



**MARINHA
DO BRASIL**



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



HOSPITAL NAVAL DE LADÁRIO (HNLa)

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMH	Assistência Médico Hospitalar
FUSMA	Fundo de Saúde da Marinha
GRU	Guia de Recolhimento da União
HNLa	Hospital Naval de Ladário
JRS	Junta Regular de Saúde
MB	Marinha do Brasil
NIP	Número de Identificação Pessoal
SAME	Serviço de Arquivo Médico e Estatística
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SeDiMe	Setor de Distribuição de Medicamentos
SEP	Serviço de Estabilização do Paciente
SSM	Sistema de Saúde da Marinha

MARINHA DO BRASIL
COMANDO DO 6º DISTRITO NAVAL
HOSPITAL NAVAL DE LADÁRIO

Esta carta tem o objetivo de informar aos usuários das assistências oferecidas pelo Hospital Naval de Ladário (HNL), como acessar e obter esses serviços e também de oferecer ferramentas de qualificação de nossa assistência. Além de favorecer a participação do usuário, com sugestões e críticas.

O usuário dos nossos serviços pode obter informações pessoalmente ou através de telefones, e-mail, intranet e ouvidoria. Caso não consiga resolver sua demanda no primeiro atendimento, procure o Encarregado do Serviço, o Ouvidor, o Chefe de Departamento, o Vice Diretor ou o Diretor, sempre nesta ordem, para facilitar a resolução de suas dúvidas.

O HNL foi criado em 27/07/1951, através do Decreto nº 29.816, e tem experimentado diferentes enfoques e práticas gerenciais, frutos de mudanças conjunturais internas e externas. Esse ambiente dinâmico resulta em uma procura constante de melhoria e inovação da estrutura organizacional existente.

ENDEREÇO

Avenida 14 de março, s/n – Centro

CEP: 79370-000

Ladário/MS

CNPJ: 00.394.502/0063-47

CONTATO

Sala de Estado - (67) 3234-1211

Setor de Agendamento de Consulta (SAME) – 3231-1214

RAMAIS

Emergência – 2517

Enfermaria – 2521

SeDiMe e Fornecimento de Medicamentos Especiais – 2503

OUVIDORIA

A Ouvidoria é um setor diretamente subordinado à direção do Hospital Naval de Ladário. Sua função precípua é receber sugestões, reclamações e elogios dos usuários referentes ao desempenho dos funcionários ou quanto ao atendimento do hospital, nas suas diversas clínicas e serviços. As demandas são encaminhadas aos setores responsáveis para as providências cabíveis e assim as respostas serem transmitidas aos usuários. A Ouvidoria não é, portanto, um canal de marcação de consultas, mas sim uma via de comunicação entre os usuários do Sistema de Saúde da Marinha e a Organização Militar, visando ao estreitamento dessa relação.

O contato com a Ouvidoria pode ser realizado mediante os seguintes recursos:

- Presencialmente na SECOM
- [Pesquisa de Satisfação](#)
- Telefone: (67) 3234-1211 (Sala de Estado)
- E-mail: ouvidoria.hnla@marinha.mil.br

Manifestações fora do horário de expediente ou em finais de semana poderão ser enviadas por e-mail ou serem registradas pessoalmente junto ao Oficial de Serviço.

INTRANET

Acessando o endereço eletrônico <http://www.hnla.mb> o usuário obtém informações sobre os serviços oferecidos pelo HNL.

MISSÃO

Contribuir para a eficácia do Sistema de Saúde da Marinha (SSM) no tocante à execução das atividades técnicas de Medicina Assistencial, de Medicina Operativa e parcela de Medicina Pericial, na área de jurisdição do Comando do 6º Distrito Naval.

