

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

HFA





MINISTÉRIO DA
DEFESA

Secretaria - Geral

Secretaria de Pessoal, Ensino, Saúde e Desporto
Hospital das Forças Armadas
Assessoria de Comunicação Social

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

MINISTRO DA DEFESA

General de Exército Fernando Azevedo e Silva

SECRETÁRIO-GERAL DO MINISTÉRIO DA DEFESA

Almirante de Esquadra Almir Garnier Santos

SECRETÁRIO DE PESSOAL, ENSINO, SAÚDE E DESPORTO DO MINISTÉRIO DA DEFESA

General de Exército Paulo Humberto Cesar de Oliveira

COMANDANTE LOGÍSTICO DO HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS

General de Divisão Rui Yutaka Matsuda

DIRETOR TÉCNICO DE ENSINO E PESQUISA

Brigadeiro Médico Marcos Vieira Maia

DIRETOR TÉCNICO DE SAÚDE

Contra-Almirante Médico Nestor Francisco Miranda Júnior



MINISTÉRIO DA
DEFESA

Secretaria - Geral

Secretaria de Pessoal, Ensino, Saúde e Desporto
Hospital das Forças Armadas
Assessoria de Comunicação Social

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Brasília - DF

5ª edição - Atualizada em 25 de junho de 2019.

Disponível também em www.hfa.mil.br

Hospital das Forças Armadas

Setor HFA - Sudoeste

CEP: 70673-900

Brasília/DF - Brasil

Tel: +55 (61) 3966-2555

E-mail: comunicacaosocial@hfa.mil.br

Equipe Técnica responsável pela Organização da Carta de Serviços ao Cidadão

Assessoria de Comunicação Social

ÍNDICE

Introdução	8
Apresentação	9
Identidade Organizacional.....	10
Informações Gerais	12
Serviços oferecidos pela Agência Transfusional	13
Serviços oferecidos pela Assessoria de Comunicação Social	13
Serviços oferecidos pelo Banco de Leite	14
Serviços oferecidos pela Clínica de Cardiologia	16
Serviços oferecidos pela Clínica de Cirurgia Cardiovascular	17
Serviços oferecidos pela Clínica de Cirurgia Geral	18
Serviços oferecidos pela Clínica de Cirurgia Plástica	19
Serviços oferecidos pela Clínica de Cirurgia Torácica.....	21
Serviços oferecidos pela Clínica de Cirurgia Vascular	22
Serviços oferecidos pela Clínica de Coloproctologia.....	23
Serviços oferecidos pela Clínica de Dermatologia	24
Serviços oferecidos pela Clínica de Endocrinologia.....	25
Serviços oferecidos pela Clínica de Fonoaudiologia	26
Serviços oferecidos pela Clínica de Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva	27
Serviços oferecidos pela Clínica de Geriatria.....	29
Serviços oferecidos pela Clínica de Ginecologia e Obstetrícia	30
Serviços oferecidos pela Clínica de Hematologia	32
Serviços oferecidos pela Clínica de Médica	33
Serviços oferecidos pela Clínica de Medicina Hiperbárica	33
Serviços oferecidos pela Clínica de Medicina Nuclear.....	34
Serviços oferecidos pela Clínica de Nefrologia	35
Serviços oferecidos pela Clínica de Neurologia	36
Serviços oferecidos pela Clínica de Neurocirurgia.....	37
Serviços oferecidos pela Clínica de Oftalmologia	37
Serviços oferecidos pela Clínica de Oncologia	38
Serviços oferecidos pela Clínica de Otorrinolaringologia	39
Serviços oferecidos pela Clínica de Pediatria	40
Serviços oferecidos pela Clínica de Pneumologia	41
Serviços oferecidos pela Clínica Traumato-Ortopedia	47
Serviços oferecidos pela Clínica de Reumatologia	50
Serviços oferecidos pela Clínica de Urologia	51
Serviços oferecidos pela Direção Técnica de Ensino e Pesquisa	53
Serviços oferecidos pela Divisão de Odontologia	55
Serviços oferecidos pelo Laboratório de Análises Clínicas (LAC).....	57
Serviços oferecidos pelo Núcleo de Vigilância e Epidemiologia Hospitalar.....	58
Serviços oferecidos pela Ouvidoria	59
Serviços oferecidos pelo Posto de Atendimento do FUSEX	60

Serviços oferecidos pelo Posto de Atendimento do FUNSA	61
Serviços oferecidos pelo Posto de Atendimento do FUSMA	62
Serviços oferecidos pelo Pronto Atendimento Médico	63
Serviços oferecidos pela Secretaria Geral e Protocolo	64
Serviços oferecidos pela Seção de Faturamento - Apreçamento	64
Serviços oferecidos pela SAME - (Abertura ou Atualização de Prontuários)	66
Serviços oferecidos pela SAME - (Cópias de Pareceres e/ou Guias)	67
Serviços oferecidos pela SAME - (Internação)	69
Serviços oferecidos pela SAME - (Marcação de Consultas Presencial)	70
Serviços oferecidos pela SAME - (Marcação de Consultas por Teleatendimento)	71
Serviços oferecidos pela Seção de Atendimento a Agentes Diplomáticos	71
Serviços oferecidos pela Seção de Atendimento a Autoridades Nacionais	72
Serviços oferecidos pela Seção de Fisioterapia	73
Serviços oferecidos pela Seção de Nutrição e Dietética	74
Serviços oferecidos pela Subdivisão de Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho	74
Serviços oferecidos pela Seção de Serviço Social	77
Serviços oferecidos pela Secretaria (CTSM)	78
Serviços oferecidos pela Secretaria (Ressarcimentos)	79
Serviços oferecidos pelo Serviço de Anatomia Patológica (SAP)	80
Serviços oferecidos pelo Serviço de Assistência Religiosa	82
Serviços oferecidos pelo Serviço de Diagnóstico por Imagem	83
Serviços oferecidos pelo Serviço de Hemodinâmica	83
Serviços oferecidos pela Clínica de Psicologia	86
Serviços oferecidos pela Clínica de Psiquiatria	88
Serviços oferecidos pela Unidade de Terapia Intensiva Adulto	89
Padrões de Qualidade	91
Referências	92
Anexo A - Localização das Clínicas no Ambulatório	93
Anexo B - Clínicas/Setores por andar da Unidade de Internação	94

INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão, estabelecida pelo **Decreto Nº 9.094, de 17 de julho de 2017, da Casa Civil da Presidência da República**, é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos usuários quais os serviços prestados pela Instituição, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos e padrões de atendimento assumidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentado em princípios fundamentais - participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Neste propósito o HFA, ao divulgar sua Carta de Serviços ao Cidadão, assume o compromisso com os seus usuários na melhoria das ações a serem realizadas, objetivando a busca da excelência dos serviços oferecidos, a fim de legitimar a sua imagem perante a sociedade e estabelecer a confiança dos cidadãos por meio de uma gestão transparente e eficaz.

