

MARINHA DO BRASIL
POLICLÍNICA NAVAL DE SÃO PEDRO DA ALDEIA

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	3
MISSÃO	4
VALORES	4
VISÃO DE FUTURO.....	4
INFORMAÇÕES GERAIS.....	5
ROTINA NOS SETORES.....	6
MARCAÇÃO DE CONSULTAS/ATENDIMENTO.....	10
COMPROMISSO E PADRÕES DE QUALIDADE.....	11
FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS.....	12

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto nº 9.094 de 17 de julho de 2017 e tem por objetivo informar ao cidadão os serviços prestados pelo órgão ou entidade e as formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

A Policlínica Naval de São Pedro da Aldeia (PNSPA) apresenta a sua primeira edição da Carta de Serviços aos usuários do SSM (Sistema de Saúde da Marinha). Acredita-se que esse canal de comunicação é fundamental para dar transparência e visibilidade aos serviços oferecidos.

A Carta divulga os serviços que a PNSPA oferece e as formas de acesso a esses serviços através do público-alvo.

Por reconhecer a importância o usuário tem para melhorar a qualidade dos serviços prestados, a Carta de Serviços da PNSPA divulga as formas de acesso para o usuário contribuir com sugestões ou enviar reclamações, garantindo a sua participação no processo de avaliação e melhoria do atendimento ao público.

ALEXANDRE ALBUQUERQUE ROSA

Capitão de Fragata (Md)

Diretor

POLICLÍNICA NAVAL DE SÃO PEDRO DA ALDEIA

“FINIS NOSTER CURANDI ARS”

Missão

Contribuir para a eficácia do Sistema de Saúde da Marinha (SSM) no tocante a execução das atividades dos Subsistemas Assistencial de Saúde, Médico Pericial e Médico Operativo.

Valores

- Desenvolvimento, qualificação e valorização dos recursos humanos;
- Avaliação contínua e melhoria dos processos;
- Responsabilidade socioambiental;
- Foco no atendimento;
- Serviços e produtos de alta qualidade;
- Inovação;
- Trabalho de equipe;
- Honra e integridade.

Visão de Futuro

“ Ser uma OM (Organização Militar) de Saúde da Marinha, com uma estrutura sólida, destacando-se por equipes motivadas e comprometidas com a satisfação dos clientes (usuários).”

INFORMAÇÕES GERAIS

Localização:

Rua Comandante Ituriel S/N – Bairro: Fluminense- São Pedro da Aldeia - RJ

CEP 28.944-054

Tel.: (22) 2621-4065

CNPJ: 03457697/0001-12

Intranet: www.pnsa.mb

Atendimento

Realizado de segunda a sexta-feira, com atendimento médico, odontológico e serviços complementares (fisioterapia, nutrição, psicologia, terapia ocupacional e fonoaudiologia (ambulatorial e audiometria pericial) das 07:00 às 19:00 horas.

Programas de Saúde da Marinha implementados na PNSPA

- Programa de Imunizações;
- Programa de Controle de Hipertensão Arterial;
- Programa de Controle de Diabetes Mellitus;
- Programa DST/AIDS;
- Programa de Saúde do Idoso;
- Programa de Saúde Mental;
- Programa de Atenção integral à Saúde da Criança e do Adolescente;
- Programa de Saúde da Mulher;
- Programa de Saúde do Homem;
- Programa de Saúde Bucal;
- Programa de Reabilitação;
- Programa de Atenção Farmacêutica.

Especialidades Médicas

- Cardiologia- CC (Md) TORRES
- Clínica Médica- 1T (Md-RM2) LOMANTO, 1T (Md-RM2) TAVARES, 1T (Md-RM2) BORGES
- Gastroenterologia- CT (Md) CARINA PORTO
- Ginecologia- CC (Md) GISELLE RESENDE, CT (Md) THAÍS LANCETTA
- Infectologia- CT (Md) SCHETTINI
- Obstetrícia de Baixo Risco- CC (Md) GISELLE RESENDE, CT (Md) THAÍS LANCETTA
- Oftalmologia- CC (Md) ESTEVES, CT (Md) STELLA ALVARENGA
- Ortopedia- CC (Md) CURVELLO, CT (Md) WAGNER
- Pediatria e Puericultura- CT (Md) BEATRIZ FRAGA, 1T (Md) TATIANA HOFMEISTER, SC ALLAN
- Psiquiatria Adulto e Infantil- CC (Md) DANIELLE GUEDES, CT (Md) CAIO CESAR
- Urologia- CT (Md) SÁVIO DAFLON

ROTINA NOS SETORES:

1. Imunização:

Atendimento ao público:

- Às segundas, terças e quintas-feiras de 13:30 às 15:30 h;

-Às quartas de 9:00 às 11:30 h/13:30 às 15:30 h;

Sexta-feira o expediente é interno.

