

# MARINHA DO BRASIL HOSPITAL NAVAL DE RECIFE

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO





**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**  
**HOSPITAL NAVAL DE RECIFE - HNRe**

**2018**



Comandante da Marinha  
**Almirante de Esquadra EDUARDO BACELLAR LEAL FERREIRA**

Comandante de Operações Navais  
**Almirante de Esquadra PAULO CEZAR DE QUADRO KÜSTER**

Comandante do Terceiro Distrito Naval  
**Vice-Almirante JOÉSE DE ANDRADE BANDEIRA LEANDRO**

Diretor de Saúde da Marinha (Diretoria Técnica Especializada)  
**Vice-Almirante (Md) EDMAR DA CRUZ ARÊAS**

Diretora do Hospital Naval de Recife  
**Capitão de Mar e Guerra (Md) CRISTINA DA CRUZ HEUSELER**

# HOSPITAL NAVAL DE RECIFE



PRÉDIO DA HOSPITAL NAVAL DE RECIFE

## CONTATO

**SALA DE ESTADO**  
(81) 3036-9001

## APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, tendo, por objetivo, informar, aos usuários dos serviços disponibilizados pelos órgãos e entidades vinculados ao Poder Público Federal, as formas de acesso aos mesmos, os respectivos compromissos estabelecidos e os padrões de qualidade almejados no atendimento aos cidadãos. Dentro desse contexto, para o Hospital Naval de Recife (HNRe), esta Carta vai além de uma obrigação legal. Representa uma oportunidade de demonstrar a abrangência de sua atuação e o esforço que vem sendo empreendido para aperfeiçoar o atendimento aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), dar transparência e visibilidade aos serviços que realiza. Fornece, ainda, orientações para o acesso aos mesmos, e informações sobre os canais de comunicação para o envio de sugestões ou reclamações.

CRISTINA DA CRUZ HEUSELER  
Capitão de Mar e Guerra (Md)  
Diretora

# 1. INSTITUCIONAL

## 1.1. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

### MISSÃO

Contribuir para a eficácia do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), no tocante à execução das atividades técnicas de Medicina Assistencial, Operativa e Pericial, nos Estados de Pernambuco, Alagoas e Paraíba.

### VISÃO

Ser referência na promoção e assistência à saúde aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha, no âmbito Distrital.

### VALORES

1. Disciplina e Hierarquia;
2. Compromisso com a qualidade;
3. Ética;
4. Trabalho multidisciplinar;
5. Inovação;
6. Respeito;
7. Responsabilidade socioambiental; e
8. Humanização.

## **1.2. INFORMAÇÕES GERAIS**

### **INSTITUIÇÃO**

Hospital Naval de Recife (HNRe) – Organização Militar (OM) da Marinha do Brasil (MB).

### **HORÁRIO DE ATENDIMENTO**

- ✓ Internação e atendimento no Serviço de Pronto Atendimento (SPA) nas 24 horas, todos os dias da semana.
- ✓ Atendimento ambulatorial médico e odontológico de segunda a quinta-feira de 7h às 17h e sexta-feira de 7h às 12h, mediante agendamento prévio. As alterações podem ocorrer conforme necessidade da Organização Militar.
- ✓ A área administra funciona de segunda a quinta-feira de 7h às 16h horas e sexta-feira de 7h às 12h.

### **1.3. UM BREVE HISTÓRICO DO HOSPITAL NAVAL DE RECIFE**

Os fatos relacionados com a Saúde Naval, em Recife, remontam ao período monárquico, quando, em 1832, foi criada a Enfermaria da Marinha, em um dos salões contíguos à residência do Inspetor do Arsenal, com capacidade para vinte leitos.

