



UNIDADE INTEGRADA DE SAÚDE MENTAL -UISM-

Carta de Serviços



MARINHA DO BRASIL

DIRETORIA DE SAÚDE DA MARINHA

CENTRO MÉDICO ASSISTENCIAL DA MARINHA

UNIDADE INTEGRADA DE SAÚDE MENTAL

ENDEREÇO

Rua Marechal Serejo, nº 539

Pechincha – Jacarepaguá - Rio de Janeiro - RJ

CEP: 22743-380

CNPJ: 00.394.502/0162-29

CONTATOS

- * **Sala de Estado:** (21) 3312-4900/4945
- * **Serviço de Emergência:** (21) 3312-4935 e 3312-4945
- * **Marcação de Consulta:** (21) 3312-4936 e (21) 3312-4958
- * **Departamento de Saúde:** (21) 3312-4938
- * **Farmácia:** SeDiMe e Medicamentos Especiais: (21) 3312-4951 e 3312-4942
- * **Serviço Social:** (21) 3312-4946

OUVIDORIA

Serviço que acolhe manifestações dos usuários referentes às sugestões, reclamações, elogios e comentários relativos ao atendimento prestado.

Tel.: (21) 3312-4959 (7h às 16h)

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

INTERNET/INTRANET

De forma a obter informações sobre os serviços oferecidos pela UISM, o usuário pode acessar as páginas www.uism.mar.mil.br (internet) ou www.uism.mb (intranet), para os computadores conectados à rede interna da Marinha do Brasil.

SUMÁRIO

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	6
1 - APRESENTAÇÃO	7
2 - MISSÃO	8
3 - VALORES	8
4 - VISÃO DE FUTURO	8
5 - INFORMAÇÕES GERAIS	9
6 - ATENDIMENTO PRIORITÁRIO	9
7 - COMPROMISSO E PADRÕES DE QUALIDADE	12
8 - COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO	12
9 - SERVIÇOS OFERECIDOS	13
10 - FACILIDADES	17
11 - FORNECIMENTO DE MEDICAMENTOS ESPECIAIS	17

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AMH	Assistência Médico Hospitalar
CAD	Centro de Atenção Diária
GRU	Guia de Recolhimento da União
MB	Marinha do Brasil
NIP	Número de Identificação Pessoal
SAME	Serviço de Arquivo Médico e Estatística
SAMU	Serviço de Atendimento Móvel de Urgência
SeDiMe	Setor de Distribuição de Medicamentos
SisDiMe	Sistema de Distribuição de Medicamentos
SPA	Serviço de Pronto Atendimento
SSM	Sistema de Saúde da Marinha
UISM	Unidade Integrada de Saúde Mental

1 – APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, com o objetivo de informar aos usuários os serviços prestados pelo órgão ou entidade do Poder Executivo Federal, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Em consonância com o disposto, a Marinha do Brasil instituiu o Programa Netuno, que visa à melhoria contínua de seus processos e à transparência nos serviços prestados. Nesse contexto, a UISM apresenta a sua Carta de Serviços ao Usuário, como ferramenta de qualidade, informando os serviços que oferece, a forma de acessá-los e os canais por meio dos quais o usuário pode emitir sua opinião, garantindo, desse modo, a melhoria dos serviços prestados.

Rio de Janeiro, 7 de maio de 2021.

ANDRÉA DA COSTA VELOSO
Capitão de Mar e Guerra (Md)
Diretora



2 – MISSÃO

A Unidade Integrada de Saúde Mental (UISM) tem o propósito de coordenar e executar as ações e atividades relacionadas à Saúde Mental na área do Rio de Janeiro, contribuindo, assim, para a eficácia do Sistema de Saúde da Marinha (SSM).

3 – VALORES

Valores que norteiam o processo decisório e o comportamento da tripulação no cumprimento de sua missão:

- Ética;
- Humanização;
- Excelência no atendimento aos usuários;
- Comprometimento;
- Profissionalismo;
- Espírito de corpo;
- Responsabilidade social e ambiental;
- Capacitação técnica; e
- Transparência

4 – VISÃO DE FUTURO

Ser uma organização reconhecida no âmbito da Marinha do Brasil, pela excelência dos serviços prestados na área de Saúde Mental.