O Comando

APRESENTAÇÃO

O Hospital das Forças Armadas (HFA), com sede em Brasília/DF, é uma Organização Militar de Saúde (OMS) integrante da estrutura da Secretaria de Pessoal, Ensino, Saúde e Desporto (SEPESD) do Ministério da Defesa.

Foi criado pelo Decreto nº 1.310, de 08 de agosto de 1962, tendo obtido autonomia administrativa e financeira em 28 de dezembro de 1971, pelo Decreto nº 69.846, e oficialmente inaugurado em 27 de março de 1972.

Ao HFA compete:

I - prestar assistência médico-hospitalar, sob a forma ambulatorial ou hospitalar:

a) aos militares da ativa, da reserva e reformados, aos servidores da administração central do Ministério da Defesa e aos servidores e empregados públicos do próprio Hospital das Forças Armadas e da Escola Superior de Guerra e aos seus dependentes e pensionistas;

b) aos usuários dos Fundos de Saúde das Forças Armadas; e

c) a outras instituições autorizadas por convênios, contratos ou outros instrumentos legais;

II - cooperar com as autoridades civis e militares no que disser respeito à saúde pública; III - realizar atividades de pesquisa médica;

IV - executar programas de ensino médico e de enfermagem, e programa de intercâmbio científico com associações médicas e entidades afins, no Brasil ou no exterior; e

V - realizar atos de gestão orçamentária e financeira das dotações sob sua responsabilidade.

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

● MISSÃO

Prestar assistência médico-hospitalar aos seus usuários, cooperar com as autoridades no tocante à saúde pública e realizar atividades de ensino e pesquisa.

● VISÃO

Ser reconhecido pela qualidade do acolhimento e valorização das pessoas, prestando assistência à saúde de forma exemplar, e desenvolvendo um sistema de ensino e pesquisa de excelência.

● VALORES

▶ **Comprometimento:** pergunte se você assume posturas e atitudes favoráveis para o crescimento da organização que você escolheu trabalhar.

▶ **Espírito de Equipe:** é entender que cada um de nós faz parte de um grupo de pessoas que compartilham de uma visão e objetivos comuns e que, para atingi-los, devemos trabalhar como uma equipe com desafios e responsabilidades mútuas.

▶ **Excelência:** é não se contentar com os resultados de hoje. É engajar-se decisivamente na busca da melhoria contínua dos processos.

▶ **Humanização:** atender, servir e tratar o outro da mesma forma como eu gostaria de ser atendido, servido e tratado.

▶ **Integridade:** capacidade de agir com ética, lealdade, responsabilidade, transparência e imparcialidade.

▶ **Meritocracia:** é a valorização da pessoa em função de seus méritos individuais, consequências de seus esforços e de sua dedicação.

INFORMAÇÕES GERAIS

● ENDEREÇO

Setor HFA - Sudoeste

CEP: 70673-900

Brasília/DF - Brasil

Tel: +55 (61) 3966-2555

E-mail: comunicacaosocial@hfa.mil.br

www.hfa.mil.br / facebook.com / hfasaude

● CONTATOS/TELEFONES

Comando	3966-2103 / 3966-2141
Chefe de Gabinete	3966-2242
Atendimento a Agentes Diplomáticos e Autoridades Nacionais	3966-2375
Ouvidoria	3966-2314
Assessoria de Comunicação Social	3966-2383 / 3966-2502

● DOCUMENTAÇÕES NECESSÁRIAS AO ATENDIMENTO

Estar cadastrado e ativo no sistema informatizado dos usuários do HFA (SAME/SDM), e portar os seguintes documentos:

► FUSMA (Marinha do Brasil):

Titular: Identidade Militar (NIP), Cartão do FUSMA e CPF.

Dependentes: Certidão de Nascimento ou Identidade e CPF e, Identidade Militar e Identidade Militar do Titular (NIP).

Militares e dependentes que não constam no Banco de Dados da Diretoria de Saúde: Declaração Provisória de Beneficiário do FUSMA emitida na sua Organização Militar de origem assinada pelo Oficial Responsável com validade de 90 dias.

► FUSEX (Exército Brasileiro):

Titular: Identidade Militar, CPF, Cartão do FUSEX.

Dependentes: Certidão de Nascimento ou CPF, Identidade Militar e Cartão do FUSEX (Titular ou Dependente).

Soldado do Efetivo Variável (EV): Carteira de Identidade e Declaração Provisória de Beneficiário do SAMMED;

Militares e dependentes que ainda não constam no Banco de Dados da Diretoria de Saúde: Declaração Provisória de Beneficiário do FUSEx.

► **FUNSA/SARAM (Força Aérea Brasileira):**

Titular: Identidade Militar, CPF, Cartão do SARAM;

Dependentes: Certidão de Nascimento ou Identidade e CPF e, Identidade Militar e Cartão do SARAM (Titular ou Dependente).

Militares e dependentes que ainda não constam no Banco de Dados da Diretoria de Saúde: Declaração Provisória de Beneficiário do FUNSA emitida pela OM de Origem, assinada pelo Responsável, com validade de 30 dias.

► **MD/HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS (SC e Dependentes):**

Titular: Identidade Funcional, CPF, e SIAPE;

Dependentes: Certidão de Nascimento ou Identidade, CPF e, Identidade do Titular.

► **SUPERIOR TRIBUNAL MILITAR-STM (SC e Dependentes):**

Titular: Identidade Funcional, CPF, PLAS/JMU e Guia Autorizada;

Dependentes: Certidão de Nascimento ou Identidade, CPF, PLAS/JMU, Guia Autorizada e, Identidade do Titular.

► **PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA-PR (Apenas o Titular):** Identidade Funcional, CPF, e Guia Autorização da Seção de Saúde da Presidência da República.

► **MINISTÉRIO DA DEFESA-MD (SC e Dependentes):**

Titular: Identidade Funcional, e CPF;

Dependentes: Certidão de Nascimento ou Identidade, CPF e Identidade Funcional do Titular.

► **CORPO DIPLOMÁTICO-CD (Próprio/Dependentes):** somente com o encaminhamento do Itamarati, prévia Autorização do Ministério das Relações Exteriores - MRE e da Embaixada.

► **MINISTÉRIO DAS RELAÇÕES EXTERIORES - ADIDOS MILITARES, ADJUNTOS E AUXILIARES ESTRANGEIROS (Próprio/Dependentes):** somente com o encaminhamento do Itamarati, prévia Autorização do Ministério das Relações Exteriores - MRE e da Embaixada.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA AGÊNCIA TRANSFUSIONAL

COMPETÊNCIAS

- Serviços de Hemoterapia: reservas cirúrgicas, transfusões e sangria terapêutica.
- Captação de doadores.
- Resultados de tipagem sanguínea, *coombs* direto e indireto, tipagem de RN e eluato.
- Estudo Imuno-Hematológico.
- Atendimento de Hemoterapia dos Hospitais das Forças: HMAB, HFAB e HNBra.
- Hemovigilância, Notificação de Reações Transfusionais.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Trazer os comprovantes de crédito de doação.
- Não há agendamentos.
- Todos os pacientes que recebem transfusões e reservas cirúrgicas são orientados a enviarem doadores ao Hemocentro de Brasília.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Todos os dias: 24 horas.
- Telefone: 3966-2340.
- E-mail: transfusional@hfa.mil.br

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

COMPETÊNCIAS

- Comunicação social com o público interno e externo.
- Divulgação das atividades dos diversos setores do HFA na Internet e na Intranet.
- Atendimento às comitivas estrangeiras e nacionais visitantes.
- Atualização do *Site* do HFA.
- Confeção de vídeos institucionais.
- Colaboração no gerenciamento das Normas internas.

