

**MARINHA DO BRASIL
HOSPITAL NAVAL DE SALVADOR**



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

2023 - 1ª Edição

Comandante da Marinha

Almirante de Esquadra

Marcos Sampaio Olsen

Comandante de Operações Navais

Almirante de Esquadra

Wladmilson Borges de Aguiar

Comandante do 2º Distrito Naval

Vice-Almirante

Antonio Carlos Cambra

Diretor do Hospital Naval de Salvador

Capitão de Mar e Guerra (Md)

Luiz Jacinto dos Santos Costanza

1 - Apresentação

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009, passando a ser denominada Carta de Serviços ao Usuário conforme Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.094/2017, e tem por objetivo informar 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 Hospital Naval de Salvador (HNSa) pretende, através desta carta, estreitar o contato com seus usuários, informando-lhes sobre seus serviços e sobre os compromissos de atendimento estabelecidos, o que promove visibilidade, integridade e transparência à gestão do Serviço Público. Com isso, elevamos o padrão dos atendimentos prestados, por meio da maior participação dos usuários que, conhecendo melhor seu hospital, ampliarão a visão crítica, sugerindo melhorias.

2 - Histórico

Por Decreto nº 17.376 de 15 de dezembro de 1944, foi declarado de utilidade pública, para efeitos de desapropriação, o imóvel de propriedade da Santa Casa de Misericórdia da Bahia, situado à Praça Conselheiro Almeida Couto, bairro de Nazaré, na cidade de Salvador, com todos os móveis, utensílios, material cirúrgico e rouparia (antigo Hospital Manoel Vitorino), construído de 1914 a 1919, com área física de 3.676,24 m², para instalação do Hospital Naval de Salvador. Pela Ordem do Dia nº 0033 de 30/12/1944, do Comandante do Comando Naval do Leste (Comando do 2º Distrito Naval a partir de 1945), foi criado e instalado o Hospital Naval de Salvador.

Em 11 de julho de 1947, a Ordem do Dia nº 10, do Comando do 2º Distrito Naval, considerou o Hospital extinto, sendo seu material transferido para a Base Naval de Salvador (no Comércio, nessa época). Posteriormente, pelo decreto nº 29.616 de 27 de julho de 1951, publicado no DOU de 31/07/51, voltou o Hospital Naval de Salvador a funcionar no seu edifício, no largo de Nazaré, sendo esta, portanto, a data referência da criação do Hospital Naval de Salvador.

Em janeiro de 1994, foram iniciadas as obras para a construção do novo Hospital, na avenida da França, nº 1.400, bairro do Comércio. A área atual é de 21.650,12 m² de terreno e 9.237,82 m² de área construída em terreno plano. Em 21/01/1995, houve a transferência definitiva de todas as atividades do Hospital. O prédio antigo em Nazaré foi cedido ao Governo do Estado, desvinculando-se da Marinha do Brasil.

3 - Missão

“Contribuir para a eficácia do Sistema de Saúde da Marinha atendendo aos seus usuários, no tocante à execução das atividades técnicas de Medicina Assistencial, Operativa e Pericial, nas áreas de jurisdição do Comando do 2º Distrito Naval”.

4 - Informações Gerais

Nosso endereço: Avenida da França, nº1400, Bairro – Comércio, Salvador-BA, CEP 40.010-000

Sítios Eletrônicos:

Intranet: www.hnsa.mb

Internet: www.marinha.mil.br/hnsa

CNPJ: 00.394.502/0067-70.

Telefone: (71) 3415-2400

Área de Abrangência: O HNSa é a Organização Militar Hospitalar (OMH) que responde, como componente do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), por toda a área de jurisdição do Comando do Segundo Distrito Naval. Em Salvador, além da sede no bairro do Comércio, o usuário conta com o Ambulatório da Vila Naval da Barragem (AVNB), que possui consultórios médicos e odontológicos, sala de pequenos procedimentos e coleta laboratorial. Além das OM de Salvador-BA, o usuário poderá obter informações nos seguintes endereços na área de Jurisdição do Com2ºDN:

Organizações Militares com Facilidades Médicas (OMFM):

-Capitania dos Portos de Sergipe (OMFM) – Aracaju-SE – Tel.: (79) 3211-1666

Demais Organizações Militares (OM)

