

# MARINHA DO BRASIL HOSPITAL NAVAL DE RECIFE

## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

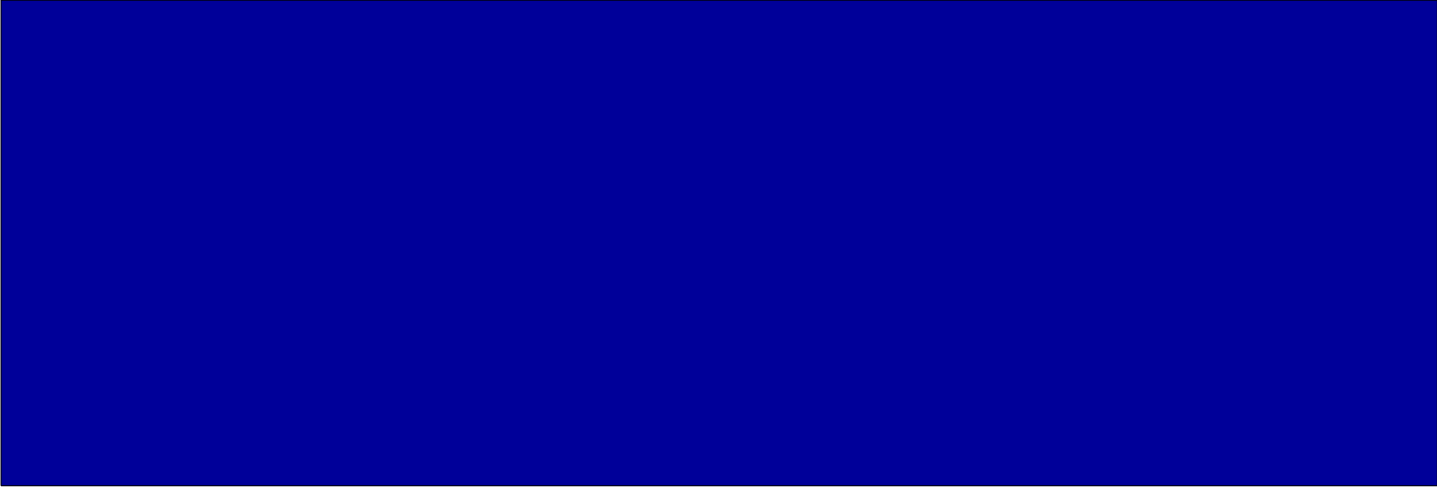




# **CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**HOSPITAL NAVAL DE RECIFE - HNRe**

**2022**



Comandante da Marinha  
Almirante de Esquadra ALMIR GARNIER SANTOS

Comandante de Operações Navais  
Almirante de Esquadra MARCOS SAMPAIO OLSEN

Comandante do Terceiro Distrito Naval  
Vice-Almirante ANDRÉ MORAES FERREIRA

Diretor de Saúde da Marinha  
Vice-Almirante (Md) HUMBERTO GIOVANNI CANFORA MIES

Diretor do Hospital Naval de Recife  
Capitão de Mar e Guerra (Md) JOSÉ ROBERTO GOMES CORRÊA MACEDO

# HOSPITAL NAVAL DE RECIFE

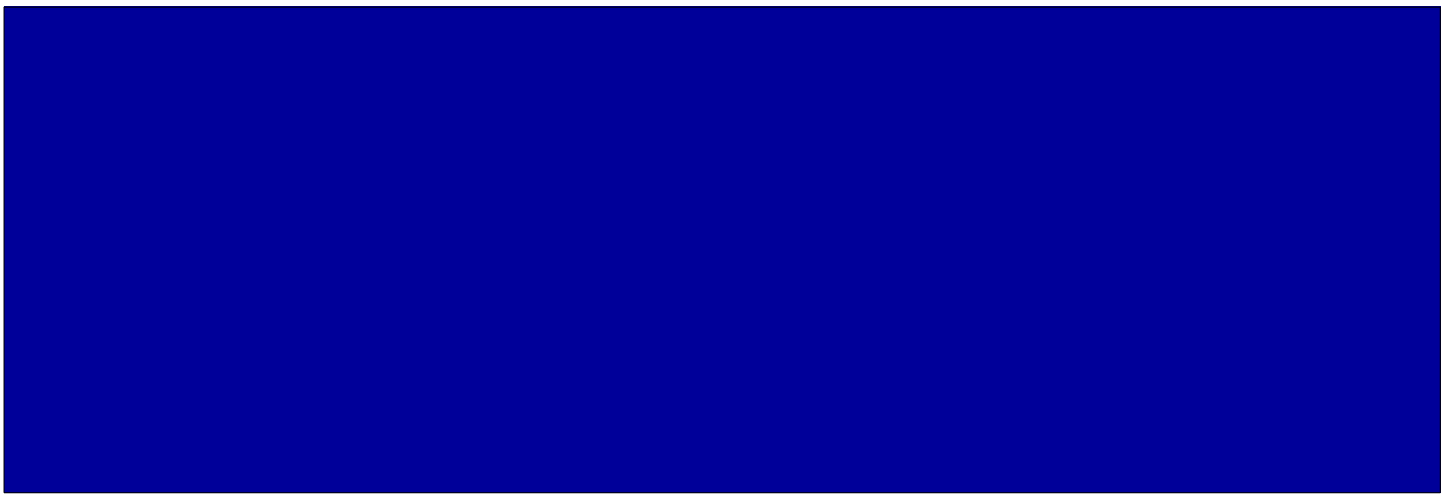


## CONTATO

SALA DE ESTADO  
(81-30369001)

## SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO.....	7
1 - INSTITUCIONAL.....	8
1.1 - Identidade Organizacional.....	8
1.2 - Informações Gerais.....	8
1.3 - Histórico do Hospital Naval de Recife.....	9
2 - LOCALIZAÇÃO.....	10
3 - CONDIÇÕES PARA O ATENDIMENTO.....	10
4 - ABSENTEÍSMO.....	10
5 - COMPROMISSOS E OBJETIVOS.....	10
6 - PRIORIDADES PARA O ATENDIMENTO.....	11
7 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O HOSPITAL NAVAL DE RECIFE.....	12
8 - SERVIÇOS OFERECIDOS.....	13
8.1 - Ambulatório.....	13
8.2 - Serviço de Medicina Integral (SMI).....	13
8.3 - Serviço de Fisioterapia.....	14
8.4 - Serviço de Fonoaudiologia.....	15
8.5 - Serviço de Psicologia.....	16
8.6 - Serviço de Assistência Social.....	17
8.7 - Grupo de Avaliação e Acompanhamento de Pacientes Especiais (GAAPE).....	17
8.8 - Serviço de Nutrição .....	18
8.9 - Laboratório de Patologia Clínica.....	19
8.10 - Setor de Distribuição de Medicamentos (SeDiMe).....	19
8.11 - Serviço de Diagnóstico por Imagem.....	20
8.12 - Núcleo de Atendimento ao Idoso na Marinha (NAIM).....	20
8.13 - Serviço Integrado de Atenção Domiciliar (SIAD).....	21
8.14 - Divisão de Odontologia.....	22
8.15 - Programas de Saúde da Marinha (PSM).....	22
8.16 - Divisão de Regulação em Saúde e Seção de Guias.....	23
8.17 - Programa de Medicamentos Especiais.....	25
8.18 - Junta Regular de Saúde (JRS).....	26
8.19 - Núcleo de Avaliação e Controle (NAC).....	26
8.20 - Serviço de Pronto Atendimento (SPA).....	27
8.21- Unidades de Internação.....	27
8.22 - Centro Cirúrgico.....	28
8.23 - Serviço de Ouvidoria.....	28



9 - INDENIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS.....	29
10 - ORIENTAÇÕES GERAIS.....	29

## **APRESENTAÇÃO**

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, tendo, por objetivo, informar aos usuários os serviços disponibilizados pelos órgãos e entidades vinculados ao Poder Público Federal, as formas de acesso aos mesmos, os respectivos compromissos estabelecidos e os padrões de qualidade almejados no atendimento aos cidadãos.

Dentro desse contexto, para o Hospital Naval de Recife (HNRe), esta Carta transcende uma mera obrigação legal, representa uma oportunidade de demonstrar a abrangência de sua atuação e o esforço que vem sendo empreendido para aperfeiçoar o atendimento aos usuários do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), dar transparência e visibilidade aos serviços que realiza.

A presente Carta fornece, ainda, orientações de acesso aos serviços e informações atinentes aos canais de comunicação para o envio de elogios, sugestões ou reclamações.

