Bene Rio Preto

Saúde com **Excelência**

Confiança construída todos os dias



INFORMATIVO

INTERNAÇÃO

▶ *Orientações úteis durante a internação*

HOSPITAL BENEFICÊNCIA PORTUGUESA
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

Seja bem-vindo!
ao Hospital
Beneficência Portuguesa!

Estamos felizes em poder cuidar de você.

Nossa equipe está comprometida em oferecer uma assistência segura, acolhedora e humanizada, sempre respeitando suas necessidades, preferências e direitos. Durante sua permanência, conte conosco para esclarecer dúvidas e apoiá-lo em tudo o que for necessário.

Telefonista: Ramal 9

Rede Wifi: Acesse BENE_PACIENTES e realize seu cadastro.

Atenção aos golpes!

O setor de Orçamento realiza contatos apenas pelo telefone/WhatsApp: **(17) 99752-8162**

Caso receba contato de outro número em nome do hospital, confirme a informação antes de realizar qualquer pagamento.

Informações Úteis durante a sua internação



Serviço de Nutrição e dietética

Sua dieta é planejada pela equipe médica e nutricional de acordo com suas necessidades clínicas. Por isso, recomendamos que não sejam trazidos alimentos e bebidas externas sem autorização da equipe responsável.

Horários das refeições

Refeição	Horário
Café da manhã	7h às 9h
Almoço	11h às 12h30
Café da tarde	14h às 15h30
Jantar	17h30 às 18h30

A dispensação de dietas para acompanhantes, seguirá os casos previstos em lei, e dependerá da cobertura contratual firmado junto à operadora de saúde.

Em caso de dúvidas ou necessidade de dieta especial, converse com a nutricionista.

Informações Úteis durante a sua internação

Rotina de Higienização e Limpeza

O hospital conta com um Serviço de Higiene e Limpeza **disponível 24 horas por dia** que segue as seguintes rotinas.

Diariamente das 8h às 18h.

Após este período, você poderá solicitar os serviços através da telefonia, basta apertar o número **9**.

Enxoval

Os enxovais são disponibilizados exclusivamente aos pacientes. Caso necessite de enxovais extras, deverá ser solicitado através do serviço de telefonia e/ou enfermagem.

Observações:

Solicitações de troca de lençol/roupa de cama deverão ser informadas a enfermagem.

Transporte Interno

O transporte de pacientes nas dependências do Hospital ocorrerá em cadeiras de rodas ou macas junto à equipe responsável.



Quarto de internação

Informações Úteis durante a sua internação

Visitas

Para entrar no Hospital o visitante deve apresentar um documento pessoal com foto, na recepção da Central de Diagnósticos. Recomendamos que os visitantes **não** tragam malas, bolsas, sacolas, e demais itens que podem servir de veículos de contaminação, traga apenas o necessário. Os horários de visita variam conforme o regime de internação do paciente, leia com atenção:

UTIs Adulto

Manhã: 11h às 12h
Tarde: 16h30 às 17h30

Permitida a entrada de 2 (duas) pessoas por horário.

UTI Neo/Ped

Manhã: 10h às 11h
Tarde: 15h às 17h
Noite: 20h às 21h

Permitida a entrada de 2 (duas) pessoas por horário.


Recepção
Centro Diagnóstico

Unidades de Internação

- ***Quarto coletivo***

Manhã: 11h às 14h
Tarde: 17h às 19h

Permitida a entrada de 2 (duas) pessoas por vez, com permanência máxima de 30 minutos, mediante revezamento.

- ***Apartamento***

Das 7h às 19h

Permitida a entrada de 2 (duas) pessoas por vez, com permanência máxima de 30 minutos, mediante revezamento.