- Monitoramento junto à Ouvidoria quanto à qualidade do atendimento ao usuário.
- Publicação diária da relação dos servidores aniversariantes.

LOCALIZAÇÃO

- No pavilhão Administrativo, no 1º andar.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda à sexta-feira: das 07:00 h às 18:00 h.
- Telefone: 3966-2383.
- E-mail: comunicacaosocial@hfa.mil.br

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO BANCO DE LEITE

COMPETÊNCIAS

- O Banco de Leite Humano atende a todas as gestantes, puérperas e recém-nascidos assistidos no HFA, além do público externo.
- Tem como missão a promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno.

LOCALIZAÇÃO

- Na lâmina hospitalar, no 3º andar.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Entrar em contato com o Banco de Leite Humano para os casos de:
 - ✓ Desejar doar o excesso de leite humano;
 - ✓ Necessitar de orientações sobre amamentação; e
 - ✓ Estiver com problemas no período da amamentação.
- Este setor atende com agendamento toda a população que precise de atendimento e apoio relacionado à amamentação.
- Não esquecer o Cartão de gestante e o Cartão da criança;

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda à sexta-feira: das 08:00 h às 12:00 h e de 14:00 h as 18:00 h.
- Telefones: Banco de leite 3966-2250.

- E-mail: bancoleite@hfa.mil.br

OBSERVAÇÕES

- O atendimento ao público externo é feito por meio de agendamento pelo telefone ou pessoalmente no BLH.

- Como coletar o excesso de leite humano para doação:

Toda mulher em boas condições de saúde, que esteja amamentando o próprio filho, com excesso de leite e que se disponha a doar voluntariamente, deve seguir as seguintes recomendações descritas abaixo:

1. Para armazenar o leite, utilizar um frasco de vidro com tampa de plástico (como os de café solúvel).
2. Colocar vidros e tampas (sem rótulo e o papel branco de dentro da tampa) numa panela e cobri-los com água.
3. Ferver tudo por 15 minutos (contar o tempo a partir do início da fervura).
4. Deixar vidros e tampas escorrerem sobre um pano limpo até secar.
5. Fechar os vidros sem tocar na parte interna das tampas.
6. Colocar uma touca ou lenço para cobrir os cabelos.
7. Colocar uma fralda ou máscara sobre o nariz e a boca.
8. Lavar as mãos e braços até o cotovelo com sabão e água em abundância.
9. Antes de iniciar a coleta, lavar as mamas apenas com água.
10. Secar as mãos e as mamas com uma toalha limpa.
11. Procurar um lugar limpo e tranquilo para retirar o leite, evitando banheiro e cozinha.
12. Evitar conversar durante a retirada do leite.
13. Retirar o leite quando as mamas estiverem muito cheias, antes ou depois das mamadas.

- É importante:

1. Massagear as mamas utilizando a ponta dos dedos fazendo movimentos circulares no sentido da aréola (parte escura) para o tórax;
2. Balançar as mamas com o corpo inclinado para frente para facilitar a saída do leite. Colocar o polegar acima da linha onde acaba a parte escura da mama e os outros dedos abaixo. Firmar os dedos. Empurrar para trás em direção ao tórax.
3. Tentar aproximar a ponta do polegar com as pontas dos outros dedos, apertando e soltando até o leite sair.
4. Desprezar as primeiras gotas ou jatos.
5. Abrir o vidro. Colocar a tampa com a boca virada para cima sobre um pano limpo.

6. Colher o leite no frasco, colocando-o debaixo da aréola. Após terminar a coleta, fechar bem o vidro.
 7. Após terminar a coleta, fechar bem o vidro, colocar a data da primeira coleta e guardar imediatamente no congelador da geladeira ou no freezer, por até 15 (quinze) dias.
- Nas coletas seguintes, para completar o volume do leite no frasco que já está congelado, proceder desta maneira:
 1. Ferver um copo de vidro por 15 minutos (contar o tempo a partir do início da fervura) e deixar sobre um pano limpo até secar. Coletar o leite neste copo.
 2. Colocar o leite recém-coletado sobre aquele que já está armazenado no freezer ou no congelador. Guardar novamente.
 3. Este procedimento deve ser repetido até faltar aproximadamente dois dedos abaixo da tampa.
 4. Antes de completar 15 dias do início da coleta, entrar em contato com o Banco de Leite Humano ou Posto de Coleta do hospital mais próximo de sua casa.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE CARDIOLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Eletrocardiograma; Ecocardiograma transtorácico com doppler adulto e infantil; Teste ergométrico; MAPA; Holter; consultas.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, no final da Ala A.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Consultas clínicas internas e/ou externas são marcadas no SAME.
- Exames são marcados direto no SAME.
- Pareceres são marcados por meio do SDM (Setor de documentação médica no SAME).
- Risco cirúrgico (Pré-operatório) marcado no SAME.
- Não se esquecer do Comprovante de agendamento emitido pelo SAME.
- Cuidados:
 - ✓ ECG (Eletrocardiograma) sem cuidados prévios;
 - ✓ Ecocardiograma: sem cuidados prévios;
 - ✓ Não suspender as medicações para a realização dos exames, a não ser se for por orientação médica;

- ✓ Teste ergométrico: alimentação leve, não ingerir café, chá mate, coca cola, bebida alcoólica pelo menos 24 horas antes do exame. Evitar exercícios físicos intensos e se for possível, procurar dormir 8 horas na noite em que antecede o exame. Não usar creme hidratante, tomar banho de preferência com sabão de coco, lavar bem o tórax. Vestimentas confortáveis, calçado apropriado para atividade física. Homens (short ou bermuda, camiseta). Mulheres (Sugere-se utilizar top ou sutiã). No caso de desistência avisar com antecedência;
- ✓ MAPA: tomar banho antes de realizar o procedimento, roupa de manga folgada ou sem manga, não expor o equipamento a água ou umidade para evitar danos; trazer cinto extra;
- ✓ Holter: tomar banho antes de realizar o procedimento de preferência com sabão de coco, lavar bem o tórax, roupa leve com botões frontais ou bem folgada e não aplicar nenhum tipo de cosmético principalmente hidratante, não expor o equipamento a água ou umidade para evitar danos; trazer cinto extra e ECG (se tiver);
- ✓ Consulta para avaliação de Risco cirúrgico (Parecer pré-operatório): o paciente deve comparecer munido dos seguintes resultados exames: Eletrocardiograma , RX de tórax e exames laboratoriais, solicitados pelo cirurgião assistente. Sem tais exames a avaliação não poderá ser concluída e o paciente terá que retornar em outra consulta. O mesmo vale para os pareceres pré-operatórios solicitados para pacientes internados, os quais devem ser solicitados quando tais exames já estiverem prontos; e
- ✓ Todos os exames devem estar devidamente apreçados pelo setor responsável.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Das 07:00 h às 22:40 h.
- Pareceres externos pelo SDM.
- Exames de cardiologia das 07:00 às 22:40 h conforme as agendas previamente estabelecidas: Eletrocardiograma; Ecocardiograma com *doppler* adulto e infantil; Teste ergométrico; MAPA; Holter.
- Consulta especializada, somente com encaminhamento, com marcação diretamente no SAME: Cardiopediatria.
- Telefone da recepção: 3966-2175.
- E-mail: cardiologia@hfa.mil.br