A eclosão da Segunda Guerra Mundial e o conseqüente ingresso do Brasil no conflito consolidaram a presença da Marinha em Recife e geraram a necessidade de reativação de um serviço de saúde naval na área. A criação da Força Naval do Nordeste, posterior Comando do Terceiro Distrito Naval, e o fundeio, no Porto de Recife, do Encouraçado “São Paulo” e do Tender “Belmonte”, fizeram com que a Divisão de Saúde do Encouraçado passasse a prestar assistência médica à população naval da área. Dessa forma, fazia-se necessário o apoio de uma Organização Hospitalar baseada em terra. Firmou-se, assim, um convênio entre o Ministério da Marinha e o Governo do Estado de Pernambuco, por meio do qual, foi cedida à Marinha, uma enfermaria com capacidade para vinte leitos, no terceiro andar do Hospital Centenário do Recife, em 1943.

No início da década de 1960, tornou-se premente a melhoria no atendimento ambulatorial aos militares e associados da antiga AMSA (Assistência Médico Social da Armada). A Marinha adquiriu e promoveu a adaptação de um prédio residencial de quatro apartamentos, localizado na Avenida Cruz Cabugá, que passou a funcionar como Ambulatório Naval. Em 1963, foi concluída e inaugurada a Maternidade Naval Nossa Senhora de Fátima, em terreno anexo ao Ambulatório, uma estrutura física que seria, posteriormente, incorporada ao atual Hospital.

Em 26 de abril de 1967, foi criado, por meio do Decreto Presidencial nº 60.631, o Hospital Naval de Recife, ocupando uma área de 24.553 m<sup>2</sup> de terreno, sendo 5.422,77 m<sup>2</sup> de área construída.

## 2. LOCALIZAÇÃO

**AVENIDA CRUZ CABUGÁ, 1200.  
SANTO AMARO – RECIFE – PE  
CEP: 50.040-000**

## 3. CONDIÇÕES PARA O ATENDIMENTO

- Conforme DGPM-401 (3ª Revisão), o usuário deverá ser atendido na área de abrangência da Organização Militar Hospitalar (OMH) / Organização Militar com Facilidades Médicas (OMFM), responsável pelo apoio à cidade na qual reside, exceto nos casos de comprovada emergência ou indicação da sua própria OMH/OMFM.
- A assistência médico-hospitalar será prestada ao usuário do SSM devidamente cadastrado no Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA), mediante apresentação de sua carteira de identidade expedida pela MB.
- Mantenha sempre os seus dados cadastrais atualizados no Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME), setor de marcação de consulta.

## 4. ABSENTEÍSMO (Faltar a consultas)

O absenteísmo é a falta do comparecimento de um usuário a uma consulta médica ou exame agendado, sem que tenha ocorrido qualquer comunicação prévia à unidade de saúde responsável.

O absenteísmo compromete a capacidade de marcação de consultas, dificulta o acesso de outros usuários ao SSM e acarreta aumento do prazo de espera para a realização de uma determinada consulta. Em outras palavras, o ABSENTEÍSMO PREJUDICA TODOS OS USUÁRIOS, INCLUSIVE O SENHOR/SENHORA.

**CASO NÃO POSSA COMPARECER À SUA CONSULTA / EXAME  
LIGUE PARA O TELEFONE: 3036-9085**

## 5. COMPROMISSOS ASSUMIDOS

### HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

O Hospital Naval de Recife (HNRe) tem o compromisso de capacitar e valorizar os Recursos Humanos, propiciar o desenvolvimento de técnicas e de produtos, bem como aprimorar os processos gerenciais para garantir:

- Os Militares do HNRe serão educados no tratamento dispensando aos nossos usuários;
- O usuário será acompanhado e orientado em todas as fases do atendimento;
- Atendimento de alta qualidade com ética e respeito, buscando sempre elevar o nível de satisfação dos seus usuários;
- Atendimento (médico e administrativo) preferencial e prioritário a idosos com idade igual ou superior a sessenta anos, as pessoas portadoras de deficiência, as gestantes e lactantes;
- Adotar todas as medidas cabíveis para cumprir os prazos estabelecidos para o agendamento das consultas e serviços.
- Acesso facilitado às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados;
- Manter nos setores as condições de conforto, os padrões de limpeza e as condições sanitárias determinadas pelos órgãos competentes; e
- Responder todas as solicitações recebidas pela Ouvidoria.