2. Laboratório:

-Urgência: atendimento diário das 7:30 às 15:30 h;

-O cadastro para coleta e entrega de material para exame a ser realizado no dia é feito de segunda a quarta-feira, das 07:00 às 08:00 h, por ordem de chegada tendo atendimento prioritário idosos (maiores de 60 anos), gestantes, lactantes e portadores de necessidades especiais. Às quintas e sextas-feiras a rotina é administrativa.

Entrega de resultados dos exames: segunda e quarta-feira, das 13:30 às 15:30 h, ou através do site www.saudenaval.mar.mil.br informando o número de registro e a senha contidos no protocolo entregue no dia da realização do exame.

3. Raio-X:

- Ambulatório geral e urgência: atendimento diário das 7:30 às 15:30 h;
- As 2ª e 6ª f: exame específico (coluna). A marcação é realizada diariamente no próprio setor;
- As 3ª, 4ª e 5ª : atendimento dos militares encaminhados pelas Juntas de Saúde de 7:30 às 11:30 h .

4. Departamento Médico:

- 07:00 às 11:30 h- expediente interno;
- 13:30 às 15:30 h- atendimento ao público.

5. Marcação de Ônibus:

- 08:00 às 11:00 h - marcação de ônibus mediante retirada de senhas na Recepção;
- 13:15 às 15:30 h - entrega e recebimento de encaminhamentos e resultados.

6. Projeto Saúde ao Seu Alcance:

- Atendimento de 3ª a 5ª f de 7:30 às 11:30 h e 6ª feira de 7:30 às 11:30 h;
- O usuário portador de HAS (Hipertensão Arterial Sistêmica) pode se cadastrar diretamente no setor portando documento de identidade e receituário médico comprovando o uso das medicações.

7. SEDIME (Setor de Distribuição de Medicamentos)

- Atendimento ao público às segundas e sextas-feiras de 7:30 às 15:30 h e às terças, quartas e quintas-feiras de 9:00 às 15:30 h;
- O Setor fecha para balanço nos 2 (dois) últimos dias úteis do mês corrente até o 1º (primeiro) dia útil do mês seguinte.

8. Eletrocardiograma:

A marcação é realizada diariamente no setor de 07:30 às 15:30.

9. Teste Ergométrico:

Atendimento ao público às segundas, quartas e quintas-feiras. A marcação é realizada diariamente na Recepção.

10. JRS (Junta Regular de Saúde)

-Atendimento ao público de 2ª a 5ª feira de 7:30 às 15:30 h;

-Coleta : 2ª a 5ª feira de 7:30 às 08:30 h;

-Às sextas-feiras o expediente é interno.

11. JSAE (Junta de Saúde para Atividades Especiais)

- 2ª a 5ª feira :

7:00 às 11:30 h - IS (Inspeção de Saúde);

13:00 às 14:00 h - Biometria / Abertura de IS;

14:00 às 16:00 h - ECG (eletrocardiograma) agendados no Setor.

-Às sextas-feiras o expediente é interno.

12. Fisioterapia

-Atendimento:

2ª a 6ª f de 7:00 às 11:30 h e de 13:00 às 16:00 h;

Avaliação (pacientes agendados no próprio setor)- realizada às sextas-feiras.

No Setor de Fisioterapia o usuário que faltar duas vezes consecutivas sem justificativa recebe alta por não continuidade ao tratamento proposto e deve iniciar todo o processo novamente caso ainda necessite (comparecer ao Setor com um novo encaminhamento médico e marcar uma nova avaliação).

13. Odontologia

- Atendimento de 2ª a 6ª feira de 7 às 19:00 h para consultas agendadas ou atendimentos de urgência;

- Inspeção: 2ª a 6ª f de 7 às 8: 00 h;

- As consultas são agendadas de forma presencial ou pelo telefone: (22) 2621-4159.

14. Ouvidoria

2ª feira - 7:30 às 11:15 h e 13:15 às 15:45 h;

3ª feira - 9:00 às 11:15 h;

4ª feira - 9:00 às 11:15 h e 13:15 às 15:45 h;

5ª feira - 9:00 às 11:15 h;

6ª feira - 7:30 às 11:15 h.

