

MARINHA DO BRASIL  
DIRETORIA DE SAÚDE DA MARINHA  
CENTRO DE PERÍCIAS MÉDICAS DA MARINHA

## Hospital Central da Marinha



**Carta de Serviços ao Usuário**

**2023**

## Sumário

1 - APRESENTAÇÃO.....	3
2 – HISTÓRICO .....	4
3 - VALORES DO HCM.....	5
4 – MISSÃO DO HCM.....	5
5 – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO.....	5
6 – INFORMAÇÕES IMPORTANTES .....	5
7 – OUVIDORIA .....	6
8 – ATENDIMENTOS.....	6
8.1 PÚBLICO ALVO.....	6
8.2 PRIORIDADES DE ATENDIMENTOS.....	6
9 – CLÍNICAS E SERVIÇOS OFERECIDOS.....	7
10 – FACILIDADES.....	12
10.1 ASSISTÊNCIA RELIGIOSA.....	12
10.2 ESTACIONAMENTO.....	12
11 – REFERÊNCIAS.....	12

## **1 – APRESENTAÇÃO**

Esta Carta de Serviços ao Usuário vem atender às exigências do Decreto nº9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento, decreto este, alterado pelo Decreto nº 10.178/2019. Para o Hospital Central da Marinha (HCM) esta Carta vai além de uma obrigação legal, pois representa uma oportunidade de demonstrar a abrangência de sua atuação e o esforço que vem sendo empreendido para aperfeiçoar o atendimento aos seus usuários, dar transparência e visibilidade aos serviços que realiza, além de oferecer orientações que facilitem o acesso aos mesmos, bem como informar os canais de comunicação.

Nosso lema “Saúde é o lema, Perfeição é a Meta” traduz a proposta de gestão e o compromisso do HCM de oferecer aos usuários um atendimento.

**RICARDO SILVA GUIMARÃES**  
Capitão de Mar e Guerra (Md)  
Diretor

## 2 - HISTÓRICO

O Hospital Central da Marinha (HCM), com sede na cidade do Rio de Janeiro, foi criado com o nome de Hospital da Armada e Corpo de Artilharia da Marinha, pelo Decreto Imperial de 9 de dezembro de 1833, que também regulamentou suas atividades. O Decreto Imperial nº 1104, de 3 de janeiro de 1853, modificou sua denominação para Hospital da Marinha da Corte e lhe atribuiu nova regulamentação. Revogado esse, pelo Decreto nº 429, de 29 de maio de 1890, suas atividades foram reestruturadas e passou a denominar-se Hospital da Marinha do Rio de Janeiro. Deixou de ser reconhecido como Hospital da Marinha pelo Decreto nº 1.560, de 10 de outubro de 1893, e o Decreto nº 1.697-A, de 25 de abril de 1894, autorizou sua ocupação pelo Exército. Devolvido à Marinha pelo Decreto nº 1.939, de 15 de janeiro de 1895, teve as atividades suspensas até ser reinstalado, em 29 de janeiro de 1897. Posteriormente, sua missão e organização foram alteradas pelo Decreto nº 4.644, de 5 de novembro de 1902. Revogado esse, pelo Decreto nº 7.203, de 3 de dezembro de 1908, teve sua denominação alterada para Hospital Central da Marinha e passou a dispor de novo Regulamento.

A partir de então, o HCM teve seu Regulamento alterado seguidas vezes até que, a partir de 15 de dezembro de 2008 passou a atuar essencialmente em apoio ao Sistema Pericial, objetivando a otimização de recursos do Sistema de Saúde da Marinha, de acordo com o Ofício 667/2008 do Diretor-Geral do Pessoal da Marinha. Seu novo Regulamento foi aprovado pela Portaria nº 35 de 25 de fevereiro de 2010 e alterado pela Portaria nº 281 de 10 de outubro de 2011, ambas da Diretoria de Saúde da Marinha.



Fachada do HCM

### 3 – VALORES DO HCM

No contexto do atendimento ao usuário, o HCM visa prover assistência de alta qualidade por meio do emprego de conduta profissional irrepreensível, buscando assim, elevar o nível de satisfação dos assistidos, com a observância dos seguintes valores:

- Ética
- Excelência;
- Iniciativa;
- Comprometimento; e
- Abnegação.