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE CIRURGIA CARDIOVASCULAR

COMPETÊNCIAS

- Consultas em cirurgia cardiovascular.
- Procedimentos cirúrgicos em estimulação cardíaca artificial e demais dispositivos cardíacos eletrônicos implantáveis.

- Parecer médico para pacientes internados em cirurgia cardiovascular.
- Perícia médica em cirurgia cardiovascular.
- Procedimentos em cirurgia cardiovascular, sem necessidade de circulação extracorpórea.
- Procedimento endovasculares para tratamento de cardiopatias estruturais. Ex: implante de válvula cardíaca transcater.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A, na Clínica Cirúrgica.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Marcação de Consultas via SAME;
- Pacientes internados via parecer médico.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Ambulatórios: 2ª a 6ª feiras, das 07:00 h às 11:00 h;
- Telefone: 3966-2286.
- E-mail: cardiovascular@hfa.mil.br

PRAZO

- Pareceres em até 48 horas.

OBSERVAÇÕES

- Estão sendo realizadas somente cirurgias de menor complexidade.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE CIRURGIA GERAL

COMPETÊNCIAS

- Tratamento cirúrgico das afecções que acometem o aparelho digestivo.
- Tratamento cirúrgico de afecções de hérnias.
- Tratamento das afecções oncológicas.
- Pequenas cirurgias ambulatoriais.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A, na Clínica Cirúrgica.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- A marcação de consultas e retornos será sempre feita através do SAME.
- Os procedimentos a serem realizados serão informados durante o atendimento ambulatorial.
- O período pré-operatório, além do preparo e realização de exames, se presta para as orientações e recomendações com respeito ao procedimento que o paciente será submetido.
- O paciente vai receber do Atendente um protocolo que deverá guardar, onde consta o nome do médico, o dia e hora da consulta marcada.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- O atendimento ambulatorial em cirurgia das afecções: 2ª das 09:00h às 12:00, 3ª e 5ª feiras, das 13:00 h às 17:30 h.
- Os atendimentos de pré e pós-operatório, retirada de pontos e curativos: de 2ª; 3ª a 5ª feira em horário habitual, conforme acima.
- As informações sobre cirurgias do aparelho digestivo pelo telefone: 3966-2197.

OBSERVAÇÕES

- Pequenas cirurgias somente após consulta marcada no SAME, e serão realizadas com agendamento na própria Clínica.
- O prazo de tramitação da autorização da cirurgia pelo convênio fica entre 20 a 30 dias.
- Pedido médico de pequenas cirurgias deverão estar sempre apreçados.
- Trazer exames prévios para eventual comparação.

As normas de preparo do paciente para a cirurgias serão entregues no momento do pré-operatório e retiradas todas as dúvidas relacionadas ao procedimento cirúrgico. É importante que o paciente traga os exames anteriores, como exames laboratoriais e de imagem.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE CIRURGIA PLÁSTICA

COMPETÊNCIAS

- Consultas Ambulatoriais.
- Pequenas Cirurgias Ambulatoriais.
- Cirurgias de médio e grande porte (Centro Cirúrgico).

- Reunião Clínica (Junta Médica).
- Emissão de Pareceres a outras Especialidades.
- Assistência a pacientes internados.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Toda marcação de consulta nos guichês do SAME, porém com vagas suspensas
- Os retornos são agendados no SAME mediante pedido de retorno para pré e pós-operatório, assinado e carimbado por médico da Clínica de Cirurgia Plástica.
- Respostas a pareceres médicos no Sistema MV
- Emissão de pareceres: uma vez recebidos, os pareceres são respondidos em no máximo 48 horas à clínica solicitante.
- Cirurgias de médio e grande porte: são colocadas em livro com fila de espera de aproximadamente 12 (doze) a 18 (dezoito) meses e chamadas posteriormente para realização de exames pré-operatórios, autorizações pertinentes e pagamento da GRU.
- Cirurgias reparadoras: após avaliadas pelo corpo clínico em reunião semanal, é solicitada a autorização da cirurgia ao convênio do paciente, solicitados os exames pré-operatórios e programada a cirurgia, com necessidade de fila de espera.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Ambulatório de pré e pós-operatório
- ✓ 4^{as}feiras – manhã e tarde.
- ✓ Sem escala de sobreaviso.
- Telefones: Secretaria: 3966-2316; Recepção: 3966-2347.
- E-mail: cirurgia_plastica@hfa.mil.br

OBSERVAÇÕES

- A clínica possui uma demanda reprimida, de aproximadamente 750 pacientes em fila de espera para cirurgias (estéticas e reparadoras).

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE CIRURGIA TORÁCICA

COMPETÊNCIAS

- Atendimento ambulatorial em Cirurgia Torácica.
- Parecer especializado para pacientes internados.
- Cirurgia Torácica Geral.
- Videocirurgia em Cirurgia Torácica.
- Broncoscopia para pacientes cirúrgicos.
- Procedimentos minimamente invasivos em Cirurgia Torácica.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A, na Clínica Cirúrgica.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Marcação de Consultas via SAME;
- Pacientes internados via parecer médico.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Ambulatórios: 4^a, 5^a e 6^a feiras, das 08:00 h às 12:00 h.
- Cirurgias Eletivas: programação do Centro Cirúrgico.
- Pareceres: de 2^a a 6^a feira, no horário comercial.
- Enfermaria: pacientes internados pela clínica.
- Telefone: 3966-2197.
- E-mail: cirurgia_toracica@hfa.mil.br

PRAZO

- Normalmente não há filas, aguardando somente marcação via SAME para pacientes ambulatoriais.

Atendimento no máximo em 3 (três) dias úteis.