5 – INFORMAÇÕES GERAIS

Público-alvo:

Militares da Marinha do Brasil, seus dependentes e pensionistas.

6 – ATENDIMENTO PRIORITÁRIO



Nas emergências psiquiátricas, o médico determinará a prioridade para atendimento.

Condições para o atendimento

É imprescindível a apresentação do documento de identidade com foto. No caso de pensionistas e dependentes, a Assistência Médico-Hospitalar (AMH) deve encontrar-se dentro do prazo de validade.

Horários de atendimento:

- De segunda a sexta-feira:
07h às 18h:
Consultas Ambulatoriais;
Serviço Social; e
Serviço de Pronto Atendimento (SPA).
- 7h às 17h:
Centro de Atenção Diária (CAD);
Setor de Distribuição de Medicamentos (SeDiMe) /Farmácia; e
Secretaria Médica.
- 07h às 16h: Setor Administrativo e
- 24 horas:
Serviço de Emergência Psiquiátrica.

Vestimentas:

Não é permitido o ingresso na UISM de usuários trajando:

- Trajes de banho;
- Sandálias “havaianas” ou similares;
- Shorts e bermudas curtas; e
- Vestimentas transparentes.

Serão admitidas exceções, nos casos de atendimento de emergência.

Horário de visita aos pacientes internados:

- A visita aos pacientes internados é realizada diariamente, das 14h às 16h. Não é permitida a entrada de alimentos ou bebidas no interior das enfermarias.
- Os materiais de higiene pessoal (xampu, sabonete, escova e pasta de dente e desodorante roll-on) devem ser fornecidos pelos familiares/responsáveis.
- As visitas são limitadas a três pessoas por paciente, por vez, em sistema de revezamento, durante o horário acima definido.

Marcação de Consultas

As consultas podem ser agendadas presencialmente, no balcão do SAME (na entrada do prédio do ambulatório), ou por intermédio dos telefones (21) 3312-4936 e (21) 3312-4958.

No dia da consulta, o usuário deverá comparecer com antecedência de 15 minutos e apresentar-se ao SAME.

Em caso de impossibilidade de comparecimento, solicita-se que seja efetuada a desmarcação da consulta pelos telefones (21) 3312-4936 e (21) 3312-4958.

Atendimento de Emergência

Nos casos de emergência psiquiátrica, o atendimento é prestado pelo Serviço de Emergência, que funciona em regime de 24 horas.

A UISM não possui serviço de remoção psiquiátrica em domicílio. Em caso de necessidade da prestação de atendimento psiquiátrico de emergência que exija a remoção do paciente de sua residência, a família deverá contatar o SAMU (telefone 192) ou Corpo de Bombeiros (telefone 193), ou encaminhá-lo para a Unidade Hospitalar mais próxima de sua residência. O médico da Unidade Hospitalar deverá realizar contato com o Serviço de Emergência da UISM a fim de fornecer as informações médicas necessárias à remoção.

7 – COMPROMISSO E PADRÕES DE QUALIDADE

Atenção, respeito e cortesia no atendimento aos usuários

Os profissionais da UISM se comprometem a prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade da pessoa humana, com cordialidade e atenção individualizada.

Serão prestadas ao usuário as informações atinentes ao funcionamento e disposição dos setores da UISM, no sentido de facilitar a utilização dos serviços disponíveis.

As reclamações e/ou sugestões recebidas pelo Serviço de Ouvidoria serão respondidas aos usuários no prazo máximo de 30 dias.

Condições de limpeza e conforto

A UISM dispõe de sistema de senhas para atendimento no SAME, cadeiras de rodas e salas de espera com televisores e aparelhos de ar condicionado. Os sanitários são adaptados para idosos e portadores de necessidades especiais. O Serviço de Emergência e o CAD possuem rampa de acesso para cadeirantes.

O SAME possui uma máquina automática de venda de refrigerantes, sucos e biscoitos. Na área externa ao ambulatório, encontra-se a Cantina Terapêutica, também disponível ao usuário. Os ambientes de trabalho são limpos e higienizados, sob responsabilidade de empresa terceirizada, de acordo com as normas em vigor.