Informações Úteis durante a sua internação

Aos Acompanhantes

Para entrar no Hospital o acompanhante deve ser maior de idade e apresentar um documento pessoal com foto, na recepção da Central de Diagnósticos. Recomendamos que os acompanhantes não tragam malas, bolsas, sacolas, e demais itens que podem servir de veículos de contaminação, traga apenas o necessário. Os horários para a troca de acompanhante para os pacientes em regime de internação são:

Manhã: 6h30 às **07h30**

Tarde: 13h às **13h30**

Noite: 18h30 às **19h30**

O papel do acompanhante é contribuir para o conforto e a segurança do paciente, sua presença é um direito para os pacientes:

- ☑ **Maiores de 60 anos;**
- ☑ **Menores de 18 anos;**
- ☑ **Pessoas com deficiência;**
- ☑ **Gestantes/puérperas e lactantes e/ou**
- ☑ **Por recomendação médica.**

Nos casos de internações em leito de UTI, a presença de acompanhante seguirá critérios clínicos e discutidos entre a equipe multiprofissional. Para maiores informações, entre em contato com o Serviço de Experiência do Paciente pessoalmente na sala localizada no piso térreo em frente a recepção de internação.




Hall de entrada

Informações Úteis durante a sua internação

Orientações Importantes

- ☑ Evite trazer joias, dinheiro, eletrônicos e objetos de valor ao Hospital;
- ☑ Utilize o cofre ou armário com chave para a guarda dos seus pertences, o hospital não se responsabilizará por itens perdidos durante a internação.
- ☑ Respeite os horários de visitas e de troca de acompanhante;
- ☑ Contribua para o silêncio;
- ☑ Não é permitido gravar ou fotografar profissionais de saúde e outros pacientes;
- ☑ A adesão as orientações da equipe são essenciais para a otimização do tratamento;
- ☑ Não manusear equipamentos e dispositivos como: Sondas, Soros, Curativos, etc.
- ☑ Utilize vestimentas adequadas ao ambiente hospitalar.
- ☑ Mantenha o quarto organizado.
- ☑ **Utilize EXCLUSIVAMENTE a poltrona disponível para o acompanhante.**

Segurança do Paciente

As Metas de Segurança do Paciente se tornam efetivas quando profissionais de saúde e pacientes atuam juntos para prevenir riscos, estabelecer confiança e promover uma experiência de cuidado seguro. Faça parte do seu cuidado e contribua com esse processo, fortalecendo uma cultura de segurança para todos.

Meta 1 - Identificação correta do paciente

A identificação correta de cada paciente atendido no hospital é o primeiro passo para uma assistência segura. **Faça parte do seu cuidado:** a pulseira aplicada deverá ter a conferência dos dados realizada, principalmente **Nome e Data de Nascimento** e deverá permanecer por todo período de internação.

Meta 2 - Garantir Comunicação clara entre as Equipes e Paciente

A comunicação clara e eficaz entre os profissionais de saúde e entre setores, garante a transmissão de informações que irão favorecer a continuidade do cuidado de forma assertiva. **Faça parte do seu cuidado:** sinta-se à vontade para sanar dúvidas sobre seu tratamento e sobre seu plano de cuidados com nossos profissionais de saúde.

Meta 3 - Uso de medicamentos com segurança

A fim de evitar erros de medicação o nosso Hospital trabalha com os 9 certos da medicação:

- ☑ Paciente certo
- ☑ Medicamento certo
- ☑ Dose certa
- ☑ Via certa
- ☑ Resposta certa
- ☑ Registro certo
- ☑ Orientação certa
- ☑ Forma certa
- ☑ Hora certa

Faça parte do seu cuidado: É importante que você participe desse momento e também informe à nossa equipe sobre suas medicações de uso diário e alergias medicamentosas. Medicamentos não cobertos pelo convênio serão informados pela equipe responsável.

Segurança do Paciente

Meta 4 - Cirurgias e Procedimentos seguros

Garantir que o procedimento correto seja feito no paciente certo e no local adequado com todos os recursos necessários e disponíveis é nossa missão. **Faça parte do seu cuidado:** É importante que você esclareça dúvidas sobre o procedimento que será realizado junto a equipe médica e proceda com a assinatura do consentimento. Seguir rigorosamente as orientações de preparo é essencial.

Meta 5 - Prevenção de Infecções

Garantir que o procedimento correto seja feito no paciente certo e no local adequado com todos os recursos necessários e disponíveis é nossa missão. **Faça parte do seu cuidado:** É importante que você esclareça dúvidas sobre o procedimento que será realizado junto a equipe médica e proceda com a assinatura do consentimento. Seguir rigorosamente as orientações de preparo é essencial.

