

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

 /bporgbr
bp.org.br

BP 242898

Responsável técnico: Dra. Veridiana Camargo de Arruda Penteado – CRM 98270-SP

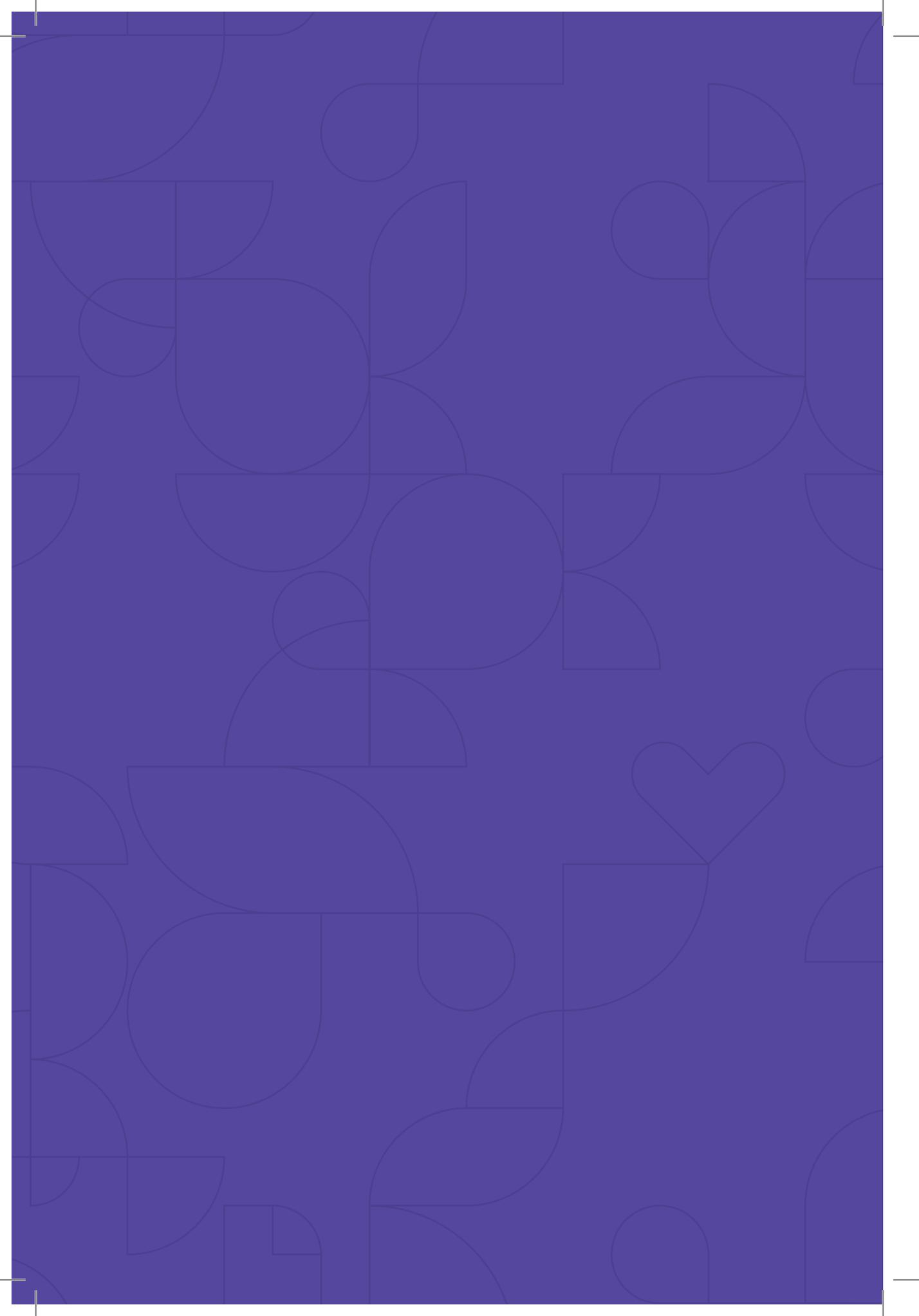
Orientações sobre internação

Hospital





Etiqueta do paciente



Olá, seja bem-vindo(a) ao Hospital BP

Estamos disponíveis para prestar o atendimento necessário e ajudá-lo com sua recuperação. Temos uma estrutura moderna e completa para atuar em prevenção, diagnóstico e tratamento, reabilitando o que temos de mais precioso: a vida.

Neste manual, você encontrará informações sobre atendimento, internações, visitas, serviços de hospitalidade e outras orientações que tornarão sua estadia muito mais segura e confortável.

Esperamos que você tenha uma recuperação rápida e tranquila.

O Hospital BP faz parte de um *hub* de saúde

BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo

A BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo foi fundada em 1859 por imigrantes portugueses e, hoje, é o maior complexo hospitalar privado da América Latina. Atualmente, a instituição é composta por dois hospitais: Hospital BP e BP Mirante, que somam juntos 900 leitos, sendo mais de 200 de UTI e 20 unidades de UTI semi-intensiva. Além disso, em 2013, foi inaugurado o Centro de Oncologia, um dos maiores e mais completos núcleos de tratamento de câncer no país.

