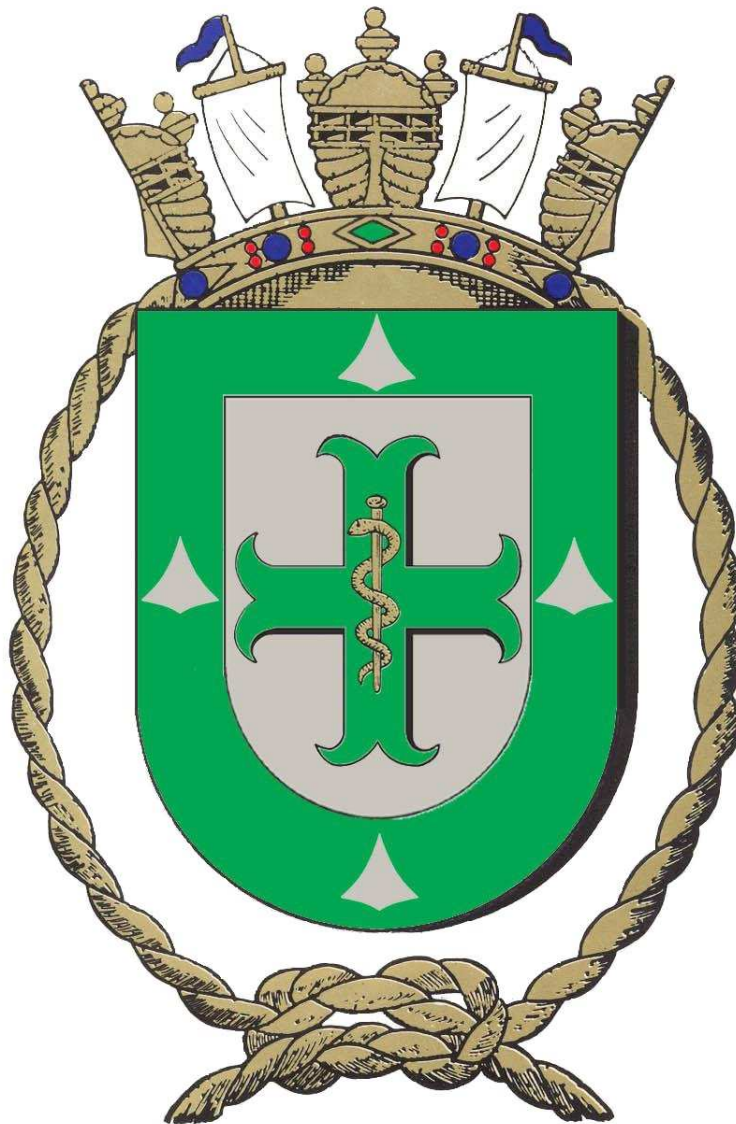




**HOSPITAL NAVAL DE BRASÍLIA  
(HNBra)**



**CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**



## ÍNDICE

1 - APRESENTAÇÃO.....	3
2 - SERVIÇOS ESPECIAIS.....	3
3 - CENTRO DE APOIO AO USUÁRIO.....	3
4 - SERVIÇO DE OUVIDORIA.....	3
5 - SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL-HOSPITALAR.....	4
6 - SERVIÇO INTEGRADO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR.....	5
7 - PROGRAMA DE APOIO AO PACIENTE INTERNADO.....	5
8 - GRUPO DE AVALIAÇÃO E ACOMPANH. DE PAC. ESPECIAIS.....	5
9 - PLANEJAMENTO FAMILIAR.....	6
10 - LTSPF E LMDPF.....	6
11 - SEÇÃO DE ÓRTESES, PRÓTESES E MED. ESP.....	7
12 - SEÇÃO DE MED. ESP. E DE ALTO CUSTO.....	8
13 - SETOR DE DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS.....	9
14 - SERVIÇOS MÉDICOS.....	10
15 - SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO.....	10
16 - SALA DE VACINAÇÃO.....	10
17 - AMBULATÓRIO.....	10
18 - SERVIÇO DE RADIOLOGIA.....	11
19 - UNIDADE DE INTERNAÇÃO.....	12
20 - PROJETO SAÚDE AO SEU ALCANCE.....	12
21 - JUNTAS DE SAÚDE.....	12
22 - NÚCLEO DE AVALIAÇÃO E CONTROLE.....	13
23 - SERVIÇO DE ARQ. MÉDICO E ESTATÍSTICA (SAME).....	13

24 - SETOR DE EMISSÃO DE GUIAS.....	14
25 - SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS.....	17
26 - SERVIÇOS DE APOIO.....	18
27 - SERVIÇO DE ANÁLISES CLÍNICAS.....	18
28 - SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA.....	19
29 - SERVIÇO DE MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO.....	19
30 - SERVIÇO DE PSICOLOGIA.....	20
31 - SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA.....	20
32 - OBSERVAÇÕES IMPORTANTES.....	21
33 - BENEFICIÁRIOS DA ASS. MÉD. HOSP. E DO FUSMA.....	21
34 - ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA.....	22

## **APRESENTAÇÃO**

Visando aprimorar o atendimento aos usuários dos serviços médicos, odontológicos e de apoio prestados pelo Hospital Naval de Brasília (HNBra), foi elaborada a presente Carta, na qual constam todos os serviços prestados, bem como as informações necessárias para a obtenção dos mesmos.

## **NOSSA MISSÃO**

Prestar, na área do Comando do 7º Distrito Naval (Com7ºDN), assistência médica e odontológica, hospitalar e para-hospitalar ao pessoal militar, a seus dependentes legais e a todos os beneficiários do Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA), de baixa e média complexidade, e coordenar o atendimento de alta complexidade junto ao Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD), ao Hospital das Forças Armadas (HFA) e às Organizações Civis de Saúde (OCS).