Meta 6 - Prevenção de Quedas e Lesão por Pressão

Durante a internação, **Quedas** podem ser prevenidas com medidas simples:

- ☑ Mantenha uma luz indireta acesa à noite;
- ☑ Deixe a grade da cama elevada;
- ☑ Mantenha a campainha de enfermagem ao alcance;
- ☑ Evite sapatos escorregadios.

Faça parte do seu cuidado: Peça ajuda para se levantar da cama ou poltrona, especialmente se estiver enfraquecido. Durante a internação a prevenção de **Lesão por Pressão** no paciente com mobilidade prejudicada é feita de maneira simples com a mudança no posicionamento a cada 2 horas. **Faça parte do seu cuidado:** Solicite a equipe para auxiliar na mudança de decúbito (*posição em que o paciente se encontra deitado*).

Segurança do Paciente

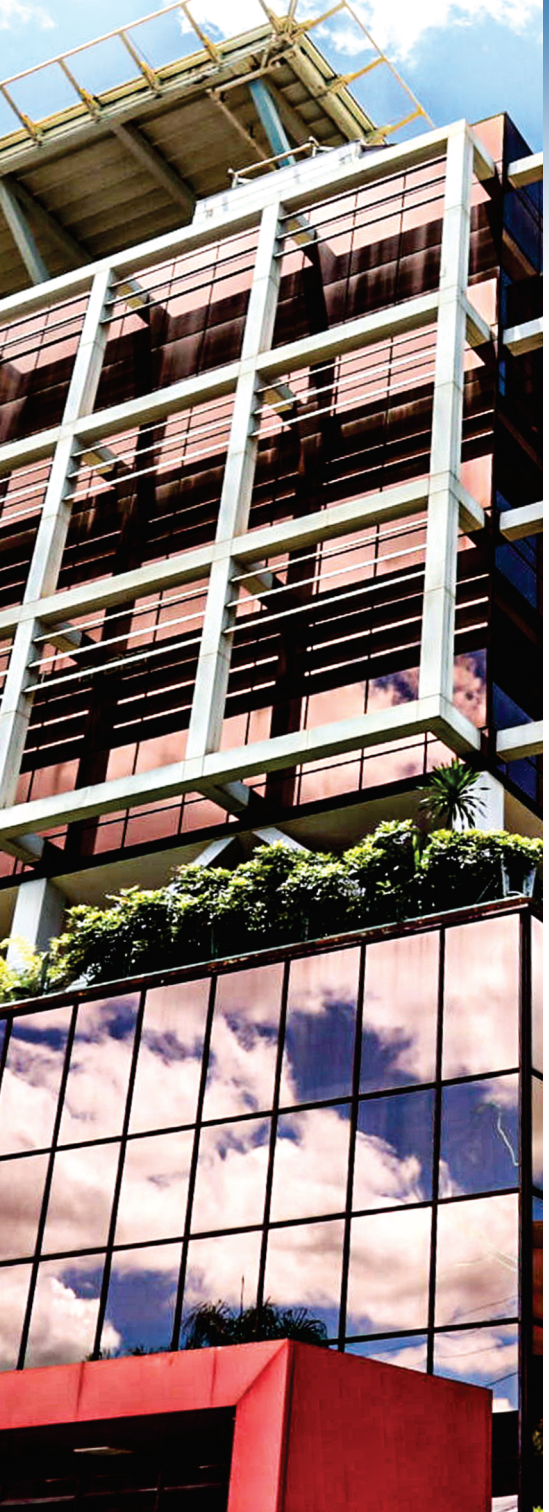
Identificou alguma falha na prestação dos seus cuidados ou do seu familiar? Notifique através do canal:

beneriopreto.com.br/contato

Aponte a câmera para o QR Code

O Serviço de Experiencia do Paciente e Núcleo de Segurança do Paciente ficam à sua disposição.