**JOSÉ ROBERTO GOMES CORRÊA MACEDO**  
Capitão de Mar e Guerra (Md)  
Diretor

## 1. INSTITUCIONAL

### 1.1 IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

#### MISSÃO

“Contribuir para a eficácia do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), no tocante à execução das atividades técnicas de Medicina Assistencial, Medicina Operativa e parcela da Medicina Pericial nas áreas de jurisdição do Com 3º DN”.

#### VISÃO DE FUTURO

“Até o ano de 2025 ser referencial de excelência em promoção e assistência à saúde aos usuários do SSM, com uma gestão inovadora e focada na melhoria contínua de processos, em âmbito Distrital.”

### 1.2 INFORMAÇÕES GERAIS

#### INSTITUIÇÃO

Hospital Naval de Recife (HNRe) – Organização Militar Hospitalar (OMH) da Marinha do Brasil (MB).

#### HORÁRIO DE ATENDIMENTO

- ✓ Atendimento no Serviço de Pronto Atendimento (SPA) e unidades de internação, 24 horas por dia, todos os dias da semana (úteis e feriados).
- ✓ Atendimento ambulatorial de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 18h, mediante agendamento prévio, excetuando-se o Serviço de Medicina Integral (SMI).
- ✓ Os setores administrativos funcionam de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 16h.

\*OBSERVAÇÃO: Os horários de atendimento poderão sofrer alterações por necessidade do serviço.



### 1.3 HISTÓRICO DO HOSPITAL NAVAL DE RECIFE

Os fatos relacionados à Saúde Naval em Recife remontam ao período monárquico, quando, em 1832, foi criada a Enfermaria da Marinha, em um dos salões contíguos à residência do Inspetor do Arsenal de Marinha, com capacidade para vinte leitos.

A eclosão da Segunda Guerra Mundial e o conseqüente ingresso do Brasil no conflito consolidaram a presença da Marinha em Recife e geraram a necessidade de reativação de um serviço de Saúde Naval na área. A criação da Força Naval do Nordeste, posteriormente denominada Comando do Terceiro Distrito Naval, e o fundeio, no Porto de Recife, do Encouraçado “São Paulo” e do Tender “Belmonte”, fizeram com que a Divisão de Saúde do Encouraçado passasse a prestar assistência médica à população naval na área.

Com o objetivo de disponibilizar uma organização de saúde em terra, firmou-se um convênio entre o então Ministério da Marinha e o Governo do Estado de Pernambuco, por meio do qual, foi cedida à Marinha do Brasil (MB), uma enfermaria com capacidade para vinte leitos, no terceiro andar do Hospital Centenário do Recife, em 1943.

No início da década de 1960, tornou-se premente a melhoria no atendimento ambulatorial aos militares e associados da antiga AMSA (Assistência Médico Social da Armada). A Marinha adquiriu e promoveu a adaptação de um prédio residencial de quatro apartamentos, localizado na Avenida Cruz Cabugá, que passou a funcionar como Ambulatório Naval. Em 1963, foi concluída e inaugurada a Maternidade Naval Nossa Senhora do Carmo, em terreno anexo ao Ambulatório, estrutura física esta que seria, posteriormente, incorporada ao atual Hospital.

Em 26 de abril de 1967, foi criado, por meio do Decreto Presidencial nº 60.631, o Hospital Naval de Recife, ocupando uma área de 24.630,34 m<sup>2</sup> de terreno, sendo 6.032,20 m<sup>2</sup> de área construída.

## 2. LOCALIZAÇÃO

AVENIDA CRUZ CABUGÁ, 1200.  
SANTO AMARO – RECIFE – PE  
CEP: 50.040-000

## 3. CONDIÇÕES PARA O ATENDIMENTO

- O usuário do SSM deverá ser atendido na área de abrangência da Organização Militar Hospitalar (OMH) / Organização Militar com Facilidades Médicas (OMFM), responsável pelo apoio à cidade na qual reside, exceto nos casos de emergência.
- A assistência médico-hospitalar será prestada ao usuário do SSM devidamente cadastrado no Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA), mediante apresentação de sua carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade.

## 4. ABSENTEÍSMO (Falta às consultas)

O absenteísmo é o não comparecimento de um paciente a uma consulta ou exame previamente agendados, sem que tenha ocorrido qualquer comunicação anterior à unidade de saúde.

O absenteísmo compromete a disponibilização de consultas e dificulta o acesso de outros usuários aos serviços. Em outras palavras: **o absenteísmo prejudica todos os pacientes, inclusive o senhor/senhora.**

## 5. COMPROMISSOS E OBJETIVOS

### HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

O HNRe tem o compromisso de capacitar e valorizar os recursos humanos, propiciar o desenvolvimento de serviços e técnicas, bem como aprimorar os processos gerenciais em saúde para garantir que:

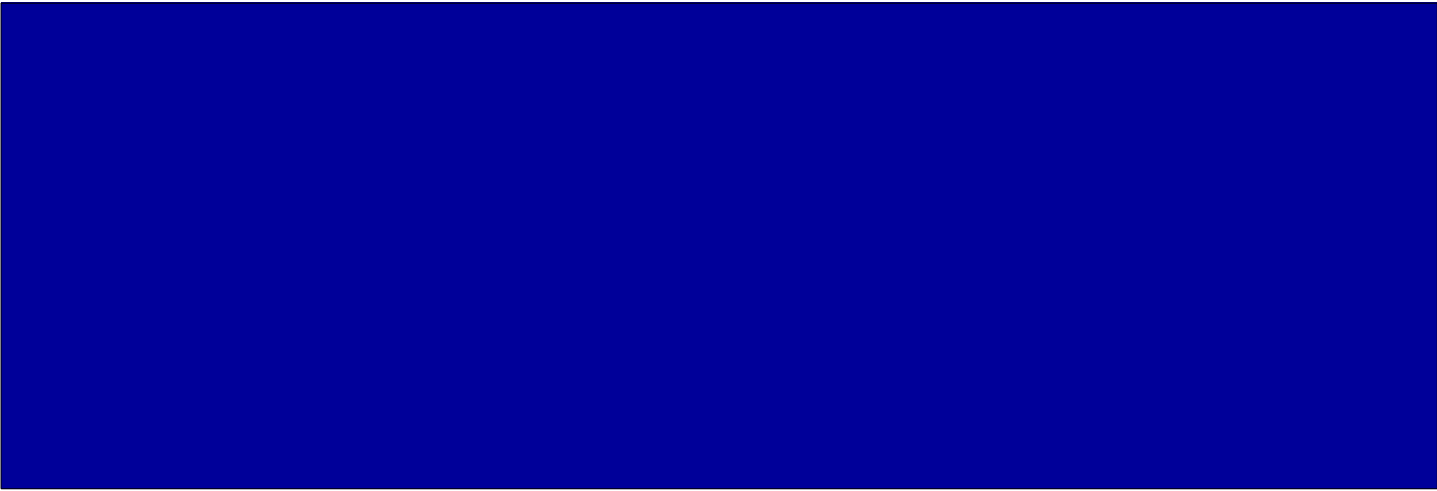
- os militares sejam instruídos quanto à atenção, fidalguia e cordialidade no trato dispensado aos usuários, buscando sempre elevar o nível de satisfação dos mesmos;
- o paciente seja acompanhado e orientado em todas as fases do seu atendimento;
- seja respeitada e aplicada a prioridade no atendimento a idosos com idade igual ou superior a sessenta anos, às pessoas portadoras de deficiência, às gestantes/lactantes, às pessoas com crianças de colo, aos obesos e às pessoas com o Transtorno do Espectro Autista;
- seja facultado o acesso às informações de saúde dos pacientes, preservando o sigilo dos dados, conforme a legislação em vigor;
- sejam mantidos os padrões de limpeza, as condições sanitárias determinadas pelos órgãos regulatórios e as condições de conforto; e
- sejam respondidas com celeridade e assertividade todas as manifestações recebidas pelo serviço de ouvidoria.

## **6. PRIORIDADES PARA O ATENDIMENTO**

O HNRe prioriza o atendimento, conforme art. 1º da Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, alterada pela Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, às pessoas portadoras de deficiência, aos idosos com idade igual ou superior a sessenta anos, às gestantes, às lactantes, às pessoas com crianças de colo e aos obesos. Prioriza, também, o atendimento às pessoas com o Transtorno do Espectro Autista, conforme a Lei nº 6.945/202, de 13 de setembro de 2021.

Em complemento, é assegurada, conforme art. 2º da Lei nº 13.466, de 12 de julho de 2017, a prioridade especial aos maiores de oitenta anos, atendendo-se suas necessidades sempre preferencialmente em relação aos demais idosos.