- Pareceres em até 48 horas.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE CIRURGIA VASCULAR

COMPETÊNCIAS

- Consultas em cirurgia vascular e endovascular.
- Procedimentos cirúrgicos em cirurgia vascular e endovascular.
- Parecer médico em cirurgia vascular para pacientes internados.
- Relatório médico em cirurgia vascular.
- Tratamento clínico e cirúrgico das afecções vasculares (venosas arteriais e linfáticas).
- Avaliações diagnósticas invasivas e não invasivas das afecções vasculares.
- Apoio às demais clínicas através de pareceres.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A, na Clínica Cirúrgica.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Marcação de consultas via SAME;
- Pacientes internados via parecer médico.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Ambulatórios: 2ª a 6ª feiras, de 07:00 h às 19:00 h.
- Telefone: Secretaria: 3966-2286. Recepção: 3966-2347.
- A clínica de Cirurgia Vascular e Angiologia em nível ambulatorial, funciona de segunda a sexta-feira das 07:00 h às 19:00 h.
- Em emergência, 24 horas, de sobreaviso.
- Sobreaviso nos sábados, domingos e feriados: Noturno (19:00 h às 07:00 h).
- E-mail: cirurgia_vascular_angiologia@hfa.mil.br

PRAZO

- Normalmente não há filas, aguardando somente marcação via SAME para pacientes ambulatoriais.
- Pareceres em até 24 horas.

OBSERVAÇÕES

- Pequenas cirurgias somente após consulta marcada no SAME e agendada pelo próprio médico.
- As cirurgias de grande porte serão marcadas conforme atendimento ambulatorial.
- Pedido médico de pequenas cirurgias deverão estar sempre apreçados.
- Pedido médico de cirurgias de grande porte é entregue um pedido de cirurgia para que o paciente se dirija ao convênio para obter a autorização.
- Trazer exames prévios para marcação de cirurgia.
- As normas de preparo do paciente para a cirurgias são entregues no momento do pré-operatório e retirado todas as dúvidas relacionadas ao procedimento cirúrgico.
- É importante que o paciente traga os exames anteriores, como exames laboratoriais e de imagem.
- Todos os procedimentos são precedidos de consultas especializadas, com solicitação de exame e orientações dadas tanto aos pacientes, quanto aos seus acompanhantes.
- Após os procedimentos, os pacientes serão encaminhados via ambulatório, durante um período que será determinado pela própria patologia.
- Os resultados de exames, laudos e retornos do paciente deverão ser marcados no SAME.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE COLOPROCTOLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Consultas em coloproctologia.
- Exames de videocolonoscopia, videorretossigmoidoscopia flexível, e de retossigmoidoscopia rígida, manometria.
- Procedimentos ambulatoriais em coloproctologia.
- Cirurgias colorretais por via laparotômica, colorretais por via videolaparoscópica, orificiais, e anoperineais.
- Polipectomias.
- Biópsias.
- Pareceres.
- Ligaduras elásticas.
- Laudos de Videocolonoscopia, Retossigmoidectomia rígida e flexível.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, no final da Ala B.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Agendamento de consultas diárias em dois períodos no SAME;
- Agendamentos de Cirurgias Eletivas na Clínica de Coloproctologia;
- Consultas de retorno, com a solicitação do Médico, na própria clínica;
- Marcações de cirurgias e exames complementares devem, sem exceção, ser precedidos por consulta ambulatorial na clínica. Desta forma, a clínica não faz agendamento direto de exames ou cirurgias apenas por indicação de outros médicos, ainda que do próprio hospital ou demais hospitais das Forças Armadas.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a sexta-feira, das 07:00 h às 19:00 h.
- Telefones:
 - ✓ Secretaria: 3966-2551.
 - ✓ Recepção: 3966-2355.
- E-mail: coloproctologia@hfa.mil.br

PRAZO

- atendimentos de Consultas: espera entre 20 e 30 minutos, conforme necessidade individual de cada paciente;
- atendimentos de Exames: espera entre 40 e 60 minutos, conforme o nível de complexidade de cada caso.

OBSERVAÇÕES

- As recomendações e preparos para exames são individualizadas e seguem a avaliação médica de cada caso individual, visando garantir a segurança. São fornecidas a cada paciente por ocasião da consulta médica prévia ao exame.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE DERMATOLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Procedimentos: Exereses, Infiltração, Eletrocoagulação, Crioterapia, Biopsia, Shaving e Curetagem.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala B, na Clínica Médica.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Toda marcação de consulta nos guichês do SAME;
- Retorno, marcado pelo SAME.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a quinta-feira, das 07:00 h às 23:00 h;
- Sexta-feira, das 07:00 h às 19:00 h;
- Telefones: 3966-2345 ou 3966-2430.
- E-mail: dermatologia@hfa.mil.br

PRAZO

- O atendimento, conforme avaliação clínica e a necessidade de cada paciente, leva aproximadamente 30 minutos.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE ENDOCRINOLOGIA**COMPETÊNCIAS**

- Consultas médicas.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala B, na Clínica Médica.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Toda marcação de consulta nos guichês do SAME.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a quinta-feira, das 07:00 h às 23:00 h.
- Sexta-feira, das 07:00 h às 19:00 h.
- Telefones: 3966-2345 ou 3966-2430.
- E-mail: endocrinologia@hfa.mil.br

PRAZO

- O atendimento após a marcação da consulta demora 40 minutos.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE FONOAUDIOLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Atendimento Ambulatorial e Hospitalar;
- Fonoaterapia: nas patologias de Linguagem, Voz e Motricidade Orofacial;
- Audiologia: Exames de Audiometria Adulto e Infantil, Impedanciometria, Prova de Função Tubária, Acufenometria, Audiometria em campo livre para ganho funcional, Vectoeletronistagmografia (VENG) e Emissões Otoacústicas
- Teste da Orelhinha;
- Teste da Linguinha;
- Lâmina Hospitalar: Atendimento à beira do leito nos dias úteis; e
- Terapia fonoaudiológica ambulatorial e hospitalar.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Triagem fonoaudiológica e exames são agendados na recepção da clínica.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Ambulatórios: 2ª a 6ª feiras, de 07:00 h às 19:00 h;
- Telefone: 3966-2350.
- *E-mail*: fonoaudiologia@hfa.mil.br

PRAZO

- Para atendimento de consultas, no máximo 15 minutos.

OBSERVAÇÕES

- Orientações ao paciente para a realização do VENG:
- ✓ **SUSPENDER** o uso de calmantes (remédios para dormir) **48 horas** antes da realização do exame.
- ✓ **SUSPENDER** o uso de medicamentos para tontura/"labirintite" **48 horas** antes da realização do exame.
- ✓ **SUSPENDER** o uso de medicamentos que contém cafeína **48 horas** antes da realização do exame.