Com alcance de atendimento de 1,8 milhão de pacientes por ano, a BP é referência em cirurgias e procedimentos de alta complexidade nas especialidades de Cardiologia, Neurologia, Gastroenterologia, Urologia, Ortopedia e Transplantes.

Além dos hospitais, temos o BP Vital, uma rede de clínicas externas com diversas especialidades, pronto-socorro adulto e pediátrico, um dos maiores bancos de sangue privados do Brasil e a BP Medicina Diagnóstica, voltada para a realização de diversos exames. No total, 6.494 colaboradores diretos e 4.000 médicos são responsáveis por oferecer atendimento individualizado e humanizado em procedimentos de alta complexidade aos pacientes.





Como chegar

Metrô

A estação de Metrô Vergueiro está ao lado do hospital. Você pode sair à esquerda dela, atravessar o Viaduto Beneficência Portuguesa de São Paulo e virar à direita na Rua Maestro Cardim, 769, até a portaria 1 para acessar o Hospital BP – Unidade Filantrópico, até a portaria 2 (central) para acessar o Hospital BP, ou até a portaria 3 para acessar o Pronto-Socorro do Hospital BP.

Ônibus

Existem mais de 26 linhas de ônibus que passam próximo ao hospital. Você pode consultar os itinerários no *site* da SPTrans para mais informações.

Automóvel

O Hospital BP está ao lado de uma das principais avenidas de São Paulo: a Av. Vinte e Três de Maio. Contamos com um serviço de estacionamento com manobrista (*parking valet*) em frente à recepção e no Pronto-Socorro.

O serviço de estacionamento disponibilizado é realizado por empresa terceirizada a qual segue uma tabela de preços própria, que está disponível no guichê. Fica aos cuidados do usuário o pagamento pelo uso do estacionamento e por qualquer perda ou extravio de objetos de valor deixados no interior do veículo, bem como não é possível a disponibilização de descontos vinculados ao tempo para atendimentos nos diversos setores/serviços. Contamos com a sua compreensão. Caso tenha alguma dúvida, entre em contato pelos telefones: 11 3505 4138 ou 11 3505 4139.

Helicóptero

O hospital possui um heliponto elevado para pouso e decolagem de helicópteros em caso de emergência.

A autorização do uso deve ser solicitada previamente e precisa ser liberada pelo setor de Segurança Patrimonial. Caso tenha alguma dúvida, ficaremos felizes em ajudar você. Entre em contato conosco pelos telefones: 11 3505 4138 ou 11 3505 4139; ou pelo *e-mail*: segurancapatrimonial@bp.org.br.

Localização



Estrutura assistencial



Quem cuidará de você durante sua estadia.

O Hospital BP mantém uma equipe multiprofissional, formada por Médicos, Enfermeiros, Técnicos e Auxiliares de Enfermagem, Fisioterapeutas, Fonoaudiólogos, Farmacêuticos, Nutricionistas e Assistente Social. Todos trabalham de forma integrada para garantir segurança e otimizar os resultados no seu tratamento.

Médico

O médico responsável pela internação do paciente deve, obrigatoriamente, ser credenciado na BP. Essa condição é necessária para que possamos garantir a segurança e a qualidade assistencial.

A responsabilidade pelas orientações sobre saúde e estadia no hospital é do médico do paciente, assim como dos seus assistentes e da equipe multiprofissional. Geralmente, é o médico quem fornece as informações sobre diagnósticos, indicação de tratamentos, prescrição de medicamentos e outros procedimentos.

O médico não cadastrado poderá atender o paciente no Hospital BP desde que tenha autorização prévia da Administração da BP.

Enfermagem

Nossa equipe de enfermagem participa de programas de educação continuada que se dedica a todas as etapas do tratamento a fim de garantir os melhores cuidados para você. A equipe estará à disposição no pronto acolhimento dos pacientes e seus acompanhantes.

Nutrição

O Serviço de Nutrição e Dietética (SND) é responsável pela assistência nutricional do paciente, incluindo a avaliação nutricional, determinação da dieta, produção e distribuição das refeições.

Os nutricionistas realizam visitas periódicas para avaliar a sua condição clínica, dieta prescrita, necessidades nutricionais, hábitos alimentares e aceitação da dieta hospitalar. Com essas informações, realizam adaptações na dieta para adequação nutricional durante sua permanência conosco.

A alimentação para os acompanhantes de pacientes internados será servida no quarto junto à refeição do paciente, de acordo com a cobertura do plano de saúde. Você poderá consultar as condições para acompanhantes no momento da internação.

Horários das refeições (servidas ao paciente):

Café da manhã: 7h30 às 8h30

Almoço: 11h30 às 12h30

Lanche da tarde: 15h às 16h

Jantar: 18h às 19h

Ceia: 20h30 às 21h30

Em caso de dúvidas sobre alimentação durante sua internação, temos nutricionistas disponíveis 24h nos ramais: 1724 e 1726.

