



**MARINHA  
DO BRASIL**

**POLICLÍNICA NAVAL  
NOSSA SENHORA DA GLÓRIA**

**CARTA DE SERVIÇOS  
AO USUÁRIO**

MARINHA DO BRASIL



POLICLÍNICA NAVAL  
NOSSA SENHORA DA GLÓRIA



***Confiança no bom atendimento!***

## MISSÃO

“Prover Assistência de Saúde Multiprofissional ambulatorial, em nível de Prevenção, Promoção de saúde, atenção básica e atenção especializada até o nível da média complexidade aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM)”.

## VISÃO DE FUTURO

A Policlínica Naval Nossa Senhora da Glória será, até 2025, uma Organização Militar Hospitalar revitalizada, reconhecida como referência no atendimento integrado, multiprofissional e multidisciplinar, nos eixos de prevenção e promoção de Saúde, atenção básica e especializada até o nível de média complexidade, aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha, atuando com excelência em todos os seus processos técnicos e administrativos, alinhados com as práticas mais atuais de gestão em Administração Pública.

## VALORES

São os nossos valores: hierarquia, disciplina, lealdade, respeito, comprometimento, responsabilidade, ética, transparência, honestidade, qualidade, eficiência, eficácia, trabalho em equipe, humanização e inovação.

# SUMÁRIO

• Apresentação .....	6
<b>INFORMAÇÕES GERAIS</b>	
• Localização .....	7
• Transporte Público .....	7
• Horários de atendimento .....	7
• Condições para o atendimento .....	7
<b>COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE</b>	
• Ética, Eficiência, Qualidade e Humanização do Atendimento ao usuário .....	8
• Critérios de atendimento.....	8
• Condições de limpeza, conforto e acessibilidade.....	8
• Tempo de espera e prazos para os serviços .....	8
<b>FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS</b>	
• Atendimento telefônico .....	9
• Internet .....	9
• Ouvidoria .....	9
• Pesquisa de Satisfação .....	10
• Marcação de Consulta .....	10
<b>SERVIÇOS OFERECIDOS SEM AGENDAMENTO</b>	
• Serviço de Medicina Integral (SMI) .....	12
• Serviço de Pronto Atendimento Odontológico (SPA) Odontológico .....	12
• Serviço de Estabilização de Pacientes (SEP).....	12
• Serviço de Distribuição de Medicamentos (SeDiMe) .....	12
• Serviço de Imunização (Vacinação).....	13
<b>SERVIÇOS OFERECIDOS MEDIANTE AGENDAMENTO</b>	
• Consultas .....	14
• Grupo de Avaliação e Acompanhamento de Pacientes Especiais (GAAPE) .....	15
• Núcleo de Atendimento ao Idoso na Marinha (NAIM) .....	15
• Exames .....	16
• Laboratório de Análises Clínicas .....	17
• Programas de Saúde .....	18
• Facilidades .....	18

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

• Atos indenizáveis .....	18
• Atos não indenizáveis .....	18
• Percentuais de indenizações .....	19
• Condições de pagamentos das indenizações .....	19

## APRESENTAÇÃO

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

Dentro do processo de visão do futuro, A Policlínica Naval Nossa Senhora da Glória (PNNSG) apresenta a sua Carta de Serviços ao Usuário, acreditando que esse canal de comunicação é medida de extrema importância para dar transparência e visibilidade aos serviços que executa.

A Carta divulga os serviços que a PNNSG oferece e as formas de acesso a esses serviços pelo público alvo.

Por reconhecer a importância que tem o usuário no processo de aprimoramento dos serviços prestados, a Carta de Serviços da PNNSG apresenta os canais pertinentes para o usuário emitir sugestões ou enviar reclamações, garantindo a sua participação na avaliação e melhoria dos serviços prestados.

A divulgação dos compromissos de atendimento da PNNSG está alinhada ao objetivo estratégico da direção na melhoria contínua de suas ações, visando sempre à busca da excelência no atendimento ao público.