## **ÁREA SOB A RESPONSABILIDADE DO COM7ºDN**

O HNBra é a Organização Militar Hospitalar (OMH) responsável pela prestação do serviço de saúde nos seguintes locais: Distrito Federal, Goiás, Minas Gerais (apenas as cidades de Brasilândia de Minas, Cabeceira Grande, Dom Bosco, Formoso e Natalândia) e Tocantins.

### **1 – SERVIÇOS ESPECIAIS**

#### **1.1 - Centro de Apoio ao Usuário (CAU)**

Com a finalidade de manter um canal direto de comunicação acessível aos seus usuários, bem como oferecer um serviço qualificado e humanizado, o CAU visa promover o melhor atendimento em menor tempo. É composto por quatro serviços/seções específicos:

##### **1.1.1 - Serviço de Ouvidoria**

Representante do cidadão-cliente, tem a função de solucionar e/ou de assessorar a Direção na correção tempestiva dos pontos de fraqueza quanto ao atendimento do público externo, além de prestar informações precisas, seguras e confiáveis, contribuindo, dessa forma, para a melhoria

dos serviços oferecidos. Face aos anseios da sociedade, deve agir segundo os princípios éticos, da garantia de acesso, da autonomia, da transparência, da imparcialidade, da integralidade e da valorização das pessoas. Neste setor, o usuário pode obter orientações diversas, fazer reclamações, sugestões e elogios. A Ouvidoria, sempre que possível, responderá ao usuário, preferencialmente por e-mail, num prazo de até cinco dias úteis. Também é o local adequado para dar entrada em requerimentos de cirurgia, consultas em clínicas não credenciadas, cópias de prontuários médicos e outras solicitações.

Na necessidade de cirurgia/procedimento, que não seja oferecido pelo HNBra ou HFA, o paciente/responsável deve comparecer ao CAU munido com o encaminhamento médico, relatório médico, laudos e exames médicos e orçamento das Órteses, Próteses ou Materiais Especiais (OPME), se for o caso, da OCS credenciada, para preencher a Solicitação de Cirurgia/Procedimento. Dependendo do tipo de cirurgia, após análise deste Hospital e da Diretoria de Saúde da Marinha (DSM), o paciente poderá ser encaminhado para o HNMD, na cidade do Rio de Janeiro.

Caso o paciente necessite de cópia de Prontuário Médico/Relatório Médico ou de qualquer outro documento sob a guarda do HNBra, deve preencher um Requerimento no CAU, munido da Carteira de Identidade e/ou procuração, se for o caso.

Atendimento presencial – de 2ª a 6ª feira, de 7h às 17h.

Atendimento não presencial – telefone: 3445-7364.

e-mail: [hnbra.ouvidoria@marinha.mil.br](mailto:hnbra.ouvidoria@marinha.mil.br).

### **1.1.2 - Serviço de Assistência Social-Hospitalar (SAS-H)**

Tem por meta cumprir os propósitos de intervir nas relações sociais por meio de ações de cunho socioeducativo e de prestar serviços que visam a capacitar o usuário para lidar, a contento, com as suas necessidades. Para tanto, esse serviço emprega recursos institucionais específicos, buscando garantir o acesso a bens e serviços, contribuindo, dessa forma,

para a melhoria da qualidade de vida do usuário.

Atendimento presencial – de 2ª a 6ª feira, de 7h às 17h.

Atendimento não presencial – telefone: 3445-7308.

e-mail: [hnbra.servsocial@marinha.mil.br](mailto:hnbra.servsocial@marinha.mil.br).

O SAS-H atua com os seguintes programas:

**a) Serviço Integrado de Atendimento Domiciliar (SIAD)** - são usuários do SIAD os idosos a partir de 60 anos e demais pacientes que, por limitação funcional ou problema de saúde, não possam manter acompanhamento ambulatorial, que necessitem de assistência domiciliar por impossibilidade de locomoção e outros critérios avaliados pelo Serviço.

Para inclusão, deve-se preencher solicitação com a apresentação dos seguintes documentos: cópia da identidade do solicitante e do paciente e relatório médico com justificativa e diagnóstico. Uma equipe multidisciplinar (Serviço Social, Enfermagem, Nutrição, Fonoaudiologia, Medicina e Fisioterapia) fará visita domiciliar e determinará se o paciente é elegível à assistência.

**b) Programa de Apoio ao Paciente Internado (PAPI)** - trata-se do acompanhamento pelo Serviço Social dos pacientes que se encontram em regime de internação de longa permanência, isto é, aquele destinado ao paciente com necessidade de assistência médica e de enfermagem por período superior a 60 dias, decorrentes de patologias crônicas ou de resolução excessivamente prolongada.

São considerados público-alvo deste projeto, em primeiro momento, os pacientes internados no HNBra. Quando, por determinação da Direção, se fizerem necessárias, serão realizadas em conjunto com as assistentes sociais do HFA, intervenções e/ou acompanhamentos dos pacientes que se encontrarem internados no mesmo ou, ainda, dos pacientes em longa internação em OCS, conforme definido nas Normas sobre Assistência Integrada na MB (DGPM-501).

**c) Grupo de Avaliação e Acompanhamento de Pacientes Especiais**

**(GAAPE)** - é composto pelos profissionais de Serviço Social, Medicina, Psicologia, Fonoaudiologia e Fisioterapia. Constitui uma parceria entre o Núcleo de Assistência Social (NAS) do Com7ºDN e o HNBra, que busca propiciar aos militares e servidores civis, ativos e inativos, condições de apoiar seus dependentes portadores de deficiências, e prestar esclarecimentos quanto ao seu processo de integração, de acordo com a DGPM-501.

**d) Planejamento Familiar** - são ações destinadas a informar e orientar quanto aos métodos contraceptivos e o direito de decisão, mediante a condição de saúde, número de filhos e os espaçamentos entre eles.