## 6. CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

O HNRe prioriza o atendimento, conforme art. 1º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, as pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade superior a sessenta anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo.

Em complemento, é assegurado, conforme Lei nº 13.466, de 12 de julho de 2017, a prioridade especial aos maiores de oitenta anos, atendendo se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos, exceto em caso de emergência.

Conforme DGPM-401 (3ª Revisão), os militares, quando uniformizados, terão atendimento prioritário, especialmente aqueles embarcados nos meios navais, aeronavais e de fuzileiros navais, assim como os encaminhados por Junta de Saúde ou Organizações de Saúde para emissão de parecer ou para realização de consulta especializada e exame complementar. A prioridade estabelecida para os militares da ativa não precede as situações de urgência/emergência e das situações já mencionadas.

## **7. FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO**

### **1. Secretaria e Comunicações:**

Tel.: (81) 3036-9020

E-mail: [hnre.secom@marinha.mil.br](mailto:hnre.secom@marinha.mil.br)

### **2. Sala de Estado – Tel.: (81) 3036-9001;**

### **3. Comunicação Social – Tel.:(81) 3036-9022**

### **4. Ouvidoria:**

Tel.: (81) 3036-9067

### **5. Departamentos, Divisões e Seções:**

a) Ambulatório – Tel.: (81) 3036-9085;

b) Departamento de Administração – Tel.: (81) 3036-9023;

c) Departamento de Saúde – Tel.: (81) 3036-9005;

d) Divisão de Enfermagem – Tel.: (81) 3036-9037;

e) Divisão de Intendência – Tel.: (81) 3036-9012;

f) Divisão de Medicina – Tel.: (81) 3036-9006;

g) Divisão de Odontologia – Tel.: (81) 3036-9076;

h) Laboratório de Análises Clínicas – Tel.: (81) 3036-9069;

i) Seção de Credenciamento – Tel.: (81) 3036-9009; e

j) Seção de Obtenção – Tel.: (81) 3036-9008.

## 8. SERVIÇOS OFERECIDOS

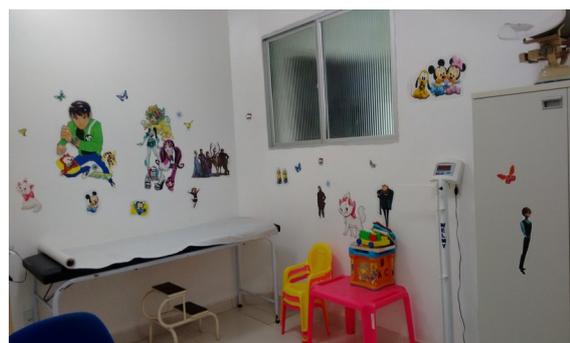
### AMBULATÓRIO

Oferece atendimento em diversas especialidades médicas, além do agendamento e organização dos usuários para diversos serviços de saúde.

As especialidades não disponíveis são encaminhadas para o atendimento, obedecendo à ordem de prioridade abaixo, ressalvadas razões especiais, técnicas ou administrativas, e situações de emergência:

- a) Organizações de Saúde de outra Força Armada ou Forças Auxiliares;
- b) Organizações de Saúde públicas (Federal, Estadual e Municipal); e
- c) Organizações de Saúde Extra-MB (OSE), credenciados por OMH/OMFM.

A marcação de consultas no HNRe é realizada em guichê específico, no salão de espera do Ambulatório, de segunda a quinta-feira, das 7h às 17h e na sexta-feira de 7h às 12h, o usuário deverá apresentar sua carteira de identidade expedida pela MB.



## SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO (SPA)

Funciona 24 horas por dia. É o local destinado aos usuários com quadro clínico que necessite de atendimento rápido.