A UISM disponibilizada vagas de estacionamento para idosos e cadeirantes.

8 – COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO

Pesquisa de Satisfação

Ferramenta de pesquisa que permite ao usuário avaliar os serviços prestados, possuindo um campo próprio para lançamento de comentários adicionais e sugestões, visando ao processo de aperfeiçoamento e melhoria contínua da Unidade. A pesquisa é disponibilizada nas Caixas de Sugestões existentes no SAME, na Ouvidoria e por intermédio de um QR-Code disposto em um cartaz na entrada do SAME.

Em caso de dúvidas, os militares dos setores “Posso Ajudar” e Acolhimento, localizados no Ambulatório, estão habilitados a ajudar.

Ouvidoria

Canal de comunicação por meio do qual o usuário pode apresentar reclamações, elogios ou sugestões. Todas as manifestações são de grande importância, e são utilizadas para a melhoria contínua dos serviços prestados pela UISM. Nossos profissionais se sentem honrados com os elogios recebidos. O encaminhamento pode ser realizado utilizando-se os seguintes meios:

- Registro presencial na sala da Ouvidoria, localizada no segundo andar do prédio do ambulatório, de segunda à sexta-feira, das 7h às 16h;
- Encaminhamento de e-mail para uism.ouvidoria@marinha.mil.br;
- Correspondência convencional para o endereço da UISM, tendo como destinatário o Serviço de Ouvidoria; e
- Contato por meio do telefone (21) 3312-4959, de segunda a sexta-feira, de 7h às 16h.

9 – SERVIÇOS OFERECIDOS

Para o cumprimento de sua missão, a UISM possui atendimento ambulatorial nas áreas de Psiquiatria e Psicologia, além de 04 unidades de internação psiquiátrica, 01 unidade de Emergência/SPA e 01 Centro de Atenção Diária (CAD) funcionando em regime de internação parcial.

9.1. Clínica de Psiquiatria:

Oferece os seguintes tipos de atendimentos/serviços:

- Consultas ambulatoriais em Psiquiatria, com hora marcada, para pacientes acima de 18 anos, de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h;
- Serviço de Emergência Psiquiátrica (24 horas);
- Serviço de Pronto Atendimento, de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h;
- Internações psiquiátricas;
- Serviço de Psiquiatria Forense; e

- Elaboração de pareceres psiquiátricos de segunda a sexta-feira, das 7h às 11h.

9.2. Serviço Social

O Serviço Social da UISM possui atividades destinadas a prestar assistência aos usuários do SSM atendidos na Unidade, em regime ambulatorial e de internação, e à tripulação, com funcionamento de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h.

9.3. Serviço de Assistência e Apoio Religioso:

Presta atendimento aos pacientes e a tripulação.

São realizadas celebrações para os grupos católicos e evangélicos, visitas regulares aos pacientes internados, atendimentos aos militares, servidores civis e seus dependentes internados em outras unidades de saúde. Há disponibilidade de atendimento individual aos pacientes, militares ou dependentes que solicitarem e como também preparação da catequese para os militares, servidores civis e seus dependentes.

9.4. Serviço de Psicologia:

Realiza atendimento em psicoterapia individual e em grupo, em caráter ambulatorial, para pacientes acima de 18 anos encaminhados pela Clínica de Psiquiatria, além de prestar atendimento aos pacientes internados e à tripulação.

9.5. Serviço de Odontologia:

Realiza consultas em odontologia e nutrição clínica aos pacientes internados e à tripulação, de segunda a sexta-feira, de 7h às 13h.

9.6. Serviço de Nutrição e Dietética:

Realiza consultas em nutrição clínica aos pacientes internados e à tripulação, de segunda a sexta-feira, de 7h às 13h.

9.7. Centro de Atenção Diária:

Realiza atendimento aos pacientes maiores de 18 anos que preenchem os critérios de elegibilidade para participação nas oficinas terapêuticas, desenvolvidas por equipe multiprofissional composta por Educador Físico, equipe de Enfermagem, Musicoterapeuta, Psicólogo, Psiquiatra e Terapeuta Ocupacional.