Os militares, quando uniformizados, terão atendimento prioritário, especialmente aqueles embarcados nos meios navais, aeronavais e de fuzileiros navais, assim como os encaminhados por Juntas de Saúde ou por Organizações Militares (OM) da MB para a resposta de parecer(es) ou para a realização de consultas e exames



complementares. A prioridade estabelecida para os militares da ativa não precede as situações de urgência/emergência e as situações anteriormente mencionadas.

## **7. CANAIS DE COMUNICAÇÃO COM O HNRe**

a) Sala de Estado – Tel: (81-30369001)

b) Secretaria e Comunicações:

Tel: (81-30369020)

E-mail: hnre.secom@marinha.mil.br

c) Comunicação Social – Tel: (81-30369022)

d) Ouvidoria:

Tel: (81-30369067)

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

e) Departamentos, Divisões e Seções:

- Departamento de Saúde – Tel: (81-30369005);
- Divisão de Medicina – Tel: (81-30369022);
- Divisão de Odontologia – Tel: (81-30369076);
- Divisão de Enfermagem – Tel: (81-30369037);
- Divisão de Regulação em Saúde – Tel: (81-30369005);
- Serviço de Patologia Clínica – Tel: (81-30369069);
- Setor de Distribuição de Medicamentos (SeDiMe) – Tel: (81-30369072);
- Serviço de Diagnóstico por Imagem – Tel: (81-30369021);
- Serviço de Fisioterapia – Tel: (81-30369071);
- Serviço de Psicologia – Tel: (81-30369105);
- Serviço de Fonoaudiologia – Tel: (81-30369104);
- Serviço de Assistência Social – Tel: (81-30369105);
- Serviço de Pronto Atendimento (SPA) – Tel: (81-30369036);
- Serviço Integrado de Atenção Domiciliar (SIAD) – Tel: (81-30369104);
- Núcleo de Atendimento ao Idoso na Marinha - Tel: (81-30369006);

- Junta Regular de Saúde – Tel: (81-30369073);
- Serviço de Credenciamento – Tel: (81-30369010);
- Serviço de Auditoria – Tel: (81-30369053);
- Departamento de Administração – Tel: (81-30369124);
- Divisão de Intendência – Tel: (81-30369013); e
- Seção de Obtenção – Tel: (81-30369008).

## 8. SERVIÇOS OFERECIDOS

### 8.1 AMBULATÓRIO

O HNRe oferece atendimento ambulatorial de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 18h.

A marcação de consultas ocorre de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 18h, de forma presencial, no setor de marcação de consultas, localizado no salão de espera do ambulatório ou por WhatsApp, (81-30369062), cujo prazo de resposta se dará em até 72h úteis. O prazo para atendimento dar-se-á de acordo com a demanda de cada serviço. Para o agendamento e no dia da consulta, o paciente deverá apresentar a carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade.

### 8.2 SERVIÇO DE MEDICINA INTEGRAL (SMI)

Encontra-se no setor “A” do Hospital, identificado com placas amarelas.

O SMI é o ordenador do cuidado à saúde, atua como porta de entrada do SSM e é o responsável pela condução dos pacientes na Rede Integrada de Atenção à Saúde do Sistema de Saúde da Marinha (RIASSSM). Destina-se a regular o fluxo de atendimento em todas as clínicas, exceto pediatria/puericultura, ginecologia-obstetrícia, traumatologia-ortopedia, cirurgia geral e oftalmologia, e a promover e priorizar a Atenção Básica à Saúde (ABS) na prevenção de doenças.

O atendimento é realizado por médicos generalistas, **SEM NECESSIDADE DE MARCAÇÃO DE CONSULTA.** O paciente é orientado a retornar ao SMI para controle/acompanhamento ou ser encaminhado ao



médico especialista de acordo com a gravidade do caso e protocolos específicos.

Para ser atendido, o paciente deve apresentar-se na recepção do SMI, localizada no salão de espera do ambulatório, onde será entregue uma ficha de chamada e o mesmo aguardará o atendimento médico. O funcionamento do serviço é de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 17h.

Durante a consulta médica, o paciente é acolhido e inicia-se o processo de investigação dos seus problemas de saúde, de forma contínua e com elevado grau de resolutividade. Os casos que não são possíveis de serem resolvidos no SMI ou no HNRe, poderão ser encaminhados para avaliação com especialista em organizações de saúde civis credenciadas. Nestes casos, o paciente receberá a ficha de solicitação de serviço auxiliar/terapêutico e diagnóstico e a apresentará na seção de guias, onde será emitida uma Guia de Autorização (GAU) para organização de saúde civil credenciada. Após a alta do especialista, o usuário deverá retornar ao SMI para acompanhamento.

### **8.3 SERVIÇO DE FISIOTERAPIA**

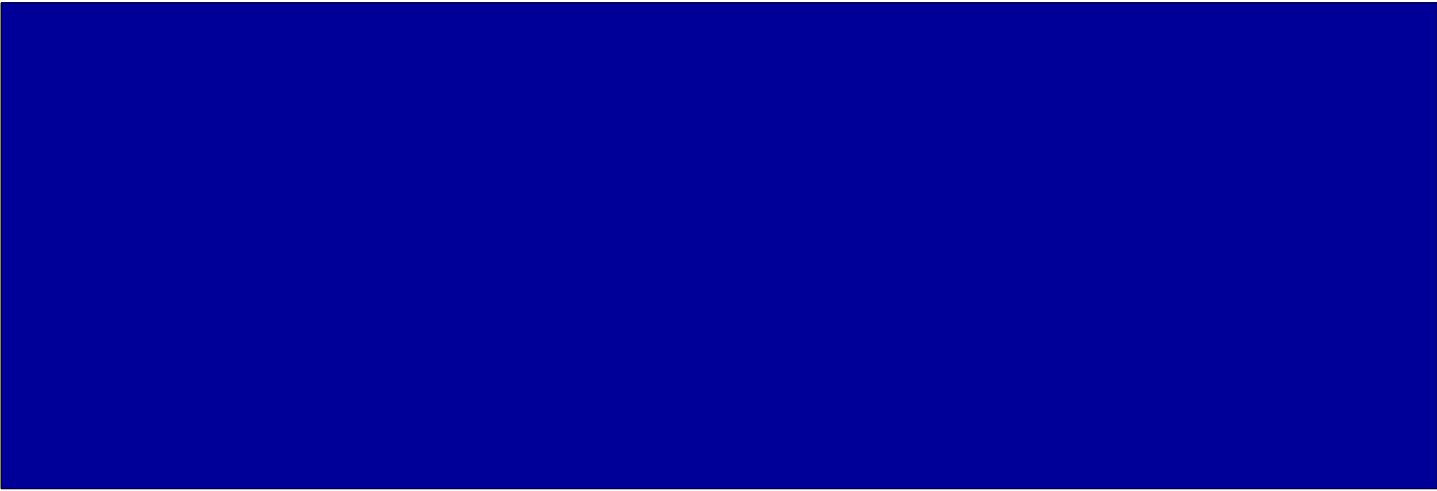
Encontra-se no setor “C” do Hospital, identificado com placa vermelha.

O serviço de fisioterapia presta assistência aos pacientes no ambulatório, nas enfermarias e na Unidade de Tratamento Intensivo para COVID (UTI COVID).

Oferece tratamento nas áreas de fisioterapia em neurologia, ortopedia/traumatologia, reumatologia e cardiorrespiratória.

Para iniciar o tratamento ambulatorial, a partir do encaminhamento médico, os pacientes poderão agendar a avaliação inicial de forma presencial na recepção do serviço de fisioterapia, por telefone através do número (81-30369071) ou por Whatsapp (81-994450580), de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 13h. O agendamento será realizado conforme disponibilidade de dias e horários para realização da avaliação, tendo prioridade os pacientes idosos, os com necessidades especiais e os em pós-operatório. O horário de funcionamento do serviço é de segunda-feira a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 13h.

O paciente deverá comparecer à recepção do serviço de fisioterapia no dia e horário marcados,



portando o encaminhamento médico, a carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade e os exames complementares mais recentes.

## **8.4 SERVIÇO DE FONOAUDIOLOGIA**

Encontra-se no setor “A” do Hospital, identificado com placa amarela.

O serviço de fonoaudiologia presta assistência aos pacientes no ambulatório, nas enfermarias e na UTI COVID e tem como objetivos prevenir, diagnosticar e tratar transtornos da audição, fala, leitura, escrita e deglutição. Cuida da prevenção, diagnóstico e reabilitação de alterações estruturais e funcionais de órgãos, músculos e articulações responsáveis pela respiração, sucção, mastigação, deglutição e articulação da fala.