Fisioterapia e Terapia Ocupacional

Contamos com os serviços de Fisioterapia Respiratória, Motora, Uroginecológica e Terapia Ocupacional.

Nossa fisioterapia atua nas Unidades de Terapia Intensiva, Unidades de Internação, Hemodinâmica, Pronto-Socorro e Ambulatório, integrados ao processo de tratamento, reabilitação e alta.

Fonoaudiologia

Nossa equipe de Fonoaudiologia é capacitada para atender todas as suas demandas, incluindo atividades de reabilitação conforme as indicações do tratamento médico.

Farmácia

O serviço de farmácia gerencia e monitora todos os processos que envolvem medicamentos e produtos para saúde na instituição 24h por dia.

Os farmacêuticos clínicos trabalham com a equipe médica, acompanhando o tratamento feito com remédios durante a internação para assegurar que seus resultados sejam os melhores possíveis.

Se você faz uso regular de medicamentos antes da internação, é importante comunicar ao seu médico e ao farmacêutico. Assim, eles poderão entender melhor como cuidar da sua saúde.

Além disso, colocamos à disposição o Centro de Informação de Medicamentos (CIM), que auxilia profissionais de saúde e pacientes no uso seguro de medicamentos.

Caso tenha alguma dúvida sobre remédios e medicamentos, ficaremos felizes em ajudar você.

Você pode entrar em contato conosco pelo ramal: 1014; ou, se preferir, pelo *e-mail*: nita@bp.org.br

Informações importantes

- É de responsabilidade do seu médico a prescrição e o uso de medicamentos, não sendo permitido o consumo de medicamentos não prescritos nas dependências do hospital;
- O uso de medicamentos e produtos para saúde fica restrito aos fornecidos pela instituição, devidamente registrados no órgão competente. Não serão usadas amostras grátis e/ou doações de medicamentos trazidos pelo paciente, de procedência desconhecida, nas dependências do Hospital BP.

Esses procedimentos ajudam a reforçar a sua segurança e otimizam os resultados do seu tratamento.

Médicos responsáveis e não cadastrados não realizarão contato com os pacientes para realizar cobrança de procedimentos. Em caso de dúvidas entre em contato com a nossa central de atendimento através do 11 3505 4138.

Estrutura de apoio

Hospitalidade

Queremos que sua permanência no Hospital BP seja acolhedora. Por isso, disponibilizamos equipe qualificada e serviços que priorizam o seu bem-estar em todos os momentos.

Pensando no seu conforto, oferecemos e indicamos alguns serviços que podem ser solicitados à nossa equipe para proporcionarmos um atendimento focado na solução de suas necessidades.

Serviços realizados pela Hospitalidade:

- empréstimo de secador de cabelo, conforme a disponibilidade de equipamentos;
- auxílio na solicitação de atendimento religioso.

Indicações:

- farmácias e lojas de produtos hospitalares mais próximas;
- floriculturas, lavanderias, jornais e revistas;

- cabeleireiros, manicures e barbeiros;
- hotéis, táxis, cartórios, chaveiros e *motoboy*s.

O serviço de hospitalidade é gratuito, mas os produtos e serviços de parceiros devem ser pagos pelo próprio paciente ou acompanhante diretamente ao prestador de serviços.

Em caso de necessidade, a Hospitalidade está localizada na torre 3, térreo. O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h, aos sábados, domingos e feriados, das 9h às 17h20.

Se você tiver dúvidas, entre em contato pelos números 11 3505 3029 e 3505 3035, se a ligação for feita de um telefone externo; ou para os ramais 3029 e 3035 se for utilizar o telefone do quarto. Se precisar de atendimento em horários diferentes, a recepção de internação poderá ajudá-lo pelos ramais 3025 e 3023.

Assistência religiosa

O Hospital BP possui uma capela onde são celebradas missas às segundas, terças, quartas e sextas-feiras, às 17h, às quintas e domingos, às 11h. O acesso à capela pode ser feito pelo 3º andar da torre 1 ou pela entrada principal da capela, na Rua Maestro Cardim, 809.

Você pode entrar em contato com a nossa capelania pelo telefone 11 3505 1221.

Atendemos pacientes com todas as crenças, então você também pode pedir a visita de um membro de sua denominação religiosa, chamado diretamente por você ou sua família. Nesse caso, é preciso seguir as diretrizes deste manual, especialmente nos itens que dizem respeito à segurança do paciente.

Achados e perdidos

Os objetos encontrados deverão ser entregues ao setor de Achados e perdidos e ficarão guardados por até 90 dias. Após esse período, os documentos serão devolvidos aos órgãos emissores e outros objetos serão descartados ou doados.

Horário de funcionamento:
de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Fale conosco pelos telefones:
11 3505 1058 ou 11 3505 1175.