Como condição para participar do programa, o requerente deve atender aos critérios legais, assim como registrar expressa manifestação de vontade em documento escrito fornecido pela Comissão de Planejamento Familiar.

É obrigatória a participação do casal em reuniões, palestras para esclarecimento de dúvidas com profissionais de psicologia, da clínica médica, de enfermagem e de Serviço Social.

**Documentos necessários:**

- Certidão de casamento ou documento que comprove a união;
- Certidão de nascimento dos filhos (do casal ou de outros relacionamentos); e
- Documentos fornecidos pela comissão.

**Legislação:**

- Constituição Federal de 1988;
- Normas sobre Assistência Integrada na MB (DGPM-501);
- Normas para Assistência Médico-Hospitalar (DGPM-401); e
- Lei Nº 9.263/96.

A entrada nesse processo pode ser realizada no HFA ou neste Hospital Naval, para homologação pela equipe da Comissão de Planejamento Familiar.

**e) Licença para Tratamento de Saúde de Pessoa da Família (LTSPF),**



**se for militar, e Licença por Motivo de Saúde de Pessoa da Família (LMDPF), se for Servidor Civil** - consiste na verificação e análise da real incompatibilidade do horário de trabalho com a real necessidade de assistência do militar e/ou servidor civil para prestar assistência ao enfermo.

Poderão solicitar este benefício os militares e servidores civis que estão em pleno exercício de suas atividades, e não conseguem prestar assistência à família simultaneamente com o exercício da profissão.

A assistente social efetuará o estudo social das situações, utilizando procedimentos específicos e outros subsídios, se necessários.

O interessado deverá preencher um Requerimento, solicitando a concessão da referida licença, via cadeia de comando. A OM do militar enviará MSG ao HNBra, com cópia ao Com7ºDN, apresentando o mesmo à Junta Regular de Saúde e ao Serviço Social, informando dados do militar e do familiar, assim como endereços e contatos telefônicos. O SAS-H fará contato com o militar, e dará sequência ao trâmite, conforme parecer de elegibilidade. Em casos de renovação, a OM do militar e/ou servidor civil deverá apresentá-lo por mensagem.

Legislação: Normas sobre Ingresso, Compromisso de Tempo, Permanência e Exclusão do SAM (DGPM-301) e Normas sobre Assistência Integrada na MB (DGPM-501).

### **1.1.3 - Seção de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME)**

Considera-se prótese a peça ou dispositivo artificial utilizado para substituir um membro, órgão ou parte dele, como por exemplo: auricular, cardíaca, vascular, respiratória, auditiva etc. A órtese possui um significado mais restrito e se refere unicamente aos aparelhos e aos dispositivos ortopédicos de uso externo, destinado a alinhar, prevenir ou corrigir deformidades ou melhorar suas funções. Os materiais especiais são destinados a contribuir para melhoria ou recuperação de uma

deficiência funcional do organismo. Os meios auxiliares são aparelhos ou dispositivos que auxiliam a função de um órgão, de um membro ou de um segmento de membro. Para aquisição de uma órtese e/ou prótese, o paciente deverá comparecer ao CAU munido dos seguintes documentos:

- Cópia da identidade do militar (e do dependente se for o caso);
- Cópia do último bilhete de pagamento;
- Relatório médico com justificativa e diagnóstico;
- Pedido médico da órtese ou prótese com descrição;
- Requerimento para solicitação de órtese e/ou prótese preenchido; e
- Termo de Consentimento Livre e Esclarecimento assinado.

#### **1.1.4- Seção de Medicamentos Especiais e de Alto Custo**

São considerados medicamentos especiais aqueles constantes da Relação de Medicamentos Especiais da DSM e que possuam médio ou alto custo aquisitivo, de uso contínuo ou por tempo determinado, utilizados no tratamento de doenças de média e alta complexidade (câncer, epilepsia, doenças psiquiátricas, Alzheimer, Hepatites B e C, doença renal crônica e artrite reumatoide), hereditárias ou adquiridas, crônicas ou raras e que fazem parte de um conjunto de especialidades farmacêuticas não abrangidas pelo elenco de medicamentos essenciais básicos, disponibilizados pelo Sistema de Distribuição de Medicamentos (SisDiMe). Nessa categoria também se enquadra o medicamento cuja obtenção direta, junto aos fornecedores, é difícil ou impossível.

Para se ter direito ao fornecimento de medicamentos especiais, será realizada análise do comprometimento da renda familiar do militar, mediante apresentação do bilhete de pagamento e comprovantes de despesas.

Os medicamentos especiais são comprados pelo HNBra ou poderão ser fornecidos através de OCS, mediante apresentação da Guia de Apresentação do Usuário (GAU). Em ambos os casos deverá haver ata aprovada pelo Conselho Técnico deste Hospital e ratificada pela Diretoria de Saúde da Marinha (DSM). O tratamento é fornecido por 90 dias,

portanto a solicitação deve ser renovada pelo paciente com a devida antecedência, a fim de evitar interrupções no tratamento.

O usuário do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), ou o seu responsável, deve indenizar o medicamento especial fornecido, com base no justo valor de aquisição pela MB para o período de 1 (um) mês, devendo corresponder, a no máximo, 5% do soldo do contribuinte. O saldo restante será complementado pelo SSM. O valor mensal da indenização ao SSM será limitado a 5% do soldo, sendo descontado diretamente do bilhete de pagamento.

Para dar entrada no pedido de medicamento especial o paciente deve comparecer ao CAU, munido dos seguintes documentos:

- Cópia da identidade do titular (e do dependente, se for o caso)
- Cópia do último bilhete de pagamento;
- Cópia de todos os comprovantes de renda das pessoas que vivem sob o mesmo teto;
- Relatório médico com justificativa e diagnóstico;
- Receituário médico com descrição da quantidade mensal, do tempo e forma de uso;
- Orçamento do medicamento (de farmácias locais ou de Clínicas Credenciadas que disponibilizem o tratamento);
- Termo de Consentimento Livre e Esclarecido assinado;
- Requerimento para Medicamentos Especiais preenchido; e
- Declaração de Renda Líquida Familiar.