Após identificação, o usuário do SSM é submetido à avaliação médica, podendo ser medicado e liberado ou, ainda, dependendo da complexidade clínica, ser internado no próprio HNRe ou transferido para uma Organização de Saúde obedecendo a ordem de prioridades descrita no item anterior. A prioridade no atendimento é estabelecida pela gravidade do quadro clínico do paciente, ou seja, a ordem de atendimento não segue a ordem de chegada ao serviço.

O SPA possui um consultório médico, uma sala para atendimento de grandes emergências, três boxes de acompanhamento (repouso/observação), uma sala medicação e uma sala de curativos/sutura.



Para a remoção de pacientes, o HNRe conta com ambulâncias de suporte básico e avançado.



## LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

Funciona anexo ao Ambulatório, e realiza os seguintes exames: parasitologia, uroanálise, bioquímica, hematologia, gasometria, hormônios e imunologia/sorologia. Alguns exames complementares são realizados em laboratórios credenciados. Para o atendimento, o paciente deverá apresentar a identidade militar. O horário para coleta de exames e entrega de materiais biológicos é de segunda a sexta-feira, por ordem de chegada, das 7h às 9h. No momento do cadastro, o paciente receberá um protocolo para resgate do seu resultado, e a entrega ocorre de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h, sendo, ainda, disponibilizado via internet no site <http://hnre.buscalaudos.com.br>. Os idosos, militares fardados, cadeirantes, gestantes e crianças terão prioridades no atendimento. O atendimento às Unidades de Internação, USI e SPA, ocorre ininterruptamente, durante 24 horas.



## SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Os exames ambulatoriais de radiologia convencional são realizados mediante agendamento prévio na recepção do serviço de segunda a quinta-feira de 7h às 17h e sexta-feira de 7h às 12h, o usuário deverá apresentar a solicitação médica e documento válido expedido pela MB.

O atendimento às Unidades de Internação, USI e SPA ocorre ininterruptamente, durante as 24 horas do dia.



## **ENDOSCOPIA DIGESTIVA ALTA**

Os exames eletivos (ambulatoriais) são realizados mediante agendamento prévio, na recepção da sala de endoscopia sendo necessária a apresentação da requisição do médico assistente. A realização do exame acontece nas quintas-feiras de 7h às 11h.

Além dos exames ambulatoriais, são realizados exames de pacientes internados e do SPA, eletivamente ou em caráter de urgência, com atendimento em regime de sobreaviso para as demandas fora do horário normal de expediente.



## FISIOTERAPIA

Promove tratamento fisioterapêutico buscando a recuperação/manutenção da funcionalidade dos pacientes, prestando assistência ambulatorial e hospitalar.

O atendimento ambulatorial envolve as áreas Traumatologia Ortopedia, Reumatologia, Neurologia e Respiratória. O Serviço disponibiliza diversos recursos terapêuticos como: termo fototerapia (ultrassom, infravermelho, ondas curtas, laser), eletroterapia (corrente russa, TENS, FES), cinesioterapia (alongamentos, exercícios de fortalecimento e de propriocepção, treino de coordenação, equilíbrio, marcha e de atividades de vida diária), mecanoterapia, técnicas de facilitação neuromuscular proprioceptiva e de terapia manual.

As avaliações para início do tratamento são realizadas mediante agendamento prévio, de segunda a quinta-feira de 7h às 17h e sexta-feira de 7h às 12h, o usuário deverá apresentar o encaminhamento médico no ambulatório do Serviço de Fisioterapia e identidade válida expedida pela MB.

A assistência hospitalar ocorre diariamente e envolve o atendimento às Unidades de Internação abrangendo as áreas de fisioterapia respiratória e motora. A solicitação do tratamento fisioterapêutico, nestes setores de atuação, é realizada mediante solicitação de parecer ou prescrição médica.