Loja de conveniência

Você pode comprar produtos de higiene pessoal, remédios, alimentação, presentes, pijamas e acessórios nas conveniências localizadas na Alameda de Serviços, no piso térreo.

Os serviços são oferecidos nos quartos por meio das solicitações nos telefones das lojas:

- Restaurante Dona Deôla – Térreo Alameda de Serviços Recepção. Telefone: 11 3505 5060;
- Casa Bauducco – Térreo Alameda de Serviços Recepção. Telefone: 11 2368 7065;
- Drogaria Soares – Térreo Alameda de Serviços Recepção. Telefone: 11 9 9490 5691;
- Loja de Presentes – Térreo Alameda de Serviços Recepção. Telefone: 11 9 5849 4405;
- Locker de Lavanderia do aplicativo loupie – Localizado no 1º andar da Torre 4, ao lado do elevador de número 22. Devolução das peças em 24 horas. Dúvidas: Telefone 11 9 6929 6677;
- Havanna – Térreo Alameda de Serviços Recepção.

Objetos de valor

O hospital dispõe de serviço de guarda de objetos de valor, que ficarão guardados em um ambiente controlado mediante registro. Recomendamos que objetos de valor não fiquem expostos, mesmo dentro dos quartos. Caso tenha alguma dúvida, ficaremos felizes em ajudar você. Entre em contato pelos telefones 11 3505 4023, 3505 3025 ou 3505 3023.

Central de segurança e Qualidade

Nós nos preocupamos com a qualidade e a segurança oferecidas aos pacientes durante todo o seu tratamento. Por conta disso, a BP conquistou algumas creditações que evidenciam a nossa qualidade assistencial.

Canais de Atendimento ao Cliente:

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente
Telefone: 11 3505-1000
Selecione a opção 8 e, em seguida, a opção 4.
E-mail: sac.call-center@bp.org.br

Ouvidoria | Horário de funcionamento:
Segunda a quinta-feira: das 08h às 18h
Sexta-feira: das 08h às 17h
E-mail: ouvidoria@bp.org.br ou você também pode nos acionar diretamente o nosso canal pelo nosso formulário <https://www.bp.org.br/ouvidoria>

Segurança e Qualidade



Nós nos preocupamos com a qualidade e a segurança oferecida aos pacientes durante todo o seu tratamento. Por conta disso, a BP conquistou algumas creditações que evidenciam a nossa qualidade assistencial.



O que você pode fazer para que sua recuperação seja a mais rápida e segura possível?

Esse é um assunto pelo qual todos somos responsáveis e, portanto, algumas dicas podem ajudar muito a garantir sua segurança durante a estadia conosco. Abaixo, estão algumas medidas importantes:

1. Tenha certeza de que nos deu todas as informações sobre sua saúde atual e seu histórico. Quando tiver dúvida se uma determinada informação é importante, fale com os membros de nossa equipe;
2. Como regra geral, apenas a alimentação fornecida pelo hospital deve ser consumida. Em caso de dúvida, fale com nossa equipe, que saberá orientar você no que precisar;
3. Higienize suas mãos e exija que os outros façam o mesmo. A higienização das mãos é uma das principais medidas para prevenir infecções e pode ser feita por meio de dois métodos: água e sabão ou com soluções alcoólicas (álcool em gel). Se as mãos estiverem visivelmente sujas, não use soluções alcoólicas. Dê preferência à dupla água e sabão para um resultado melhor;
4. Evite a circulação desnecessária por setores do hospital, especialmente nas UTIs. Além de dificultar o repouso dos demais, o contato direto com outros pacientes e seus familiares pode levar ao risco de infecção associada;
5. Garanta que sua identificação está correta e legível. Durante sua internação, você recebe uma pulseira com seu nome completo e outros dados. Essa é a forma institucional de garantirmos sua identificação. Caso perceba algum erro, peça que a pulseira seja trocada. Não a retire sem autorização da equipe médica. Isso pode afetar seu tratamento;
6. Colabore com a segurança na utilização de remédios. Nosso protocolo de administração de

medicamentos prevê uma série de checagens que devem ser feitas antes da hora de tomar cada um deles. Quando colabora com elas, você reforça a segurança do seu tratamento;

7. É importante que você tire todas as suas dúvidas sobre medicações e orientações em sua alta, por menor que elas possam parecer. Queremos que você tenha total entendimento de todos os processos, horários e doses de medicamentos, restrições dietéticas, recomendações de atividades físicas etc. Elas são essenciais para sua recuperação;
8. Após a sua alta, você receberá, tanto no *e-mail* quanto no celular cadastrado aqui na BP, um *link* para responder a nossa pesquisa de satisfação. A avaliação leva em consideração uma pontuação de 0 a 10. Entender como foi seu período com a gente é muito importante para que possamos melhorar nossos processos sempre. Contamos com a sua ajuda;
9. A queda pode agravar a saúde do paciente. Por isso, a colaboração de pacientes, acompanhantes e visitantes são fundamentais para preservação da saúde do paciente e minimização desses riscos.