Oferece assistência nas seguintes áreas: avaliação audiológica ocupacional; avaliação audiológica clínica; imitanciometria; e avaliação e reabilitação nas áreas de linguagem, fala, voz, motricidade orofacial e disfagia.

Para iniciar o atendimento ambulatorial, bem como realizar audiometria clínica e imitanciometria, os pacientes deverão agendar os seus atendimentos no setor de marcação de consultas do ambulatório. Deverão portar encaminhamento médico e carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade.

No que se refere ao atendimento de audiometria ocupacional, o militar será encaminhado pela Junta Regular de Saúde (JRS) do HNRe e deverá seguir a mesma orientação para agendamento descrita anteriormente. Dependendo da demanda diária e da disponibilidade do serviço, o militar encaminhado poderá realizar o exame sem agendamento prévio. Nos casos de realização de exame ocupacional para ingresso de candidatos, o agendamento será realizado diretamente no serviço de fonoaudiologia, via JRS do HNRe.

O horário de atendimento se dá às segundas-feiras, das 12h às 18h e de terça a sexta-feira, das 7h às 13h, em dias úteis.

## 8.5 SERVIÇO DE PSICOLOGIA

Encontra-se no setor “D” do Hospital, identificado com placas azuis.

O serviço de psicologia presta assistência ambulatorial aos pacientes, bem como a estes e a seus familiares nas unidades de internação. Atua, ainda, no acompanhamento de idosos, por meio do Grupo de Atenção à Terceira Idade (GATI). Tem como objetivo primordial realizar escuta qualificada, acolhimento, avaliação, orientação, aconselhamento, acompanhamento psicoterápico e encaminhamentos, de acordo com a necessidade do paciente.

À nível ambulatorial, o serviço oferece acompanhamento nas seguintes modalidades: psicoterapia individual ou em grupo (infantil, adolescente, adulto e idoso, conforme o caso e a demanda). A inclusão no GATI ocorre por **DEMANDA ESPONTÂNEA**, sendo necessário, que o paciente tenha idade igual ou superior a 60 anos.

O acesso do paciente à assistência psicológica ocorre por meio da triagem, mediante encaminhamento médico e apresentação da carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade. Os pacientes deverão agendar os seus atendimentos no setor de marcação de consultas do ambulatório.

O horário de funcionamento é às segundas-feiras, das 7h às 18h e de terça a quinta-feira, das 7h às 13h, em dias úteis.

A triagem ocorre às quintas-feiras, em dias úteis, das 7h às 12h. Na ocasião da triagem, caso o paciente possua indicação para psicoterapia, será definida a modalidade terapêutica em que o paciente será atendido, bem como dia e horário das sessões de tratamento, de acordo com a disponibilidade do serviço. Pacientes acometidos por transtornos mentais moderados a graves, bem como militares da ativa, têm prioridade para acompanhamento.

O contato com o usuário ocorre via *WhatsApp* (81-992546677) em dias úteis, com base nos dados fornecidos durante a triagem.

Referente ao âmbito hospitalar, os pacientes internados, bem como seus familiares, são acompanhados mediante solicitação da equipe médica, da enfermagem e/ou do paciente.



## **8.6 SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

Encontra-se no setor "A" do Hospital, identificado com placa amarela.

A intervenção da assistência social está relacionada ao atendimento direto ao usuário, o qual ocorre por meio de ações assistenciais, socioeducativas e de articulação interdisciplinar com as equipes de saúde. O acesso do usuário para o atendimento ocorre mediante encaminhamento de profissional ou por demanda espontânea e apresentação da carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade. Os usuários deverão agendar os seus atendimentos no setor de marcação de consultas do ambulatório.

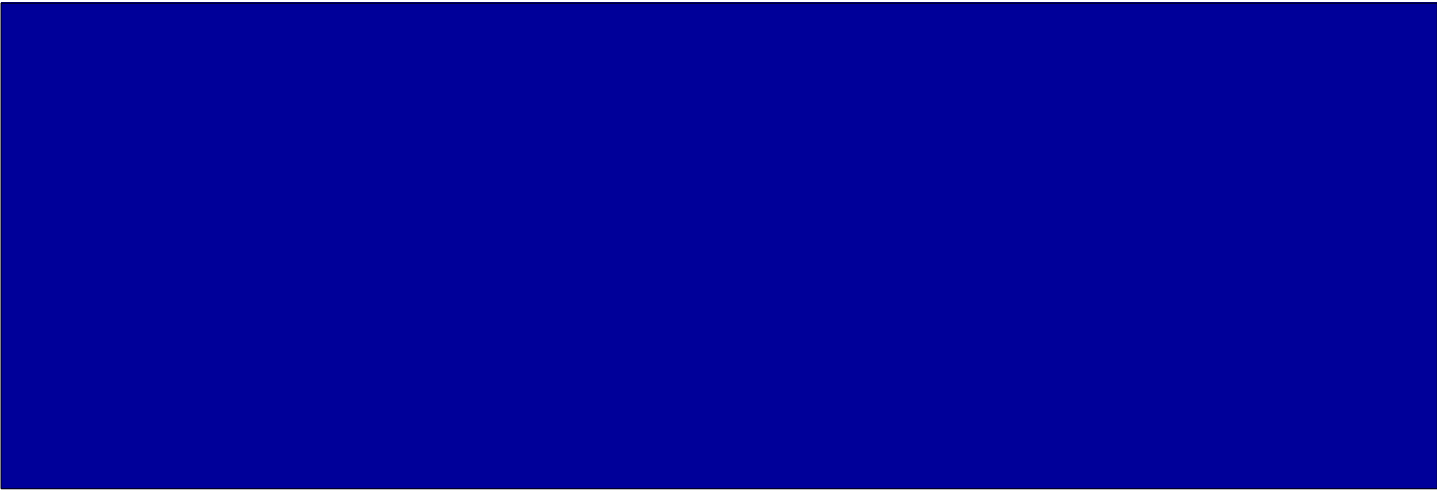
O serviço funciona de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 13h. Por ocasião do atendimento, conforme a demanda existente, serão definidos os dias e os horários para o acompanhamento assistencial diretamente no serviço. Durante o atendimento é realizada a entrevista social para análise da demanda e os encaminhamentos, caso se façam necessários.

A partir da demanda apresentada, são colocados para o usuário quais os procedimentos a serem realizados, as etapas e os prazos para possíveis resultados. A comunicação com o usuário se dará de maneira presencial ou remota, via telefone ou por e-mail. Para informações sobre o atendimento e possíveis esclarecimentos, o usuário poderá contactar o serviço por meio do telefone (81-30369105), de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 13h.

Referente ao âmbito hospitalar, os pacientes internados, bem como seus familiares, são acompanhados mediante solicitação da equipe médica e de enfermagem e/ou do paciente.

## **8.7 GRUPO DE AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES ESPECIAIS (GAAPE)**

Composto por equipe interdisciplinar (medicina, psicologia, serviço social, fisioterapia e fonoaudiologia), o GAAPE realiza avaliação periódica para permanência, inclusão ou alta e acompanhamento de pacientes que apresentam alguma deficiência, entre elas: distúrbios do desenvolvimento neuropsicomotor, isto é, prejuízos neuromotores, mentais ou sensoriais causados por transtornos congênitos, perinatais ou



adquiridos na infância.

O agendamento para avaliação ou reavaliação é realizado no setor de marcação de consultas do ambulatório, mediante encaminhamento médico, por solicitação dos membros do GAAPE ou do serviço de assistência social do NAS/EAMPE.

Os pacientes até três anos de idade, preferencialmente, serão atendidos pelo GAAPE do HNRe, porém complementarmente e/ou quando o atendimento transcender a capacidade técnica dos profissionais, poderão ser encaminhados para organizações de saúde civis credenciadas. A partir dos três anos de idade, os usuários fazem parte do Programa de Atendimento Especial (PAE) e são acompanhados para habilitação ou reabilitação, em organizações de saúde civis credenciadas, sob a responsabilidade do Núcleo de Assistência Social (NAS) da Escola de Aprendizes-Marinheiros de Pernambuco (EAMPE).

## **8.8 SERVIÇO DE NUTRIÇÃO**

Encontra-se no setor “A” do Hospital, identificado com placa amarela.

O serviço de nutrição presta assistência aos pacientes no ambulatório, nas enfermarias e na UTI-COVID por meio de prescrição de dietas e orientações nutricionais específicas para cada tipo de patologia apresentada e de acordo com o estado nutricional do paciente. Durante o atendimento é realizada a avaliação nutricional, com base em dados antropométricos, bioquímicos, clínicos e dietéticos.