-Agência da Capitania dos Portos em Porto Seguro (OM) - Tel: (73) 3288-1805

-Delegacia da Capitania dos Portos em Ilhéus (OM) – Ilhéus-BA – Tel: (73) 3634-2912

-Agência Fluvial De Bom Jesus Da Lapa (OM) - Tel.: (77) 3481-4126

-Capitania Fluvial De Juazeiro (OM) - Tel: (74) 3612-8786

5 - Serviços ao Usuário

- **SETOR DE ESTABILIZAÇÃO DE PACIENTES (SEP)**

O Setor de Estabilização de Pacientes (SEP) deste Hospital destina-se ao atendimento inicial das situações médicas caracterizadas como necessidades de estabilização clínica ou cirúrgica do paciente, em imediato. Equipes multidisciplinares, formadas por profissionais na área de clínica geral, prestam atendimento 24 h, avaliam o paciente, medicam, se necessário, e liberam com

orientação e prescrição. Quando há necessidade de internação, os pacientes são destinados, de acordo com a gravidade, para unidade de Enfermaria ou UPG (Unidade de Pacientes Graves). Se houver indicação cirúrgica, paciente será encaminhado ao Centro Cirúrgico e fará seu pós operatório em uma das unidade de internação. Em situações específicas, existe ainda a possibilidade de transferência para Hospital de rede credenciada.

A internação dos Usuários sempre se dará no SEP, realizada pelo médico assistente ou pelo plantonista, mesmo que esta decisão tenha sido tomada em avaliação prévia no Ambulatório. A prioridade de atendimento acontecerá de acordo com a clínica.

Lembre-se:

Em caso de uma emergência médica, procure um Hospital da Marinha. Se não existir na cidade onde ocorreu a emergência, ou se a distância, ou o caráter emergencial não permitirem acessá-lo, dirija-se prioritariamente aos hospitais do Exército ou da Aeronáutica, a hospitais públicos ou, em caráter excepcional, a um hospital privado.

Comunique-se com a Organização Militar (OM) da MB mais próxima, no prazo máximo de 48 horas (24 horas em localidade sede de Hospitais da MB). A OM contatada avaliará o caso e providenciará, logo que possível, a remoção para um hospital da MB ou credenciado. No caso de impedimento técnico para a remoção, o tratamento prosseguirá no hospital onde o usuário estiver internado, sendo o paciente visitado, por médico designado, até a remoção ou a alta hospitalar.

Não se esqueça de comunicar a ocorrência de emergências no prazo adequado e tenha sempre a mão o endereço e o telefone da OM mais próxima. Assim, você garante os seus direitos. Para atender aos usuários que necessitam de internação, o Hospital conta com SEP, Unidade de Internação, Unidade de Internação Materno Infantil, Unidade de Cirurgia e a UPG.

- **SMI**

O Serviço de Medicina Integral (SMI) foi criado para ser a “porta de entrada” do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), proporcionando acompanhamento médico a partir da análise integral do paciente. O objetivo é priorizar a atenção básica à saúde e a prevenção de doenças, oferecendo atendimento médico continuado, integral e humanizado, além de reduzir os apazamentos, utilizando de forma eficiente e racional os recursos da Marinha do Brasil (MB) e a mão de obra do SSM.

Os usuários poderão ser atendidos de segunda a sexta-feira, das 7:30h às 18h, sob livre demanda e em ordem de chegada, levando, em média, 5 a 10 minutos para o atendimento. Eles

deverão se encaminhar ao balcão do agendamento do SMI e serão incluídos na agenda dos profissionais responsáveis pelo atendimento.

- **AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES**

Os atendimentos no Ambulatório de Especialidades acontecem nos horários previamente agendados, o que contribui com diminuição da fila de espera, melhor acesso ao perfil dos pacientes, celeridade nas consultas e, conseqüentemente, na melhora do atendimento, que é evidenciada, principalmente, pelos usuários.

O Ambulatório de Especialidades atende os usuários por meio de consultas eletivas nas mais diversas especialidades médicas. O HNSa conta com um corpo clínico e de apoio à saúde preparado e acolhedor, buscando, sempre, atender de forma humanizada e holística os usuários.