✓ **SUSPENDER** o uso de chá preto ou mate, café, chocolate, refrigerante, fumo e bebida alcoólica **24 horas** antes da realização do exame.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE GASTROENTEROLOGIA E ENDOSCOPIA DIGESTIVA

COMPETÊNCIAS

- Consultas ambulatoriais (Gastroenterologia e Hepatologia).
- Exames e procedimentos endoscópicos.
- Pareceres médicos.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, no início da Ala B.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Toda marcação de Consulta nos Guichês do SAME.
- Agendamento de Endoscopia/Procedimentos endoscópicos (Balão intragástrico, CPRE, dilatações, etc) na própria Clínica.
- Endoscopia Digestiva e em casos de urgência:
 1. Orientações:
 - a. Exames no período da manhã: jejum de 12 horas.
 - b. Exames no período da tarde: na véspera do exame, jantar leve com preferência para sopas e caldos até as 20:00 h.
 - ✓ Na manhã do exame, apenas tomar chá claro e comer 5 (cinco) biscoitos de água e sal até as 08:00 h.
 - ✓ Não pode almoçar ou consumir bebidas escuras, leite, vitaminas, sucos e café. É permitida a ingestão moderada de água e/ou água de coco até 4 horas antes do exame.
 - c. Suspensão de AAS 7 (sete) dias antes do exame (informar sobre o uso de qualquer antibiótico, como Omeprazol ou Pantoprazol no momento da marcação do exame). Não interromper o uso do antibiótico, marcar endoscopia 7 (sete) dias após o término do tratamento.
 - d. O acompanhante deve permanecer no ambulatório durante todo procedimento. Sem a presença do acompanhante o exame será cancelado e remarcado.
 - e. No dia do exame, trazer laudos anteriores; é proibido o uso de calçados com salto, roupas apertadas e de manga comprida, saia, vestido e uso de batom.

- f. Trazer o pedido do exame apreçado e com carimbo e assinatura do médico solicitante.
- g. Após o exame, o paciente não deve dirigir, tomar decisões importantes ou realizar atividades que requeiram atenção, pois o sedativo reduz o reflexo e o raciocínio e causa amnésia temporária.
- h. É utilizado como medicação padrão a Midazolam (Dormonid), Dolantina e Xilocaína *spray*; informar antes do exame se possui alergia a algum desses medicamentos acima citados.
- i. Qualquer dúvida ou caso seja necessário cancelar o exame, informar através do telefone 3966-2206 com no mínimo 24 horas de antecedência.
- j. Preencher corretamente o questionário de anamnese de enfermagem.
- Endoscopia Digestiva Alta:
 - ✓ Antes de adentrar na sala de exame, o paciente toma 40 gotas de Luftal.
 - ✓ Na sala de exame, é utilizado como medicação padrão a Midazolam (Dormonid), Dolantina (ou Fentanil) e Xilocaína *spray*.
 - Endoscopia Digestiva Alta e de urgência:
 1. Endoscopia Digestiva Alta diagnóstica c/ biópsia e teste de uréase.
 2. Endoscopia Digestiva Terapêutica:
 - ✓ Hemostasia (ADRENALINA);
 - ✓ Passagem de sonda nasoenteral;
 - ✓ Escleroterapia endoscópica;
 - ✓ Ligadura elástica de varizes;
 - ✓ Colocação e retirada de balão intragástrico;
 - ✓ Polipectomia;
 - ✓ Cromoscopia;
 - ✓ Aplicação de cliques/endoloops;
 - ✓ Dilatação endoscópica de esterose;
 - ✓ Mucosectomia e dissecções mucosas.
 3. Colangiopancreatografia Retrógrada Endoscópica (pacientes deverão ser internados no HFA por pelo menos um dia):
 - ✓ Preparo: procedimento é realizado em Centro Cirúrgico, sob anestesia geral.
 - ✓ Papilotomia endoscópica;
 - ✓ Retirada de cálculos biliares;
 - ✓ Litotripsia mecânica biliar;
 - ✓ Colocação de próteses /*stents*;

4. Gastrostomia endoscópica.
5. Paracenteses e punções.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a sexta-feira: das 07:00 h às 19:00 h.
- Quintas-feiras: das 19:00 h às 23:00 h.
- Telefone: 3966-2206.
- E-mail: gastroenterologia@hfa.mil.br

PRAZO

- Para o atendimento de marcação de exames, no máximo 15 minutos (diretamente na recepção).
- Para atendimento de consultas, de acordo com os horários marcados na agenda dos médicos, com tolerância de 15 (quinze) minutos.

OBSERVAÇÕES

- Uma vez concluído o tratamento, o paciente é reencaminhado ao médico assistente de origem, com relatório.
- As orientações quanto ao tratamento serão fornecidas no primeiro dia de avaliação, o que varia de acordo com a indicação médica.
- As normas de preparo do paciente são entregues no momento do agendamento, uma vez que é específico para cada exame e de acordo com a indicação clínica.
- Os pacientes de emergência terão a preferência no atendimento.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE GERIATRIA

COMPETÊNCIAS

- Consultas médicas.
- Preenchimentos de formulários para a aquisição de medicamento de alto custo.
- Troca de receitas.
- Avaliação clínica.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala B, na Clínica Médica.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Toda marcação de consulta nos guichês do SAME;
- Retorno, por telefone ou pessoalmente nos guichês do SAME.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a quinta-feira, das 07:00 h às 23:00 h;
- Sextas-feiras, das 07:00 h às 19:00 h.
- Telefones: 3966-2345 ou 3966-2430.
- E-mail: geriatria@hfa.mil.br

PRAZO

- O atendimento, conforme avaliação clínica e a necessidade de cada paciente, leva aproximadamente 1 (uma) hora.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA**COMPETÊNCIAS**

- Ginecologia - Ambulatório, cirurgia, urgência, emergência ginecológica e Planejamento familiar.
- Obstetrícia - Ambulatório de pré-natal.
- Mastologia - Ambulatório e cirurgia.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- As consultas e retornos ambulatoriais são agendadas diretamente no SAME, nos Guichês (presencial) e por meio do Call Center (telefone: 3966-2200), de segunda a quinta-feira, das 7:00h às 15:00h, e sexta-feira, das 07:00h à 12:00h.
- O paciente vai receber um protocolo ou comprovante de marcação de consulta, onde consta o nome do médico, o dia e hora da consulta marcada.
- Após a indicação cirúrgica realizada pelo médico no pré-operatório, a chefia da ginecologia solicita, através de documento pelo SEI aos hospitais das forças e MF/HFA, guias de autorização para a realização

dos procedimentos cirúrgicos. A cirurgia só poderá ser agendada após liberação do procedimento cirúrgico pelos convênios.

- O período pré-operatório, além do preparo e realização de exames, se presta para orientações e recomendações com respeito ao procedimento que o paciente será submetido.
- Ginecologia: Procedimentos Ambulatoriais:
 - ✓ Retirada de pontos; Exame preventivo (Papanicolau - Citologia Oncótica); Cauterização química do colo uterino; Eletrocauterização do colo uterino, vulva e vagina; Inserção de DIU; e Biópsia de vulva;
 - ✓ Biópsia de colo uterino; Biópsia de endométrio e Colposcopia.
- Procedimentos Cirúrgicos:
 - ✓ Bartholinetomia; Colpoperineoplastia; Cirurgia Slingtransobituratória; Curetagem semiótica; Laqueadura tubária; Laparotomia exploradora; Salpingectomia; Ooforectomia; Miomectomia; Histerectomia abdominal; Histerectomia vaginal com e sem prolapso; Cirurgia de Wertheim-Meigs; Histeroscopia diagnóstica e cirúrgica; videolaparoscopia Ginecológica.
- Obstetrícia: Procedimentos e Exames:
 - ✓ Cardiotocografia basal; Drenagem de abscesso de mama; Aspiração manual intrauterina (AMIU).