Para a consecução do seu propósito, cabem ao HNL as seguintes tarefas:

I – prestar assistência de Saúde, nos níveis primário e secundário, em regime ambulatorial e hospitalar, aos usuários do SSM;

II – providenciar os demais atendimentos de saúde aos usuários do SSM, em suas áreas geográficas de atuação, por meio de acordos administrativos com entidades públicas ou particulares, sob supervisão da Diretoria de Saúde da Marinha (DSM), de acordo com as normas vigentes, ou mediante transferência desses usuários para hospitais que prestam a Assistência Médico-Hospitalar (AMH), em nível terciário;

III – planejar e supervisionar, tecnicamente, os atendimentos de saúde prestados aos usuários do SSM, em suas áreas geográficas de atuação;

IV – executar as atividades periciais, de acordo com as instruções da DSM;

V – implantar e executar as atividades de medicina operativa;

VI – promover o desenvolvimento de pesquisas epidemiológicas de interesse da MB;

VII – executar programas de estágios e internato, de interesse da MB, de acordo com as normas vigentes;

VIII – desempenhar as funções de Unidade-Chave-Hospitalar (UCH), conforme estabelecido na legislação vigente; e

IX – estabelecer e manter intercâmbio com universidades e outras instituições civis e militares da área de saúde, com vistas a otimizar seu desempenho técnico.

VISÃO DE FUTURO

Até o ano de 2022, ser reconhecido como Hospital Naval Distrital de excelência em gestão, oferecendo assistência Médico-Hospitalar humanizada e de referência em qualidade para Sistema de Saúde da Marinha.

VALORES ORGANIZACIONAIS

Os Valores Organizacionais listados abaixo, são características intrínsecas indispensáveis para o efetivo cumprimento da Missão, bem como para o alcance da Visão de Futuro do HNL e continuidade pela busca da excelência nos processos:

- Ética;
- Excelência em Gestão;
- Humanização no atendimento;
- Inovação;
- Responsabilidade Social e Ambiental;
- Respeito;
- Transparência na Gestão; e
- Valorização dos Recursos Humanos.

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída como ferramenta de gestão proposta pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública), com o objetivo informar

ao cidadão os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em consonância com o disposto, a Marinha do Brasil instituiu o Programa Netuno, que visa à melhoria contínua de seus processos e à transparência nos serviços prestados aos usuários.

Neste sentido, o HNLa apresenta a sua Carta de Serviços ao Cidadão, como uma ferramenta da qualidade dos serviços que presta a seus usuários, onde informa os serviços que oferece e a forma de acessá-los, bem como colocando os canais que o usuário pode emitir sua opinião, garantindo a melhoria dos serviços prestados.

INFORMAÇÕES GERAIS

Público-alvo: Militares, seus dependentes e pensionistas. Usuários do SSM.

Atendimento Prioritário Para



CONDIÇÕES PARA O ATENDIMENTO

É imprescindível a apresentação do documento de identidade expedida pela Marinha do Brasil, com FUSMA VÁLIDO, para o atendimento.

COMPROMISSO E PADRÕES DE QUALIDADE

Os profissionais do HNLa se comprometem a prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade da pessoa humana, com cordialidade e atenção individualizada.

Será facilitado aos pacientes, dependentes e/ou responsáveis o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados.

As reclamações e/ou sugestões recebidas pela Ouvidoria serão respondidas aos usuários no prazo máximo de 20 dias.

CONFORTO

O HNLa dispõe de sistema de senhas para atendimento no Setor de Emissão de Guias e Laboratório, com espaço para cadeiras de rodas e salas de espera com televisores e condicionadores de ar.

Os sanitários são preparados para atenderem idosos e portadores de necessidades especiais, bem como possui rampa de acesso para cadeirantes no serviço de emergência.

Tendo em vista o conforto e o bem-estar, o Laboratório oferece um pequeno desjejum para os pacientes que realizaram a coleta de sangue para exames laboratoriais.

COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

Pesquisa de Satisfação: Ferramenta na qual o usuário avalia os serviços prestados, bem como apresenta campo disponível para as reclamações e/ou sugestões que possam servir para o aperfeiçoamento e melhoria contínua dos processos. A Pesquisa de Satisfação é disponibilizada nas Caixas de Sugestões existentes no SAME, no Laboratório e no SeDiMe, bem como na página da intranet.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Emergência

A Emergência consiste no atendimento médico, odontológico e de enfermagem imediato, disponível 24h para os usuários do SSM. Oferece suporte avançado de vida com dois leitos de estabilização, uma sala de procedimentos/medicação, uma sala de nebulização, uma sala de acolhimento, um consultório multiprofissional e serviços laboratoriais, odontológicos e Raio-X para os casos de urgência/emergência.

Todos os atendimentos seguem os critérios de classificação de risco do Protocolo de Manchester que são realizados por um Enfermeiro. A classificação de risco é uma ferramenta utilizada nos serviços de urgência e emergência, que visa avaliar e identificar os pacientes que necessitam de atendimento prioritário, de acordo com a gravidade clínica, potencial de risco,

agravos à saúde ou grau de sofrimento. Ou seja, trata-se da priorização do atendimento, após uma complexa avaliação do paciente, realizada por um profissional devidamente capacitado, do ponto de vista técnico e científico.

A internação poderá ser realizada pela Emergência, de acordo com o critério do médico assistente/plantonista ou pelo ambulatório e caso tenha necessidade de transporte, estão disponíveis duas ambulâncias básicas e uma com suporte avançado de vida. A emergência dispõe de uma equipe de serviço composta por 02 praças EF, 01 médico e 01 Enfermeiro Oficial. Além de um cirurgião dentista de sobreaviso que poderá ser acionado em caso de necessidade.

Unidade de Internação

Para atender aos usuários que necessitem de internação, o Hospital conta com 21 leitos com a seguinte divisão:

- Quatro apartamentos com um leito cada;
- Um Serviço de Estabilização do Paciente (SEP) com capacidade para dois leitos destinados aos cuidados intermediários;
- Uma enfermaria pediátrica com capacidade para dois leitos;
- Uma enfermaria de Pré-Parto, Pós-Parto e Puerpério (PPP) com dois leitos em alojamento conjunto;
- Duas enfermarias femininas com capacidade para cinco leitos;
- Duas enfermarias masculinas para CB e MN com capacidade de quatro leitos; e
- Uma enfermaria masculina para SO e SG com capacidade de dois leitos;

Durante a internação, todos os pacientes são avaliados pela equipe multiprofissional e há uma equipe de serviço composta por 02 praças EF, 01 Enfermeiro Oficial e 01 Médico de serviço.

Serviço de Arquivo Médico e Estatístico (SAME)

Realiza o arquivamento dos prontuários médicos, estatística dos Programas de Saúde e marcação de consultas.

O agendamento de consultas poderá ser realizado presencialmente ou pelo telefone (67) 3234-1214.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira das 07h às 19h.

Ambulatório

Promove consultas eletivas, com horários previamente agendados através do SAME.

O HNLa dispõe das seguintes especialidades médicas: Clínica Médica, Cirurgia Geral, Alergologia, Oftalmologia, Infectologia, Ginecologia/Obstetrícia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria e Psiquiatria; além de Nutrição, Fonoaudiologia e Psicologia.

As especialidades médicas que não estão disponíveis no HNLa, poderão ser encaminhadas para profissionais conveniados, sendo que tais consultas necessitam de autorização emitida pelo Setor de Guias.

Nutrição Dietética

A assistência dietoterápica em consultório é realizada através de orientações de reeducação alimentar, prescrição de dietas/ suplementação nutricional e acompanhamento da evolução nutricional dos pacientes. Seu estado nutricional será analisado a partir do diagnóstico clínico, exames laboratoriais, anamnese alimentar e avaliação antropométrica.

Agendamento pelo SAME conforme rotina do setor.

Internação: é realizada assistência nutricional aos pacientes internados com prescrição de dietas específicas para cada tipo de patologia apresentada, sendo o plano dietoterápico voltado às necessidades do paciente, conforme avaliação nutricional e prescrição médica. A Terapia Nutricional (TN) também é realizada por profissional especializado a pacientes com necessidades de suplementação nutricional via oral e dieta enteral (via sonda e gastrostomia). Esta assistência é feita pela Nutricionista da Produção, a qual acompanha desde a produção até a assistência nutricional no leito.