## FONOAUDIOLOGIA

Promove o tratamento, ambulatorial e nas Unidades de Internação nas seguintes áreas: avaliações auditivas pericial e clínica (audiometria tonal e vocal), imitanciometria e fonoterapia (disfagia, fala, linguagem, motricidade oral e voz).

O horário de funcionamento é de segunda-feira 7h às 17h, de terça a quinta-feira de 7h às 13h horas e sexta-feira de 7h às 12h, sendo reservado as terça-feira para realização de audiometria.

O agendamento para audiometria e primeira avaliação é realizado no guichê de marcação de consulta do ambulatório e o usuário deverá apresentar sua identidade válida expedida pela MB. O acompanhamento na clínica é agendado pelo próprio serviço.



## **PSICOLOGIA**

Promove atendimentos de psicoterapia nas seguintes modalidades - casal, família, individual e em grupo (adultos, adolescentes e crianças, conforme o caso e a demanda) e acompanhamento aos pacientes internados nas enfermarias e na USI, bem como aos seus familiares.



## **GRUPO DE AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES ESPECIAIS (GAAPE)**

Equipe multidisciplinar, que realiza a avaliação, reavaliação e o acompanhamento dos usuários com necessidades especiais. O agendamento é realizado com a assistente social do Núcleo de Assistência Social (NAS) da EAMPE.

## ODONTOLOGIA

A Divisão de Odontologia do HNRe presta assistência odontológica aos usuários cadastrados no FUSMA, por meio de ações que promovem a prevenção e o tratamento das patologias bucais, bem como a reabilitação funcional do aparelho orofacial. Tais serviços, coletivos ou individuais, visam, fundamentalmente, a promoção da saúde bucal, sempre no interesse de trazer informação e reduzir a necessidade de atendimentos nos níveis de Atenção Básica e Especializada, estimulando hábitos de higiene oral (palestras, escovação dental supervisionada) e procedimentos preventivos (bochechos fluorados, aplicação tópica de flúor, controle da placa).

No Eixo de Atenção Básica, o atendimento odontológico elementar oferecido pelo Cirurgião-Dentista, abrange desde restaurações em dentes que não tenham grande destruição dentária, procedimentos em Odontopediatria que não requeiram atuação do especialista, extrações dentárias simples, atendimentos das urgências odontológicas, raspagens, alisamentos e polimentos dentários, até como recimentações de provisórios.

Atualmente, o setor oferece serviços de maior complexidade nas especialidades de Prótese Dentária, Dentística Restauradora, Endodontia, Cirurgia Bucomaxilofacial, Ortodontia, Periodontia e Odontopediatria. São consideradas ações em nível de Atenção Especializada: atos cirúrgicos mais invasivos, em consultório ou em ambiente hospitalar (no caso de pacientes que requeiram cuidados específicos durante o procedimento), enxertos ósseos e biópsias, atendimentos nos casos de traumatismos dentoalveolares, extrações de dentes inclusos e procedimentos clínicos cirúrgicos gengivais.

Outrossim, enquadram-se ainda, desta maneira, as restaurações plásticas que envolvam grande perda de estrutura dentária, necessitando de pinos, clareamentos de dentes com tratamento de canal, tratamentos ortodônticos e odontopediátricos de média complexidade.

Os militares da ativa, inativos, dependentes, pensionistas e demais contribuintes do FUSMA deverão comparecer à Divisão de Odontologia, de segunda a sexta das 7h às 16h, exceto nas rotinas de domingo, independente de agendamento prévio, portando documento de identidade com foto, para procedimento de consulta inicial (semiologia e prevenção). Caso ainda esteja em processo de inclusão no FUSMA, o usuário deverá apresentar, além do documento de identidade, a cópia da Declaração de Dependentes (DD) que será considerada como válida pelo período de noventa dias a partir da sua assinatura, conforme estabelecido na DGPM-303 (4ª Revisão). A marcação para os atendimentos subsequentes será realizado conforme disponibilidade de dias e horários para realização, em cada especialidade. Em casos excepcionais, poderão ser

feitas marcações por telefone.