Os atendimentos no CAD são realizados de segunda a sexta-feira, de 7h às 17h, em regime de internação parcial. Os pacientes são encaminhados por profissionais do ambulatório da UISM (psiquiatras e psicólogos). O setor disponibiliza as seguintes oficinas terapêuticas:

- Oficina de Cozinha; (no momento desativada virtude obras)
- Oficina de Auto Expressão;
- Oficina de Horta;
- Oficina de Costura;
- Oficina de Salão de Beleza;
- Oficina de Silkscreen;
- Oficina de Marcenaria;
- Oficina de Leitura e Informática (no momento desativada virtude obras);
- Oficina de Fotografia;
- Oficina de Musicoterapia;
- Oficina Lúdico-Esportiva;
- Grupo de Psicologia;
- Atendimento Psicológico Individual;
- Atendimento Médico; e
- Acompanhamento de Enfermagem.

9.8. Secretaria Médica:

É o Setor responsável pelas atividades relacionadas ao atendimento ao público, no que concerne às solicitações de emissão de Certidão Médica, Atestado Médico, cópia de Prontuário Médico e Requerimento para fornecimento de Medicamento Especial.

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, de 7h às 17h.

As informações médicas serão solicitadas e fornecidas diretamente ao paciente ou seu representante legal, devendo apresentar no momento da solicitação, documento de identificação válido com foto. Quando solicitado por representante legal, o mesmo deverá apresentar o respectivo documento comprobatório (procuração ou curatela).

O acompanhamento das solicitações pode ser feito por meio do telefone (21) 3312-4939, informando o número de protocolo atribuído à solicitação.

O prazo para disponibilização dos documentos é de 15 dias úteis.

9.9. SeDiMe:

O SeDiMe realiza o fornecimento dos medicamentos constantes da lista de padronização do SisDiMe. O horário de funcionamento é de segunda a sexta-feira, de 7h às 18h.

A aquisição de medicamentos no SeDiMe é efetuada mediante apresentação da prescrição médica, documento que comprove o direito à assistência médico hospitalar do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), Número de Identificação Pessoal (NIP) e CPF do titular, a fim de viabilizar a consignação em bilhete de pagamento. Nos casos de impossibilidade de lançamento da consignação em bilhete de pagamento, o fornecimento poderá ser realizado após a emissão e pagamento da Guia de Recolhimento da União (GRU) em qualquer agência do Banco do Brasil.

9.10. Programas de Saúde

Os Programas de Saúde da Marinha foram criados com o propósito de desenvolver atividades voltadas à prevenção da doença, seja pela promoção de saúde, do diagnóstico e tratamento precoce, ou pelas ações voltadas à limitação do dano e à reabilitação.

Na UISM são realizadas ações e atividades voltadas principalmente aos Programas de Saúde Mental, Saúde do Idoso, Saúde Bucal, Hipertensão e Diabetes e Atenção Farmacêutica, destinados aos pacientes e à tripulação.

10 – FACILIDADES

- Farmácia: fornecimento de Medicamentos Especiais (das 7h às 17h);
 - SeDiMe: Setor de Distribuição de Medicamentos;
- Horário de atendimento (7h às 17h); e
- Barbearia: Destinada ao atendimento da tripulação e dos pacientes internados.

11 – FORNECIMENTO DE MEDICAMENTOS ESPECIAIS

A UISM disponibiliza a relação de medicamentos especiais de uso psiquiátrico na Secretaria do Departamento de Saúde, no SAME e no Setor de Distribuição de Medicamentos.

A solicitação de fornecimento de medicamento especial psiquiátrico deverá ser efetuada pelo usuário do Sistema de Saúde da Marinha (SSM), por meio de requerimento ao Diretor da UISM, na Secretaria do Departamento de Saúde, utilizando-se o modelo do requerimento disponível na própria Secretaria. Os documentos necessários são: encaminhamento pelo médico assistente, com prescrição médica feita por especialista da MB ou por profissional credenciado, identidade do requerente e contracheque. Quando o requerente for dependente, faz-se necessária a apresentação da identidade e do contracheque do responsável.

A indenização do medicamento especial, com base no justo valor de aquisição fornecido para o período de 1 (um) mês, não deverá exceder 5% do soldo do requerente ou de seu responsável.