



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



HOSPITAL NAVAL DE LADÁRIO

HNLa

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 (HNLa), 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 HNLa foi criado no ano de 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

Ramais:

Serviço de Pronto Atendimento - 2517

Unidade de Internação - 2521

Setor de Agendamento de Consulta (SAME) - 1213/1214

Farmácia - 1221

SeDiMe e Fornecimento de Medicamentos Especiais - 2520

Serviço Social -1230

SERVIÇO DE OUVIDORIA

O Serviço de Ouvidoria (SO) é responsável pelo recebimento, avaliação, encaminhamento e sigilo das informações dirigidas no que tange às reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões, como também,

assegurar ao usuário quando devidamente identificado a devolutiva e esclarecimento apresentados pela gestão hospitalar. O HNLa coloca à disposição da Família Naval o SO, com o intuito de propiciar o acesso direto do usuário do Sistema de Saúde da Marinha (SSM) à Organização Militar Hospitalar (OMH), bem como garantir o aprimoramento e a excelência na execução dos serviços prestados na abrangência do Com6ºDN. Os registros das melhorias poderão ser efetuados mediante o atendimento presencial no SO, por meio do e-mail e/ou das Caixas Coletoras disponíveis no SAME, Laboratório e SeDiMe. Nesta perspectiva, evidencia-se que o SO realiza o seu atendimento junto ao Serviço de Assistência Social-Hospitalar.

O SO está disponível diariamente das 07:00h às 13:00h.

E-mail: hnla.ouvidor@marinha.mil.br

INTRANET

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

MISSÃO

O Hospital Naval de Ladário (HNLa) é responsável por prestar assistência médico-hospitalar e odontológica aos:

1 - militares, garantindo a higiene física necessária, permitindo-lhes serem empregados nas missões atinentes ao Com6ºDN. Além de implantar e executar as atividades de medicina operativa e cumprir com as tarefas que lhe forem atribuídas pelo Com6ºDN; e

2 - demais usuários do SSM.

VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecido pela qualidade assistencial, pericial, operativa e na atividade de auditoria hospitalar, constituindo-se como um centro de referência em saúde no Estado do Mato Grosso do Sul.

VALORES

Valores que norteiam o processo decisório e o comportamento da tripulação no cumprimento de sua missão:

- Qualidade;
- Cordialidade;
- Ética;
- Respeito;

- Humanização;
- Proatividade;
- Comprometimento Profissional;
- Espírito de Corpo;
- Habilidade Técnica e Científica;
- Valorização do Conhecimento;
- Responsabilidade Ambiental; e
- Sustentabilidade Econômico-Financeira.

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 prestado 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 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 pelo Serviço de 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 ar condicionados.

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.

Na área externa do Hospital encontra-se uma Cantina disponível aos usuários.

COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

Pesquisa de Satisfação: Ferramenta na qual o usuário avalia os serviços prestados, bem como apresenta reclamações e/ou sugestões para o seu aperfeiçoamento, visando à melhoria contínua. A pesquisa é disponibilizada na Caixa de Sugestões existente no SAME, no Laboratório e no SeDiMe.

SERVIÇOS DISPONÍVEIS

Serviço de Pronto Atendimento (SPA)

O SPA 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 pelo SPA, de acordo com o critério do médico assistente/plantonista ou pelo ambulatório e caso tenha necessidade de transporte, está disponível uma ambulância básica e uma com suporte avançado de vida (UTI). O SPA dispõe de uma equipe de serviço composta por 02 CB-EF, 01 médico e 01 Enfermeiro Oficial. Além de um cirurgião dentista que poderá ser acionado em caso de necessidade.

Unidade de Internação

Para atender aos usuários que necessitem de internação, o Hospital conta com 24 leitos com a seguinte divisão:

- Quatro apartamentos com um leito cada;
- Um Serviço de Estabilização do Paciente (SEP) com capacidade para dois leitos destinado aos cuidados intermediários;
- Duas enfermarias pediátricas com capacidade para dois leitos cada;
- Uma enfermaria de Pré-Parto, Pós-Parto e Puerpério (PPP) com 3 leitos em alojamento conjunto;
- Uma enfermaria de isolamento com capacidade de dois leitos;
- Uma enfermaria feminina com capacidade para quatro leitos;
- Uma enfermaria masculina para CB e MN com capacidade de dois leitos;
- Uma enfermaria masculina para SO e SG com capacidade de três leitos;

Durante a internação, todos os pacientes são avaliados pela equipe multiprofissional e uma equipe de serviço composta por 1 SG-EF, 1 CB-EF, juntamente com o Enfermeiro Oficial e 1 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) 3234-1213 / 1214.