## **1.2 - Setor de Distribuição de Medicamentos (SeDiMe)**

A lista de medicamentos está disponível nos sites do HNBra e da DSM. Os medicamentos são vendidos a custo reduzido ou gratuitos por meio do programa “Saúde ao Seu Alcance,” voltado ao paciente que utiliza medicamentos para hipertensão. Para aquisição, o paciente necessita ter em mãos sua identificação pessoal com foto, o NIP do titular/dependente e receituário médico/odontológico. Para atender aos usuários sem margem consignável e os servidores civis da MB, o SeDiMe disponibiliza o

pagamento por meio da Guia de Recolhimento da União (GRU). O paciente pode obter todas as informações necessárias sobre o seu tratamento medicamentoso por meio do Programa de Atenção Farmacêutica, que é realizado no SeDiMe.

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, no período de 7h às 18h.

## **2 – SERVIÇOS MÉDICOS**

### **2.1 - Serviço de Pronto Atendimento (SPA)**

O SPA do HNBra funciona 24h por dia para atender às emergências da família naval e conta com uma equipe capacitada de profissionais da Saúde. Tem como objetivo executar o primeiro atendimento ao usuário que necessite de assistência em caráter imediato.

O SPA dispõe de 02 (dois) leitos destinados a pacientes críticos.

A equipe de Saúde é composta por enfermeiro supervisor, responsável pela triagem dos pacientes, técnico de enfermagem, responsável pela confecção das guias de atendimento e pela administração da medicação, e por médicos responsáveis pelo atendimento dos pacientes.

### **2.2 - Sala de Vacinação**

Localizada no SPA do HNBra. O público-alvo é a faixa etária a partir dos 12 anos de idade. As vacinas disponibilizadas no HNBra estão em conformidade com o Programa Nacional de Imunização do Ministério da Saúde, sendo as seguintes: Hepatite B, SRC (Sarampo/Rubéola/Coqueluche), FA (Febre Amarela) e DT (Tétano e Difteria). Em época de campanha, também administra H1N1.

Funcionamento: Segunda à sexta-feira, no período de 7h30 às 11h30, exceto a FA e a SRC, que são administradas somente às quartas-feiras, de 7h30 às 11h30.

### **2.3 – Ambulatório**

Tem por objetivo atender consultas eletivas, previamente marcadas pelo Call Center, nas especialidades: Clínica Médica, Cardiologia, Cirurgia Geral, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Ginecologia,

Oncologia, Oftalmologia, Ortopedia, Pediatria, Pneumologia, Psiquiatria, Proctologia, e Nutrição. As consultas são realizadas de segunda a sexta-feira, no horário de 7h às 18h30. Algumas especialidades também poderão atender no período noturno, dependendo da disponibilidade dos médicos.

**Observações:**

- a) Na eventualidade de alguma especialidade médica não estar disponível no HNBra, o paciente deverá procurar atendimento no ambulatório do HFA, ou verificar a possibilidade de encaminhamento para OCS credenciada.
- b) No caso de não haver a especialidade no HNBra, no HFA e tampouco nas OCS credenciadas, o usuário poderá solicitar, por meio de requerimento ao Sr. Diretor, a autorização para a consulta em clínica não credenciada. O requerimento será preenchido no CAU mediante apresentação de 3 (três) orçamentos do valor da consulta da especialidade requerida. Se deferido, o paciente pagará a consulta com recursos próprios e será ressarcido posteriormente, após a apresentação da nota fiscal.

**2.4 - Serviço de Radiologia**

O Serviço de Radiologia realiza os seguintes exames:

- Radiografia geral (RX de tórax, abdômen, articulações, membros superiores e inferiores, seios da face e coluna);
- Mamografia;
- Ultrassonografia; e
- Radiografia panorâmica odontológica.

A marcação de exames de ultrassonografia é feita presencialmente no SAME. Os exames de RX de coluna, mamografia e panorâmica odontológica são marcados no Setor de Radiologia. Os exames de radiografia geral, que não necessitem de preparo, são realizados de segunda a sexta-feira, no horário de 7h às 12h30 e 13h às 18h30, por

ordem de chegada.

## **2.5 - Unidade de Internação**

A Unidade de internação é composta por uma enfermaria masculina e outra feminina, com capacidade para atender a quatro pacientes em cada uma delas. Existem ainda quatro suítes, sendo uma exclusiva de Oficial General. Uma suíte é dotada de sistema de isolamento para pacientes com doenças infectocontagiosas.

O paciente submetido à internação deve trazer apenas o seu material de higiene pessoal e não portar objetos de valor. O hospital não se responsabiliza pelos pertences deixados nos apartamentos ou nas enfermarias.

Todos os pacientes com idade superior a 60 anos necessitam, obrigatoriamente, de acompanhantes contínuos.

## **2.6 - Projeto Saúde ao seu Alcance**

O HNBra oferece o Projeto Saúde ao seu Alcance, com enfoque no Programa de Controle de Hipertensão Arterial e Diabetes Mellitus, acolhendo os usuários do SSM/FUSMA por meio das atividades de atenção básica e prevenção destas doenças, conforme preconizado pelos programas da DSM. Como atividades inerentes ao referido projeto, existe o rastreamento para risco de Hipertensão Arterial e Diabetes tipo II.

Cabe ressaltar que os usuários diagnosticados como hipertensos e/ou diabéticos e fazem uso contínuo de medicamentos hipotensores e/ou hipoglicêmicos são automaticamente incluídos como beneficiários do sistema de aquisição gratuita pelo SEDIME deste Hospital Naval.

