



# **CENTRO MÉDICO ASSISTENCIAL DA MARINHA**



DIRETORIA DE SAÚDE DA MARINHA

# CENTRO MÉDICO ASSISTENCIAL DA MARINHA



A saúde sempre perto da família naval!

## MISSÃO

“Contribuir para a eficácia do Sistema de Saúde da Marinha (SSM) no tocante à execução das atividades atinentes ao Subsistema Assistencial”.

## VISÃO DE FUTURO

“O CMAM tem como visão de futuro alcançar até 2024 o nível de excelência em todas as atividades executadas pelo CMAM, de modo a gerar valor ao usuário do Sistema de Saúde da Marinha”.

## VALORES

Representam convicções básicas de que um modo específico de conduta ou de condição de existência é importante e preferível individualmente ou socialmente. Estabelecem a base para a compreensão das atitudes e da motivação, além de influenciar as percepções e o comportamento.

# SUMÁRIO

• APRESENTAÇÃO .....	5
• INFORMAÇÕES GERAIS.....	6
• COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE.....	7
• FORMA DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS.....	9
• SERVIÇOS OFERECIDOS.....	10
• MARCAÇÃO DE CONSULTAS.....	16
• PESQUISA DE SATISFAÇÃO.....	17

# APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário encontra-se prevista no Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. Ela tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo federal, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

Dentro do processo de busca permanente de melhoria na gestão, o CMAM apresenta a sua Carta de Serviços, acreditando que esse canal de comunicação é medida de extrema importância para dar transparência e visibilidade aos serviços prestados por esta Organização Militar.

A Carta divulga os serviços prestados pelo CMAM, bem como as informações necessárias para a obtenção desses serviços. Também indica como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando a efetiva participação do usuário na melhoria e avaliação dos serviços prestados.

Em consonância com as determinações do Governo Federal e as diretrizes da Alta Administração Naval, o CMAM desenvolveu e vem continuamente aperfeiçoando seu Guia de Marcação de Consulta (GUIMARC) como forma de facilitar e agilizar a marcação de consultas, exames e procedimentos, no âmbito de sua competência.

Ao divulgar os seus compromissos de atendimento, o CMAM mantém o seu objetivo estratégico na direção do aperfeiçoamento contínuo de suas ações, visando sempre à busca da qualidade no atendimento ao público, notadamente através do atendimento no Ambulatório Naval da Penha.

JOSÉ EDMILSON FERREIRA DA SILVA  
Contra-Almirante(Md)  
Diretor

# INFORMAÇÕES GERAIS

## AMBULATÓRIO NAVAL DA PENHA-ANP

**Endereço:** Avenida Brasil, nº10.946–Penha (próximo à Casa do Marinheiro).

**Horário de funcionamento:** de segunda a sexta-feira, de 06:30 às 16:30.

**ACESSO AO ANP:** Para ter acesso ao ANP, é necessário dirigir-se ao portão principal (entrada de pedestres) do Centro de Instrução Almirante Alexandrino (CIAA).

## INFORMAÇÕES ÚTEIS



- ✓ Aberto normalmente durante a **LICENÇA DE PAGAMENTO**.
- ✓ Para acesso ao ANP será necessário apresentar documento de identidade oficial com foto, preferencialmente aquele fornecido pela própria MB, no qual consta a data de validade do direito à Assistência Médico-Hospitalar (AMH).
- ✓ É vedada a entrada de:
  - Animais;
  - Vendedores ambulantes;
  - Pessoas embriagadas;
  - Pessoas vestidas de modo inadequado para o trânsito em área militar, tais como fazendo uso de chinelos, bermudas, shorts, roupas de banho, camisetas sem mangas do tipo regata, vestuário excessivamente curto ou que exponha região abdominal e calças rasgadas (abertas exceções para menores de 12 anos). No caso do uso de chinelos, bermudas ou vestuário curto motivado por alguma deficiência física, momentânea ou não, será permitido o acesso do paciente às instalações do ANP.
- ✓ O ANP não possui Serviço de Emergência.



## COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

### ATENÇÃO, RESPEITO E CORTESIA NO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

- Os militares e servidores civis do ANP se comprometem a prestar um atendimento profissional, pautado na ética e no respeito à dignidade, com cordialidade e atenção individualizada.
- Será facilitado ao usuário o acesso às informações atinentes ao funcionamento e disposição dos setores do ANP, no sentido de agilizar seu tempo de permanência no ambulatório.
- Todas as reclamações e sugestões recebidas pela Ouvidoria do ANP serão respondidas aos usuários que a procurarem.

## **PADRÕES DE ATENDIMENTO PARA OS SERVIÇOS REALIZADOS**

- Por meio de marcação, a prioridade de atendimento buscará respeitar o horário agendado.
- Sem necessidade de marcação, a prioridade será determinada por ordem de chegada, com ou sem sistema de senhas, conforme a especificidade do setor.
- Por meio do sistema de senhas, serão disponibilizadas senhas preferenciais para idosos, portadores de necessidades especiais, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.