15. FUSMA

Atendimento ao público:

- Às segundas e sextas-feiras de 7:30 às 11:30 h;

- Às terças, quartas e quintas-feiras de 9:00 às 11:30 h;

É indispensável a apresentação de documento de identidade do paciente ao qual se refere o exame.

16. SAME (Serviço de Arquivamento Médico)

Realiza o arquivamento e levantamento de prontuários e dados dos atendimentos realizados na PNSPA.

Não tem atendimento ao público. As marcações das consultas/atendimentos são feitas na Recepção da PNSPA.

17. GAAPE (Grupo de Avaliação e Acompanhamento de Pacientes Especiais)

-Especialidades oferecidas: Pediatria, Fonoaudiologia, Psicologia e Terapia Ocupacional;

-Atendimento de crianças de 0 a 5 anos encaminhadas pelo médico, pelo psicólogo ou pela própria escola do menor. As crianças acima de 5 anos de idade com diagnóstico fechado, são encaminhadas ao Plano PAE;

-Marcação: 2ª a 5ª feira de 7:30 às 16:00 h e 6ª feira de 7:30 às 11:30 h, na secretaria do GAAPE.

18. SPA (Serviço de Pronto-Atendimento):

O atendimento médico de urgência para os militares de efetivo serviço no Complexo é realizado 24 horas/dia. Os militares da ativa que não estejam de efetivo serviço, militares inativos e os dependentes são atendidos de 2ª a 6ª feira de 7:30 às 15:30 h;

Após o término do expediente e durante as ROTDOM os atendimentos de urgência/emergência são realizados no Hospital Santa Izabel- Cabo Frio;

O atendimento emergencial para gestantes é prestado no Hospital da Missão em São Pedro da Aldeia.

A área administrativa da PNSPA funciona de segunda a sexta-feira, das 07:30 às 16:00 horas.

MARCAÇÃO DE CONSULTAS/ATENDIMENTO:

- O usuário do SSM deve portar o documento de identidade e/ou o Cartão de Habilitação para Assistência Médico-Hospitalar (CHASM) com o prazo da assistência médico-hospitalar (AMH) válido;
- Informar nome e telefone na Recepção e a clínica/especialidade para qual deseja atendimento. Um militar do SAME (responsável pelas marcações) realizará um contato telefônico para agendar o melhor dia para o usuário ser atendido dentro da clínica/especialidade que necessite;
- A remarcação do exame, em caso de impossibilidade de comparecimento não poderá ser realizada por telefone.

Absenteísmo

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

O absenteísmo dificulta o acesso de outros usuários ao Sistema de Saúde e acarreta o aumento da fila de demanda reprimida para o atendimento nas especialidades. O ABSENTEÍSMO É EXTREMAMENTE PREJUDICIAL PARA TODOS!!!!

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 com o máximo de antecedência possível.

COMPROMISSO E PADRÕES DE QUALIDADE

- A PNSPA tem o compromisso de atender à Saúde Naval com ética e qualidade;
- Atendimento humanizado e busca constante pela eficiência dos serviços oferecidos;
- Transparência e facilidade de acesso às informações e procedimentos em respeito à dignidade humana;
- As reclamações e/ou sugestões recebidas pela Ouvidoria serão prontamente respondidas aos usuários;
- Manter nos setores as condições de conforto e higiene respeitando os padrões de limpeza;
- Adotar todas as medidas necessárias para diminuir a fila de espera e garantir o atendimento aos usuários.

Critérios de atendimento

São priorizados os atendimentos aos idosos (maiores de 60 anos), pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes.

Condições de limpeza e conforto

A PNSPA dispõe de uma sala de espera climatizada, com cadeiras e televisão, e sanitários para os usuários . As áreas de circulação são limpas e higienizadas diariamente, de acordo com os padrões de saúde, gerando segurança e bem estar aos usuários.

FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

A PNSPA disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o usuário:

Atendimento telefônico: (22) 2621-4065

E-mail: pnsa.ouvidoria@marinha.mil.br

Intranet: a Carta de Serviços está disponível por meio da página www.pnsa.mil.br, que contém diversas informações e serviços de interesse.

Pesquisa de Satisfação: por meio da 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 nos Setores e a urna encontra-se na Recepção. **Participe respondendo às Pesquisas de Opinião!**

ALEXANDRE ALBUQUERQUE ROSA

Capitão de Fragata (Md)

Diretor