**MARCELO LEAL GREGÓRIO**  
Capitão de Mar e Guerra (Md)  
Diretor

## INFORMAÇÕES GERAIS

### Localização:

Rua Conde de Bonfim nº 54 - Tijuca - Rio de Janeiro - RJ

CEP: 20.520-053.

Tel.: (21) 2566-1200.

### Transporte público:

Metrô - Estação São Francisco Xavier

Linhas de ônibus:

220 Usina - Candelária

302 Rodoviária x Recreio

410 Saens Peña x Gávea

413 Muda x Leblon (via Aterro do Flamengo)

415 Usina (Circular)

607 Rio Comprido - Cascadura (Via Méier)

### Horários de atendimento:

O atendimento ao público ocorre de segunda a sexta-feira, no horário das 07h às 18h, com abertura do portão principal às 06h. A área administrativa funciona de segunda a sexta-feira, das 08h às 16h30.

**A PNNSG NÃO POSSUI SERVIÇO DE EMERGÊNCIA**

### Condições para o atendimento:

- É imprescindível a apresentação do documento de identidade ou o Cartão de Habilitação para Assistência Médico-Hospitalar (CHASM) com o prazo da assistência médico-hospitalar (AMH) válido; e
- Mantenha sempre os seus dados cadastrais atualizados no Serviço de Arquivo Médico e Estatística (setor de marcação de consulta) e nos demais locais de controle de pessoal.

## **COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE**

### **ÉTICA, EFICIÊNCIA, QUALIDADE E HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

- Os profissionais da PNNSG se comprometem a prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade do ser humano, com cordialidade e atenção individualizada.
- Será facilitado ao usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados.
- Todas as reclamações e/ou sugestões recebidas pela Ouvidoria serão respondidas aos usuários.

### **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 com televisores e sanitários para os usuários em seus diversos serviços, além de 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, por meio 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.

## FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

A PNNSG disponibiliza a seguinte forma de comunicação com o usuário:

### Atendimento telefônico:

- **Mesa Telefônica (PABX):** (21) 2566-1200

### Internet:

- Por meio das páginas [www.pnnsг.mar.mil.br](http://www.pnnsг.mar.mil.br) e [www.cmam.mil.br](http://www.cmam.mil.br) que contêm diversas informações e serviços de interesse;
- Por meio da **Guia de Marcação de Consulta** os usuários podem obter informações sobre marcação de consultas e exames, bastando clicar no link: <http://www.cmam.mil.br/sites/default/files/guimarc.pdf>; e
- Sítio **Saúde Naval** [www.saudenaυal.mar.mil.br](http://www.saudenaυal.mar.mil.br)
- E-mail: [cmam.agenda@marinha.mil.br](mailto:cmam.agenda@marinha.mil.br)

### Ouvidoria:

- Por meio da qual podem ser solicitadas informações e apresentadas sugestões ou críticas, elogios e reclamações. Qualquer cidadão poderá entrar em contato com a Ouvidoria da PNNSG das seguintes formas:

**Tel.:** (21) 2566-1288;

**Carta:** Rua Conde de Bonfim, nº 54, Tijuca, RJ. CEP: 20.520-053; e

**E-mail:** [pnnsг.ouvidoria@marinha.mil.br](mailto:pnnsг.ouvidoria@marinha.mil.br)

As respostas das reclamações e sugestões prestadas à Ouvidoria da PNNSG serão fornecidas aos respectivos usuários.


Cabe ressaltar que a Ouvidoria não é um canal de marcação de consultas e sim, um canal de comunicação entre os usuários do Sistema de Saúde da Marinha e a PNNSG, visando o estreitamento dessa relação.