Para aqueles que já são hipertensos ou diabéticos, torna-se necessário apresentar suas receitas médicas atualizadas para cadastro no sistema do referido Projeto e inclusão no benefício da gratuidade das medicações.

O Projeto funciona diariamente no período de 7h às 13h, no Serviço de Pronto Atendimento (SPA).

## **2.7 - Juntas de Saúde (Regular e Superior)**

A Junta Regular de Saúde (JRS) realiza o atendimento pericial aos militares da ativa nos casos de controle periódico, atendimento clínico de competência do Médico Perito Isolado (MPI) e inspeções eventuais (verificação de deficiência funcional, justiça e disciplina, missão no exterior, servir em localidade deficiente de assistência sanitária e exame de sanidade de atestado de origem). Atende aos servidores civis em inspeções eventuais e aos militares inativos, pensionistas e servidores civis, no caso de inspeções para benefício pecuniário. Atende, ainda, aos candidatos ao ingresso na Marinha do Brasil. A Junta Superior de Saúde (JSS) realiza o atendimento, em grau de revisão ou recurso, a processos indeferidos pela JRS ou por declínio de competência desta, e em caso de inspeções para benefício pecuniário. No caso de inspeções para benefício pecuniário, o requerente deverá procurar o Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha no Com7ºDN. Quando o HNBra for notificado, a JRS entrará em contato com o paciente e agendará a data para dar início à inspeção de saúde.

### **2.8 - Núcleo de Avaliação e Controle (NAC)**

O NAC tem por objetivo acompanhar os militares da ativa em restrições/licença para tratamento de saúde, nos programas de saúde pertinentes a cada caso, efetuando o controle do cumprimento das prescrições e orientações fornecidas pela JRS do Com7ºDN. Também intercede junto ao Subsistema Assistencial, auxiliando no controle de respostas de pareceres médicos, exames e agendamento de consultas.

### **2.9 - Serviço de Arquivamento Médico e Estatística (SAME)**

O SAME é responsável pela marcação de consultas médicas e odontológicas, consultas de retorno e exames, além da abertura de prontuários, controle, arquivamento e fornecimento de cópias dos mesmos, mediante requerimento do usuário. É de extrema importância manter seus dados cadastrais atualizados. Caso haja necessidade de se fazer alterações, solicita-se o comparecimento ao SAME.

**CALL CENTER** - O HNBra disponibiliza o Serviço de Call Center,

responsável pela marcação, remarcação e confirmação de consultas agendadas, por telefone, objetivando o máximo de conforto aos seus usuários. Funciona das 7h às 19h pelo telefone 3445-7378. Tendo em vista o congestionamento dos ramais telefônicos no período da manhã, sugere-se dar preferência às ligações no período vespertino.

## **2.10 – Setor de Emissão de Guias**

### **2.10.1 - Consultas e exames (quando não houver disponibilidade no HNBra ou HFA)**

O usuário deve fazer o agendamento prévio na Clínica/Hospital credenciado para, posteriormente, solicitar a Guia de Apresentação do Usuário (GAU) no HNBra, mediante encaminhamento/pedido médico. A GAU terá validade de 30 (trinta) dias. No momento da consulta, além da GAU, o usuário deve apresentar documento de identificação com foto.

#### **Observação:**

Apenas as guias para consultas e procedimentos com valores menores que R\$ 120,00 serão entregues prontamente ao usuário. As demais necessitam de apresentação de relatório médico completo, com justificativa e diagnóstico, para a devida autorização pela DSM, exigindo prazo de cinco dias úteis. Neste caso, o agendamento do exame/procedimento deverá ser feito, pelo usuário, para data a partir de sete dias após a solicitação da guia.

### **2.10.2 - Cirurgias/procedimentos de alta complexidade**

Devem ser requeridas no CAU, mediante apresentação de relatório médico completo com justificativa, código de procedimento, orçamento de OPME, diagnóstico e exames complementares, todas fornecidas pela OCS.



Após autorização, as respectivas guias são confeccionadas e entregues ao paciente no prazo de até cinco dias úteis, com a devida ratificação da DSM. O Setor de Guias faz contato telefônico com o paciente/responsável pelo telefone cadastrado no SAME.

As guias para cirurgias plásticas reparadoras, blefaroplastias e varizes são confeccionadas após aprovação do Conselho Técnico do HNBra, ratificação do HNMD e autorização da DSM.

As cirurgias/procedimentos a serem realizadas no HFA serão solicitadas por meio de ofício daquele Hospital. As guias serão confeccionadas após autorização da DSM. Não são autorizadas cirurgias de caráter estético.

### **2.10.3 - Consultas/procedimentos de urgência e emergência**

Somente os casos de cirurgias/procedimentos de urgência/emergência, comprovados por indicação médica, são encaminhados para autorização do Sr. Diretor, sem autorização prévia da DSM.

Após o horário de expediente normal, sábados, domingos e feriados, a liberação de guias é de responsabilidade do Oficial de Serviço (para os casos de emergência médica).

O paciente ou seu responsável legal deve retirar no HNBra a GAU de emergência, no prazo de 24h, a qual englobará todos os procedimentos necessários para a consulta ou cirurgia/procedimento de emergência.

### **2.10.4 - Internações/prorrogações de internações**

A liberação das diárias de internação deve ser solicitada preferencialmente pela clínica/hospital credenciado (via e-mail).

O paciente ou seu responsável legal pode solicitar a GAU de internação mediante apresentação de relatório médico (contendo nome, motivo, diagnóstico, data e hora da internação, situação do atendimento e tipo de acomodação), no Setor de Emissão de Guias no horário de expediente normal.

Orientações gerais: Tel. 3445-7325

#### **Observações:**

- a) Para confecção das Guias, o NIP do paciente deve

estar cadastrado no FUSMA ou sua Declaração de Dependentes válida (prazo de 90 dias).