Veja alguns cuidados que devem ser tomados durante a internação:

- Sentar alguns minutos na cama antes de se levantar;
- Manter a cama travada e baixa;
- Manter a área livre para circulação;
- Utilizar um calçado confortável e que dê segurança para caminhada;
- Manter os objetos de uso frequente de fácil alcance;
- Chamar sempre a enfermagem quando for sair da cama ou poltrona.

Conta hospitalar

Pacientes beneficiários de convênio médico

Honorários médicos

Se o médico for credenciado ao convênio do paciente, não há necessidade de pagamento complementar de honorários. Caso ele não seja credenciado, o paciente deverá procurar seu médico para fazer o pagamento.

Diárias

Recomendamos aos pacientes ou responsáveis que se informem sobre a abrangência da cobertura do seu plano, de forma direta ou por reembolso, e também sobre suas limitações. É importante fazer isso para evitar dúvidas ou cobranças extras por falta de cobertura do plano.

As despesas que não forem autorizadas pelo convênio serão cobradas no momento da alta hospitalar do paciente. Os valores serão baseados na tabela de paciente particular.

É importante que o paciente libere o quarto para as próximas internações, em até uma hora, após a alta médica. Se o tempo de permanência do paciente ultrapassar o limite, a BP será cobrado uma diária extra.

Como consultar o extrato detalhado?

Você pode consultar o extrato no item conta médica, em nosso aplicativo: BP App do paciente. Basta acessar uma das lojas virtuais: Play Store ou App Store e fazer o *download*.

Locais e horários para o pagamento da conta

Tesouraria localizada na torre 3, térreo, próximo à entrada principal.

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira, das 7h às 19h. Sábados, das 7h às 16h.

Caso tenha dúvidas, estamos aqui para ajudar você. Entre em contato conosco pelos telefones 11 3505 1192

Jamais realize pagamentos através de PIX fornecidos por conversas de WhatsApp por terceiros. Os pagamentos devem ser realizados após validação do nosso financeiro pelas formas homologadas pela BP.

Informações gerais

Segurança de seus Dados Pessoais

Na BP tratamos os seus dados pessoais com estrita confidencialidade, segurança e de acordo com a finalidades estabelecidas. Estamos atentos a sua breve recuperação e segurança em todos os momentos, para isto, buscamos sempre orientar nossos pacientes sobre medidas para garantir a segurança e proteção de dados

Fique atento. Não caia em golpes!

Segue abaixo algumas orientações que você poderá seguir para não cair em golpes:

- Caso receba mensagens de WhatsApp de uma instituição, verifique se esta possui o seguinte selo de verificação do WhatsApp: este selo comprova que se trata de um canal verificado de contato com a BP ou outras instituições;
- Desconfie de mensagens ou contatos telefônicos que o aborde com situações de imediatismo, como por exemplo, relatando

que houve um agravo de saúde do quadro do paciente ou que há exames que precisam ser entregues com urgência. Na maioria dos casos, essas abordagens são seguidas de solicitações de cobranças via PIX ou via *motoboy* com máquina de cartões que farão com que você tenha grave prejuízo financeiros;

- Não clique em *links* suspeitos e desconhecidos disponibilizados por mensagens ou *e-mails*, ou abra anexos, sempre verifique a autenticidade. Normalmente fraudadores se valem de situações que a vítima precisa solucionar clicando em *links* para ser redirecionada, quando na verdade estão clonando suas informações e buscando retirar dados pessoais e dinheiro das vítimas;
- Caso receba boletos para pagamento de contas, sempre confirme que o boleto foi enviado através de canais com domínios oficiais, por exemplo, os *e-mails* enviados pela BP sempre terão o domínio *xx@bp.org.br*, caso receba de um canal diverso, desconfie!

- Jamais forneça seus dados pessoais a terceiros sem a certeza de como farão o uso destes dados;
- Evite acessar informações pessoais e financeiras usando redes Wi-Fi públicas.

Caso receba algum contato telefônico ou por mensagem de aplicativo solicitando:

- Pagamentos para realização de procedimentos urgentes, tais como exames e procedimentos médicos via PIX, transferências ou *links*;
- Entregas de exames, sejam relaudados ou com possíveis alterações, para que sejam efetuados pagamentos via máquina de cartão disponibilizada por *motoboy*s ou PIX;
- Entrega de *kits* para realização de exames, com cobrança através de *links*, PIX ou máquina de cartão;
- Pagamento de qualquer natureza ou para clicar em *links*.

Desconfie!

Não solicitamos pagamento via máquina de cartão entregue por *motoboy*, PIX ou *links*, toda tratativa de pagamentos deverá ser realizada junto ao CAIXA do Hospital e após confirmação por documentos das pendências financeiras, caso houver.

Em caso de Dúvidas entre em contato através do nosso telefone 3505 1000 ou através de nossas recepções.

Visitas

Aqui na BP, prezamos pelo bem-estar de todos e seguimos rigorosos protocolos para manter a segurança dos nossos pacientes, clientes e colaboradores.