- **PESQUISA DE SATISFAÇÃO:** Permite ao usuário avaliar os serviços prestados, bem como apresentar reclamações e/ou sugestões para o seu aperfeiçoamento, visando à melhoria contínua. O formulário para preenchimento está disponível nas recepções das clínicas e no nosso endereço eletrônico. Após preenchida poderá ser depositada nas Caixas de Sugestões existentes ou entregue ao recepcionista de cada setor. Pode-se optar também por realizar a pesquisa online no aplicativo do **Saúde Naval** ou no site [www.saudenaval.mar.mil.br](http://www.saudenaval.mar.mil.br).

## SUA OPINIÃO É MUITO IMPORTANTE!



O usuário dispõe da:

 **Central de Marcação de Consultas do CMAM:** O Centro Médico Assistencial da Marinha (CMAM) possui uma central telefônica que atende de segunda a sexta-feira, das 7h às 17h30, para marcação e desmarcação de consultas e exames.

### Orientações para Agendamento:

- 1) Tenha em mãos a identidade militar com NIP, papel e lápis ou caneta;
- 2) Solicite para o atendente a sua demanda e marque sua consulta ou exame. Anote o número de protocolo, especialidade, local, dia, hora e profissional agendado;
- 3) Evite faltar à consulta ou exame, mas se for necessário faça a desmarcação com no mínimo 2 dias de antecedência, por telefone ou no site do Saúde Naval. O usuário que tiver três faltas no sistema durante o ano será orientado para comparecer em qualquer uma das Ouvidorias das unidades do Centro Médico Assistencial da Marinha para regularização e liberação para marcar novas consultas ou exames; e
- 4) Para falar mais rapidamente com o atendente, ligue no período da tarde ou no início da manhã.

**Informações**

(21) 2565-0096

## SUA FALTA AFETA A TODOS

Em Saúde, costumamos dizer que absenteísmo é a **falta do comparecimento** de um usuário a uma consulta médica ou exame agendado, **sem** que tenha ocorrido qualquer **comunicação prévia para desmarcação**.

O absenteísmo compromete a capacidade de marcação de consultas de uma unidade de saúde, **dificulta o acesso de outros usuários ao Sistema de Saúde 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.**

A ação mais importante que cada um de nós, usuários do Sistema de Saúde da Marinha, **podemos fazer para combater o absenteísmo é conscientizar-nos da importância de comunicar previamente à nossa Unidade de Saúde em caso de impossibilidade de comparecer a uma consulta ou a um exame previamente agendado.**

Contribuir para o desenvolvimento de uma mentalidade contra o absenteísmo, motivando os demais usuários, é outra importante ação que está ao alcance de todos nós.

**Lembre-se: a cada 3 (três) faltas não desmarcadas você terá seu NIP bloqueado.**

## **INFORMAÇÕES ÚTEIS**



**CASO NÃO POSSA COMPARECER À SUA CONSULTA OU EXAME,**

**LIGUE PARA O TELEFONE: 2565-0096  
OU ACESSE O APLICATIVO SAÚDE NAVAL**



**Evite faltar à consulta ou exame agendado. Caso não seja possível comparecer, procure remarcar ou cancelar com até 24 horas de antecedência para que o horário não fique ocioso e possa, então, ser utilizado por outro usuário. Essa atitude ajuda a diminuir o tempo de marcação das consultas para todos os nossos usuários.**

## SERVIÇOS OFERECIDOS SEM AGENDAMENTO

### ✓ **Serviço de Medicina Integral (SMI)**

O Serviço de Medicina Integral (SMI) funciona de segunda a sexta-feira, das 07h às 18h, e atende os usuários com idade a partir dos 13 anos. Os idosos que não preenchem critérios de inscrição no Núcleo de Atendimento ao Idoso na Marinha (NAIM), também são atendidos pelo SMI. O objetivo do SMI é atender o usuário e resolver seus problemas agudos de menor gravidade no ato

da consulta, bem como acompanhar seus problemas crônicos, tais como hipertensão e diabetes, incluindo-o nos Programas de Saúde da Marinha (PSM) para que sejam atendidos de forma mais abrangente. De acordo com a gravidade do problema, e obedecendo a critérios estabelecidos por protocolos específicos, o usuário pode ser encaminhado ao médico especialista, através da Guia de Encaminhamento.