Psicologia

Disponibiliza psicoterapia nas modalidades de grupo e individual para o atendimento de crianças, adolescentes e adultos, conforme o preconizado pela DGPM-401, capítulo 14. Adicionalmente, oferece ações de promoção da saúde, planejamento familiar (em conjunto com o Serviço Social), atendimento e avaliação de pacientes do GAAPE, SIAD, avaliação para cirurgias e acompanhamento de pacientes internados.

Agendamento de consultas são realizadas pelo SAME conforme rotina do setor.

Horário de funcionamento do setor: De segunda a sexta-feira das 7h às 13h.

Fisioterapia

O serviço de Fisioterapia realiza o atendimento de reabilitação em: Traumatologia e Ortopedia, Cardiorrespiratória, Neurologia, Reeducação Postural Global (RPG), Ginástica Laboral, Acupuntura, apoio multiprofissional na equipe do Serviço Integrado de Atendimento Domiciliar (SIAD), Acompanhamento do Grupo de Avaliação e Acompanhamento de Pacientes Especiais (GAAPE) e Treinamento Físico Militar (TFM), além de prestar atendimento aos pacientes internados na enfermaria.

O agendamento é realizado diretamente no setor, mediante apresentação do encaminhamento médico.

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 07h às 19h.

Ramal para dúvidas: 1230.

Fonoaudiologia

Realiza Avaliação Auditiva Clínica e Ocupacional: Audiometria Tonal, Audiometria Vocal (SRT-Limiar de Recepção de Fala e IRF – Índice de Reconhecimento de Fala) e Teste da Orelhinha, Fonoterapia: Voz, Linguagem Oral e Escrita, Motricidade Oral. Além de realizar visitas aos pacientes internados nas Enfermarias, conforme prescrição médica.

O agendamento é realizado no SAME.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira das 07h às 13h.

Serviço Social

O Serviço de Assistência Social presta o atendimento ao usuário do SSM, por meio do desenvolvimento do Programa de Apoio ao Paciente Internado (PAPI); Programa de Atendimento ao Idoso; Programa de Medicamentos Especiais; Programa de Planejamento Familiar; Grupo de Avaliação e Acompanhamento de Pacientes Especiais (GAAPE); Serviço Integrado de Atendimento Domiciliar (SIAD); assessoria e apoio em situação de óbito; e elaboração de relatório social, em casos de óbitos sociais referentes a condutas e procedimentos cirúrgicos.

O atendimento é realizado mediante demanda espontânea e o acompanhamento é estabelecido por meio do agendamento com a Assistente Social, sendo necessária a apresentação do Cartão de Identidade do Serviço de Identificação da Marinha (SIM).

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira das 07h às 19h.

Laboratório de Análises Clínicas

Exames realizados: Bioquímica, Hematologia, Imunologia, Uroanálise e Parasitologia. Alguns exames complementares são realizados em laboratório conveniado, sendo que todo o processo de coleta e recepção de amostras é realizado pelo nosso laboratório. Tais exames necessitam ser prescritos em guia separada para solicitação da autorização emitida pelo Laboratório. Somente de posse desta autorização, o paciente deve se apresentar ao laboratório externo.

Horário de Funcionamento:

- Coleta de Material – segunda à sexta-feira das 07h às 08h.
- Entrega de resultados – segunda à sexta-feira das 08h às 16h.

Odontologia

No atendimento inicial (triagem), é realizado o exame bucal, plano de tratamento odontológico, controle de placa bacteriana, profilaxia dos elementos dentários, aplicação tópica de flúor, instrução de higiene oral, dentre outros procedimentos preventivos e restauradores. Caso haja necessidade de atendimento especializado, o usuário será encaminhado para agendamento, conforme plano de tratamento.