Alta Hospitalar

A equipe irá proceder com todas as orientações que precedem a alta hospitalar, aproveite este momento e tire todas as dúvidas, faça perguntas e se informe sobre a continuidade do seu tratamento após a alta. Não se esqueça de levar consigo seu resumo de alta, receituários e orientações por escrito;

- ☑ No dia da sua alta, o café da manhã será servido até às 8h e não haverá almoço e troca de enxoval;
- ☑ Sempre que possível rotinas de banho e curativos serão adiantados;
- ☑ Será seguida a sua prescrição até o horário da alta, medicamentos em horários posteriores não serão administrados;
- ☑ Caso precise de atestado médico, declarações e relatórios, solicite ao seu médico;
- ☑ Retire os pertences pessoais do quarto e certifique-se que nada foi esquecido;
- ☑ Rotineiramente, a alta médica ocorre até as 10h, você deverá desocupar o leito em até 1 (uma) hora após sua assinatura da alta, realizada pelo médico.

Atenção: Após este período, uma nova diária poderá ser cobrada, de acordo com a tabela particular.

- ☑ A equipe de transporte interno irá te acompanhar até a saída.



Direitos e Deveres

Exames

Os exames realizados durante sua internação poderão ser entregues mediante sua solicitação no momento da alta. Caso necessite de orientações e informações sobre os seus resultados de exames, durante sua internação, você deve solicitar ao médico responsável pela sua internação no horário de visita médica.

Cópia de Prontuário

Caso seja necessário, solicitações da cópia de prontuários podem ser realizadas através do canal:

beneriopreto.com.br/retirada-do-prontuario medico

Fique atento as regras e prazos informados na página de acesso.

Aponte a câmera para o QR Code

Direitos e Deveres

Caro paciente, é seu direito:

- ☑ Receber informações claras sobre sua saúde e tratamento;
- ☑ Participar das decisões sobre seu cuidado;
- ☑ Ter privacidade e confidencialidade garantidas;
- ☑ Ser tratado com respeito e dignidade;
- ☑ Acessar seu prontuário conforme a legislação;
- ☑ Receber assistência livre de discriminação;
- ☑ Restringir o acesso de visitantes que estejam causando-lhe sofrimento ou inquietações;
- ☑ Ter apoio de acompanhante nos casos previstos em lei;
- ☑ Nomear um representante para decidir sobre seu tratamento, caso necessário.
- ☑ Solicitar segunda opinião ou parecer de outro profissional ou serviço de saúde;
- ☑ Ser chamado pelo nome de sua preferência, ter seu nome social respeitado durante sua jornada no hospital;
- ☑ Ter suas particularidades culturais, religiosas e de outra natureza respeitadas, principalmente quando fizer parte de grupos vulneráveis (idosos, crianças, mulheres, etc).



Sala de espera
para alta hospitalar



Brinquedoteca localizada na unidade de internação 4

Direitos e Deveres

Caro paciente, é seu dever

- ☑ Prezar pela cortesia e respeito durante sua estadia;
- ☑ Participar ativamente do seu plano de cuidados;
- ☑ Não é permitido trazer bebidas alcoólicas e substâncias ilícitas;
- ☑ É proibido fumar nas dependências do hospital;
- ☑ Não serão permitidas condutas preconceituosas;
- ☑ Não será tolerado nenhum tipo de violência;
- ☑ Seguir as orientações da equipe de saúde;
- ☑ Manter os dados cadastrais atualizados;
- ☑ Contribuir para um ambiente seguro e tranquilo;
- ☑ Informar dúvidas, preocupações ou necessidades à equipe.

Obs: Lei nº 15.378, de 6 de abril de 2026.
“ Art. 7º O paciente tem o direito de contar com um acompanhante em consultas e internações, salvo quando o médico ou profissional responsável pelos seus cuidados entender que a presença do acompanhante pode acarretar prejuízo à saúde, à intimidade ou à segurança do paciente ou de outrem.”

Queremos te ouvir

Para elogios, sugestões e críticas:
Entre em contato com o Serviço de Experiência do Paciente:

Pessoalmente:
De **segunda** à **sexta feira**
das **8h** às **12h30** e das **13h30** às **18h**.

ouvidoria@beneriopreto.com.br
www.beneriopreto.com.br

Nos acompanhe nas redes sociais:

beneriopreto
@beneriopreto
hospitalbeneriopreto
beneriopreto



Jardim terapêutico localizado na recepção de internação da unidade 4

HOSPITAL
BENEFICÊNCIA
PORTUGUESA
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

Resp. Técnico Dr. Luis Ernesto CRM/SP 90.321

2026