### 4 – MISSÃO DO HCM

O HCM tem o propósito de prover apoio ao Subsistema Médico-Pericial da Marinha e às atividades de Polícia Judiciária Militar, bem como prestar pronto atendimento de saúde aos militares da ativa e veteranos em atividade no complexo do Comando do 1º Distrito Naval.

### 5 – HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO

- **Clínicas e Serviços:** segunda a quinta-feira, das 07:00 às 15:00 horas e sexta-feira de 07:00 às 12:00 horas, conforme detalhamento do item 9 ;
- **Serviço de Estabilização do Paciente (SEP):** segunda a sexta-feira, das 07:00 às 16:00 horas;
- **Laboratório:**
  - coleta de sangue: segunda a sexta-feira, das 07:00 às 09:00 horas e
  - entrega de resultados: segunda a quinta-feira, das 07:00 às 15:00 horas e sexta-feira de 07:00 às 12:00 horas;
- **Radiologia:** segunda a quinta-feira, das 07:00 às 15:00 horas e sexta-feira de 07:00 às 12:00 horas;
- **Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME):** segunda a quinta-feira, das 07:00 às 15:00 horas e sexta-feira de 07:00 às 12:00 horas; e
- **Serviço de Distribuição de Medicamentos (SEDIME):** segunda a sexta-feira, das 07:00 às 16:00 horas.

### 6 – INFORMAÇÕES IMPORTANTES

Endereço: Praça Barão de Ladário, S/Nº, Ilha das Cobras (Parte Alta), Centro, Rio de Janeiro, RJ, Brasil, CEP. 20.091-000

Telefones: (21) 2126-5387 Sala de Estado – Informação de Caráter Geral;

Secretaria e Comunicações (SECOM): [secom@marinha.mil.br](mailto:secom@marinha.mil.br)

SAME - Marcação de consultas e exames

Tel: (21) 2126-5383

Email: [hcm.agendamento@marinha.mil.br](mailto:hcm.agendamento@marinha.mil.br)

Site - Disponibiliza informações e serviços de interesse:

[www.marinha.mil.br/cpmm/subordinada/hcm](http://www.marinha.mil.br/cpmm/subordinada/hcm)

Resultados de exames: [www.marinha.mil.br/saudenaval/resultados](http://www.marinha.mil.br/saudenaval/resultados) (utilizando a chave e senha recebida no momento da coleta)

SAÚDE NAVAL: [www.marinha.mil.br/saudenaval/saúde-naval](http://www.marinha.mil.br/saudenaval/saúde-naval)

## **7 - OUVIDORIA**

O Serviço de Ouvidoria é um canal de comunicação entre o usuário e a Administração do HCM para receber críticas, sugestões, reclamações, denúncias e elogios referentes ao atendimento nos diversos setores do Hospital, resultando no aprimoramento dos serviços prestados. O canal de atendimento é o [hcm.ouvidoria@marinha.mil.br](mailto:hcm.ouvidoria@marinha.mil.br).

É possível ainda, por meio da Pesquisa de Satisfação do Usuário avaliar os serviços prestados bem como apresentar reclamações e sugestões visando à melhoria contínua dos serviços oferecidos. O formulário para preenchimento está disponível nas recepções das clínicas. Pode também ser preenchida através do sítio eletrônico do Saúde Naval ou pelo aplicativo “Saúde Naval”.

## **8 – ATENDIMENTOS**

### **8.1 PÚBLICO ALVO**

Militares da ativa e veteranos em atividade no complexo do Comando do 1º Distrito Naval.

### **8.2 PRIORIDADES DE ATENDIMENTOS**

Em conformidade com a Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento, o HCM prioriza o atendimento a idosos com idade igual ou superior a 60 anos, às pessoas portadoras de deficiência, e às gestantes e lactantes.