Os usuários deverão agendar os seus atendimentos no setor de marcação de consultas do ambulatório. As consultas são realizadas às segundas-feiras, das 12h às 16h e nas terças e quintas-feiras, das 7h às 10h30, em dias úteis. O paciente deverá comparecer no dia e horário marcados, portando carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade.

Referente ao âmbito hospitalar, o atendimento aos pacientes internados ocorre de segunda a sexta-feira, em dias úteis, sob prescrição médica.

## 8.9 LABORATÓRIO DE PATOLOGIA CLÍNICA

Encontra-se no setor “D” do Hospital, identificado com placa azul.

O laboratório realiza os seguintes exames: parasitologia, uroanálise, bioquímica, hematologia, coagulação, gasometria, hormônios e imunologia/sorologia. Para o atendimento, o paciente deverá previamente agendar a data e o horário da coleta através do Whatsapp (81-30369069), em dias úteis, onde serão solicitados o pedido médico e a carteira de identidade do paciente expedida pela MB, dentro do prazo de validade. No dia agendado para a realização do exame, o paciente receberá um protocolo, ao ser atendido na recepção, para recebimento do resultado, que será disponibilizado via internet nos sites <http://hnre.buscalaudos.com.br> e [www.marinha.mil.br/hnre](http://www.marinha.mil.br/hnre).

Alguns exames complementares são realizados em laboratórios credenciados. Os encaminhamentos são realizados pelo próprio serviço, mediante solicitação médica.

O horário para coleta das amostras no HNRe é das 7h às 9h, em dias úteis. O fornecimento de guias de exames a serem realizados em laboratórios credenciados será realizado das 10h às 12h, de segunda a sexta-feira, também em dias úteis. Os prazos para entrega de resultados de exames solicitados ambulatorialmente dependem do tipo de exame, sendo prontificados em até 10 dias corridos.

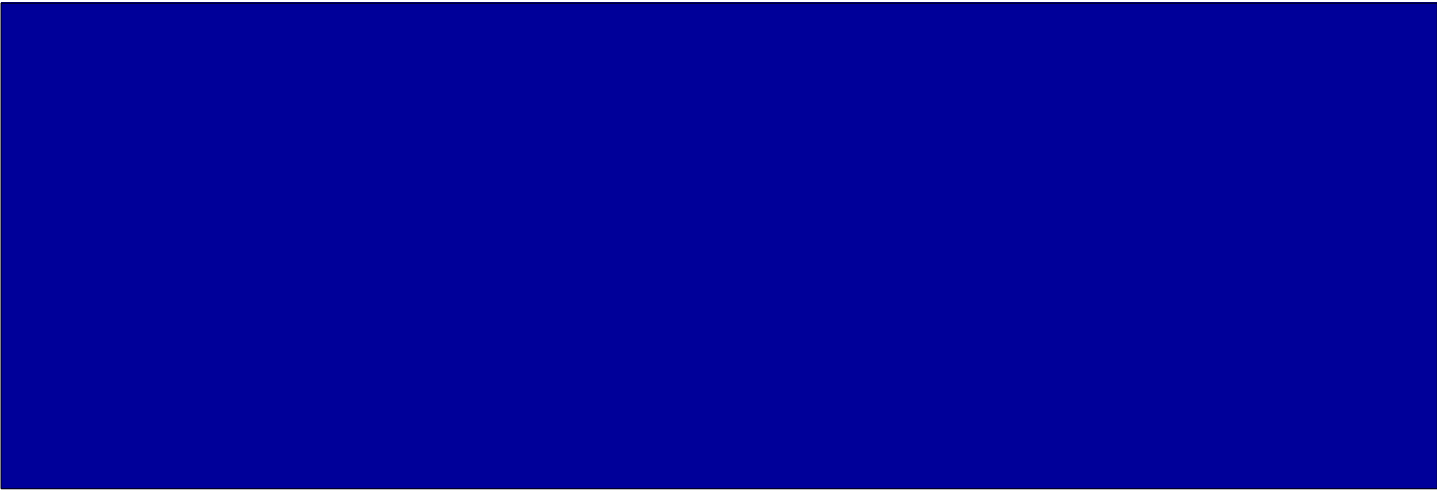
## 8.10 SETOR DE DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS (SeDiMe)

Encontra-se no setor “C” do Hospital, identificado com placa vermelha.

O setor tem como finalidade prover a distribuição de medicamentos aos usuários e aos servidores civis da MB, obedecendo à sistemática e aos critérios previamente estabelecidos pela DSM.

Os medicamentos aprovados e incluídos no rol da DSM e disponíveis no SeDiMe encontram-se relacionados em listas disponíveis no balcão de atendimento do SeDiMe e, via internet, através do site [www.marinha.mil.br/hnre](http://www.marinha.mil.br/hnre).

O usuário deve comparecer ao SeDiMe portando a receita médica (dentro da validade de 120 dias) e a



carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade. O medicamento adquirido é descontado diretamente no bilhete de pagamento do mês posterior, mediante margem consignável. Para os militares/pensionistas sem margem consignável e servidores civis da MB, a medicação poderá ser fornecida mediante pagamento prévio de uma Guia de Recolhimento à União (GRU).

Os usuários previamente cadastrados no Projeto Saúde ao seu Alcance, poderão adquirir medicamentos para hipertensão e diabetes gratuitamente, obtendo maiores informações no balcão do SeDiMe.

O serviço prestado é por livre demanda, não havendo necessidade de realizar agendamento. O horário de funcionamento do setor é de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 13h.

### **8.11 SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM**

Encontra-se no setor “B” do Hospital, identificado com placa verde.

O serviço realiza exames radiográficos e ultrassonográficos, à nível ambulatorial e hospitalar. O agendamento dos exames é realizado por telefone (81-30369021) ou de forma presencial, na recepção do serviço, de segunda a quinta-feira, das 7h às 16h e às sextas-feiras, das 7h às 12h, em dias úteis. Para realizar a marcação e o exame, o usuário deverá apresentar a solicitação médica e a carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade. Os exames são realizados de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 16h. Alguns exames complementares são realizados em organizações de saúde civis credenciadas, mediante a solicitação médica e a emissão da Guia de Autorização (GAU) na seção de guias.

### **8.12 NÚCLEO DE ATENDIMENTO AO IDOSO NA MARINHA (NAIM)**

Encontra-se no setor “E” do Hospital, identificado com placa laranja.

Poderá ser inscrito no NAIM o paciente idoso (idade igual ou superior a 60 anos) que for encaminhado pelo SMI, por médicos especialistas, ou por livre e espontânea vontade, aqueles que queiram comparecer



diretamente ao NAIM.

O acolhimento e agendamento da primeira consulta serão realizados na recepção do NAIM. A consulta inicial será realizada por equipe interdisciplinar.

Os pacientes inscritos no NAIM contam com diversas oficinas e grupos terapêuticos que estão agrupados de acordo com as áreas a serem estimuladas: cognitiva, mobilidade, humor/apoio e socio-sanitário.

Por ocasião da triagem, serão definidos dia e horário das sessões da continuidade dos atendimentos.

O agendamento da triagem poderá ser realizado por telefone (81-30369006) ou de forma presencial, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 13h, na recepção do NAIM. É necessária a apresentação da carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade.

### **8.13 SERVIÇO INTEGRADO DE ATENÇÃO DOMICILIAR (SIAD)**

Encontra-se no setor “B” do Hospital, identificado com placa verde.

O serviço é uma forma de atenção à saúde substitutiva ou complementar às já existentes, caracterizada por um conjunto de ações de promoção à saúde, prevenção e tratamento de doenças e reabilitação, prestadas em domicílio, com garantia de continuidade de cuidados e integrada aos demais serviços e unidades de saúde.

Destina-se 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.

Uma vez que tenha indicação médica especializada para ingresso no SIAD, o familiar ou responsável legal do paciente deverá apresentar os seguintes documentos: cópia da carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade, comprovante de residência, solicitação de admissão e relatório médico circunstanciado indicando o SIAD. Em um prazo de até 15 dias úteis, uma equipe multidisciplinar irá realizar uma visita domiciliar para analisar se o paciente é elegível ou não, de acordo com a tabela normatizadora para este tipo de atenção à saúde. O prazo para autorização pela DSM é de cerca de 45 a 60 dias corridos.

## 8.14 DIVISÃO DE ODONTOLOGIA

Encontra-se no setor “D” do Hospital, identificada com placa azul.

Presta assistência odontológica aos pacientes nos níveis da atenção básica e atenção especializada.