As consultas visam investigar, acompanhar e instituir tratamento nas especialidades a seguir:

- Anestesiologia;
- Cardiologia;
- Oncologia;
- Hematologia;
- Radiologia;
- Neurologia;
- Ortopedia;
- Cirurgia geral;
- Infectologia;
- Oftalmologia;
- Ginecologia;
- Obstetrícia;
- Dermatologia;
- Nutrição;
- Pediatria;
- Psicologia;
- Psiquiatria;
- Otorrinolaringologia;
- Coloproctologia; e
- Urologia.

Também, são disponibilizados os exames e as terapias a seguir:

- Ecocardiograma;
- Eletrocardiograma;
- Radiografia;
- Tomografia;
- Ultrassonografia;
- Mamografia;
- Endoscopia;
- Colonoscopia;
- Histeroscopia
- Audiometria; e
- Fonoterapia.

As especialidades médicas podem sofrer alterações em virtude do embarque e desembarque de oficiais da reserva de 2ª Classe (OF-RM2), bem como sofrer restrições na disponibilização de consultas entre Janeiro e Fevereiro – período de transição que rotineiramente

acontece entre turmas de OF-RM2, e embarque e desembarque de oficiais do Quadro de Médicos da Marinha (Md-CSM).

Além do atendimento ambulatorial e de emergência, os profissionais do HNSa participam de atividades extra-hospitalares tais como: comissões em navios, ACISO (Ação Cívico Social), operações aéreas, inspeções militares, assistentes técnicos da União, etc. Tais atividades, por vezes inopinadas, como, por exemplo, o socorro marítimo, podem levar a remarcações ou à postergação do atendimento.

- **AGENDAMENTO:**

O Setor de Agendamento é responsável pelo cadastro de pacientes e sua atualização, além de marcar consultas e exames. As consultas e os exames podem ser agendados por meio dos canais de atendimento ao usuário, preferencialmente pelo “WhatsApp”, pelo contato **(71) 9 9948-5442**, presencialmente, no balcão de atendimento de marcação de consulta, ou por intermédio da central telefônica pelo telefone **(71) 3415-2485**, de Segunda a Sexta-feira, das 08:00h às 12:00h e das 13:00h às 16:00h.

O agendamento será realizado mediante guia de encaminhamento médico, exceto para os serviços de SMI (Serviço de Medicina Integral), ginecologia e pediatria.

Para agendar atendimento, o usuário deverá ter em mãos o número de NIP e a solicitação/encaminhamento do exame ou consulta a ser marcada. É necessário que o usuário mantenha o seu cadastro sempre atualizado, principalmente os telefones de contato.

Caso seja necessário cancelar ou remarcar alguma consulta ou exame, é preciso entrar em contato com a central de atendimento, com antecedência mínima de 48h. O aviso de remarcação ou de cancelamento é importante para que essas vagas possam ser liberadas para outros usuários que estão necessitando de atendimento.

Os militares da ativa que servem em navios podem solicitar agendamentos através do e-mail hnsa.agendamento@marinha.mil.br, sendo importante destacar que este meio de marcação serve apenas para agendamento dos militares e NÃO dos seus dependentes.

- **SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística)**

O SAME é o serviço responsável pela abertura, guarda, preservação, movimentação e cópia reprográfica dos prontuários médicos, e, ainda, pela coleta, organização, tabulação, resumo e apresentação dos dados estatísticos, referentes às diversas atividades de saúde desempenhadas pelo hospital.

Os usuários que necessitarem de cópia de seu prontuário deverão entrar com requerimento, através da Secretaria do Departamento de Saúde, que analisará cada caso e encaminhará ao SAME.

- **NUTRIÇÃO E DIETÉTICA**

Ambulatório:

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. Marcação através do setor de marcação de consultas.

Internação:

Assistência nutricional aos pacientes internados, com prescrição de dietas específicas para cada tipo de patologia apresentada, sendo o plano dietoterápico voltado às necessidades do enfermo, conforme avaliação nutricional e prescrição médica. A Terapia Nutricional (TN) também é realizada por profissional especializado a pacientes com necessidade de suplementação nutricional via oral, enteral (via sonda ou gastrostomia) e/ou parenteral.