## 9 – CLÍNICAS E SERVIÇOS OFERECIDOS

CLÍNICA/SERVIÇO	SERVIÇOS OFERECIDOS	USUÁRIOS	REQUISITOS PARA ATENDIMENTO	AGENDAMENTO	CONTATO PARA AGENDAMENTOS E/OU INFORMAÇÕES	LOCALIZAÇÃO
<b>Serviço de Estabilização do Paciente (SEP)</b>	Pronto atendimento e estabilização de pacientes.	Militares da Ativa e Veteranos em atividade na área do Comando do 1º DN.	Documento de Identidade.	Pronto atendimento.	Tel.: (21) 2126-5362 Retelma: 8184-5362	<u>Térreo</u> Pavilhão Alte Alexandrino
<b>Psiquiatria</b>	Prevenção, tratamento e reabilitação do uso abusivo e da dependência química de álcool, tabaco, outras substâncias e outras compulsões.	Militares da Ativa, Veteranos, Dependentes e Pensionistas (maiores de 18 anos).	Documento de Identidade.	Recepção do setor ou através do telefone.	Tel.: (21) 2126-5364 Retelma: 8184-5364	<u>3º andar</u> Pavilhão Alte Alexandrino
	Consulta médica e resposta a pareceres da Junta de Saúde (JS).	Militares da Ativa e Veteranos em atividade na área do Comando do 1º DN.				
<b>Psicologia</b>	Prevenção, tratamento e reabilitação do uso abusivo e da dependência química de álcool, tabaco, outras substâncias e outras compulsões.	Militares da Ativa, Veteranos, Dependentes e Pensionistas (maiores de 18 anos).	Documento de identidade.	Pronto atendimento.	Tel.: (21) 2126-5364 Retelma: 8184-5364	<u>3º andar</u> Pavilhão Alte Alexandrino
	Consulta individual, psicoterapia em grupo, manejo do estresse e ansiedade e grupo de apoio à Reabilitação Cardíaca.	Militares da Ativa e Veteranos em atividade na área do Comando do 1º DN.				
<b>Acupuntura</b>	Atendimento especializado.	Militares da Ativa e Veteranos em atividade na área do Comando do 1º DN.	Documento de identidade.	Recepção do setor ou através do telefone.	Tel.: (21) 2126-5364 Retelma: 8184-5364	<u>3º andar</u> Pavilhão Alte Alexandrino
<b>Serviço Social</b>	Atendimento Social em conformidade com o Plano de Assistência Social da Marinha	Militares da ativa, veteranos, dependentes e pensionistas.	Documento de identidade.	Recepção do setor ou através do telefone.	Tel.: (21) 2126-5364 Retelma: 8184-5364	<u>3º andar</u> Pavilhão Alte Alexandrino

	(PASME) e legislações vigentes.					
	Prevenção, tratamento e reabilitação do uso abusivo e da dependência química de álcool, tabaco, outras substâncias e outras compulsões.	Militares da ativa, veteranos, dependentes e pensionistas (maiores de 18 anos).	Documento de identidade.			Alexandrino
<b>Cardiologia (SMA)</b>	Reabilitação Cardíaca.	Militares da ativa, veteranos, dependentes e pensionistas.	Guia de encaminhamento médico e documento de identidade.	SAME (MSG, Telefone ou Presencial)	Tel.: (21) 2126-5383 Retelma: 8184-5383	2º andar Pavilhão Alte Alexandrino
	Eletrcardiograma.	Pacientes encaminhados por JS, MPI, SEP do HCM ou pelo SCMP.	Pedido de exame, Pedido de parecer ou Pedido de avaliação médica e documento de identidade.			
	Teste ergométrico.					
	Consulta e resposta a pareceres de JS.					
<b>Oftalmologia (SMA)</b>	Acuidade visual.	Militares da ativa, veteranos, dependentes e pensionistas.	Pedido de exame, Pedido de parecer ou Pedido de avaliação médica e documento de identidade.	SAME (MSG, Telefone ou Presencial)	Tel.: (21) 2126-5383 Retelma: 8184-5383	2º andar Pavilhão Alte Alexandrino
	Tonometria.					
	Senso Cromático e Teste de Ishihara.					
	Biomicroscopia, fundoscopia e avaliação JSAE.					
	Consulta. Resposta a Pareceres de JS.	Pacientes Encaminhados por JS, MPI, SEP do HCM ou pelo SCMP.				
<b>Otorrinolaringologia (SMA)</b>		Militares da ativa, veteranos, dependentes e pensionistas.	Pedido de exame, Pedido de parecer ou Pedido de avaliação médica e documento de identidade.			
<b>Ortopedia (SMA)</b>	Consulta. Resposta a Pareceres de JS.	Pacientes Encaminhados por JS, MPI, SEP do HCM ou pelo SCMP.				2º andar Pavilhão Alte Alexandrino
<b>Ginecologia (SMA)</b>						
<b>Nutrição</b>	Orientação nutricional.	Militares da ativa,	Pedido de exame, Pedido de parecer ou	SAME	Tel.: (21) 2126-5383	2º andar



