você Associado, conta com atendimento preferencial desde a recepção, nos totens de senha, até o momento da realização do exame.

No laboratório de análises clínicas, é possível que o cadastro do Associado seja feito previamente, economizando o tempo

de abertura de ficha. Para usufruir desse benefício, basta enviar um *e-mail* com o pedido médico digitalizado e o número da carteirinha de Associado para atendimento@laboratorio@bp.org.br.

Se preferir, poderá fazer o agendamento prévio pessoalmente na recepção do SAS – Serviço aos Associados ou pelos telefones 11 3505 3030, 11 3505 3031, 11 3505 3032 e 0800 770 1776. No dia da realização dos exames, basta se identificar na recepção do laboratório e aguardar a chamada.

Após a realização dos exames, o Associado pode contar com a comodidade de acessar os resultados pelo *site* www.bp.org.br/diagnosticos ou na recepção do SAS – Serviço aos Associados. No caso de exames de imagem, é possível contar com o serviço gratuito de entrega em casa. Para usufruir do benefício, basta solicitá-lo no momento de realização do exame.

Outros diferenciais exclusivos para os Associados são:

- retirada de exames no SAS – Serviço aos Associados;
- *voucher* Dona Deôla após exames;
- atendimento personalizado sobre preparo de exames.

Horário de funcionamento da BP Medicina Diagnóstica

Exames no laboratório de análises clínicas são coletados sem agendamento, de segunda a sexta-feira, das 6h às 19h, aos sábados, das 7h às 12h, e aos feriados, das 6h às 13h. Para exames de imagem e métodos gráficos, é necessário realizar agendamento prévio, pessoalmente na recepção do SAS - Serviço aos Associados ou pelo telefone 11 3505 1000.

Exames no Ambulatório de Associados

Em caso de exames realizados na BP, o Associado não precisará retirar seus resultados para apresentá-los, uma vez que os nossos médicos têm a possibilidade de visualizar os laudos e imagens no sistema, contribuindo, dessa forma, com a sustentabilidade.

Exames pelo sistema *drive-thru*

A BP também passou a oferecer a coleta de exames laboratoriais no formato *drive-thru*, em que nem é preciso sair do carro*. Conheça as principais vantagens:

- Mais agilidade e segurança na realização dos seus exames.
- Seu cadastro é realizado com antecedência.
- Intervalos entre um exame e outro mais espaçados, proporcionando um atendimento mais tranquilo e seguro.
- Comodidade para acessar os resultados dos exames, que estarão disponíveis no site da BP e no SAS - Serviço aos Associados ou poderão ser entregues via motoboy, sem custo.

Horário para a realização dos exames

Das 7h às 18h, de segunda a sexta-feira.

Local de entrada dos veículos

R. Maestro Cardim, 769 (portaria 2 do Hospital BP - Unidade Paulista). Ao passar pela portaria e seguir em frente, você logo verá as placas de sinalização.

No momento do agendamento, você receberá todas as informações e os procedimentos necessários para a realização dos seus exames.

Para marcar seus exames pelo sistema *drive-thru*, entre em contato com nossa Central de Atendimento para agendamento: 3505 1000.

*Em alguns casos específicos, pode ser preciso sair do carro para a realização do exame. Fique tranquilo: uma sala exclusiva estará preparada se isso for necessário.

Pronto Atendimento Digital

Para ampliar seu atendimento, durante a pandemia criamos novas formas de levar saúde para onde quer que você esteja.

Pelo computador, *tablet* ou celular, conte com o Pronto Atendimento Digital para:

- Orientação Médica (quando não for necessária avaliação presencial)
- Receita Médica Digital (prescrição de medicação para os sintomas do paciente)
- Identificação de sinais e sintomas (que indiquem a necessidade de atendimento presencial).

Esse serviço é gratuito para Associados e para utilizá-lo basta acessar o *site* <https://www.bp.org.br/telemedicina> e informar o CPF.

Abertura de ficha dos exames agendados e laboratoriais

Pensando em oferecer a você ainda mais conforto, segurança e facilidade, estabelecemos outro fluxo de abertura de ficha dos exames para antecipar esse processo e agilizar o seu atendimento. Confira o passo a passo abaixo:

1. Até às 13h da véspera do dia agendado, você deve enviar uma foto do pedido médico, via *WhatsApp*, para o telefone 11 99855 6344 ou um *e-mail* para exame.sas@bp.org.br.
2. A equipe do SAS – Serviço aos Associados abrirá as fichas dos seus exames para que você não tenha que passar por esse processo no dia dos procedimentos.
3. No dia marcado, vá até a recepção do SAS (térreo da torre 3) e retire com os atendentes as fichas dos exames que serão realizados.
4. Após retirar as fichas com os atendentes do SAS, dirija-se diretamente ao local dos exames (não é preciso passar pela recepção central da BP Medicina Diagnóstica).

Você poderá aproveitar mais esse benefício para os exames agendados e laboratoriais de segunda a quinta-feira, das 7h às 17h, e às sextas-feiras, das 7h às 16h.