- **PSICOLOGIA**

Atendimentos individuais ambulatoriais; grupo terapêutico – ansiedade, maturidade e obesidade; suporte psicológico e acompanhamento aos pacientes internados e aos seus familiares.

Marcação: As triagens devem ser agendadas por meio da central telefônica do HNSa – **(71) 3415-2485** ou através do **WhatsApp do Setor de Agendamento (71) 99948-5442**.

- **ODONTOLOGIA**

A semiologia (primeira consulta) será realizada por ordem de chegada, em datas disponibilizadas nos quadros de aviso no corredor do setor. Durante a consulta será realizada terapia básica periodontal prévia ao exame clínico. Parte-se do princípio que realizar um bom diagnóstico permitirá priorizar os problemas a serem resolvidos e estabelecer planos de tratamento coerentes. Odontopediatria (0 a 12 anos) é a única Clínica em que o paciente não precisa passar previamente pela semiologia, marcando diretamente na agenda.

O plano de tratamento Odontológico deve ser revisado anualmente, para que o Usuário possa agendar as especialidades. As agendas serão abertas todos os meses, sendo possível a

marcação enquanto houver vagas disponíveis. As consultas subsequentes da Prótese, Ortodontia e Implantodontia serão agendadas pelo próprio dentista. A divulgação das datas será feita através da recepção da Divisão de Odontologia, dos quadros de aviso deste hospital e dos meios de comunicação internos da Marinha.

A marcação de consulta é realizada pela central telefônica do HNSa - **(71) 3415-2485** ou através do **WhatsApp do Setor de Agendamento (71) 99948-5442**.

Horário de Atendimento: Segunda a sexta-feira, das 07:00h às 18:00h.

Urgências: 24 horas. Fora de horário normal de expediente, o paciente deverá dar entrada na emergência médica e após avaliação, o Cirurgião-dentista de sobreaviso será acionado.

Emissão de Guias para atendimentos externos: o usuário deve entregar a solicitação durante o horário de expediente e retirar a guia após oito dias, na odontologia.

Serviços e especialidades: Semiologia, Dentística, Prevenção, Cirurgia, Periodontia, Endodontia, Prótese, Odontopediatria, Implantodontia e Ortodontia*.

* Ortodontia - Conforme a publicação DGPM 401, o HNSA oferece assistência ortodôntica, mediante inscrição de pacientes na faixa etária de 09 a 16 anos e autorização de execução do tratamento. Em caso de dúvidas, o usuário deverá ligar para **(71) 3415-2471**.

- **FISIOTERAPIA**

O Serviço de Fisioterapia do HNSa realiza tratamento fisioterapêutico ambulatorial nas áreas da Ortopedia e Traumatologia, utilizando recursos de eletrotermofototerapia, cinesioterapia, terapia manual e mecanoterapia. Atua também no âmbito hospitalar no atendimento dos pacientes internados nas enfermarias e na UPG (Unidade de Pacientes Graves), com recursos para a reabilitação motora e respiratória. A marcação das consultas deve ser realizada no setor, mediante a apresentação da solicitação médica. Os tratamentos solicitados nas especialidades não contempladas pelo serviço serão avaliados para realização em rede credenciada.

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira das 7:00h às 18:00h. Em caso de dúvida, o usuário deverá ligar para: **(71) 3415-2463**.

- **FONOAUDIOLOGIA**

O Serviço de Fonoaudiologia do HNSa atua no âmbito ambulatorial e hospitalar com a prevenção, habilitação e reabilitação dos distúrbios de linguagem, voz, motricidade oral e

deglutição. Realiza Avaliação Auditiva Clínica (Audiometria; Imitanciometria; Teste da Orelhinha – OEAT/PD – e BERA); Avaliação Auditiva Pericial; e Teste da Linguinha.

Marcação: Avaliação e exames devem ser agendados por meio da central telefônica do HNSa – (71) 3415-2485 ou através do WhatsApp do Setor de Agendamento (71) 99948-5442.