<b>(SMA)</b>		veteranos, dependentes e pensionistas. Pacientes Encaminhados por JS, MPI, SEP do HCM, SCMP e SMA.	Pedido de avaliação médica e documento de identidade.	(MSG, Telefone ou Presencial)	Retelma: 8184-5383	Pavilhão Alte Alexandrino
<b>Odontologia</b>	Avaliação (Perícia) odontológica.	Pacientes encaminhados por JS e MPI.	Guia de solicitação de avaliação odontológica emitida por JS ou MPI e documento de identidade.	Pronto atendimento.	Tel.: (21) 2126-5368 Retelma: 8184-5368	<u>2º andar</u> Pavilhão Dr. Lopes Rodrigues
	Tratamento odontológico ao nível de prevenção, promoção à saúde e de atenção básica	Pacientes inaptos em avaliação odontológica realizada no HCM e CPMM.	Ficha pericial de orientação odontológica fornecida pelo Avaliador (Perito) do HCM e documento de identidade.	Presencial na Recepção do Setor, ou, em casos de urgência, o atendimento será no mesmo dia.		
<b>Fonoaudiologia</b>	Audiometria tonal e vocal + Medidas de imitância acústica.	Pacientes encaminhados por JS e MPI.	Guia de solicitação de avaliação emitida por JS ou MPI e documento de identidade.	SAME (MSG, Telefone ou Presencial)	Tel.: (21) 2126-5383 Retelma: 8184-5383	<u>3º andar</u> Pavilhão Dr. Lopes Rodrigues
<b>Radiologia</b>	Exames de Raios-x Simples	Pacientes Encaminhados por JS, MPI, SEP do HCM ou pelo SCMP.	Pedido de Exame e documento de identidade.	Pronto atendimento.	Tel.: (21) 2126-5367 Retelma: 8184-5367	<u>2º andar</u> Pavilhão Alte Alexandrino
	Exames de Ultrassonografia			Presencial na recepção da Radiologia.		
<b>Laboratório de Análises Clínicas</b>	Exames laboratoriais para Inspeções de Saúde e demandas do SEP.	Pacientes Encaminhados por JS, MPI, SEP do HCM ou pelo SCMP.	Pedido de Exame ( com TIS para as IS) e Documento de Identidade.	Pronto atendimento.	Tel.: (21) 2126-5389 (Recepção) Retelma: 8184-5390	<u>Térreo</u> Pavilhão Dr. Eduardo Gaillard
<b>Fisioterapia</b>	Fisioterapia em traumatologia ortopedia Hidrocinestoterapia	Militares da Ativa e Veteranos em atividade na área do Comando do 1º DN; Pacientes encaminhados pelo SCMP.	Guia de Encaminhamento do SCMP; Encaminhamento médico para fisioterapia e Documento de	Presencial na recepção do setor.	Tel.: (21) 2126-5376 Retelma: 8184-5376.	Andar Térreo (Alameda Rio Antigo)

			identidade.			
<b>Imunização (Vacinação)</b>	Vacinação de militares e seus dependentes e Servidores Civis fim Missão Exterior.	Militares da ativa e seus dependentes e Servidores Civis designados para Missão no Exterior.	Mensagem de solicitação, documento de identidade, PMI e carteira de vacinação.	Por MSG da OM do Militar à DSM.	Tel.: (21) 2126-5381 Retelma: 8184-5381	<u>3º andar</u> Pavilhão Dr. Lopes Rodrigues
<b>Serviço Médico Perito (MPI)</b>	<p>Inspeções de Saúde (IS) para: Controle trienal; Engajamento e Reengajamento; Ingresso no SMV de militares oriundos do SMI; Prorrogação de tempo de serviço; Designação de militar RM1 para Tarefa por Tempo Certo; Cursos de carreira (não relacionados com atividades especiais); Operação com Raios-X e substâncias radioativas; Missão no exterior; Deixar o SAM/SMV/SMI/SPG; Controle anual de praças de máquinas; e outras IS de rotina previstas no inciso 2.1.5, alínea "a", item I da DGPM-406 (Rev.8); Perícia menor para gestantes saudáveis; Exames médicos periódicos Servidores Civis; e Homologação de atestados médicos de militares e Servidores Civis;</p>	Militares e Veteranos servindo ou que servirão em OM na área do Comando do 1º DN não possuam Médico; e Servidores Civis de OM designadas pela DPM-BSB.	<p>Para Inspeções de Saúde: PMI, Identidade, e apresentação prévia pelo SAPS com fluxograma impresso na OM com número de SINAI, ou cópia da msg de apresentação; Para homologação de atestado médico: anexo G preenchido pela DP da OM do Militar, PMI e Identidade; Para Servidores Civis: Identidade e apresentação por ofício ou msg (CNF finalidade); e Perícia Menor para Gestantes (Anexo K): exame laboratorial confirmatório da gestação e USG, PMI e identidade; Para iniciar a IS: jejum de 12h. Os Militares deverão comparecer fardados.</p>	Para a entrevista de conclusão: Agendamento presencial na recepção do setor pelo próprio militar. Para Iniciar a Inspeção: Não há necessidade de agendamento	Tel.: (21) 2126-5382 (21) 2126-5363 Retelma: 8184-5382 8184-5363	<u>2º andar</u> Pavilhão Dr. Lopes Rodrigues
<b>Serviço de Controle Médico Pericial</b>	Controle Médico- Pericial dos militares que se encontram em	Militares da ativa das OM da área do Comando do	Mensagem ou Ofício emitido pela respectiva	Presencial na Recepção do Setor ou através de	Tel.: (21) 2126-5369 (Recepção)	<u>Térreo</u> Alameda