No entanto, caso você prefira continuar abrindo sua ficha no dia dos seus exames, é só dirigir-se à recepção central da BP Medicina Diagnóstica, imprimir sua senha (preferencial para Associados) e aguardar ser chamado.

Importante: exames fora do horário de funcionamento do SAS – Serviço aos Associados seguirão o fluxo atual de abertura de ficha, ou seja, na recepção da BP Medicina Diagnóstica.

Já os serviços de Medicina Nuclear, Fisioterapia, Hemodinâmica e Hemodiálise continuam tendo o cadastro realizado na recepção exclusiva de cada local.



Internação

Os Associados têm à sua disposição alas preferenciais de internação, com equipe médica exclusiva para proporcionar um atendimento personalizado. A acomodação é feita no Hospital BP – Unidade Paulista, respeitando as categorias associativas:

- **Efetivo:** quarto projetado para acomodar até dois pacientes em formato compartilhado.
- **Benfeitor e Benemérito:** apartamento exclusivo com direito a um acompanhante. Se o paciente tiver acima de 60 anos, a refeição do acompanhante é cortesia.
- **Grande Benemérito e Cruz de Honra:** apartamento exclusivo com direito a um acompanhante. Independentemente da idade do paciente, a refeição do acompanhante é cortesia.

Em caso de internação no Hospital BP – Unidade Paulista, o Associado poderá optar por ser assistido por médicos não credenciados na BP, não importando a categoria. Nesse caso, os honorários deverão ser acertados diretamente com esses profissionais.

- **Importante:** o médico responsável sempre prescreve para o paciente uma dieta que visa balancear nutrientes importantes para o restabelecimento da saúde. Por essa razão, oferecer alimentos fora da dieta pode trazer riscos à saúde e à recuperação do paciente. A fim de zelar pelo bem-estar dos nossos clientes, serviços externos de entrega de alimentos (*delivery*) não são permitidos nas dependências de nossas unidades hospitalares, mesmo que para acompanhantes.

Estacionamento

A BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo oferece aos Associados, com exclusividade, algumas condições especiais para utilização do estacionamento na Unidade Paulista. Confira abaixo as condições:

Desconto de 20%: esse desconto exclusivo sobre o valor total cobrado pelo estacionamento é concedido para todos os Associados, mediante a apresentação da carteirinha.

Para os Associados internados: 🌟

No período noturno, aos finais de semana e feriados, os Associados internados têm acesso a uma vaga gratuita no estacionamento, localizado no pátio externo do Hospital BP (Portaria JJ – João Julião – próximo ao viaduto). O acesso ao estacionamento é feito pela Portaria 2, seguindo a rua até o final.

Para usufruir desse benefício exclusivo para Associados durante a internação, é necessário o cumprimento das seguintes regras:

- O Associado deve retirar a Credencial exclusiva de estacionamento na recepção do SAS – Serviço aos Associados, caso ainda não tenha, nos horários de atendimento.
- Nessa situação, o carro deverá ser levado pelo condutor, que poderá ser o próprio Associado ou o seu acompanhante.
- O horário de permanência com gratuidade é restrito: em dias úteis, das 19h às 7h da manhã do dia posterior; feriados, das 7h da manhã às 7h da manhã seguinte (limitado a 24 horas); finais de semana, das 7h do sábado às 7h da segunda-feira.

Se, por algum motivo, não tiverem a possibilidade de estacionar nas vagas gratuitas para as situações de internações, disponíveis no período acima mencionado, o desconto de 20% nos *valets* continua válido.

Em caso de dúvidas ou para mais esclarecimentos, fale com a equipe do SAS - Serviço aos Associados.





Orientações gerais

- Pedimos a gentileza de não fumar nas áreas internas do hospital (Lei Municipal nº 9.120, de 8/10/1980).
- Para sua segurança, pedimos que evite manipular equipamentos hospitalares.
- Dar informações precisas sobre o histórico de saúde e os procedimentos anteriores para a equipe médica é fundamental para preservar a saúde.
- Caso sinta alguma mudança inesperada de seu estado atual, recomendamos que informe aos responsáveis pelo seu tratamento imediatamente.
- Se tiver dúvidas sobre seu tratamento, é importante perguntar ao médico responsável, que estará à disposição para qualquer esclarecimento.

- Seguir as recomendações dadas pela equipe multidisciplinar que o acompanha é colocar sua saúde em primeiro lugar.
- Pensando em evitar extravio ou furto de bens, recomendamos que esteja com seus pertences sempre ao seu alcance. Para mais comodidade e segurança, disponibilizamos o uso do guarda-pertences sem qualquer custo adicional. Ele fica localizado na nossa recepção, no térreo do bloco 1, ramais 1004 e 1005.

Importante: para aprimorarmos nossa comunicação e continuarmos a divulgar aos Associados informações importantes e novidades da BP, solicitamos que mantenha seu cadastro atualizado no SAS – Serviço aos Associados.