A Odontopediatria (0 a 12 anos) é a única clínica em que o paciente não precisa passar previamente pela avaliação inicial (triagem), sendo o agendamento realizado diretamente na recepção da Divisão de Odontologia.

Especialidades disponíveis: Clínica Geral, Dentística Restauradora, Odontopediatria, Periodontia, Cirurgia Bucomaxilofacial, Endodontia, Prótese e Ortodontia. Para a Ortodontia, é necessária avaliação prévia e solicitação de inscrição ortodôntica ao Conselho Técnico da Odontoclínica Central da Marinha, De acordo com os critérios estabelecidos no Capítulo 21 da DGPM-401, as inscrições para tratamento ortodôntico serão aceitas em pacientes na faixa etária de 09 a 16 anos, portadores das patologias descritas.

Os atendimentos de urgência são realizadas 24 horas por dia. Nos dias de rotina normal das 07h às 18h diretamente na Divisão de Odontologia e no período noturno e finais de semana, poderá ser acionado em caráter de sobreaviso através do serviço de Emergência.

O agendamento de consultas é realizado diariamente pelo usuário que deverá estar de posse da identidade dentro do prazo de validade e estar cadastrado no FUSMA, além de residir na área de Corumbá/Ladário para realizar o agendamento dos procedimentos eletivos.

Horário de Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 07h às 18h.

Em caso de dúvidas o paciente deverá ligar para (67) 3234-1220.

A Divisão de Odontologia também realiza visitas aos pacientes internados nas Enfermarias, quando solicitado pela Equipe Médica e/ou Enfermagem.

Serviço Integrado de Atendimento Domiciliar (SIAD)

É formado por uma equipe de saúde multidisciplinar, composta por Assistente Social, Médico, Fisioterapeuta, Cirurgião-Dentista, Enfermeiro, Fonoaudiólogo, Nutricionista e Psicólogo, que prestam assistência domiciliar aos pacientes residentes nas cidades de Corumbá e Ladário. O público-alvo, são os idosos a partir de 60 anos, e demais pacientes possuidores de algum tipo de limitação funcional ou problema de saúde, que inviabilizam o acompanhamento nos ambulatórios da MB.

Setor de Emissão de Guias

Responsável pela emissão de guias de autorização para consultas, exames, cirurgias e internações realizados pelos nossos conveniados. É necessário portar solicitação médica e documento de identificação da Marinha.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira das 13h às 18h.

Atendimento ao Usuário via WhatsApp: (67) 99815-3718 das 8h às 17h.

Setor de Distribuição de Medicamentos (SeDiMe)

No SeDiMe são distribuídos medicamentos a todos os usuários do SSM e aos servidores civis da Marinha. É necessário portar receita médica e documento de identificação da Marinha. No caso de servidores civis, além do documento de identificação e da receita médica, a medicação será adquirida mediante pagamento prévio de uma Guia de Recolhimento à União (GRU). O desconto é realizado em bilhete de pagamento, mediante consulta prévia da margem consignável do militar/pensionista. Caso não possua margem consignável, a medicação poderá ser adquirida com o pagamento prévio de uma GRU, no valor correspondente aos medicamentos.

Horário de funcionamento: De segunda a sexta-feira das 13h30 às 18h.

Junta Regular de Saúde (JRS)

Atendimentos periciais aos militares da ativa (controles periódicos e inspeções eventuais), servidores civis (inspeções eventuais), militares inativos, pensionistas civis (inspeção de benefícios). O agendamento é gerenciado pelos militares da Junta de Saúde, após recebimento de

documento gerador da inspeção de saúde (mensagem, SEIS [Sistema Eletrônico de Inspeção de Saúde] ou ofício emitido por autoridade competente).

Horário de funcionamento: De segunda a quinta-feira das 7h às 13h.

- Segundas e quartas-feiras: abertura de IS, lançamento de exames e marcação de entrevista;
- Terças e quintas-feiras: realização de entrevista.

Telefone para dúvidas: (67) 3234-1215.

"A saúde da Marinha no coração do Pantanal"