<b>(SCMP)</b>	LTS/ Restrições de saúde.	1º DN.	OM, PMI e documento de identidade.	mensagem da OM	Retelma: 8184-5369 Encarregado: 8184-3334	principal
<b>Análise de Água</b>	Análise Microbiológica de amostras de água para o consumo humano.	OM da área Rio.	Mensagem de Solicitação (modelo no sitio eletrônico do HCM).	Presencial ou por telefone, após a autorização lização do serviço por mensagem	Tel.: (21) 2126-5389 (Recepção) Retelma: 8184-5390	<u>Térreo</u> Pavilhão Dr. Eduardo Gaillard
<b>Química Forense</b>	Análise de Constatação Definitiva de Substâncias Entorpecentes.	OM da área Rio, onde ocorre a apreensão de material suspeito de cocaína ou maconha e derivados.	Ofício de Solicitação pelo titular ou encarregado do processo administrativo.	Pronto atendimento.	Tel.: (21) 2126-5390 (Chefia) (21) 99631-7782 (Sobreaviso)	<u>Térreo</u> Pavilhão Dr. Eduardo Gaillard
<b>Distribuição de Soros Antipeçonhentos</b>	Distribuição de Soros Antipeçonhentos para OM em exercício de Missão.	OM da área do Comando do 1º DN.	Mensagem de Solicitação com antecedência de 45 dias em relação à Missão.	Pronto atendimento.	Tel.: (21) 2126-5381 Retelma: 8184-5381	<u>3º andar</u> Pavilhão Dr. Lopes Rodrigues
<b>Parecer de Saúde</b>	Resposta de pedido de parecer de saúde	Pacientes Encaminhados por JS, MPI ou pelo SCMP	Apresentar Pedido de Parecer de Saúde solicitado por JS, MPI ou pelo SCMP; Documento de Identidade.	Presencial no SAME.	Tel.: (21) 2126-5383 Retelma: 8184-5383	<u>Térreo</u> Alameda Principal

## **10 – FACILIDADES**

### *10.1 ASSISTÊNCIA RELIGIOSA*

Missa - 3ª e 5ª feiras às 12h. Local: Capela São José (Pátio da Capela);

Reunião Evangélica - 3ª feiras às 12h. Local: Auditório do Centro de Estudos; e

Reunião Espirita - 4ª feiras às 12h. Local: Espaço Consciência e Cuidado (ECC).

### *10.2 ESTACIONAMENTO*

São disponibilizadas vagas de estacionamento por ordem de chegada, sendo 01 exclusiva para idosos e 01 exclusiva para portadores de necessidades especiais/deficientes. De acordo com o Estatuto do Idoso e a Lei Federal nº 10.098/2000, devem ser asseguradas, pelo menos, 5% das vagas de estacionamentos em edifícios públicos ou privados para veículos que transportem maiores de 65 anos ou pessoas com deficiência física e/ou mental.

## **11 – REFERÊNCIAS**

- Regimento Interno do Hospital Central da Marinha, 2023;
- Lei Federal 10.741 de 1º de Outubro de 2003;
- Lei Federal 10.098 de 19 de Dezembro de 2000; e
- DGPM-406 (Rev. 8) – Normas Reguladoras para Inspeções de Saúde na Marinha.