### ✓ **Serviço de Pronto Atendimento (SPA) Odontológico**

O SPA Odontológico funciona de segunda a sexta-feira, das 07h às 18h, e atende na Clínica de Odontopediatria, os usuários desde o nascimento até os 12 anos, inclusive, e na Clínica de Odontologia Integrada, os usuários com faixa etária acima dos 13 anos com urgências odontológicas, tais como dor e abscessos.

### ✓ **Serviço de Estabilização do Paciente (SEP)**

O Serviço de Estabilização de Pacientes (SEP) funciona de segunda a sexta-feira, das 06h até a saída do último paciente da PNN SG. O objetivo do SEP é prestar assistência e pronto atendimento aos pacientes que apresentem intercorrências médicas durante o atendimento na Policlínica em casos de baixa e média complexidade. Casos mais graves ou que exijam especialistas ou exames laboratoriais e complementares são referenciados ao Hospital Naval Marcílio Dias.

### ✓ **Setor de Distribuição de Medicamentos (SeDiMe)**

O SeDiMe funciona de segunda a sexta-feira, das 07h às 16h, facilitando o acesso ao tratamento farmacoterapêutico prescrito. Os medicamentos contidos na relação do SisDiMe são disponibilizados a um custo reduzido aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM) e servidores civis da Marinha, mediante apresentação da prescrição médica, documento oficial de identificação com foto, Número de Identificação Pessoal (NIP) do usuário e titular, a fim de viabilizar a consignação em Bilhete de Pagamento (BP) ou emissão de Guia de Recolhimento da União (GRU) a ser paga em qualquer agência do Banco do Brasil. É necessária apresentação de receita médica com validade de 120 dias.

O SeDiMe realiza também o Programa de Atenção Farmacêutica e o Programa Saúde Ao Seu Alcance.

## ✓ Serviço de Imunização (Vacinas)

Serviço de Imunização funciona de segunda a sexta-feira, das 07h às 13h, e oferece atendimento por ordem de chegada para administração, em crianças e adultos, de todas as vacinas preconizadas no Programa Nacional de Imunização do Ministério da Saúde.

<b>SALA DE VACINA</b>	
Segunda a sexta-feira de 7h às 13h	
<b>VACINAS ADMINISTRADAS:</b>	
✓ TRÍPLICE VIRAL	✓ PENTAVALENTE
✓ HEPATITE B	✓ ROTAVÍRUS
✓ HEPATITE A	✓ POLIO (VOP)
✓ DT	✓ POLIO (VIP)
✓ DTP	✓ PNEUMO10
✓ DTPA (apenas gestantes e puérperas até 45 dias)	✓ MENINGOCÓCICA C
✓ HPV	✓ MENINGO ACWY (11 e 12 anos)
✓ VARICELA	✓ BCG
	✓ FEBRE AMARELA

Excepcionalmente, a vacinação para a BCG é realizada apenas às terças-feiras de 07h às 13h e para a Febre Amarela às quartas-feiras de 07h às 13h. Para todos os atendimentos é necessária a apresentação de documento oficial de identificação com foto e da Caderneta de Vacinação e/ou PMI para militares da ativa.

## SERVIÇOS OFERECIDOS MEDIANTE AGENDAMENTO

### ✓ Consultas

Atendimentos ambulatoriais em nível primário e secundário nas seguintes especialidades:

ATENDIMENTOS MÉDICOS	
ALERGOLOGIA	GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA
CARDIOLOGIA	OFTALMOLOGIA
DERMATOLOGIA	OTORRINOLARINGOLOGIA
ENDOCRINOLOGIA	PEDIATRIA E PUERICULTURA
GASTROENTEROLOGIA	REUMATOLOGIA
GERIATRIA E GERONTOLOGIA	TRAUMATO ORTOPEDIA
UROLOGIA	
ATENDIMENTOS ODONTOLÓGICOS	
ODONTOLOGIA INTEGRADA	ODONTOPEDIATRIA
DENTÍSTICA, PERIODONTIA, ENDODONTIA, PACIENTES COM DEFICIÊNCIA E CIRURGIAS ODONTOLÓGICAS SIMPLES	CLÍNICA DE BEBÊS, PACIENTES COM DEFICIÊNCIA, ENDODONTIA, ORTODONTIA PREVENTIVA
EXAMES	
RADIOGRAFIA PERIAPICAL E PANORÂMICA	
DEMAIS ATENDIMENTOS	
FISIOTERAPIA	PSICOLOGIA
FONOAUDIOLOGIA	SERVIÇO SOCIAL
NUTRIÇÃO	

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

O GAAPE funciona de segunda a sexta-feira, das 07h às 18h e presta assistência a pessoas com deficiência ou sob risco de desenvolver alguma deficiência e é constituído por equipe interdisciplinar composta por profissionais das seguintes especialidades: Fisioterapia, Fonoaudiologia, Pediatria do Desenvolvimento, Psiquiatria da Infância e Adolescência, Psicologia e Terapia Ocupacional.

Atividades Realizadas pelo GAAPE:

<b>GAAPE</b>
<b>ATIVIDADES REALIZADAS NO GAAPE:</b>
- Acompanhamento médico e interdisciplinar de crianças que vivenciaram alguma situação de risco, mas não desenvolveram algum quadro típico “especial” dos 0 aos 7 anos (follow-up preventivo);
- Assistência médica clínica e psiquiátrica a todas as pessoas com deficiência que se encontram em instituições conveniadas, em qualquer faixa etária, além do acompanhamento da evolução destes pelas demais categorias profissionais;
- Assistência médica e estimulação precoce/terapêutica a crianças de 0 aos 3 anos; e
- Avaliação de idade mental para fins de auxílio pré-escolar.

## ✓ NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO IDOSO DA MARINHA (NAIM)

O NAIM funciona de segunda a sexta-feira, das 07h às 18h e presta assistência, de forma interdisciplinar, aos usuários do SSM com idade igual ou superior a 60 anos, frágeis ou em risco de fragilização, portadores de múltiplas patologias e/ou comprometimento cognitivo com capacidade funcional preservada, direcionando-os às oficinas preventivas e terapêuticas realizadas no serviço. O objetivo do NAIM é prevenir agravos à saúde, controlar doenças crônicas e adiar perdas funcionais, contribuindo para manutenção da autonomia e independência dos idosos.

O NAIM é constituído por uma equipe composta por profissionais das seguintes especialidades: Enfermagem, Fisioterapia, Geriatria e Psicologia, além de contar com uma equipe de apoio, na qual estão incluídos um Cirurgião-Dentista, um Assistente Social e um Fonoaudiólogo.

## ✓ EXAMES

Os exames e procedimentos realizados durante as consultas são indenizáveis. Após a realização do exame ou procedimento, o usuário assina uma autorização de desconto com o valor correspondente no BP.

### Exames de imagem:

Mediante marcação presencial e apresentação da solicitação do exame devidamente preenchida e carimbada pelo médico assistente. Para agendamentos telefônicos e desmarcações – tel: (21) 2565-0096, e para mais informações – tel: (21) 2566-1258.