O horário de funcionamento: segunda a sexta-feira das 07:00h às 19:00h.

Ambulatório

Promove consultas eletivas, com horários previamente agendados das 07:00 às 19:00h.

O HNLa dispõe das seguintes especialidades médicas: Clínica Médica, Cirurgia Geral, Endocrinologia, Ginecologia/Obstetrícia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria e Psiquiatria. As especialidades médicas e não disponíveis no HNLa, serão encaminhadas para profissionais conveniados, sendo que, tais consultas necessitam de autorização emitida pelo Setor de Guias.

Nutrição Dietética

A assistência dietoterápica em consultório, 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: presencial diretamente no setor, com encaminhamento médico. Horário: de 2^a a 6^a, das 07:00 às 13:00h.

Internação: a 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).

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, avaliação neuropsicológica e acompanhamento de pacientes internados.

Agendamento de Consultas: são realizadas no SAME de segunda à sexta-feira, das 07:00h às 19:00h.

Horário de funcionamento do setor: das 07:00h às 19:00h.

Fisioterapia

O serviço de Fisioterapia realiza o atendimento de reabilitação em: Traumatologia e Ortopedia, Cardiorespiratória, Neurologia, Reeducação Postural Global (RPG), Ginástica Laboral, Acupuntura, Apoio multiprofissional na equipe do SIAD e Acompanhamento do GAAPE e 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 7:00 às 19:00h.

Fonoaudiologia

Realiza Avaliação Auditiva Clínica e Ocupacional: Audiometria Tonal, Audiometria Vocal (SRT-Língua 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 diretamente no Setor.

Horários de Atendimento: de segunda a quinta-feira, das 07:00 às 19:00h e sexta-feira das 07:00 às 13:00h.

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 Maturidade Saudável; 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 SIM. Funcionamento de segunda à sexta-feira de 07h às 13h.

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 Setor de Guias. Somente de posse desta autorização, o paciente deve se apresentar ao laboratório externo.

Horário de Funcionamento:

- Atendimento ambulatorial – segunda à sexta-feira das 08:00 às 11:00h e 13:00 às 16:00h.
- Coleta de Material – segunda à sexta-feira das 07:00h às 07:30h.
- Entrega de resultados – segunda à sexta-feira das 13:00h às 16:00h.

E-mail: hnla.laboratorio@marinha.mil.br

Odontologia

No atendimento inicial agendado 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. O agendamento para procedimento restaurador, profilaxia e demais atendimentos especializados são realizados mediante marcação presencial através do plano de tratamento. A Odontopediatria (0 a 12 anos) é a única clínica em que o paciente não precisa passar previamente pela revisão, marcando direto na agenda.

Especialidades disponíveis: Dentística, Odontopediatria, Prevenção, Periodontia, Cirurgia Bucomaxilofacial, Estomatologia, Endodontia e Ortodontia (é realizado avaliação e inscrição dos pacientes na faixa etária entre 9 a 16 anos incompletos).

As Urgências são realizadas 24 horas por dia, sendo atendidas de maneira presencial nos dias de rotina normal das 07h às 19h e em caráter de sobreaviso no período noturno e finais de semana.

Agendamento de consulta: todo é realizado diariamente pelo usuário deverá e deverá estar de posse da identidade dentro do prazo de validade e estar cadastrado no FUSMAWEB, além de residir na área de Corumbá/Ladário para realizar o agendamento dos procedimentos eletivos.

Horários de Atendimento: de segunda a sexta-feira, das 07:00h às 19:00h.

Em caso de dúvidas o paciente deverá ligar para (67) 3234-1220 ou 1220. A Divisão de Odontologia também realiza visitas aos pacientes internados nas Enfermarias.

E-mail: hnl.odonto@marinha.mil.br

Serviço Integrado de Atendimento Domiciliar (SIAD)

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

Setor de Emissão de Guias

Responsável pela emissão de guias de autorização para consultas, exames, cirurgias e internação realizado pelos nossos conveniados.

É necessário portar solicitação médica e documento de identificação da Marinha.

Horário de funcionamento: segunda a sexta-feira das 07:30h às 12:00h / 13:30h às 18:00h.

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: segunda a sexta-feira de 07:00h às 13:00h.

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).

"A Saúde no coração do Pantanal"