- **Unidades de apartamento:** Permitimos a presença de até 2 visitantes por paciente, simultaneamente, das 9h às 21h.
- **Enfermarias:** são permitidas 2 visitas por dia por paciente com duração de 2 horas, entre 14h e 16h.
- Será autorizada a presença de um acompanhante apenas para menores de 18 anos e maiores de 60 anos e/ou para a realização de procedimentos que exijam acompanhante.
- Só será permitida a visita de crianças menores de 12 anos mediante autorização prévia da equipe de enfermagem do local de internação do paciente. No caso de crianças maiores de 12 anos, os visitantes poderão estar acompanhados por outro adulto.

UTI		Horários	Regras
Torre 1	1º andar	15h	Até 2 pessoas por dia
	4º andar	16h	Até 2 pessoas por dia
	6º andar	15h	Até 2 pessoas por dia
	7º andar	16h	Até 2 pessoas por dia
Torre 2	7º andar	15h	Até 2 pessoas por dia
	8º andar	Leitos 1 ao 11 às 16h Leitos 12 ao 22 às 17h	Até 2 pessoas por dia

Importante

Para garantir a segurança e o bem-estar de todos os envolvidos, o acompanhante deverá ser maior de idade, não ser gestante ou portador de necessidades especiais e ter idade inferior a 70 anos. O horário para a troca de acompanhantes das unidades de internação são das 9h às 21h; não temos horários para trocas nas UTIs adultas pois, não são permitidas, exceto para excepcionalidades. Trocas de acompanhantes da UTI pediátrica são às 8h e às 20h.

Salientamos que dispomos de armários para pertences de acompanhante somente na UTI pediátrica.

Algumas medidas são necessárias para garantir sua segurança por meio de uma alimentação balanceada e prescrita pelos profissionais responsáveis por sua recuperação. Você pode encontrar algumas informações importantes abaixo:

- Não é permitido, sem prévia autorização da equipe de nutricionistas e do médico, trazer alimentos para o paciente;
- Não são permitidos serviços externos de entrega de alimentos (*delivery*) dentro do hospital;
- Não é permitido o consumo de bebidas alcoólicas nas dependências do hospital.

Para os acompanhantes, é necessário checar se o plano de saúde oferece cobertura de refeições. Nos casos de não cobertura ou de pacientes particulares, elas serão cobradas à parte.

Para mais conforto em suas refeições, o acompanhante também poderá optar pelos seguintes serviços:

Caso você queira uma cópia dos resultados de exames de imagem e laboratoriais realizados durante a internação, acesse www.bp.org.br/diagnosticos com o usuário e a senha que constam no protocolo que você recebeu no momento da internação. Caso haja necessidade de retirada física do resultado de exames de imagem, envie um *e-mail* para solicitalaud@bp.org.br ou, se preferir, vá pessoalmente à recepção da BP Medicina Diagnóstica, localizada no 1º andar da torre 1, com acesso pela entrada externa do prédio.

O exame ficará disponível para retirada por dois dias após a solicitação. Depois desse prazo, ele será descartado. Os resultados de exames laboratoriais são retirados pelo *site* da BP na *internet*.

Exames realizados em outras instituições e apresentados pelo paciente durante a internação deverão ser retirados com a equipe administrativa do andar de internação no momento da alta.

Transferência de acomodação

Ao longo da internação, pode ser que o paciente precise ser transferido de setor. Isso acontece por diversos motivos, tais como necessidade de ser acompanhado em UTI, pós-operatórios, cronograma de limpeza em internações prolongada, leito referência para o seu tratamento, leito de acordo com acomodação de direito na sua operadora e categoria associativa e para o controle de infecções. Nessas situações, pediremos que você e seu acompanhante deixem a antiga acomodação e se dirijam para outro setor, levando consigo todos os seus pertences. Caso possua objetos de valor, pedimos que comunique a equipe de enfermagem para arrolamento e solicitação de guarda de pertences.

Nas transferências da UTI para enfermaria ou apartamento, é necessário que o acompanhante esteja presente. Assim que informado sobre a alta, o acompanhante deverá comparecer em até uma hora à UTI.

Atestado médico

O atestado médico deverá ser solicitado ao médico responsável e/ou à sua equipe.

Declaração de Comparecimento para Paciente ou Acompanhante

A partir de sua identificação na recepção, com emissão de pulseira ou etiqueta de acompanhante, conseguiremos fornecer a declaração de comparecimento no momento em que estiver deixando a unidade de atendimento. Não forneceremos declarações retroativas. As declarações devem ser solicitadas diariamente.

Núcleo de Apoio e Planejamento de Alta

Caso o médico solicite alta hospitalar com apoio de serviço de *home care* ou hospital de retaguarda, a equipe fará a intermediação entre o paciente e seus familiares, equipe médica, operadora de saúde e prestadoras de serviços de atendimento domiciliar, viabilizando a alta hospitalar com segurança.