- b) Em hipótese alguma, a Clínica/Hospital credenciado pode realizar qualquer cobrança relativa ao tratamento, diretamente ao usuário, familiar ou seu responsável, por serviços cobertos pelo credenciamento com o FUSMA, nem orientar o mesmo a pleitear o reembolso posterior.
- c) Não são autorizados pelo FUSMA: cirurgia plástica estética ou de embelezamento, utilização de artigos importados quando houver similar nacional de boa qualidade, fornecimento de órteses ou próteses não relacionadas ao ato cirúrgico sem prévia autorização, cirurgias não-éticas, inclusive interrupção de gestação, cirurgias não reconhecidas pelo Conselho Federal de Medicina ou de Sociedades de Especialidades, cirurgias refrativas, tratamentos médicos e de outras especialidades experimentais, internação para rejuvenescimento e obesidade, internação para check-up, fornecimento adicional de medicamentos para tratamento ambulatorial após alta hospitalar, acomodação hospitalar em padrão de conforto superior ao estabelecido pelo credenciamento, exame de paternidade, inseminação artificial, internação para realização de exames de diagnóstico que não requeiram realização de procedimento e/ou administração de medicamentos, lentes de contato, lipoaspiração, recanalização de trompas e canais deferentes, terapia ortomolecular, tratamento em estância hidromineral e hidrotermal, de repouso ou clínica de emagrecimento, vacina dessensibilizante e

vacina imunizante disponível na rede pública ou não reconhecida pelo Ministério da Saúde.

### **3 – SERVIÇOS ODONTOLÓGICOS**

A Divisão de Odontologia do HNBra, de acordo com o Manual de Atenção em Saúde Bucal para os Usuários do SSM preconizado pela Diretoria de Saúde da Marinha (DSM-2003), desenvolve ações preventivas e curativas, individuais e coletivas, em diversas especialidades Odontológicas e atendimento domiciliar com profissional participante do SIAD.

Para iniciar o tratamento, o paciente deve dirigir-se à sala de espera do HNBra e coletar uma senha “ODONTO SAME” na central de distribuição de senhas, e se cadastrar no SAME para consulta de Semiologia. O mesmo procedimento é observado para tratamento em Odontopediatria. Na Clínica de Semiologia, os pacientes serão submetidos ao processo de diagnóstico, que compreende entrevista, exame clínico intra e extra oral, exame radiográfico ou outros métodos auxiliares necessários. De acordo com a queixa principal relatada durante a consulta e com o diagnóstico estabelecido, os pacientes serão direcionados ao SAME para marcação da próxima consulta, nas seguintes especialidades que compreendem a Atenção Básica:

- Periodontia
- Cirurgia
- Dentística
- Endodontia

Após ter alta da Atenção Básica, quando necessário, o paciente dará continuidade ao tratamento nas seguintes Clínicas de Atenção Especializada, não sendo necessária uma nova avaliação:

- Dentística Reconstrução
- Prótese
- Ortodontia
- Implante

Observações:

- 1) Os agendamentos deverão ser realizados presencialmente no SAME;
- 2) O paciente deverá comunicar sua ausência com 24 horas de antecedência, a fim de diminuir o absenteísmo e permitir o atendimento de outro paciente. As remarcações poderão ser realizadas através do telefone (61) 3445-7312.
- 3) Após duas faltas sem justificativa, o paciente deverá solicitar novo agendamento através do CAU.
- 4) Horário de Atendimento: ROTINA NORMAL: Segunda à Sexta-feira de 07:00 às 19:00h. Após às 19h, o dentista estará de sobreaviso, atendendo somente casos de dor. ROTINA DE DOMINGO: somente sobreaviso.

### **Retorno odontológico**

O retorno odontológico é marcado de acordo com a classificação do paciente como alto ou baixo risco à cárie e doença periodontal (DSM-2003). De acordo com essa publicação, o intervalo de um ano é o recomendado para os pacientes com boa saúde bucal, classificados como pacientes de baixo risco. Já os pacientes classificados como alto risco deverão realizar nova consulta odontológica seis meses após a alta geral do tratamento. Para as crianças em tratamento com a Odontopediatria (0-12 anos), o período de retorno após a alta odontológica será de três meses para aquelas de alto risco e seis meses para as de baixo risco. Salienta-se que todos os pacientes atendidos na Divisão de Odontologia terão conhecimento da sua classificação de risco no momento em que for realizada a sua consulta de semiologia, pois será anotado no seu Cartão de Marcação do SAME. Esta informação é importante para que se evite a marcação desnecessária para uma nova semiologia.

## **4 – SERVIÇOS DE APOIO**

### **4.1 - Serviço de Análises Clínicas**

O horário para coleta e entrega de material no Laboratório de Análises Clínicas é de 7h às 9h e, para entrega de resultados, de 9h às 18h, de segunda a sexta-feira. Os casos de emergência são atendidos 24h por dia, nos 7 dias da semana.

Os resultados também podem ser acessados via internet e impressos, para sua comodidade.

**Observação:**

Os exames solicitados, que não possam ser realizados em nosso laboratório, são encaminhados ao Laboratório de Análises Clínicas do HFA e, caso o HFA não realize alguns dos exames, os mesmos são encaminhados aos laboratórios conveniados. As guias para os exames solicitados de Biópsia e Colpocitologia são emitidas pelo Laboratório do HNBra.

**4.2 - Serviço de Nutrição e Dietética**

O Serviço de Nutrição e Dietética do HNBra é responsável pelo ambulatório de nutrição e pelo acompanhamento nutricional dos pacientes internados, e funciona de segunda a sexta-feira, no período de 7h às 18h30.

• **Ambulatório**

A consulta compreende uma avaliação do estado nutricional do paciente. A partir desses dados é elaborado o planejamento e orientações dietéticas do paciente.