Ultrassonografia	Abdome total	Pediátrico (abdome, vias urinárias, bolsa escrotal, região inguinal e quadril)
	Abdome superior e das vias biliares	Partes Moles
	Abdome com pesquisa de refluxo	Pélvico via Abdominal
	Bolsa escrotal com doppler	Pélvico Transvaginal
	Cervical	Próstata via abdominal
	Glândulas Salivares	Região Inguinal (adulto)
	Estudos das Mamas e axilas	Transfontanela
	Músculo esquelético adulto (ombros, punhos, cotovelos e pés)	Tireoide (com e sem doppler)
	Obstétrico 1º e 2º trimestres	Vias Urinárias (Renal)
	Obstétrico com translucência nugal	
	Obstétrico com doppler	
	Obstétrico Morfológico	
Raíões X	Arcos Costais	Tórax e incidências correlatas
	Bacia Panorâmica ou Específicas	Escanometria dos membros Inferiores
	Clavículas	Estudo das articulações (ombros, cotovelos, joelhos, dedos, punhos, tornozelos, quadris, região sacra, atlanto-axial, temporo-mandibular)
	Coluna Cervical	Mãos e Punhos para Idade Óssea
	Coluna Dorsal	
	Coluna Lombar	
	Crânio e Ossos do crânio	
	Seios da Face	
	Ossos da Face	
	Ossos longos e extremidades (Braços e Pernas)	
	Ossos Nasal	

### Mamografia Digital DR

Obs.: O Serviço de Radiologia da PNNSG **NÃO** realiza exames de Raio-X com contraste, tomografia computadorizada, ressonância magnética e densitometria óssea. Estudos ultrassonográficos específicos com doppler arterial ou venoso tais como Doppler, Ecodoppler dos membros inferiores, Sistema Porta, Mesentérica Inferior, Artérias Renais, fístulas



artéριοvenosas, carótidas e vertebrais e cerebral são realizados no HNMD, pelo site: [senpe.dsm.mar.mil.br](http://senpe.dsm.mar.mil.br)


### Exames Complementares:

Mediante agendamento pelo telefone (21) 2566-1363, devendo o paciente ou responsável estar de posse da requisição médica.

Audiometria/Impedanciometria		Eletrocardiograma
Teste Ergométrico	Ecocardiograma	MAPA

✓ **Laboratório de Análises Clínicas** - coleta de exames laboratoriais ambulatoriais - Citopatológico.

As coletas e entregas de material para exame são realizadas de segunda a sexta-feira, das 07h às 09h. O usuário poderá acessar seus resultados a partir das opções abaixo:

Aplicativo QR Code	Sítio eletrônico	Presencialmente
	<a href="http://www.saudenaval.mar.mil.br">www.saudenaval.mar.mil.br</a>  Utilizando a chave e senha recebida no momento da coleta	De 10h às 16h, mediante a apresentação de documento oficial com foto, na Recepção do Laboratório da PNNSG ou ainda de 7h às 15h30 no HNMD e demais Policlínicas Navais da área Rio

Obs.: Os exames preventivos ginecológicos e as biópsias, excepcionalmente, deverão ser entregues, somente presencialmente, mediante a apresentação do protocolo ou identidade.

**A remarcação dos exames,  
em caso de impossibilidade de comparecimento,  
poderá ser realizada previamente por telefone.**

## PROGRAMAS DE SAÚDE

Imunizações; Controle da Hipertensão Arterial; Controle do Diabetes Mellitus; Doenças Sexualmente Transmissíveis (DST); Saúde do Idoso; Saúde Mental; Saúde da Mulher; Saúde do Homem; Saúde Bucal; Atenção Farmacêutica; Atenção Integral à Saúde da Criança e do Adolescente; Atenção às Doenças Profissionais; Reabilitação.

## FACILIDADES

- Setor de Distribuição de Medicamentos (SEDIME);
- Posto do Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM); e
- Posto Avançado do Serviço de Identificação da Marinha (SIM).

## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

- ✓ **INDENIZAÇÕES E ISENÇÕES** (Extrato do Capítulo 8, DGPM-401, 3aRev-Mod6)

### ATOS INDENIZÁVEIS

Os atos médicos, paramédicos ou de outra natureza, que demandem custos com materiais diretamente envolvidos com os procedimentos, são passíveis de indenizações.

Os atos indenizáveis são os constantes do Catálogo de Indenizações dos Serviços de Saúde das Forças Armadas, do Ministério da Defesa (CISSFA).