Os casos de urgência também não necessitam de agendamento, sendo considerados com tal: dor, abscesso, hemorragias e outros processos de evolução aguda, fraturas dentárias e protéticas, além de emergências na área de Traumatologia Bucomaxilofacial. Após o horário de funcionamento, nos feriados, rotinas de domingo e finais de semana, as urgências serão atendidas por profissional de sobreaviso.

Os atendimentos em semiologia e urgência são promovidos pelos Cirurgiões-Dentistas, durante o expediente, respeitando a livre demanda, contudo, será garantida prioridade aos pacientes com necessidades especiais, idosos e militares fardados. Outrossim, vale salientar que, uma vez que os mesmos profissionais que absorvem essa procura, também estarão atendendo os agendamentos previstos para suas especialidades, é possível prever uma espera de até uma hora para efetivação dessas consultas.

Faltas para consultas previamente agendadas deverão ser informadas, preferencialmente, com 24 horas de antecedência. Três atendimentos perdidos, de maneira consecutiva, resultarão em bloqueio do NIP do usuário para novas marcações, podendo a liberação apenas ser autorizada pela Secretaria do Departamento de Saúde, mediante palestra sobre o impacto negativo do absenteísmo nas práticas assistenciais do Hospital Naval de Recife.



# SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS

## (SeDiMe)

Tem como finalidade prover a distribuição de medicamentos aos usuários do SSM e aos servidores civis da Marinha, obedecendo à sistemática e aos critérios previamente estabelecidos pela Diretoria de Saúde da Marinha (DSM).

Os medicamentos aprovados e incluídos no rol da DSM e disponíveis no SeDiMe-HNRe encontram-se relacionados em listas disponíveis nas salas de atendimento dos ambulatórios, sites [www.hnre.mb](http://www.hnre.mb) (Uso Interno - Biblioteca- Lista de medicamentos SeDiMe) e no balcão de atendimento do SeDiMe.

O usuário deve comparecer ao SeDiMe, portando a receita médica (dentro da validade de 120 dias) e a carteira de identidade da Marinha (militar/pensionista). Para os Servidores Civis da Marinha, a medicação será fornecida mediante pagamento prévio de uma Guia de Recolhimento à União (GRU).

O usuário deve se dirigir ao SeDiMe-HNRe, localizado no salão principal do SAME, portando os documentos acima citados. Ao chegar no posto do SeDiMe-HNRe, receberá uma ficha com o número referente a sua chamada no balcão de vendas. O tempo estimado entre espera e atendimento é de vinte (20) minutos, podendo este variar de acordo com o quantitativo de usuário presente no setor aguardando atendimento. Caso o sistema informatizado encontre-se indisponível, os Militares do setor têm o dever de informar o usuário da previsão do retorno da atividade.

Idosos, deficientes e gestantes, bem como militares fardados e em serviço possuem prioridade no atendimento.



## **SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA**

Consultas realizadas nas quartas e quintas-feiras mediante agendamento prévio no guichê de marcação de consulta do ambulatório onde o usuário deverá apresentar sua identidade válida expedida pela MB. O serviço promove avaliação, com base em dados antropométricos, bioquímicos, clínicos e dietéticos e prescrição de dietas, segundo a patologia apresentada, acompanhando o estado nutricional de pacientes ambulatoriais e hospitalizados.



## **JUNTA REGULAR DE SAÚDE (JRS)**

Setor destinado à atividade pericial, sendo composto de duas Juntas Regulares de Saúde: a primeira (JRS1), destinada à realização de Inspeções de Saúde (IS) para avaliações periódicas e concessão de benefícios e a segunda (JRS2) destinada à realização de IS para e verificação de deficiências funcionais e exames admissionais de candidatos aos concursos para ingresso na Marinha. O Hospital possui ainda, dois Médicos Peritos Isolados (MPI) para avaliação pericial/laborativa rotineira de militares/servidores civis lotados no HNRe.