- **LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS**

O Laboratório de Análises Clínicas do HNSa atua no âmbito ambulatorial e hospitalar, realizando exames de bioquímica; hematologia; imunologia; bacteriologia; uroanálise; parasitologia; e hormônios. Alguns exames complementares são realizados em laboratórios conveniados, o que pode acarretar um período maior de entrega dos resultados. O processo de coleta e de recepção de amostras, contudo, é realizado pelo laboratório do HNSa.

Horário de funcionamento:

- Segunda a sexta-feira, das 07:00h às 08:30h (coleta de material); e
- Segunda a sexta-feira, das 09:00h às 12:00h (entrega de resultados).

- **SEDIME (Setor de Distribuição de Medicamentos)**

Medicamentos disponíveis no SeDiMe – HNSa:

O usuário poderá encontrar a lista de medicamentos na sala de atendimento médico, na Internet e Intranet e no balcão do SeDiMe.

Como adquirir os medicamentos?

Compareça ao SeDiMe portando receita médica, dentro da validade de 4 (quatro) meses para medicamentos de uso contínuo; 10 (dez) dias para antibióticos; e 30 (trinta) dias para medicamentos controlados, além de documento de identificação de Marinha com o NIP do titular. No caso dos servidores civis e de usuários do SSM sem margem consignável, além do documento de identificação e da receita médica, a medicação será adquirida mediante pagamento prévio de uma Guia de Recolhimento à União (GRU).

Como é o desconto?

Os valores são descontados 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 Guia de Recolhimento à União (GRU), no valor correspondente aos medicamentos prescritos. Os medicamentos serão dispensados após o pagamento ou o desconto no BP.

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, das 07:00h às 17:00h.

Projeto Saúde ao seu Alcance

Este projeto possibilita ao usuário do SSM, desde que inscrito no Programa de Hipertensão Arterial (PHA), o fornecimento gratuito de medicamentos utilizados para o tratamento dessa patologia pelo SeDiMe. A receita terá validade de 6 (seis) meses.

Programa de Medicamentos Especiais

O Programa de Medicamentos Especiais (PME) destina-se aos pacientes em tratamento ambulatorial ou hospitalar, que necessitem de medicamentos de alto custo, constantes da relação de especialidades farmacêuticas aprovadas pela DSM, não disponíveis no SeDiMe e responsáveis por onerarem substancialmente a renda do militar, impedindo sua aquisição e inviabilizando o tratamento.

A solicitação de fornecimento de medicamento especial deverá ser realizada pelo usuário do SSM no DS por meio de requerimento, mediante comprovação por receita e por relatório médico, e apresentação de documento de Marinha junto com o contra-cheque. As solicitações serão encaminhadas e avaliadas pelo Conselho Técnico do HNSa. Sendo aprovado, o usuário receberá a medicação.

- **GAAPE (Grupo de Avaliação e de Acompanhamento de Pacientes Especiais)**

O GAAPE realiza avaliação e acompanhamento de pacientes especiais, usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), bem como avaliação técnica das Organizações de Saúde Extra-MB (OSE), que prestam assistência ao Programa de Atendimento Especial (PAE).

As avaliações dos casos devem ser agendadas diretamente no setor, mediante encaminhamento, acompanhado de relatório especializado com hipótese diagnóstica de Transtornos do Neurodesenvolvimento.

Horário de atendimento: Às quintas-feiras, das 08:00h às 12:00h.

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

O Núcleo de Avaliação e Controle (NAC) tem como propósito promover o acompanhamento sistemático do militar da ativa que apresente deficiências funcionais (Restrições/LTS), no âmbito do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), visando ao seu retorno o mais precoce à condição de plena atividade laborativa. Este acompanhamento envolve o controle do cumprimento das prescrições e orientações fornecidas pela Junta de Saúde (JS) de origem, além de interceder junto ao Subsistema Assistencial, auxiliando no controle de respostas de pareceres médicos, exames e agendamentos de consultas, e inscrições nos Programas de Saúde Pertinentes. O NAC funciona às terças-feiras no turno

da manhã com a equipe multidisciplinar para o atendimento dos militares. A inscrição do militar será efetuada sempre com agendamento, após solicitação por mensagem de sua OM; e a avaliação será através de reconvocação por mensagem. O militar deve comparecer para atendimento portando PMI, identidade militar, relatórios e exames pertinentes ao caso.