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Atendimento ambulatorial: de segunda a sexta-feira, das 07:00 h às 13:00 h e das 13:00 h às 19:00 h; Secretaria: das 07:30 h às 11:00 h.
- Secretaria da Chefia de Ginecologia e Obstetrícia: 3966-2194.
- Secretaria e recepção do Ambulatório: 3966-2194; 3966-2222.
- E-mail: ginecologia_obstetricia@hfa.mil.br ou mastologia@hfa.mil.br

CUSTOS

- Os valores a serem pagos pelos pacientes seguirão a normas de cada Convênio, obtidos no momento em que forem fazer o Aprecamento do Pedido de Exames.

PRAZO

- O Tempo de Espera entre as consultas é, em média, de 30 minutos.

OBSERVAÇÕES

- Pedido médico deverá estar apreçado.
- Trazer exames prévios para eventual comparação.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE HEMATOLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Atendimento Ambulatorial (consultas médicas em hematologia clínica e quimioterapia) destinados a usuários maiores de 18 anos.

LOCALIZAÇÃO

- Entre a Emergência e a Medicina do Trabalho, junto com Clínica de Oncologia.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Ser cadastrado como titular ou dependente nos fundos de saúde das FFAA, ou no fundo de saúde do MD/HFA.
- Apresentar os documentos ao atendente, e solicitar a marcação de consulta,
- O paciente vai receber do Atendente um protocolo que deverá guardar, onde consta o nome do médico, o dia e hora da consulta marcada.
- Não esquecer a Guia de encaminhamento para quimioterapia.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a quinta-feira, das 07:30 h às 12:00 h e de 13:00 às 17h30.
- Sextas-feiras, das 07:30 h às 13:00 h. Por telefone: 3966-2108.
- E-mail: hematologia@hfa.mil.br

PRAZO

- Prazo estimado para o atendimento: semanal.
- Prioridade para casos urgentes.

OBSERVAÇÕES

- A marcação de consultas/atendimento é feita diretamente na Clínica de Hematologia ou por telefone.
- Realiza-se mielograma, punção óssea e administração de quimioterápico e adjuvante.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA MÉDICA

COMPETÊNCIAS

- Consultas médicas.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala B.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Toda marcação de consulta nos guichês do SAME.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a quinta-feira, das 07:00 h às 23:00 h.
- Sextas-feiras, das 07:00 h às 19:00 h.
- Telefones: 3966-2345 ou 3966-2430.
- E-mail: medica@hfa.mil.br

PRAZO

- O atendimento após a marcação da consulta demora 40 minutos.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE MEDICINA HIPERBÁRICA

COMPETÊNCIAS

- Sessões de Oxigenoterapia Hiperbárica em câmara Multiplace e Monoplace. Oxigenioterapia a 100% sob pressão em doenças descompressivas, intoxicação gasosa e coadjuvante no tratamento de feridas e ou no pré/trans/pós cirúrgico, com base na resolução nº1457/95 do Conselho Regional de Medicina.

LOCALIZAÇÃO

- Entrada própria, entre a lâmina hospitalar e o Ambulatório.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Todo agendamento deverá ser realizados pessoalmente, pelo paciente ou seu responsável/ acompanhante, diretamente no Serviço de Medicina Hiperbárica.

- O paciente deverá possuir o encaminhamento do médico, com relatório devidamente detalhado sobre o caso, emitido pelo médico assistente.
- Realizar o apuração da nota de serviço.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Serviço de Oxigenioterapia Hiperbárica (OHB) a 100% sob pressão em Câmara Multiplace ou Monoplace diariamente (segunda a sexta) das 07:00 h às 12:00 h e 13:00 h às 19:00 h.
- Telefone: (61) 3966-2485.
- E-mail: hiperbarica@hfa.mil.br

PRAZO

- O atendimento terá seu início agendado conforme disponibilidade de vagas.

OBSERVAÇÕES

- Uma vez concluído o tratamento, o paciente é encaminhado ao médico assistente de origem, com relatório.
- As orientações quanto ao tratamento serão fornecidas no primeiro dia de avaliação.
- As normas de preparo do paciente são entregues no momento do agendamento.
- O paciente deverá assinar o termo de consentimento para realização do tratamento.
- Clínica não realiza exames ou preparos. As sessões tem duração de aproximadamente 100 minutos, solicita-se apenas ao paciente **não estar em jejum**.
- A princípio não há tempo de espera. Uma vez avaliado clinicamente pelo médico hiperbárico e considerado apto ao tratamento, e cumprida as formalidades burocráticas, o início é imediato e o tratamento diário.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE MEDICINA NUCLEAR

COMPETÊNCIAS

- Cintilografias em geral, Cirurgias Radioguiadas, Tratamento com Radioisótopos, PET/CT e Densitometria.

LOCALIZAÇÃO

- Entre a Capela e a Seção de Transportes.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Com o pedido do exame apreçado em mãos, deve vir pessoalmente à Clínica de Medicina Nuclear para marcação.
- No dia marcado para o exame comparecer à Clínica, ter se preparado conforme orientação.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a sexta-feira, das 07:00 h às 19:00 h.
- Pessoalmente ou por telefone: 3966-2493.
- E-mail: medicina_nuclear@hfa.mil.br

PRAZO

- Prazo estimado para a emissão do Laudo: no máximo em 7 (sete) dias úteis.

OBSERVAÇÕES

- Os exames somente são feitos com agendamento.
- Trazer exames prévios para eventual comparação.

As normas de preparo do paciente são entregues no momento do agendamento, uma vez que é específico para cada exame e de acordo com a indicação clínica. É importante que o paciente traga os exames anteriores, como exames laboratoriais e de imagem.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE NEFROLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Hemodiálise com médico.

LOCALIZAÇÃO

- Na Unidade de Internação, no andar Térreo.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Telefones: 3966-2155 ou 3966-2192.
- E-mail: nefrologia@hfa.mil.br

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE NEUROLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Consultas ambulatoriais (pacientes a partir de 16 anos).
- Realização de exames de eletroencefalograma - EEG (pacientes de todas as idades).
- Realização de exames de eletroneuromiografia - ENMG (pacientes a partir de 12 anos).

LOCALIZAÇÃO

- Ambulatório, Ala B, na Clínica Médica.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Marcação de consultas e retornos via SAME.
- Marcação e realização de Exames EEG e ENMG na Clínica.
- **Instruções para a realização do exame de eletroencefalograma - EEG:**

- ✓ Cabelos limpos e secos (lavar preferencialmente com sabão de coco);
- ✓ Não passar cremes, condicionadores ou gel;
- ✓ Na noite anterior, dormir somente 4 horas (00:00h às 04:00h);
- ✓ Se fizer uso de medicamentos, tomar normalmente;
- ✓ Alimentação normal, não sendo necessário jejum;
- ✓ Trazer o pedido de exame apreçado;
- ✓ Comparecer com 10 minutos de antecedência.