• **Internação**

Os pacientes internados são avaliados e acompanhados, visando à recuperação ou manutenção do estado nutricional.

**4.3 - Serviço de Medicina Física e Reabilitação**

O Serviço de Medicina Física e Reabilitação é responsável pelo atendimento ambulatorial do HNBra e pelo tratamento fisioterapêutico dos pacientes internados.

O Serviço funciona de segunda a sexta-feira, no período de 7h às 18h30. O agendamento da avaliação fisioterapêutica é realizado diretamente no setor, com a apresentação do encaminhamento médico. Posteriormente, os

atendimentos são agendados de acordo com a disponibilidade de horários. As seguintes especialidades são atendidas no HNBra: traumato-ortopédica, reumatológico e esportivo. O atendimento a outras especialidades é realizado em clínicas credenciadas, sendo necessária a solicitação médica e o encaminhamento do setor de fisioterapia do HNBra para autorização.

#### **4.4 - Serviço de Psicologia**

O Serviço de Psicologia do HNBra realiza avaliação diagnóstica, orientação psicológica e acompanhamento psicoterapêutico, por meio do atendimento ambulatorial. A técnica utilizada é a Psicoterapia Breve.

Os serviços realizados são: Psicoterapia individual, de casal e de grupo.

O Serviço atende, ainda, à solicitação do Planejamento Familiar no atendimento e confecção de pareceres referentes à Vasectomia e à Laqueadura, além do acompanhamento de pacientes internados, quando solicitado.

Os pacientes encaminhados por um profissional de saúde devem procurar o Setor para incluir seu nome na lista de espera para que sejam, posteriormente, chamados para a triagem.

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, no período de 7h às 18h30.

#### **4.5 - Serviço de Fonoaudiologia**

O Serviço de Fonoaudiologia do HNBra atua no âmbito da prevenção, avaliação, diagnóstico e tratamento nas áreas de comunicação oral e escrita, audição e motricidade oral.

Nele são oferecidos os seguintes serviços: avaliação audiológica clínica e pericial, além de terapia fonoaudiológica em crianças e adultos.

As avaliações audiológicas devem ser agendadas no SAME.

O primeiro atendimento fonoaudiológico deve ser agendado por meio do Call Center. A primeira consulta tem como propósito investigar a queixa do paciente. Para tanto, é realizada uma entrevista detalhada com o paciente ou seus pais. Posteriormente, é realizada a avaliação com o paciente para definição de conduta terapêutica. Caso haja indicação para fonoterapia, o

paciente é atendido neste setor semanalmente.

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, no período de 7h às 18h30.

## **5 – OBSERVAÇÕES IMPORTANTES**

### **5.1 - Usuários Beneficiários da Assistência Médico-Hospitalar (AMH) e Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA), de acordo com a DGPM-401**

Pertencem a esta categoria os contribuintes titulares e os dependentes diretos, considerados como aqueles amparados pelo § 2º, art. 50 da Lei nº 6.880, de 09 de dezembro de 1980, que indenizam 20% (vinte por cento) da AMH prestada.

### **5.2 - Usuários Beneficiários da AMH, de acordo com a DGPM-401**

Pertencem a esta categoria os dependentes indiretos, considerados como aqueles amparados pelo § 3º, art. 50 da Lei nº 6.880, de 09 de dezembro de 1980, e o filho, ex-dependente de contribuinte do FUSMA, portador de patologia crônica incidente ainda na situação de dependência e que tenha sido assistido pelo SSM, que indenizam **100% (cem por cento)** da AMH prestada.

Os dependentes indiretos devem viver sob o mesmo teto do militar. Viver sob o mesmo teto significa residir, efetiva e permanentemente, no mesmo endereço de residência do militar, ou seja, quando o declarante e o declarado habitam em moradia comum. Caso o militar seja movimentado e o seu dependente indireto não o acompanhe, o próprio militar deve requerer a suspensão do benefício de seu dependente (conforme as Normas sobre Declaração de Dependentes e Beneficiários - DGPM-303).

**5.3-** O usuário deve ser atendido na área de abrangência da Organização Militar Hospitalar (OMH)/Organização Militar de Facilidades Médicas (OMFM) responsável pelo apoio à cidade na qual reside, exceto nos casos de comprovada emergência ou indicação da sua própria OMH/OMFM (DGPM-401).

**5.4** - Nas localidades onde não houver Órgão Técnico de Execução (OTE), ou por motivos médicos/odontológicos que transcendam à capacidade e à possibilidade de atendimento pelo Sistema de Saúde da Marinha (SSM), a OMH ou a OMFM da área responsabilizar-se-á pelo encaminhamento do usuário para prestação da AMH, devendo obedecer à ordem de prioridade abaixo, ressalvadas razões especiais, técnicas ou administrativas, e situações de emergência (DGPM-401):

**a) Organizações de Saúde de outra Força Armada ou Forças Auxiliares;**

**b) Organizações de Saúde públicas (Federal, Estadual e Municipal); e**

**c) Organizações de Saúde Extra-Marinha (OSE), credenciados por OMH/OMFM.**

**Observações:**

- 1) OTE é toda Organização Militar que executa o efetivo exercício das atividades de saúde; e
- 2) As OSE passaram a ser denominadas como Organizações Civas de Saúde (OCS).

