



MARINHA DO BRASIL

HOSPITAL NAVAL MARCÍLIO DIAS



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



Programa Nacional de Gestão Pública

e

Desburocratização

Comandante da Marinha

Almirante-de-Esquadra

Eduardo Bacellar Leal Ferreira

Diretor- Geral do Pessoal da Marinha

Almirante-de-Esquadra

Ilques Barbosa Junior

Diretor de Saúde da Marinha

Vice-Almirante (Md)

Paulo Cesar de Almeida Rodrigues

Diretor do Hospital Naval Marcílio Dias

Vice-Almirante (Md)

Sérgio Pereira



SUMÁRIO



1 – APRESENTAÇÃO.....	4
2 - INFORMAÇÕES GERAIS.....	5
3 - COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE.....	7
4 - FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS.....	8
5 – CLÍNICAS E SERVIÇOS OFERECIDOS.....	9
6 - FACILIDADES.....	10
7 - PESQUISA DE OPINIÃO.....	12



1-APRESENTAÇÃO

O Hospital Naval Marcílio Dias (HNMD) tem buscado aprimorar, em sintonia com o preconizado pelo Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GESPUBLICA) e o Programa Netuno, os processos administrativos e, conseqüentemente, proporcionar ao seu público-alvo melhoria contínua dos serviços oferecidos.

A Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009, tem por 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.

O HNMD apresenta a primeira edição da sua Carta de Serviços ao Cidadão, considerando-a como uma oportunidade valiosa para auxiliar a Direção na busca contínua da excelência, do aperfeiçoamento dos seus processos e na divulgação transparente dos serviços oferecidos.

Anseio que os leitores encontrem nesta Carta informações úteis que atendam as suas expectativas e que funcione como instrumento de aproximação entre a instituição e o usuário fortalecendo os elos entre estes.

“Este hospital também é seu!”
“HOC NOSOCOMIUM TUUM EST!”

SÉRGIO PEREIRA
Vice-Almirante (Md)
Diretor



2–INFORMAÇÕES GERAIS

Localização:

Rua César Zama, nº 185 - Lins de Vasconcelos

Rio de Janeiro - RJ

CEP 20725-090

Tel.: (21) 2599-5599

Sítio: www.mar.mil.br/hnmd

2.1 - HORÁRIO DE ATENDIMENTO:

- O atendimento ao público nas clínicas e serviços é realizado de segunda a sexta-feira das 07:00 às 16:00 h.
- O horário de atendimento no Setor de Distribuição de Medicamentos (SEDIME) é de segunda a quinta-feira das 07:00 às 18:00 h e sexta-feira das 07:00 às 13:00 h.
- No Serviço de Análises Clínicas, as coletas e entregas de material para exame são realizadas de segunda a sexta-feira, das 07:00 às 09:00 h. Os resultados dos exames podem ser recebidos de segunda a quinta-feira das 07:00 às 15:00 h e sexta-feira das 07:00 às 13:00 h. Os resultados também podem ser obtidos por meio do sítio hnmd.buscalaudos.com.br
- Os atendimentos na Emergência e as internações são realizados 24h, ininterruptamente.

2.2 - HORÁRIO DAS REFEIÇÕES (RANCHO):

☐ café da manhã – das 06:15 às 06:50 h

- Almoço - das 11:45 às 13:30h
- Jantar – das 17:15 às 18:30h
- Ceia – das 21:00 às 21:30h



2.3 - CONDIÇÕES PARA O ATENDIMENTO AMBULATORIAL:

- É imprescindível a apresentação de documento de identidade com foto recente; e
- Estar com os dados cadastrais atualizados e a situação regulamentada junto ao Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA).