Em caso de dúvida, o usuário deverá ligar para [\(71\) 3415-2524](tel:71-3415-2524), às terças-feiras pela manhã.

- **JUNTAS DE SAÚDE** (*Juntas Regulares 1 e 2, Junta Superior Distrital, MPI*)

Atendimentos periciais aos militares da ativa, Servidores Civis, militares veteranos, pensionistas e civis (inspeção de benefícios). O agendamento é gerenciado pelos Secretários das próprias Juntas de Saúde, após recebimento de documento gerador da inspeção de saúde (mensagem ou ofício emitido por autoridade competente), encaminhado pela Divisão de Pessoal de cada OM.

Junta Regular 1 (JRS 1): realiza perícia médica em qualquer pessoa indicada por autoridade competente, com a finalidade de verificar, em determinada ocasião, seu estado de sanidade psicofísica como: Verificação de Deficiência Funcional (militares/civis); término de Restrições/LTS (militares/civis); licença para Tratamento de Saúde de Pessoa da Família - LTSPF (militares/civis); concessão de Benefícios (militares/civis); e deixar o SAM (TRRm).

Junta de Saúde 2 (JRS 2): realiza todas as perícias médicas relacionadas a ingresso na MB (SAM, SMV ou SPG).

Junta Superior Distrital (JSD): realiza as perícias médicas relacionadas a Recurso de Primeira Instância, Revisão e Homologações.

Médico Perito Isolado (MPI): realiza perícias médicas com as finalidades de controle trienal, engajamento e reengajamento, ingresso de militares oriundos do SMI, prorrogação de tempo de serviço, designação de militares RM1 para Tarefa por Tempo Certo, contratação por tempo determinado, designação de militares RM1 para função de atividade, cursos de carreira não relacionados com atividades especiais, operação com Raio-X, substâncias radioativas, missão no exterior, deixar o SMI, SMV, SPG ou SAM, bem como controle anual para serviço em praça de máquinas e avaliação para Concessão de Auxílio Pré-escolar para dependente de Servidor Civil com deficiência mental.

- **SETOR DE GUIAS**

O Setor de Guias disponibiliza atendimento personalizado aos usuários que necessitam de exames ou de consultas que o HNSa não dispõe de especialidade a bordo. Para tanto, o usuário

deverá entrar em contato através do “WhatsApp” pelo número [\(71\)98791-0623](tel:71987910623), de segunda a sexta-feira, das 8h às 11h, informando nome, NIP e encaminhando foto da solicitação. O pedido será analisado e, se autorizado, a guia emitida. Quando esta estiver pronta, o usuário é avisado através do próprio “WhatsApp”, e deverá buscá-la no hospital, trazendo o pedido original, que será carimbado e anexado à guia. Os usuários que necessitarem de encaminhamento de urgência serão atendidos no balcão de atendimento.

Nos casos em que os valores de consultas/exames excederem o limite adotado pela Central de Regulação da Diretoria de Saúde da Marinha (DSM), a solicitação será regulada para esta Diretoria e a autorização para emissão a GAU pode levar até 10 dias úteis.

Para consulta da **rede credenciada**, acesse: <https://www.marinha.mil.br/hnsa/credenciamento>.

- **DEPARTAMENTO DE SAÚDE (DS)**

O Departamento de Saúde do HNSa é responsável por gerenciar toda a área médico-hospitalar, coordenar os serviços disponibilizados ao paciente. Ademais, o DS atua no recebimento de requerimentos, para aquisição equipamentos especiais (Aparelho Auditivo e CPAP), medicamentos de alto custo, tratamentos oncológicos, procedimentos/consultas que não estejam no rol das Clínicas Credenciadas ao HNSa, processos cirúrgicos não realizados no HNSa. O usuário que busca atendimento no DS deverá encaminhar-se à Sala de Estado. Após identificação, será direcionado para atendimento na Secretaria do Departamento de Saúde.

Horário de atendimento ao público: de segunda à sexta-feira das 07:30h às 11:30h.