Pronto-Socorro

O Pronto-Socorro do Hospital BP oferece a você uma ampla área física e dispõe de uma equipe de profissionais qualificados para o atendimento em diversas áreas. São elas: Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Ortopedia e Traumatologia, Pediatria, Otorrino e Pronto Atendimento Digital.

Você pode encontrar mais informações pelo telefone 11 3505 1000, opção 5, em seguida opção 5, depois opção 2; ou pelo *site* www.bp.org.br.

Prontuário do paciente

Para solicitar sua cópia de prontuário conosco basta acessar o nosso *site*, ir ao menu superior, clicar em "informações úteis" e na lista de informações aparecerá a opção "solicitação de cópia de prontuário médico". Você será direcionado para o formulário de solicitação *on-line*.

Lembre-se: somente o paciente poderá solicitar ou pessoa indicada pelo mesmo em procuração formal registrada em cartório.



Escaneie o QR Code ao lado para acessar a página de solicitação

BP Vital

Uma rede de clínicas médicas com diversas especialidades integrada aos demais serviços da BP para cuidar da saúde de nossos pacientes e estimular conversas preventivas sobre a saúde. Você pode encontrar mais informações pelo telefone 11 3505 1000, opção 5, em seguida opção 2; ou pelo *site* www.bp.org.br.

BP Medicina Diagnóstica

Um completo e atualizado centro de diagnósticos com exames de imagem, métodos gráficos, laboratório de análises clínicas e diversas terapias para atender às mais variadas necessidades de nossos pacientes.

Você pode encontrar mais informações pelo telefone 11 3505 1000, opção 0 ou 5; seguida da opção 3; ou pelo *site* www.bp.org.br.

Banco de sangue

A BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo possui um dos maiores bancos de sangue privados do país. Contamos com uma equipe pronta para tirar dúvidas e atender nosso doador com segurança e conforto.

Doar sangue é uma forma de valorizar a vida.

Local das doações:

Rua Maestro Cardim, 769
Bela Vista – São Paulo – SP.

De segunda a sexta-feira, das 8h às 16h, ou sábados, das 7h às 14h.

Você pode encontrar mais informações pelos telefones 11 3505 4800, 3505 4839 ou 3505 1156.

Voluntariado

O principal objetivo do voluntariado da BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo é promover atividades de apoio e acolhimento, permeadas pela causa de prestar atendimento de qualidade com total atenção e carinho, proporcionando bem-estar aos nossos pacientes, acompanhantes e familiares.

Para isso, a instituição conta com o apoio de pessoas físicas ou que representam instituições que trabalham em prol de ações que geram conhecimento, lazer e conforto de quem as realiza.

Para a BP – A Beneficência Portuguesa de São Paulo, voluntariado é participação social, quando pessoas colocam seu tempo, suas experiências, competências e suas melhores habilidades a serviço de atividades solidárias, sem ônus pessoal.

Caso precise de alguma informação, ficaremos felizes em ajudar você. Entre em contato conosco pelo telefone 11 3505 3112; ou pelo *e-mail* voluntariado@bp.org.br.

Direitos e deveres



Nós prezamos muito por sua experiência e permanência conosco. Por isso, aqui estão alguns dos seus direitos e deveres respeitados pelo hospital e por toda a equipe médica. Sempre que precisar, você pode consultá-los ou procurar nossa equipe para qualquer esclarecimento.

Direitos do paciente

1. Ser tratado com dignidade, respeito e atenção por todos os colaboradores da saúde;
2. Receber informações claras, objetivas e compreensíveis, adaptadas à sua condição cultural, sobre ações diagnósticas, terapêuticas e anestésicas, suas possíveis consequências, duração do tratamento, exames e condutas, riscos e benefícios;
3. Ser identificado e tratado por seu nome ou sobrenome, ou nome social, e não por códigos, números, nome da sua doença ou de forma genérica, desrespeitosa ou preconceituosa;
4. Identificar o colaborador que o atende por meio de crachá que contenha o nome dele, sua função ou seu cargo;
5. Ter assegurada a confidencialidade e privacidade de suas informações médicas e pessoais pelos colaboradores da saúde, exceto nos casos que envolvam riscos a terceiros, à saúde pública ou aqueles previstos em lei;
6. Acessar livremente o seu prontuário, que deve descrever de forma compreensível os procedimentos, exames, medicamentos, diagnósticos e demais tratamentos realizados no hospital;
7. Aceitar ou recusar de forma livre, voluntária e esclarecida a realização de procedimentos diagnósticos ou terapêuticos, em respeito à sua integridade física e aos seus valores éticos, culturais, religiosos ou espirituais. O consentimento poderá ser revogado de forma livre, voluntária e esclarecida a qualquer tempo;
8. Ter uma segunda opinião médica por profissional de sua escolha e confiança;
9. Receber visitas de qualquer pessoa autorizada por si ou por seu representante legal dentro dos horários e condições estabelecidos pelo hospital. A restrição de visitação somente poderá ser feita por si, por seu representante legal ou por ordem médica;
10. Receber ou recusar assistência moral, psicológica, social, espiritual e religiosa;
11. Acessar as contas hospitalares detalhadas referentes ao seu tratamento médico e hospitalar, bem como a tabela de preços e serviços hospitalares oferecidos pelo hospital;
12. Ser informado previamente sobre os procedimentos, materiais, medicamentos, exames, serviços e demais itens hospitalares não autorizados pelo seu plano de saúde;
13. Receber receitas médicas com o nome genérico dos medicamentos prescritos, digitadas ou escritas em letra legível, com identificação, assinatura e número de registro do profissional no respectivo Conselho de Classe;
14. Receber atestados médicos contendo dados e informações legíveis e, se expressamente solicitado, o diagnóstico, com identificação, assinatura e número do registro profissional no respectivo Conselho de Classe;
15. Ser informado sobre a procedência do sangue ou hemoderivados, bem como a comprovação das sorologias efetuadas e a sua validade quando for submetido à transfusão de sangue;
16. Permanência, em tempo integral, de um acompanhante durante o tratamento em regime de internação com paciente criança ou adolescente, idoso ou pessoa com deficiência;