## **CONDIÇÕES DE LIMPEZA, CONFORTO E ACESSIBILIDADE**

- Salas de espera climatizadas, assentos preferenciais para idosos, portadores de necessidades especiais, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- Rampa para cadeirantes, com acesso a todos os setores, e banheiros adaptados. Em todos os setores são observados os padrões de limpeza e as condições sanitárias determinadas pelos órgãos competentes.

## **TEMPO DE ESPERA E PRAZOS DOS SERVIÇOS**

- Os serviços realizados através de marcação são estruturados de modo a buscar que o tempo de espera para o atendimento não exceda 30 minutos, ressalvados quaisquer imprevistos.
- Os serviços realizados por ordem de chegada terão o tempo de espera determinados pela quantidade de usuários presentes.
- O prazo de agendamento para consulta nos serviços realizados por meio de marcação é variável conforme a especificidade do serviço e o CMAM se propõe a adotar todas as medidas ao seu alcance para atingir e manter a meta estabelecida nas normas.

**A saúde sempre perto da família naval!**



# FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO



Por meio da OUIDORIA podem ser solicitadas informações, e também apresentadas reclamações, denúncias, elogios e sugestões, contribuindo para a melhoria do serviço prestado.

## Formas de contato com a **COORDENAÇÃO DE OUIDORIAS DO CMAM:**

<b>TELEFONE:</b>	(21) 2566-1237
<b>CARTA:</b>	COORDENAÇÃO DE OUIDORIAS DO CMAM Rua: conde de Bonfim nº54 Tijuca, Rio de Janeiro – RJ – CEP: 20520-053.
<b>E-MAIL:</b>	<a href="mailto:cmam.ouvidoria@marinha.mil.br">cmam.ouvidoria@marinha.mil.br</a>
<b>PRESENCIAL</b>	Segunda a sexta-feira de 08:00 às 16:30h

## Formas de contato com a **OUIDORIA DO ANP:**

<b>CARTA:</b>	Serviço de Ouvidoria do ANP–Avenida Brasil, 10.946. Penha, Rio de Janeiro–RJ–CEP:21012-350
<b>E-MAIL:</b>	<a href="mailto:cmam.ouvidoriaanp@marinha.mil.br">cmam.ouvidoriaanp@marinha.mil.br</a>
<b>PRESENCIAL:</b>	Segunda a sexta-feira de 07:30 às 16:30h

## SERVIÇOS OFERECIDOS

### GUIA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS(GUIMARC)

Nas páginas da internet e intranet do CMAM é possível obter informações sobre marcação de consultas e exames, acessando o **GUIA DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS**.

<b>INTERNET:</b>	<a href="http://www.marinha.mil.br/cmam">www.marinha.mil.br/cmam</a> através do ícone acesso à informação marcação de consultas guia de marcação de consultas.
<b>INTRANET:</b>	<a href="http://www.cmam.mb/images/stories/guimarc/GUIMARC.pdf">www.cmam.mb/images/stories/guimarc/GUIMARC.pdf</a> Na página do CMAM, clicando em Guia de Marcação de Consultas.

**GINECOLOGIA**

**OBSTETRÍCIA**

pré-natal

**PEDIATRIA**

Atendimento a usuários a partir de 1 ano e 4 meses a 11 anos de idade.

**PUERICULTURA**

Atendimento a usuários com até 1 ano e 3 meses de idade.

**ODONTOLOGIA INTEGRADA**

**ODONTOPEDIATRIA**

Atendimento a usuários de 4 a 12 anos de idade.

**FISIOTERAPIA**

1ª avaliação mediante encaminhamento médico.

**FONOAUDIOLOGIA**

**PSICOLOGIA**

Atendimento a usuários a partir de 18 anos de idade.

**NUTRIÇÃO**

1ª avaliação mediante encaminhamento médico.

**ORTOPEDIA**

ULTRASSONOGRRAFIA DE MAMA

ULTRASSONOGRRAFIA  
OBSTÉTRICA

ULTRASSONOGRRAFIA PÉLVICA

ULTRASSONOGRRAFIA  
TRANSVAGINAL

ULTRASSONOGRRAFIA DE  
ABDÔMEN TOTAL E ABDÔMEN  
SUPERIOR

ULTRASSONOGRRAFIA DE VIAS  
URINÁRIAS

ULTRASSONOGRRAFIA DE  
PRÓSTATA

 **SERVIÇOS SEM NECESSIDADE DE AGENDAMENTO PRÉVIO**

**SERVIÇO DE MEDICINA INTEGRAL (SMI)**

Segunda a sexta-feira de 07:30 às 16:30

**SEM NECESSIDADE DE AGENDAMENTO PRÉVIO.**

O Serviço de Medicina Integral (SMI) é a porta de entrada do Sistema de Saúde e conta com uma equipe médica para atender as principais demandas da Família Naval.

Caso o médico avalie necessário, o paciente será encaminhado ao especialista indicado."

## NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO IDOSO (NAIM)

O Núcleo de Atendimento ao Idoso na Marinha (NAIM) é um serviço que oferece ao idoso fragilizado ações voltadas para a prevenção de problemas, atendimentos de emergência e internação hospitalar.

## EXAMES LABORATORIAIS

COLETA DE MATERIAL PARA EXAMES LABORATORIAIS

SENHAS DIFERENCIADAS PARA ATENDIMENTO PRIORITÁRIO

Segunda a sexta-feira de 07:00 às 08:50

RESULTADOS DE EXAMES

Segunda a sexta-feira de 10:00 às 16:00

USUÁRIOS DO SSM DA ÁREA DO RIO DE JANEIRO PODEM ACESSAR E IMPRIMIR OS RESULTADOS DE SEUS EXAMES LABORATORIAIS, POR MEIO DA FERRAMENTA "BUSCA LAUDOS", NO SÍTIO ELETRÔNICO DO SAÚDE NAVAL:

[www.marinha.mil.br/saudenaual/resultados](http://www.marinha.mil.br/saudenaual/resultados)

## **RADIOLOGIA BÁSICA**

Segunda a sexta-feira de 07:30 às 16:30

PARA A REALIZAÇÃO DE EXAMES E OUTROS SERVIÇOS, É NECESSÁRIO O PEDIDO ASSINADO POR MÉDICO OU DENTISTA.

## **SERVIÇO DE ESTABILIZAÇÃO DO PACIENTE (SEP)**

Segunda a sexta-feira de 07:30 às 16:30.

Leito para estabilização do paciente, administração de medicações, nebulizações.

PROCEDIMENTOS E MEDICAÇÕES ORIENTADOS E PRESCRITOS POR PROFISSIONAL MÉDICO.

## **SERVIÇO DE DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS (SeDiMe)**

Segunda a sexta-feira de 07:30 às 16:00

São disponibilizadas medicações contidas na relação do SisDiMe

Pagamento por meio de consignação em contracheque

PARA DISPONIBILIZAÇÃO DO MEDICAMENTO É NECESSÁRIO APRESENTAR:

- Receita médica com validade de 90 dias.
- Identidade, dentro do prazo de validade, contendo o NIP do paciente.

## SALA DE VACINA

Segunda a sexta-feira de 8:00 às 16:00

### VACINAS ADMINISTRADAS:

✓ TRÍPLICE VIRAL – somente às terças-feiras.

✓ HEPATITE A e HEPATITE

✓ DT

✓ DPT

✓ DTPA

✓ HPV

✓ PENTAVALENTE

✓ ROTAVÍRUS

✓ VOP

✓ VIP

✓ PNEUMO10

✓ MENINGOCÓCICA

✓ FEBRE AMARELA

Somente às quintas-feiras de 08:00 às 12:00

NÃO NECESSITA DE AGENDAMENTO PRÉVIO.

-PODEM OCORRER ALTERAÇÕES NAS VACINAS ADMINISTRADAS DE ACORDO COM O CALENDÁRIO VACINAL.

- NECESSÁRIA A APRESENTAÇÃO DA CARTEIRA DE VACINAÇÃO.

**FIQUE ATENTO**

**PARA REALIZAÇÃO DE EXAMES, É NECESSÁRIA APRESENTAÇÃO DO PEDIDO DO PROFISSIONAL DE SAÚDE.**

# MARCAÇÃO DE CONSULTAS

CENTRAL DE MARCAÇÃO DE CONSULTAS

TELEFONE: **2565-0096**

**HORÁRIO:** Segunda a sexta-feira de **07:00** às **17:30**.

MARCAÇÃO PRESENCIAL

NO BALCÃO DE RECEPÇÃO DO ANP (SAME)

**HORÁRIO:** Segunda a sexta-feira de **07:30** às **16:15**.

## ATENÇÃO

CASO NÃO POSSA COMPARECER À CONSULTA OU EXAME AGENDADO, EFETUE A DESMARCAÇÃO POR MEIO DO TELEFONE 2565-0096 OU PRESENCIALMENTE, COM ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE 24 HORAS.

ESTE PROCEDIMENTO PERMITE QUE O SEU HORÁRIO DESMARCADO SEJA UTILIZADO POR OUTRO USUÁRIO DO SISTEMA DE SAÚDE DA MARINHA.

MANTENHA SEUS DADOS CADASTRAIS, COMO TELEFONE PARA CONTATO E ENDEREÇO, SEMPRE ATUALIZADOS.



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO

**SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE!**

Participe respondendo as Pesquisas de Satisfação disponíveis nos locais de atendimento e no sítio do Saúde Naval:

[www.marinha.mil.br/saudenaval/pesquisa-de-satisfacao](http://www.marinha.mil.br/saudenaval/pesquisa-de-satisfacao)

ELOGIOS, CRÍTICAS E SUGESTÕES  
CONTRIBUEM PARA O APERFEIÇOAMENTO DO NOSSO  
ATENDIMENTO



A saúde sempre perto da família naval!