Os usuários encaminhados às Organizações de Saúde Extra-Marinha (OSE) para tratamento especializado, por motivos médicos/odontológicos que transcendam a capacidade e possibilidade de atendimento pelo SSM, indenizarão a prestação de Assistência Médico-Hospitalar (AMH) devida, pelo CISSFA, dos valores acordados ou não, cobrados ao Sistema de Saúde da Marinha (SSM) pelas OSE.

Os atos indenizáveis não constantes do CISSFA serão ressarcidos justo valor dos procedimentos realizados e do material adquirido ou consumido.

### ATOS NÃO INDENIZÁVEIS

Não constituem objeto de indenização, para os usuários do SSM, os seguintes itens:

- a) perícias médico-legais, medidas profiláticas e evacuações médicas, quando tais procedimentos forem determinados por autoridade competente;
- b) assistência médica e de enfermagem, consultas e curativos não relacionados no CISSFA, aos pacientes de ambulatório ou em regime de internação, quando prestados com os recursos próprios dos Órgãos Técnicos de Execução (OTE);
- c) taxa de remoção, quando envolvidos recursos próprios das Organizações Militares e a remoção for determinada por ordem médica; e

d) inspeções de saúde, quando de interesse do serviço.

## **PERCENTUAIS DE INDENIZAÇÕES**

Os usuários especiais estarão isentos de qualquer indenização, exclusivamente para si, exceto o filho ex-dependente portador de doença crônica.

Os titulares e seus dependentes diretos estarão sujeitos ao pagamento de vinte por cento (20%) das indenizações devidas pela AMH que lhes for prestada; e

Os dependentes indiretos e o filho, ex-dependente portador de doença crônica, indenizarão integralmente (100%) das indenizações devidas pela AMH que lhes for prestada.

## **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DAS INDENIZAÇÕES**

As indenizações poderão ser efetuadas à vista por Guia de Recolhimento da União (GRU) ou descontadas no bilhete de pagamento (BP), total ou parceladamente, sendo consideradas dívidas com a Fazenda Nacional e sujeitas a desconto obrigatório, conforme a sistemática vigente. Toda vez que o desconto for parcelado, o valor da dívida deverá ser transformado em USM e atualizado pelo valor desta na data do pagamento.

As despesas inferiores a cinco por cento (5%) do soldo do militar, assistido ou responsável, ou do vencimento base do servidor civil, assim como, do soldo ou cota-parte do soldo no caso de pensionistas serão pagas à vista.

Quando os valores das indenizações estiverem acima do cálculo para pagamento à vista, as parcelas de descontos serão limitadas a cinco por cento (5%) do soldo/vencimento base ou cota-parte do soldo.

As diárias de acompanhante serão pagas integralmente pelo usuário, exceto aquelas em que os acompanhantes estão previstos, tais como Estatuto da Criança e do Adolescente e Estatuto do Idoso.

Havendo mais de um desconto averbado para o mesmo responsável, eles serão liquidados, subseqüentemente, na ordem cronológica.

O pagamento das indenizações não deve constituir-se em entrave à prestação de AMH aos usuários.

Ocorrendo o falecimento do contribuinte, ficará extinta a dívida decorrente da AMH prestada a si e aos seus dependentes, até a data do seu óbito.

Nos atendimentos de urgência a Organização Militar Hospitalar (OMH) ou a Organização Militar com Facilidades Médicas (OMFM) informará o valor a ser indenizado pelo usuário envolvido, e encaminhará à Organização Militar pagadora do mesmo ou de seu responsável, que providenciará o desconto no seu pagamento, de acordo com a sistemática vigente, conforme os percentuais estabelecidos no artigo 8.5 desta Norma.

Para efeito do pagamento das indenizações, o servidor civil pagará conforme sua assemelhação.

As Organizações Militares Hospitalares (OMH) e as Organizações Militares com Facilidades Médicas (OMFM) deverão dar conhecimento aos usuários o valor da AMH dos serviços prestados.