

NOVA
BENE



Manual de **Internação**

Responsável Técnico:
Dr. Ystannyslau Bernardes
CRM 138.178



Pensando em você.

Índice

Sobre o Hospital	6
Direitos do paciente	8
Deveres do paciente	9
Equipe Multidisciplinar	10
Conta Hospitalar	10
Diárias & Honorários Médicos	10
Visitantes & Acompanhantes	10

Nutrição e
Dietética 12

Serviços de
Hospedagem 12

Ouvidoria 13

Alta
Hospitalar 13

Achados e
Perdidos 13

Telefones e
Ramais 13

Referências 14

Seja bem-vindo à **NOVA BENE.**



Sobre o Hospital

Com 113 anos de história, a Beneficência Portuguesa de Ribeirão Preto se reinventou. A segunda instituição de saúde a ser construída em Ribeirão Preto, hoje é referência pela tradição e pelo atendimento humanizado.

Missão, Visão e Valores



MISSÃO

Promover saúde e bem estar com serviços médico-hospitalares de qualidade, eficiência operacional e humanização.



VISÃO

Ser referência hospitalar consolidada, em atendimentos de média e alta complexidade para Ribeirão Preto e região.



VALORES

- Ética e Transparência;
- Humanização e respeito;
- Segurança e credibilidade
 - Confiança e comprometimento;
 - Sustentabilidade e responsabilidade social

Canais de Comunicação

A **NOVA BENE** está presente nas mídias digitais. Siga nossas páginas e avalie-nos no Facebook e no Google.

-  facebook.com/beneribeirao
-  instagram.com/beneribeirao
-  linkedin.com/company/beneribeirao
-  www.beneribeiraopreto.com

Direitos & Deveres



DIREITOS DO PACIENTE

- O paciente deve ser tratado sem qualquer tipo de discriminação;
- O paciente tem direito a explicação sobre os itens cobrados em sua conta hospitalar;
- Pacientes com idade igual ou superior a 60 anos, gestantes, portadores de necessidades especiais e pessoas com crianças de colo terão atendimento prioritário, assim como pacientes portadores de deficiência ou doenças graves, sendo lhes assegurada preferência, salvo nos casos de atendimentos com agendamento prévio de horário (ex.: consultas, exames, cirurgias eletivas, etc.);
- Para os pacientes acima de 60 anos, abaixo de 18 anos e portadores de deficiência, será permitida a permanência de um acompanhante;
- O paciente tem o direito de conhecer as pessoas responsáveis direta e indiretamente por seu tratamento, por meio de crachás visíveis e legíveis que contenham nome da instituição, nome completo do médico ou atendente;
- O paciente tem o direito à completa informação quanto à sua saúde, diagnóstico, condições e tratamento, em linguagem de fácil compreensão;
- O paciente deve ser tratado com respeito e cuidado, sendo estimulado a participar e colaborar com o seu tratamento;
- O paciente tem o direito à dignidade e ao respeito, mesmo após a morte. Os familiares ou responsáveis devem ser avisados imediatamente após o óbito;
- O paciente tem direito a apresentar sugestões e reclamações sobre a qualidade dos cuidados e serviços prestados.



DEVERES DO PACIENTE

- O paciente tem o dever de fornecer informações confiáveis a fim de proporcionar uma avaliação adequada de seu estado de saúde, como doenças passadas, hospitalizações, uso de medicamentos ou outras substâncias.
- Conhecer e respeitar as normas e os regulamentos do Hospital.
- O paciente é responsável por suas ações caso se recuse a receber o tratamento ou não siga as instruções recebidas dos profissionais responsáveis pela sua recuperação.
- O paciente deve seguir as instruções e recomendações do médico responsável e da equipe do Hospital, explicitando qualquer dúvida quanto às informações sobre a sua saúde e tratamento;
- O paciente deve zelar pela guarda de seus pertences pessoais. Objetos perdidos, se encontrados, serão guardados por 15 dias;
- O paciente deve zelar pelas acomodações e equipamentos da instituição;
- O paciente deve avisar ao médico responsável e à equipe do Hospital sobre qualquer alteração em suas condições e sintomas de saúde, inclusive dor;
- É dever do paciente e/ou responsável legal trazer os itens de higiene pessoal, tais como: escova de dentes, creme bucal, fraldas, desodorante, entre outros.



Os dados do paciente são confidenciais, devendo ser mantidos em sigilo. Somente o paciente ou seu responsável legal, em casos de menores de idade e/ou incapazes, tem direito a essas informações.

Internação

Equipe Multidisciplinar

Contamos com uma equipe formada por assistentes sociais, farmacêuticos, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos, entre outros conforme avaliação, que promovem um tratamento diferenciado, enxergando o paciente como um todo, proporcionando um atendimento humanizado e mais resolutivo.

Conta Hospitalar

Pacientes com guia autorizada por um plano de saúde serão orientados, no ato da internação, sobre o que está previamente autorizado. Qualquer despesa extra ficará sob análise da operadora. As despesas não autorizadas poderão ser cobradas, em caráter particular, do paciente ou responsável.