- **OUVIDORIA**

A Ouvidoria é o setor que recebe sugestões, reclamações e elogios dos usuários referentes ao desempenho dos funcionários ou ao atendimento do hospital, nas suas diversas clínicas e serviços. As demandas são encaminhadas aos setores responsáveis, para as providências cabíveis e, assim, as respostas serem transmitidas aos usuários. A Ouvidoria é uma via de comunicação entre os usuários do Sistema de Saúde da Marinha e a Organização Militar, visando ao estreitamento dessa relação, portanto, não tendo como objetivo ser um canal de marcação de consultas.

O contato com a Ouvidoria pode ser realizado mediante os seguintes recursos:

***Telefone:** (071) 3415-2439

***E-mail:** hnsa.ouvidoria@marinha.mil.br

***Presencialmente**

Horário de Funcionamento: De segunda a sexta-feira de 7:30h às 12:00h e das 13:00h às 16:00h.

Manifestações fora do horário de expediente ou em finais de semana poderão ser registradas através do **e-mail** ou **junto ao Oficial de Serviço**.

- **SERVIÇO ASSISTENCIA SOCIAL - HOSPITALAR (SAS-H)**

O Serviço Social tem por finalidade prestar Assistência Social aos pacientes internados, em acompanhamento ambulatorial, seus familiares e/ou acompanhantes e à tripulação do HNSa. O atendimento poderá advir das visitas aos leitos, de demanda espontânea, isto é, o usuário buscar o atendimento/orientação social conforme situações inopinadas, ou quando identificada necessidade de atendimento pela equipe multidisciplinar.

Horário de atendimento: Segunda a quinta-feira, das 07:00h às 13:00h.

E-mail: hnsa.servicosocial@marinha.mil.br

Telefone: (71) 3415-2548

- **AMBULATÓRIO NAVAL DA BARRAGEM**

Local: Ambulatório localizado dentro da Vila Naval da Barragem onde residem muitos dependentes.

Objetivo: Atendimento ambulatorial de nível primário aos militares e seus dependentes nos seguintes segmentos:

- Odontologia (livre demanda);
- Clínica médica (livre demanda);
- Ginecologia;
- Pediatria; e
- Psicologia.

Horário de Atendimento: Segunda à quinta-feira, das 07:00h às 17:00h e sexta-feira das 07:00h às 12:00h,

Marcação de consulta: A marcação para as especialidades que necessitam de agendamento deve ser realizada de forma presencial ou através do **Telefone: (71) 3521-2984**, quando serão especificados os dias de atendimento e as vagas para cada especialidade. Para o serviço de Odontologia, o atendimento é por livre demanda, de segunda a sexta-feira, das 07:00h às 17:00h.

Serviço de laboratório: Coleta de exame de sangue, terças e quintas-feiras, por livre demanda, das 7h às 8h30min.

- **SERVIÇO INTEGRADO DE ASSISTÊNCIA DOMICILIAR (SIAD)**

É o serviço destinado ao atendimento de pacientes que, por impossibilidade temporária ou definitiva de locomoção, limitação funcional ou problema de saúde, não podem manter acompanhamento em regime ambulatorial. Corresponde a ações assistenciais programadas, prestadas em domicílio, por profissionais credenciados à MB.

O interessado ou familiar deverá dar entrada em requerimento junto ao Departamento de Saúde, portando os seguintes documentos: cópia de identidade (MB), cópia do comprovante de residência, solicitação de assistência domiciliar e cópia de relatórios médicos. Após análise e avaliação das necessidades do usuário pela equipe multiprofissional, caso o usuário se encaixe nos critérios de elegibilidade, será enviado relatório à DSM, para apreciação. Em caso de autorização, é realizada a confecção das guias de atendimento ao usuário e posterior contato com o requerente e OSE credenciada responsável pela assistência ao paciente.

- **PESQUISA DE OPINIÃO**

A Pesquisa de Opinião é um instrumento de quantificação e de qualificação dos serviços prestados no Hospital Naval. Com esta ferramenta, é possível mensurar a qualidade do atendimento médico-hospitalar, além de aprimorar os processos e de corrigir falhas. Participe respondendo às Pesquisas de Opinião, disponíveis na Ouvidoria. Sugestões, elogios e críticas são sempre recebidos como uma forma de contribuição para o processo de melhoria contínua e para o aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo HNSa.

HNSa

“Vidas a serviço da vida”