## UNIDADES DE INTERNAÇÃO

Destinam-se ao atendimento dos usuários cujo estado clínico e/ou complexidade do tratamento implique(m) na necessidade de internação hospitalar. O HNRe dispõe de 32 leitos gerais, para as diversas especialidades médicas, e de três (3) leitos de USI, sendo um destes, reservado para casos que necessitem de isolamento, em conformidade com as normas da ANVISA.



## CENTRO CIRÚRGICO

O setor é composto por duas salas cirúrgicas e uma sala de recuperação pós-anestésica. Equipado com carrinhos de anestesia, equipamento de videolaparoscopia, facoemulsificador, microscópio cirúrgico oftalmológico e monitores multiparamétricos.

Os procedimentos eletivos, após indicação médica, são agendados e seguem protocolos específicos de preparação para cada cirurgia, toda a orientação é realizada pelo médico assistente durante a consulta pré-operatória e os cuidados pós-operatórios são orientados pelo médico assistente e equipe de enfermagem.

O horário de funcionamento é de segunda a quinta das 7h às 17h e sexta-feira de 7h às 12h, para cirurgias eletivas.



## OUVIDORIA



Tem por finalidade realizar pesquisas de satisfação e/ou opinião, direcionadas ao público interno e externo, via busca ativa ou atendimento de livre demanda, visando à avaliação dos serviços prestados (ex: elogios, reclamações ou sugestões), e o consequente aperfeiçoamento dos mesmos, de modo a contribuir para a melhoria contínua dos processos organizacionais e serviços do HNRe. É um importante canal de comunicação entre os usuários, os profissionais e a Direção, ao atuar como elemento organizacional intermediador de informações.

O horário de funcionamento para atendimento presencial e através do telefone 3036-9067 é de segunda a quinta das 8h às 13h e sexta-feira de 8h às 12h, fora desse horário o setor pode ser contatado via e-mail, [lidia.almeida@marinha.mil.br](mailto:lidia.almeida@marinha.mil.br) ou através do preenchimento e depósito de formulário disponível em caixas fixadas em diversos setores do HNRe.

## **ATENDIMENTO EM OSE CREDENCIADA**

De acordo com a Norma para Assistência Médico-Hospitalar (AMH) para os usuários do SSM, quando a possibilidade de atendimento do Hospital Distrital for esgotada e a necessidade exceder a sua capacidade, os usuários deverão ser encaminhados para AMH, conforme a ordem de prioridade abaixo:

- 1 - Organizações de Saúde de outra Força Armada ou Forças Auxiliares;
- 2 - Organizações de Saúde Públicas (Federal, Estadual e Municipal); e
- 3 - Organizações de Saúde Extra Marinha (OSE) credenciadas.

## **INDENIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS**

De acordo com o art. 9º, da Portaria nº 330/MB, de 25 de setembro de 2009, os atos médicos, paramédicos ou de outra natureza, enquadrados como Assistência Médico-Hospitalar (AMH), serão indenizados pelo titular por meio da indenização Médico-Hospitalar (IMH), da seguinte forma:

I – Em 20% (vinte por cento), para as despesas decorrentes da AMH do Titular e dos seus dependentes diretos; e

II – Em 100% (cem por cento), para as despesas realizadas na prestação da AMH dos dependentes indiretos e os filhos ex-dependentes, portadores de patologias crônicas.

Obs.: O usuário é isento de cobrança (IMH), nos casos de consultas realizadas por profissionais de saúde da Marinha do Brasil (militares ou servidores civis contribuintes do FUSMA).

## **ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA NO PAÍS**

No caso de uma emergência médica, procure uma Organização Militar Hospitalar (OMH) da Marinha. Se não existir uma, na cidade onde ocorreu a emergência, e, caso a distância e/ou o caráter emergencial não permitirem acessá-la, dirija-se, prioritariamente, a Hospitais do Exército ou da Aeronáutica e a Hospitais Públicos para, só então, em caráter excepcional, procurar um hospital privado.