Na atenção básica, o paciente conta com promoção de saúde bucal, além do serviço de avaliação e diagnóstico inicial, atendimento de urgência e realização de procedimentos de menor complexidade.

A atenção especializada dispõe de profissionais especialistas nas áreas de prótese dentária, ortodontia, endodontia, cirurgia bucomaxilofacial, periodontia, dentística restauradora e odontopediatria, oferecendo aos usuários atendimento para realização de procedimentos de maior complexidade.

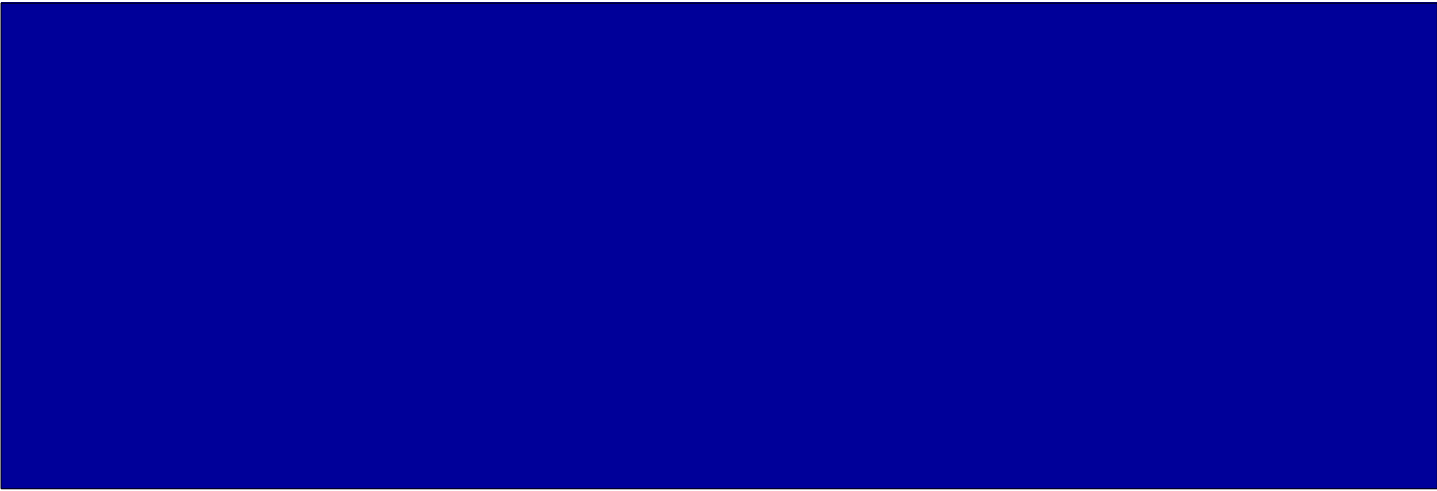
A divisão funciona de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 18h. O agendamento é realizado por telefone (81-30369076) ou de forma presencial. As avaliações clínicas iniciais e os casos de urgência não necessitam de agendamento prévio. É necessária a apresentação da carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade. Para os atendimentos subsequentes, é realizado agendamento na recepção da divisão, conforme disponibilidade de dias e horários para cada especialidade. Após o horário de expediente, nos feriados e finais de semana, as urgências serão atendidas por profissionais de sobreaviso.

## 8.15 PROGRAMAS DE SAÚDE DA MARINHA (PSM)

O paciente pode ter acesso aos diversos PSM que foram criados com o propósito de desenvolver atividades voltadas à prevenção da doença, quer seja pela promoção de saúde, diagnóstico e tratamento precoce, quer seja pelas ações voltadas à limitação do dano e à reabilitação.

São aplicados no HNRe por meio de atividades educativas, palestras e exibição de vídeos em salas de espera, com o objetivo de informar, alertar e orientar o paciente sobre a prevenção, o diagnóstico e o tratamento de diversas doenças. O paciente, ao ser atendido pelo médico no ambulatório, poderá ser encaminhado para inscrição nos Programas de Saúde a seguir:

1) Programa de Imunizações;

- 
- 2) Programa de Controle da Hipertensão Arterial;
  - 3) Programa de Controle do Diabetes Mellitus;
  - 4) Programa de DST/ AIDS;
  - 5) Programa de Dermatologia – Controle da Hanseníase e Prevenção do Câncer de Pele;
  - 6) Programa de Pneumologia Sanitária;
  - 7) Programa de Saúde do Idoso;
  - 8) Programa de Saúde Mental;
  - 9) Programa de Atenção integral à Saúde da Criança e do Adolescente;
  - 10) Programa de Saúde da Mulher;
  - 11) Programa de Saúde do Homem;
  - 12) Programa de Saúde Bucal;
  - 13) Programa de Atenção às Doenças Profissionais;
  - 14) Programa de Reabilitação; e
  - 15) Programa de Atenção Farmacêutica.

## **8.16 DIVISÃO DE REGULAÇÃO EM SAÚDE E SEÇÃO DE GUIAS**

A divisão de regulação em saúde encontra-se no setor “B” do Hospital. O horário de funcionamento para atendimento presencial ao público ocorre às segundas, quartas e quintas-feiras, em dias úteis, das 7h às 13h.

A seção de guias encontra-se no setor “C”, identificada com placa vermelha. O horário de funcionamento para atendimento presencial ao público ocorre de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 13h.

A divisão é responsável pelos trâmites para autorização de procedimentos médico-hospitalares, de média e alta complexidade, em organizações de saúde civis credenciadas. Abrange, ainda, a seção de guias, responsável pela emissão de guias de consultas, exames e procedimentos diagnósticos/terapêuticos de baixa



complexidade.

### **AUTORIZAÇÃO PARA CONSULTAS, EXAMES E PROCEDIMENTOS DIAGNÓSTICOS/ TERAPÊUTICOS NA SEÇÃO DE GUIAS:**

Para solicitação de consultas/exames/procedimentos diagnósticos e terapêuticos de baixa complexidade, em organização de saúde civil credenciada, que não requeiram internação, medicamentos ou materiais especiais, o paciente deverá apresentar na seção de guias os seguintes documentos:

- a) carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade; e
- b) solicitação médica contendo dados clínicos.

É possível, ainda, encaminhar tal solicitação através do WhatsApp (81-30369128), em dias úteis, enviando os mesmos documentos mencionados anteriormente.

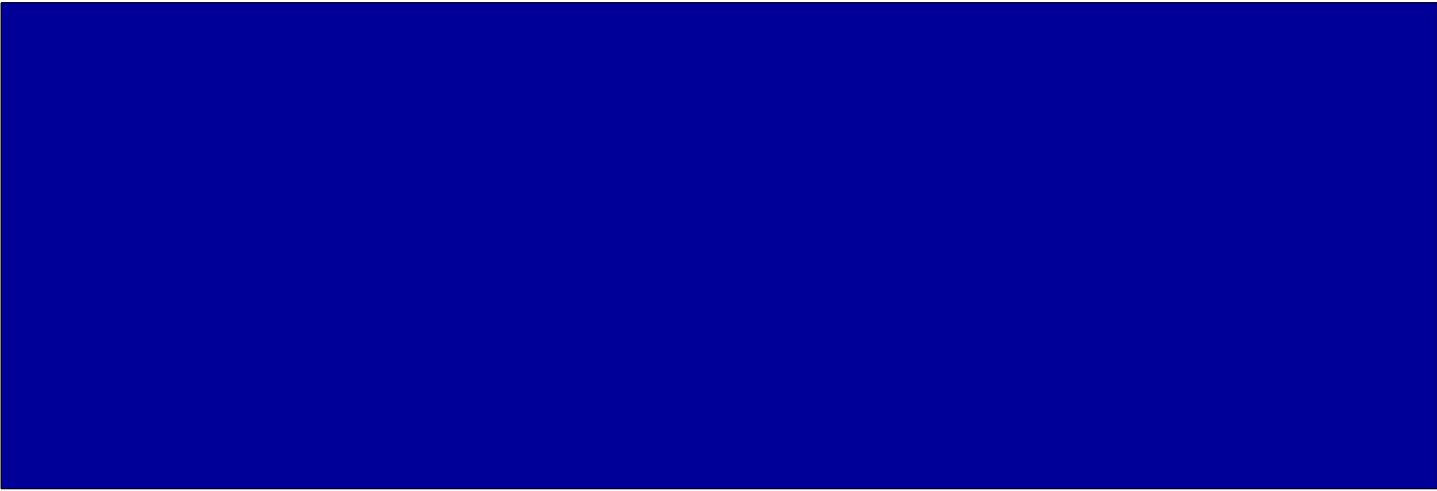
Após lançamento da solicitação no sistema de regulação, a DSM procederá análise e, quando cabível, a autorização em até 10 dias úteis. Para os casos de consultas e exames de baixa complexidade (com custo até R\$ 600,00) a autorização é realizada de forma imediata.