17. Ser informado, orientado e, se necessário, treinado sobre como conduzir seu autocuidado, recebendo instruções médicas claras e legíveis sobre a continuidade de seu tratamento, visando sua cura, reabilitação e prevenção secundária e de sequelas ou complicações;
18. Ter seu órgão ou tecido extraído de seu corpo somente mediante a sua autorização expressa, ou de seus familiares ou de seu representante legal, após a sua morte;
19. Decidir se quer ou não o uso de tratamentos dolorosos e extraordinários para prolongar a sua vida;
20. Ter uma morte digna e serena, podendo escolher, desde que lúcido, o local e o acompanhamento.

Deveres do paciente

1. Respeitar e tratar com cordialidade os demais pacientes e colaboradores da saúde;
2. Agir com discrição nas dependências do hospital, a fim de não perturbar a ordem e não prejudicar a assistência a si e aos demais pacientes;
3. Não manipular equipamentos hospitalares sem conhecimento ou permissão expressa da equipe multiprofissional;
4. Não filmar ou fotografar os demais pacientes, colaboradores e prestadores de serviço do hospital quando não autorizado por eles;
5. Não fumar e/ou consumir qualquer substância química ilegal nas dependências do hospital;
6. Seguir as instruções da equipe multiprofissional que o assiste, sendo responsável pelas consequências de sua recusa;
7. Informar à equipe multiprofissional que o assiste sobre o seu histórico de saúde, doenças prévias, procedimentos médicos anteriores e outros problemas relacionados à sua saúde, sempre que solicitado;
8. Realizar o pagamento das despesas médico-hospitalares particulares referentes ao atendimento prestado pelo hospital;
9. Indicar o seu responsável legal, que terá a atribuição de decidir sobre tratamentos, opções terapêuticas e demais condutas em nome do paciente, sempre que este estiver impossibilitado de manifestar a sua vontade;
10. Indicar o seu responsável financeiro, que será corresponsável pelo custeio das despesas particulares de sua conta hospitalar;
11. Desocupar o leito após a alta hospitalar em até uma hora;
12. Zelar para que as regras administrativas do hospital sejam respeitadas e solicitar o mesmo cuidado aos seus acompanhantes e visitantes, bem como cumprir todos os deveres aqui expostos;
13. A BP busca promover um ambiente seguro, justo, respeitoso e que reprime quaisquer violações de direitos e obrigações. Sendo assim, ao ser admitido em uma unidade da BP, o paciente e seus acompanhantes deverão prezar pelo respeito e não discriminação, incluindo, mas não se limitando a cor/raça, gênero e identidade de gênero, condição de deficiência, idade, orientação sexual, entre outras questões que possam ser passíveis de ato discriminatório.

Caso seja identificada qualquer violação à lei ou comportamento desrespeitoso, discriminatório ou agressivo, a Instituição resguarda/reserva-se o direito de implementar as medidas cabíveis, incluindo, mas não se limitando a:

- (a) notificação verbal ou escrita;**
- (b) restrição de acesso a determinados serviços ou áreas;**
- (c) cancelamento de consultas ou procedimentos agendados;**
- (d) notificação às autoridades competentes;**
- (e) medidas de âmbito administrativo/judicial.**

Além disso, o paciente e/ou seu acompanhante serão responsáveis por eventuais danos causados ao patrimônio da Instituição, bem como por qualquer consequência legal decorrente de suas ações ou comportamentos inadequados em relação aos profissionais de saúde. Que poderá ser ressarcido através de despesas hospitalares ou medidas judiciais cabíveis.

Acesse o nosso Código de Conduta para mais informações em:





**Desejamos que a
sua permanência
aqui seja a mais
confortável e
breve possível.
Sempre que
precisar de algo,
conte com a gente.**

Equipe Hospital BP