Comunique-se com a OMH ou Organização Militar com Facilidade Médica (OMFM) mais próxima, no prazo máximo de 48 horas. Em localidade-sede de OMH, esse prazo é de 24 horas.

A Organização Militar (OM) contatada avaliará o caso emergencial e providenciará, assim que possível, a remoção para um Hospital da MB ou credenciado. No caso de impedimento técnico para a remoção, o tratamento prosseguirá no hospital onde o usuário estiver internado, sendo visitado por médico designado pela OMH/OMFM até a remoção ou alta hospitalar.

A OMH/OMFM efetuará o pagamento à instituição, que prestou o atendimento emergencial, caso fique perfeitamente caracterizada a urgência do atendimento e orientará o responsável sobre a indenização do mesmo, de acordo com o valor dos procedimentos constantes no Catálogo de Indenizações dos Serviços de Saúde das Forças Armadas (CISSFA). Havendo dúvidas quanto à caracterização da urgência, o caso será encaminhado à DSM, a critério da OMF/OMFM ou mediante recurso do interessado, para análise e decisão da DSM.

No caso do atendimento emergencial, realizado pela Unidade Hospitalar não credenciada, não exigir internação, o paciente ou responsável pelo mesmo (ou, ainda, um preposto) deverá comunicar o fato à OMH/OMFM da área, nas primeiras 48 horas, independente da região onde a urgência tiver ocorrido. Para ressarcimento do pagamento efetuado à OSE, o paciente ou responsável deverá apresentar, à OMH/OMFM, no prazo de 72 horas, um requerimento, contendo os seguintes documentos: fatura emitida pela OSE em nome e CPF do paciente, responsável ou preposto corretamente preenchida e o relatório de avaliação da urgência que motivou o atendimento assinado por médico, responsável técnico da OSE. Casos de dúvidas

serão encaminhados à DSM, a critério da OMH ou da OMFM ou mediante recurso do interessado, para análise e decisão.

Observe-se que, sem o fiel cumprimento dessas disposições, as solicitações não serão atendidas, visto que o SSM está apto a prestar assistência, nos casos de emergência, somente deferindo os requerimentos quando caracterizada a real impossibilidade de acesso às OMH.

Para mais informações, favor consultar a DGPM-401 (3ª Revisão).

## **ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA NO EXTERIOR**

Ao militar da ativa ou inativo e ao servidor civil, contribuinte do FUSMA, que se encontre, no exterior, em missão permanente, transitória ou eventual, será prestada assistência médico-hospitalar, em Unidade Hospitalar dos respectivos países, com os mesmos direitos relativos à prestada em território nacional, desde que encaminhados pela OMFM respectiva (Comissão Naval Brasileira em Washington – CNBW /Comissão Naval Brasileira na Europa – CNBE). Os dependentes desses usuários, quando com obrigatoriedade de mudança de sede do território nacional ou autorizados como acompanhantes, terão os mesmos direitos.

O militar na ativa ou inativo e seus dependentes, que se encontrem no exterior, em caráter particular, para fazerem jus à AMH, em caso de urgência, deverão proceder como se em território nacional estivessem, avisando à OMFM responsável pela área, no prazo máximo de 48 horas.

No exterior, os militares, quando a serviço, estarão sujeitos à indenização das despesas decorrentes da assistência médico-hospitalar que lhes for prestada, ao custo do procedimento, como se no território nacional estivessem. Desta forma, caberá, ao usuário, indenizar os procedimentos que foram realizados no atendimento emergencial, de acordo com os procedimentos constantes no CISSFA. Os atos, não constantes no Catálogo, serão indenizados pelo justo valor dos procedimentos realizados e do material adquirido/consumido.

**Estando em território nacional ou no exterior, não se esqueça de comunicar a ocorrência de emergência, no prazo adequado. Só assim, seus direitos estarão garantidos!**