### **AUTORIZAÇÃO PARA PROCEDIMENTOS MÉDICO-HOSPITALARES/ CIRÚRGICOS:**

Em relação a procedimentos médico-hospitalares/cirúrgicos em organização de saúde civil credenciada, para início do trâmite de autorização, o paciente deverá apresentar, na secretaria da divisão, os seguintes documentos:

- a) carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade;
- b) solicitação ou relatório médico legível, contendo a história clínica do paciente/justificativa para procedimento; descrição dos procedimentos relacionados e/ou respectivos códigos; e relação de materiais especiais, quando couber, com indicação de três fornecedores; e
- c) exames complementares/procedimentos diagnósticos previamente realizados, correspondentes ao





quadro atual, quando houver.

O processo de autorização envolve o levantamento dos custos relacionados ao procedimento, assim como a análise técnica da respectiva especialidade médica no âmbito do SSM, com posterior análise da DSM e emissão da GAU no sistema de regulação.

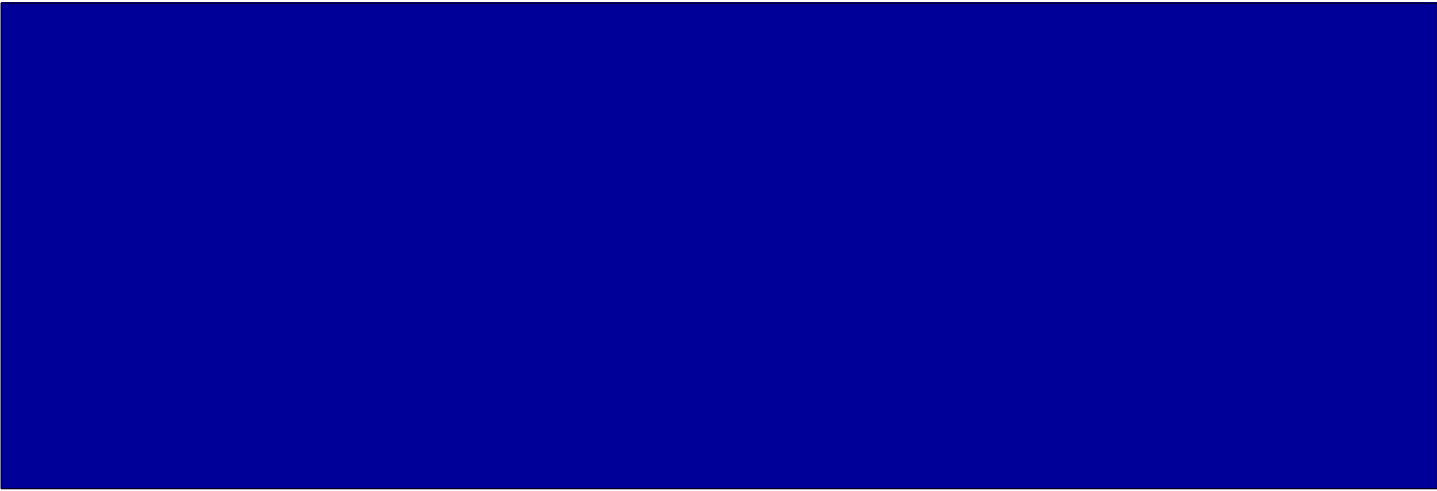
Após autorização do procedimento, o usuário é contactado por telefone para comparecer à divisão a fim de resgatar sua GAU. Portanto, é imprescindível a confirmação dos números de contato por ocasião da entrada do processo. A fim de verificar o andamento do processo de autorização, é possível realizar contato através do número (81-30369005) ou comparecer presencialmente à recepção da divisão.

## **8.17 PROGRAMA DE MEDICAMENTOS ESPECIAIS**

A aquisição e dispensação de medicamentos pertencentes ao programa de medicamentos especiais é realizado pelo serviço de farmácia hospitalar do HNRe e é destinado aos pacientes em tratamento ambulatorial que necessitam de medicamento de alto custo, constantes da relação de especialidades farmacêuticas aprovadas pela DSM, com prévia avaliação e aprovação pelo conselho técnico do hospital e não disponíveis no SeDiMe.

A solicitação de fornecimento de medicamento especial deverá ser realizada pelo paciente, ou seu responsável legal, na secretaria da divisão de regulação em saúde, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 13h, portando os seguintes documentos:

- a) prescrição médica;
- b) laudo do médico especialista;
- c) exames atualizados, devendo ser aceitos aqueles com, no máximo, seis meses da data de assinatura do laudo;
- d) custo estimado do tratamento, por meio da menor cotação obtida no comércio local;
- e) carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade; e
- f) declaração de solicitação do medicamento, pelo paciente ou seu responsável legal.



Após dar entrada na solicitação, o usuário deverá realizar o agendamento para entrevista com a assistente social, a fim de ser realizado estudo socioeconômico familiar, para emissão de parecer social.

Por fim, o serviço de farmácia hospitalar realizará contato telefônico com o paciente a fim de agendar a entrega do medicamento especial.

### **8.18 JUNTA REGULAR DE SAÚDE (JRS)**

Encontra-se no setor “C” do Hospital, identificado com placa vermelha.

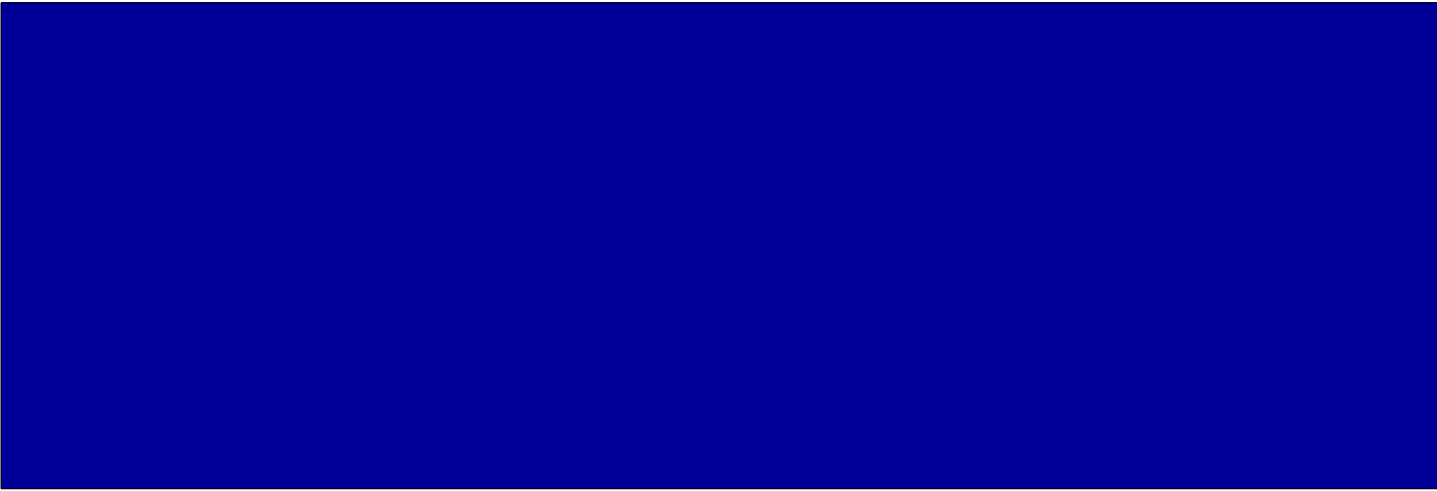
A JRS destina-se à atividade pericial abrangendo pacientes residentes nos estados de Pernambuco, Alagoas e Paraíba, sendo composto por duas Juntas Regulares de Saúde: JRS1, destinada à realização de Verificação de Deficiências Funcionais (VDF) e Concessão de Benefícios e a JRS2, destinada às inspeções de saúde para ingresso na Marinha e controle periódico dos militares da ativa.

O horário de funcionamento para realização das inspeções é de segunda a sexta-feira, em dias úteis, das 7h às 16h.

O acesso do paciente para a Concessão de Benefícios e para inspeções de ingresso de candidatos na MB ocorre mediante mensagem expedida pelos órgãos de pessoal; para VDF e controle periódico dos militares da ativa o acesso se dá através de mensagem e/ou inclusão no SEIS (Sistema de Encaminhamento para Inspeções de Saúde). Após esse trâmite administrativo, a secretaria da JRS realiza o agendamento para início das inspeções. De acordo com a finalidade a que se destina a inspeção, o prazo para conclusão é de 21 a 60 dias corridos.