#### **5.5 - ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA (DGPM-401)**

**a)** Nos casos de urgência em que o usuário for atendido em OCS credenciada, com internação ou não, o paciente ou seu responsável legal ou autorizado deve comunicar o fato à OMH/OMFM da área, nas primeiras 24 horas;

**b)** Nos casos de urgência, em que o usuário for atendido por OCS não credenciada pela MB, que exijam internação, o paciente ou seu responsável legal ou autorizado deve comunicar o fato à OMH/OMFM da área, dentro das primeiras 48 horas quando a urgência ocorrer nas cidades-sede dos Hospitais Navais e em 72 horas, nas demais localidades;

**c)** Nos casos de urgência, em que o usuário for atendido por OCS não credenciada pela MB, que não exijam internação, devem ser adotadas as seguintes providências:



- o paciente ou seu responsável legal ou autorizado deve comunicar o fato à OMH ou à OMFM da área, dentro das primeiras 48 horas, independente da área onde a urgência acontecer;
- o paciente ou responsável legal ou autorizado deve efetuar o pagamento devido à OCS; e
- para o ressarcimento do pagamento efetuado, o paciente ou responsável, deve apresentar à OMH ou OMFM, dentro de 10 dias, os seguintes documentos como apensos do requerimento (dar entrada no CAU):
  - I) fatura emitida pela OCS em nome e CPF do paciente ou responsável corretamente preenchida, contendo detalhamento dos procedimentos, materiais e medicamentos, sem emendas ou rasuras e com a data de emissão;
  - II) relatório de avaliação da urgência que motivou o atendimento, assinado por médico, responsável técnico da OCS.

**Observação:**

O ressarcimento deve ser feito com base no justo valor de mercado, de acordo com as especificações constantes dos contratos firmados com as OCS credenciadas. Dessa forma, os valores excedentes ficarão a cargo dos usuários.

**5.6 - De acordo com a DGPM-401 (Cap. 6), o SSM não se responsabilizará por despesas decorrentes de:**

- a) qualquer procedimento médico que não tenha sido previamente autorizado pelo OTE de sua área de abrangência, exceto os casos de comprovada urgência, quando cumpridas as instruções nos atendimentos de Urgência/Emergência; e
- b) AMH prestada ao recém-nascido de usuária do SSM que, após o trigésimo dia de nascimento, ainda não tenha sua situação regularizada pelo Titular.

**5.7 - O Anexo U da DGPM-406, Normas Reguladoras para Inspeções de Saúde na Marinha, lista uma série de doenças previstas em Lei que podem gerar**

a concessão de auxílio invalidez e de isenção de imposto de renda, dependendo do parecer da Junta de Saúde.

- 5.8** - É permitido ao militar da ativa o uso de traje civil para comparecer aos estabelecimentos hospitalares e ambulatoriais da Marinha, exceto para tratar de assunto administrativo e para realização de inspeção de saúde (Junta Regular de Saúde), quando deverão estar fardados. De acordo com as normas da Marinha do Brasil, é proibido o ingresso de pacientes e acompanhantes trajando camisetas sem mangas (masculinas), chinelos, bermudas, shorts, roupas decotadas em excesso ou transparentes, vestidos e saias muito curtas, ressalvados os casos de Urgência/Emergência;
- 5.9** - Os militares, quando uniformizados terão prioridade de atendimento no HNBra, mas esta prioridade não se sobrepõe aos casos de urgência/emergência e às prioridades previstas em Lei (idosos com idade superior a sessenta (60) anos, pessoas portadoras de deficiência, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo).
- 5.10** - Por se tratar de OM hospitalar, onde diversas variáveis estão presentes, muitas fora do controle do HNBra, não há condições de se estimar prazos e/ou tempo de espera para atendimento e/ou realização de procedimentos ou exames, tanto no HNBra, como nas clínicas e OCS credenciadas. Porém, cabe ressaltar que os casos de urgência/emergência sempre possuem tratamento individualizado e prioritário, de forma a não gerar prejuízos à saúde dos pacientes.
- 5.11** – O HNBra dispõe de alguns mecanismos (indicadores) para aferir o grau de satisfação do usuário quanto aos serviços disponibilizados. Para tanto, solicita-se aos usuários o preenchimento de diversas pesquisas de opinião, com o intuito de conhecer os pontos fortes e fracos e, assim, poder prestar um atendimento cada vez melhor à Família Naval.
- 5.12** – O HNBra possui um sistema de sinalização visual que permite ao paciente localizar rapidamente o setor no qual deseja ser atendido. Em caso de dúvidas, o pessoal de serviço na Sala de Estado e o CAU estão

- aptos a saná-las.
- 5.13** – Para atender às necessidades de acessibilidade, o HNBra dispõe de rampa e vagas de estacionamento exclusivas para idosos e portadores de deficiência.
- 5.14** – Atualmente, como em qualquer órgão público ou privado, a eventual inoperância dos sistemas informatizados causam um grande inconveniente para os usuários e servidores. Como, muitas vezes, a volta à normalidade desses sistemas independe do HNBra, solicita-se a compreensão de todos. Os casos de urgência/emergência poderão ser resolvidos manualmente.
- 5.15** - Esta Carta de Serviços ao Usuário poderá ser alterada a qualquer tempo, independente de comunicação prévia aos usuários, não podendo ser utilizada como prova/justificativa para procedimentos realizados sem a devida autorização.

### **HOSPITAL NAVAL DE BRASÍLIA**

SEPS 711/911 – Asa Sul - Brasília - DF

CEP: 70.390-115

Telefones úteis:

Serviço de Pronto Atendimento: 3445-7327

Oficial de Serviço: 3445-7303

Enfermagem: 3445-7394

Odontologia: 3445-7312

Call Center (marcação de consultas) – 3445-7378

### **HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS**

Estrada Contorno do Bosque, s/n - Cruzeiro Novo, Brasília - DF,

CEP: 70658-900

Telefones úteis:

Emergência: 3966-2240

Central: 3966-2555

Marcação de consultas: 3966-2200/3966-2329

Escritório de Representação da Marinha: 3966-2452

Ouvidoria: 3966-2314

Posto de Enfermagem de Pacientes Internados: 3966-2223

**\*\* VISITE NOSSA PÁGINA NA INTERNET: <https://www.hnbra.mar.mil.br>**