Diárias e Honorários Médicos

Os valores podem ser solicitados junto à recepção ou diretamente com o setor comercial - ramal 349.

Visitantes e Acompanhantes

A tabela ao lado mostra o horário de visitas e a quantidade de visitantes e acompanhantes permitidos por cada setor.

Atenção: As regras em relação as visitas e acompanhantes estão sujeitas a alterações e podem ser realizadas sem aviso prévio. Em caso de dúvidas, verifique com a enfermeira do setor ou com a recepção.





Unidade	Horário	Acompanhante	Visitante
Unidade de terapia intensiva (UTI)	16h às 17h Com visita médica 20h às 21h Sem visita médica	Não permitido	2 visitantes por vez sem revezamento
Unidade Coronariana (UCO)	16h30 às 17h30 Com visita médica 20h às 21h Sem visita médica	Não permitido	2 visitantes por vez sem revezamento
Enfermarias	12h às 20h	1 acompanhante	1 visitante por vez
Pronto Atendimento (PA)	12h às 13h		1 visitante por vez
Unidade Semi Intensiva (USI)	16h às 17h	Não permitido	2 visitantes por vez

Serviço de Nutrição e Dietética

A refeição servida aos pacientes é elaborada de acordo com a prescrição médica.

A entrada de alimentos nas dependências e quartos do hospital só é permitida com a autorização do médico.

Para os pacientes acima de 60 anos, abaixo de 18 anos e portadores de deficiência, será permitida a permanência de um acompanhante, que terá direito à refeição juntamente ao paciente.

Refeição	Horário
Café da manhã	7h30 às 8h30
Almoço	11h30 às 12h30
Lanche da tarde	14h às 15h
Jantar	17h30 às 18h30
Ceia	20h às 21h

Também temos uma cafeteria terceirizada dentro do hospital, para colaboradores, médicos, acompanhantes e visitantes.

Cafeteria da Terra

1º Andar - Em frente ao Centro Cirúrgico

De Segunda-feira à Sábado, das 07h às 21h.

Domingos e Feriados, das 08h às 15h.1

Serviços de Hospedagem

Contamos com um serviço de televisão terceirizado que pode ser solicitado junto à recepção. Valor a cada 24h de uso: R\$ 11,00* – canais abertos e fechados

Dispomos de rede Wi-Fi em alguns pontos do prédio. Verifique com a recepção se há rede Wi-fi perto de você e solicite login e senha.

*Valor sujeito à alterações.

Ouvidoria

Para críticas, elogios, sugestões ou reclamações, utilize nosso Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU. Horário de funcionamento: segunda à sexta-feira – 08h às 16h

Não deixe de responder a Pesquisa de Satisfação do cliente para o aprimoramento do



atendimento. Aponte a câmera do seu celular para o QR-Code ao lado ou acesse nosso site www.beneribeiraopreto.com e responda.

A sua opinião é muito importante para nós!

Alta Hospitalar

O processo de alta hospitalar começa com a comunicação pelo médico de que o paciente está apto a deixar o hospital. Ao receber as instruções de como continuar o tratamento em casa, tire todas as suas dúvidas;

As despesas não cobertas pelo convênio ou seguro devem ser pagas no ato do fechamento da conta;

Achados e Perdidos

Objetos perdidos, se encontrados, serão guardados por 15 dias.

Telefones e Ramais

Hospital – PABX: (16) 3977-5500

Telefonista: Dique nº 9

SAU/ Ouvidoria: (16) 3977-5505

Recepção: 211

Serviço Social: 239 e 301

Comercial: 349

Limpeza: 308

ATENÇÃO

O Hospital e a equipe médica **NÃO** realizam cobranças por ligações telefônicas. Toda cobrança/ pagamento é realizado na recepção do hospital.

Caso receba ligação telefônica de cobrança, favor comunicar imediatamente para verificação da informação.

Referências

- Constituição da República Federativa do Brasil Código Civil Brasileiro (Lei 10.406 de 10.01.2002)
- Código de Proteção e Defesa do Consumidor (Lei 8078, de 11.09.1990)
- Declaração Universal dos Direitos Humanos
- Lei Estadual 10241, de 17.03.1999 – Direitos dos Usuários dos Serviços e das Ações de Saúde do Estado de São Paulo
- Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei 8069, de 13.07.1990)
- Estatuto do Idoso (Lei 10741, de 01.10.2003)
- Portaria da Saúde nº 1.286, de 26/10/1993 e nº 74, de 04/05/1994.
- Secretaria do Estado da Saúde – SP – Direitos do Paciente

A nossa satisfação é proporcionar saúde e bem-estar com toda segurança, ética e credibilidade.

É o que a **NOVA BENE** vem buscando dia após dia.

BENE
FICÊNCIA 
RIBEIRÃO PRETO

Nova Bene. Pensando em você.

www.beneribeiraopreto.com



BENERIBEIRAO