3 - COMPROMISSOS E PADRÕES DE QUALIDADE

O HNMD tem o compromisso de capacitar e valorizar os Recursos Humanos, propiciar o desenvolvimento de técnicas e de produtos e aprimorar os processos gerenciais, buscando garantir:

- Atendimento de alta qualidade com ética e respeito, buscando sempre elevar o nível de satisfação dos seus usuários;
- Atendimento (médico e administrativo) preferencial e prioritário a idosos com idade igual ou superior a 60 anos, a pessoas portadoras de deficiência, a gestantes e lactantes;
- Adotar todas as medidas cabíveis para cumprir os prazos estabelecidos para o agendamento das consultas e serviços.
- Acesso facilitado às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados;
- Manter nos setores as condições de conforto, os padrões de limpeza e as condições sanitárias determinadas pelos órgãos competentes; e
- Responder todas as solicitações recebidas pela Ouvidoria.



4 - FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Canais de atendimento

- **Atendimento por telefone –(21) 2599-5599**

Atendimento para informações gerais ao usuário.

- **Ouvidoria**

Canal de atendimento que permite ao usuário realizar o registro de elogios, sugestões, reclamações e denúncias, colaborando para a melhoria dos serviços prestados. O contato com a ouvidoria pode ser feito das seguintes formas:

-Telefone: (21) 2599-5553

-Email: ouvidoria@hnmd.mar.mil.br

-**Site:** www.mar.mil.br/hnmd - Disponibiliza informações e serviços de interesse, dentre eles o “**Manual do Paciente**”, que complementa as informações contidas neste documento.

-**Carta:** Serviço de Ouvidoria do HNMD-Rua César Zama, nº 185 – Lins de Vasconcelos - Rio de Janeiro - RJ / CEP 20725-090

-**Presencial:** de segunda a quinta-feira das 07:00 às 15:00 h e sexta-feira das 07:00 às 16h30h.



5 – CLÍNICAS E SERVIÇOS OFERECIDOS

<p><u>MEDICINA CLÍNICA</u> Cardiologia Dermatologia Doenças Infetoparasitárias Endocrinologia Fisiatria Gastroenterologia Geriatrics Hematologia Clínica Médica Medicina Hiperbárica Nefrologia Oncologia Pediatria Pneumologia Reumatologia Terapia Intensiva Arritmologia</p>	<p><u>SERVIÇOS ESPECIAIS</u> Patologia Hemoterapia Análises Clínicas Psicologia Nutrição e Dietética Assistência Social Assistência Religiosa Fonoaudiologia Fisioterapia</p>
<p><u>CIRURGIA</u> Anestesiologia Taumato Buco Maxilo Facial Cardíaca Geral Plástica Torácica Vascular Ginecologia Neurocirurgia Obstetrícia Oftalmologia Otorrinolaringologia Traumato Ortopedia Urologia</p>	<p><u>RADIOLOGIA</u> Radiodiagnóstico Ultrasonografia Medicina Nuclear Radioterapia Hemodinâmica</p> <p><u>FARMÁCIA</u> Hospitalar Ambulatorial (SeDiMe) Clínica</p>



6 - FACILIDADES

- Setor de Distribuição de Medicamentos (SEDIME);
- Cantina;
- Capela;
- Posto de Atendimento Avançado do Serviço de Inativos e Pensionistas da Marinha;
- Posto do Serviço de Identificação da Marinha;
- Agência do Banco do Brasil;
- Posto do Banco Santander; e
- Lavanderia para acompanhantes – localizada no térreo funciona as **segundas, quartas, quintas e sextas-feiras, das 08h às 16h.**



]



- De **segunda a sexta-feira**, das **08h às 16h**, os pacientes do Hospital Naval Marcílio Dias podem utilizar os carros cedidos pelas “**Voluntárias Cisne Branco**” para locomoção nas dependências do Hospital. Este apoio é destinado à pacientes com necessidades especiais, idosos, gestantes ou pessoas com crianças de colo. Para solicitar o transporte procure um militar no **Portão de entrada** ou na **Sala de Estado**.





7–PESQUISA DE OPINIÃO

Participe respondendo as Pesquisas de Opinião, disponíveis nos locais de atendimento e no sítio na internet www.hnmd.mar.mil.br

Críticas, sugestões e elogios são recebidos como uma forma de contribuição para o processo de melhoria e o para o aperfeiçoamento do atendimento prestado pelo HNMD.

“HOC NOSOCOMIUM TUUM EST!”

(Este hospital também é seu!)