Atendimento personalizado na Central de Atendimento BP: 3505 1000

Ao ligar em nossa Central de Atendimento, você ouvirá uma gravação da BP. Nela, será questionado se você é Associado e, em seguida, será necessário digitar o número 1. Logo após, você deverá informar o seu número de registro de Associado BP. Dessa forma, durante o atendimento, não será necessário repetir as informações, pois o profissional já estará com seu cadastro aberto, o que facilita e agiliza o seu atendimento conosco.

Lembre-se de manter os seus dados sempre atualizados. Assim, o seu atendimento será mais rápido.

Para atualizar qualquer informação, como mudança de telefone ou endereço, por exemplo, basta entrar em contato com a equipe do SAS - Serviço aos Associados sempre que precisar.

Visitas

As visitas têm um papel muito importante para promover o bem-estar e a recuperação dos pacientes durante a internação na BP. Elas têm horários e algumas regras específicas:

- Enfermarias: das 14h às 16h e das 19h às 20h.
- Apartamentos e suítes: das 10h às 20h.
- UTI – torre 1: das 11h30 às 12h e das 20h30 às 21h (todos os andares).
- UTI – torre 2: das 14h às 14h30 e das 20h30 às 21h (1º andar); das 12h às 12h30 e das 20h30 às 21h (7º e 8º andares).

Restrição de visitas e acompanhantes durante a pandemia

Algumas atitudes podem fazer a diferença no nosso dia a dia para evitar a transmissão da Covid-19. Por isso, neste momento, **as visitas aos pacientes internados não estão sendo permitidas.**

Além disso, está liberada a presença de somente **1 acompanhante**, exceto nas UTIs e nas áreas destinadas aos pacientes com Covid-19.



- Os horários poderão ser alterados de acordo com a necessidade do setor.
- Durante cada período, é liberada a visita de até quatro pessoas, em revezamento, sendo permitido no máximo dois visitantes por vez.
- A entrada de menores de 12 anos não é permitida, a não ser em casos especiais, com autorização prévia do médico responsável pelo paciente e da equipe de enfermagem do setor.
- Caso o Associado ou um de seus familiares deseje alguma informação sobre o tratamento, recomendamos que solicite ao médico responsável.
- Se a equipe médica ou de enfermagem precisar realizar algum cuidado, poderá ser necessária a saída dos visitantes durante o procedimento.



Velório 🏆

Pensando em oferecer tranquilidade para suas famílias, os Associados têm direito a velório na BP, no bloco 1, 5º subsolo. Esse direito não é válido para parentes.

Regras de cobrança

Como Associado, você conta com diversos benefícios sem custo, como:

- atendimentos ambulatoriais (consultas, exames* e terapias).
- atendimentos em pronto-socorro e internações, durante os quais estão cobertos exames, medicamentos, materiais e honorários dos médicos cadastrados na BP.

*Em caso de exames prescritos por médicos que não pertençam ao corpo clínico da BP e que sejam realizados na BP Medicina Diagnóstica, será cobrado 50% do valor do exame.

Nosso compromisso é manter uma relação transparente com você. Por isso, é importante lembrar que alguns itens não fazem parte dos seus benefícios.

Quando ou com o que você poderá ter custos?

- Procedimentos realizados por terceiros fora do hospital.
- Cirurgia plástica estética.

Honorários de médicos que não pertencem ao corpo clínico do Hospital BP ou que não tenham em seu contrato com a BP a obrigação de atender aos Associados. Nesses casos, é preciso realizar o pagamento diretamente a esses profissionais.

- Refeições dos acompanhantes, exceto para pacientes acima de 60 anos e para pacientes das categorias Grande Benemérito e Cruz de Honra.
- Diária da acomodação para Associados da categoria Efetivos que optarem por quarto privativo.
- Em caso da utilização do BP Mirante, exceto para quadros com indicação médica de procedimentos não realizados pelo Hospital BP – Unidade Paulista.
- Diferença da diária e das taxas para o Associado que optar pela internação no BP Mirante.

Canais de comunicação do Associado

A BP tem canais exclusivos para comunicação com Associados:

- Grupos no WhatsApp e Facebook
- *E-mail*
- Revista Bem-Viver
- Site www.bp.org.br/associados

Neles são divulgadas informações importantes sobre a instituição, dicas de saúde e todos os eventos que realizamos para Associados. Mantenha seu cadastro atualizado no SAS - Serviço aos Associados para receber todas as nossas comunicações.

SAS – Serviço aos Associados

Atendimento presencial: de segunda a quinta-feira, das 7h às 17h, e às sextas-feiras, das 7h às 16h, na recepção localizada no piso térreo da torre 3 do Hospital BP – Unidade Paulista.

Atendimento telefônico: de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h, pelos telefones **11 3505 3030**, **11 3505 3031**, **11 3505 3032** ou **0800 770 1776**.

Unidade Paulista

Rua Maestro Cardim, 769
01323-900 Bela Vista São Paulo SP
Tel. 11 3505 1000

 /bporgbr

bp.org.br