### **8.19 NÚCLEO DE AVALIAÇÃO E CONTROLE (NAC)**

O NAC tem como propósito promover o acompanhamento sistemático de militares da ativa que apresentem deficiências funcionais (Restrições/LTS), no âmbito do SSM, visando o seu retorno mais precocemente possível à condição de plena atividade laborativa.



Este acompanhamento envolve o controle do cumprimento das prescrições e orientações fornecidas pela JRS 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.

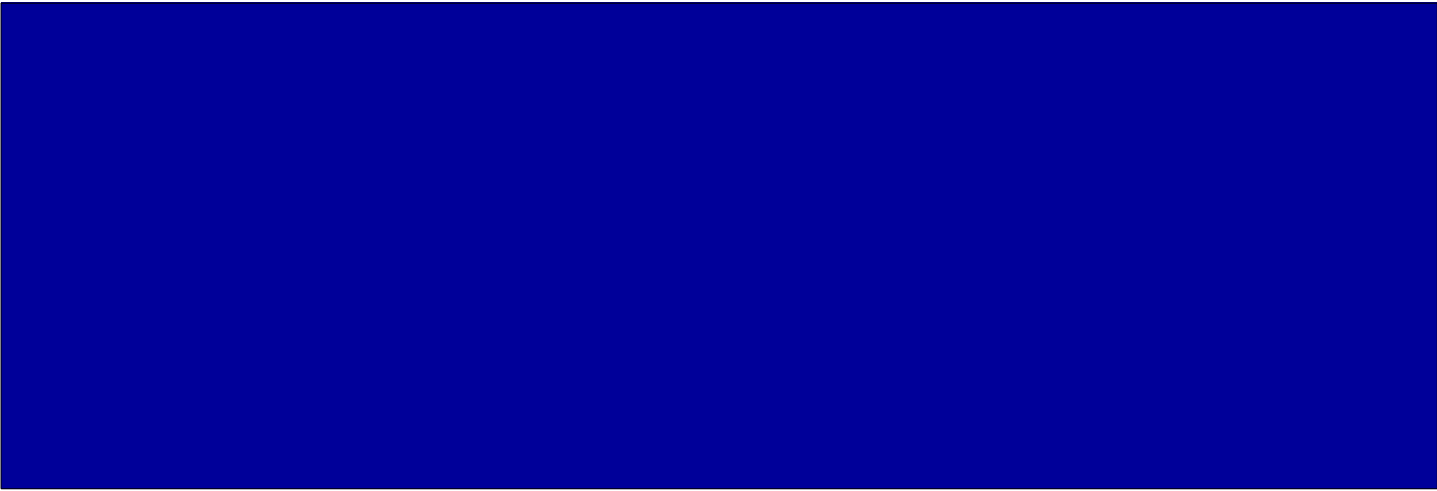
Após a inspeção de saúde em que for exarado o laudo de restrição/LTS ao militar, será realizada sua inscrição junto ao NAC e agendada avaliação médica e entrevista social para definição do plano terapêutico, posterior acompanhamento e, caso necessário, avaliação por outros profissionais da equipe multidisciplinar. No dia agendado, o militar deve comparecer ao ambulatório portando seu Prontuário Médico Individual (PMI), carteira de identidade expedida pela MB, dentro do prazo de validade, relatórios e exames pertinentes ao caso.

## **8.20 SERVIÇO DE PRONTO ATENDIMENTO (SPA)**

O SPA funciona 24 horas por dia. É destinado aos pacientes que necessitem de atendimento de urgência. Após a identificação, o paciente é submetido à avaliação médica, podendo ser medicado e liberado ou, ainda, dependendo da complexidade clínica/cirúrgica, ser internado no próprio HNRe ou transferido para uma organização de saúde civil credenciada. A prioridade no atendimento é estabelecida pela gravidade do quadro clínico do paciente, ou seja, a ordem de atendimento não segue a ordem de chegada ao serviço. Atualmente, o HNRe dispõe de 1 (uma) triagem para atendimento de pacientes com sintomas respiratórios, na área externa do SPA.

## **8.21 UNIDADES DE INTERNAÇÃO**

Destinam-se ao atendimento dos pacientes cujas patologias impliquem na necessidade de internação hospitalar. O HNRe dispõe de 17 (dezessete) leitos gerais de enfermaria para as diversas especialidades médicas. Além destes, 12 (doze) leitos de enfermaria e 7 (sete) leitos de UTI destinados a pacientes com COVID. Em virtude do cenário epidemiológico atual, o horário de visitação aos pacientes da enfermaria geral



ocorre diariamente no período das 15h às 16h. Para os pacientes internados nas unidades COVID, as informações médicas são repassadas diariamente, de forma remota por telefone, aos familiares.

## **8.22 CENTRO CIRÚRGICO**

O setor é composto por uma sala cirúrgica e uma sala de recuperação pós-anestésica, equipado com carrinho de anestesia e monitores multiparamétricos. Os procedimentos eletivos são agendados durante as consultas médicas, no ambulatório do HNRe, e seguem protocolos específicos de preparação para cada cirurgia. As orientações necessárias são realizadas pelo médico assistente durante a consulta pré-operatória e as informações e cuidados pós-operatórios são fornecidos aos pacientes e familiares pelas equipes médica e de enfermagem.

O horário de funcionamento é de segunda a quinta-feira, das 7h às 18h, e às sextas-feiras, das 7h às 12h, em dias úteis, para cirurgias eletivas.

## **8.23 SERVIÇO DE OUVIDORIA**

Encontra-se no setor “A” do Hospital, identificado com placa amarela.

O serviço tem por finalidade acolher o paciente que deseja efetuar manifestações, tais como: elogios, sugestões, solicitações e reclamações, concernentes aos serviços de saúde prestados pelo HNRe e por organizações de saúde civis credenciadas.

A ouvidoria realiza pesquisas de satisfação e/ou opinião, direcionadas ao paciente, visando avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo HNRe e o aperfeiçoamento dos mesmos. É um importante canal de comunicação que atua diretamente como mediador de informações entre os pacientes, militares, servidores civis, prestadores de serviço, credenciados, fornecedores e a administração do HNRe.

O horário de funcionamento para atendimento presencial é de segunda a quinta-feira, das 7h às 15h e sexta-feira, das 7h às 12h, em dias úteis. O serviço pode ser contactado por e-mail:

[hnre.ouvidoria@marinha.mil.br](mailto:hnre.ouvidoria@marinha.mil.br) ou telefone (81-30369067), assim como através do preenchimento e depósito de formulário disponível em caixas fixadas em diversos setores do HNRe.

## 9. INDENIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

De acordo com o art. 9º, da Portaria nº 330/MB, de 25 de setembro de 2009, os atos médicos, paramédicos ou de outra natureza, enquadrados como Assistência Médico-Hospitalar (AMH), serão indenizados pelo titular, por meio da Indenização Médico-Hospitalar (IMH), da seguinte forma:

I - Em 20% (vinte por cento) para as despesas do Titular e dos seus dependentes diretos; e

II - Em 100% (cem por cento) para as despesas realizadas pelos seus dependentes indiretos e o filho ex-dependente portador de patologia crônica.

O paciente é isento de cobrança nos casos de consultas realizadas por profissionais de saúde da MB.

## 10. ORIENTAÇÕES GERAIS:

- Todos os serviços estão seguindo os protocolos sanitários vigentes, de acordo com o preconizado pelas autoridades de saúde;
- Os idosos, militares fardados, portadores de deficiência, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, obesos e pessoas com o Transtorno do Espectro Autista terão prioridade no atendimento;
- Em caso de impossibilidade de comparecimento à consulta/exame, solicitamos informar, preferencialmente, com no mínimo 24 horas de antecedência por meio telefônico ou via WhatsApp;
- Para realizar o agendamento e a consulta, o paciente deverá portar sua carteira de identidade expedida pela MB dentro do prazo de validade;
- Os pacientes têm o direito, se assim desejarem, de solicitar seus relatórios de tratamentos e para tal, deverão preencher um requerimento em cada serviço onde foi atendido;
- Os usuários são orientados a responder a pesquisa de satisfação dos serviços prestados no HNRe,



coordenada pelo serviço de ouvidoria; e

- Junto à Guia de Autorização (GAU), o usuário recebe uma pesquisa de satisfação para avaliar o serviço prestado pela organização de saúde civil credenciada, a qual poderá ser preenchida e devolvida no setor que realizou a emissão da guia.