Instruções adicionais para crianças:

- ✓ Não deixar a criança dormir no trajeto de casa para o hospital;
- ✓ Na véspera, evitar alimentos estimulantes (chocolates, cafés, refrigerantes etc);
- ✓ Levar a criança ao banheiro antes de iniciar o exame.

- **Instruções para a realização do exame de eletroneuromiografia - ENMG:**

- ✓ Não passar cremes, óleos, pomadas ou maquiagem na região a ser estudada;
- ✓ Trazer exames anteriores que tenham relação com a indicação do exame de ENMG;
- ✓ Vestir roupas folgadas e de fácil remoção;
- ✓ Para exame de membros inferiores, não usar calças ou bermudas jeans (mulheres devem usar saia, vestido ou short folgado);
- ✓ Se for portador de marcapasso, informar ao médico;

- ✓ Se fizer uso de medicamentos anticoagulantes, informar ao médico;
- ✓ Alimentação normal, não sendo necessário jejum;
- ✓ Trazer o pedido médico com a descrição do local a ser examinado, apreçado;
- ✓ Comparecer com 10 minutos de antecedência.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/EMAIL

- Recepção: segunda a sexta-feira, das 07:30h às 18:30h.
- Telefone: 3966-2217.
- E-mail: neurohfa@gmail.com

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE NEUROCIRURGIA

COMPETÊNCIAS

- Consultas ambulatoriais.
- Atendimentos de Emergência.

LOCALIZAÇÃO

- Ambulatório, Ala B, na Clínica Médica.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Marcação de consultas e retornos via SAME.
- Procedimentos cirúrgicos, autorizados pelo respectivo Convênio.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/EMAIL

Recepção: segunda a sexta-feira, das 07:30h às 18:30h.

Telefone: 3966-2217.

E-mail: neurohfa@gmail.com

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA OFTALMOLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Especialidades: Oftalmologia geral; Catarata; Retina; Úvea; Glaucoma; Córnea; Plástica Ocular; e Emergência oftalmológica.

- Exames: Topografia/Ceratoscopia; Retinografia; CDPO; Gonioscopia; Tomografia de Coerência Óptica de mácula, nervo óptico e camadas de fibras nervosas; Teste de Sobrecarga Hídrica; Yag-Laser; Iridotomia; Capsulotomia; Ultrassonografia; Angiofluoreiceinografia; Mapeamento de Retina; Ecobiometria; Tonometria; Rosa Bengala; Teste de Schimmer; Teste do olho; Campimetria; Parquimetria microscópica especular;
- Procedimentos: Cirurgia de Catarata; Cirurgia de Glaucoma; Cirurgia de Pterígio; Cirurgia de Calázio; Cirurgia de Plástica Ocular.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, no final da Ala A.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Toda marcação de consulta nos guichês do SAME.
- Guias de procedimentos e exames deverão ser anteriormente apreçadas.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Emergência: 2ª a 6ª feiras, das 07:00 h às 18:00 h.
- Ambulatório 2ª a 5ª feiras, das 07:00 h às 22:00 h. Sexta-feiras, das 07:00 h às 18:00 h.
- Telefones: 3966-2353 ou 3966-2280.
- E-mail: oftalmologia@hfa.mil.br

OBSERVAÇÕES

- Qualquer marcação de exame deverá ter o pedido do médico.
 - Em exames de Topografia/Ceratoscopia o paciente que faz uso de lente de contato deverá retirá-la com 48 h de antecedência.
 - Nas emergências da clínica de oftalmologia não são feitos exames para confecção de óculos.
- Teste do olho deve ser marcado em ambulatório de retina.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE ONCOLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Atendimento ambulatorial (consultas médicas em oncologia clínica e quimioterapia do câncer) destinados a usuários maiores de 18 anos.
- Acompanhamento por equipe multidisciplinar (psicólogos, nutricionistas, assistentes sociais etc.).

LOCALIZAÇÃO

- Ao lado do Pronto Socorro.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Apresentar os documentos ao atendente e solicitar a marcação de consulta.
- O paciente vai receber do atendente um protocolo que deverá guardar, onde consta o nome do médico, o dia e a hora da consulta marcada.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a quinta-feira: 07:30 h às 12:00 h e de 13:30 h às 17:00 h; sextas-feiras, das 07:30 às 12:00 h.
- Pessoalmente ou por telefone: 3966-2108.
- E-mail: oncologia@hfa.mil.br

PRAZO

- Prazo estimado para o atendimento: semanal.
- Prioridade para casos urgentes.

OBSERVAÇÕES

- A marcação de consultas/atendimento é feita diretamente na Oncologia ou pelo telefone.
- Realiza-se administração de quimioterápico e adjuvante.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE OTORRINOLARINGOLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Consultas com Otorrinolaringologistas;
- Exames Videoendoscópicos Nasal com ótica rígida.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A.

• ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- ✓ A marcação de consultas e retorno com Otorrinolaringologista será realizada diretamente no SAME.

✓ A marcação de exames são realizados diretamente na Clínica de Otorrinolaringologia de 2ª a 6ª feiras, das 07:00 h às 19:00 h, de acordo com disponibilidade de agenda.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Ambulatoriais: 2ª, 4ª e 5ª feiras, das 07:00 h às 19:00.
- Exames: 2ª, 3ª, 4ª e 6ª feiras, das 13:00 h às 18:00 h.
- Telefone: 3966-2350.
- E-mail: otorrinolaringologia@hfa.mil.br

PRAZO

- Resultados de exames: 1 (um) dia para exames endoscópicos.
- Consultas: 20 (vinte) a 30 (trinta) minutos.
- Exames: 20 minutos.

OBSERVAÇÕES

- Orientações para exame videoendoscópico:
 - ✓ Trazer 1 (um) DVD-R virgem;
 - ✓ Trazer o pedido devidamente apreçado;
 - ✓ A marcação de exames é realizada na própria clínica;
 - ✓ Dieta leve duas horas antes do exame;
 - ✓ Após 3 meses, caso o paciente não busque o resultado do exame, o mesmo será descartado;
 - ✓ O atendimento dos exames são por ordem de chegada.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE PEDIATRIA

COMPETÊNCIAS

- Atendimento ambulatorial infantil (Pediatria Geral, Endocrinologia Pediátrica e Infectologia Pediátrica).

LOCALIZAÇÃO

- Ambulatório, Ala A.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Os agendamentos de consultas são efetuados pelo SAME.

- Não esquecer o comprovante de marcação do SAME.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Ambulatório de Pediatria Geral e Especialidades pediátricas: 2ª a 6ª feiras, das 07:00 h às 22:00 h.
- Telefone: 3966-2335.
- E-mail: pediatria@hfa.mil.br

OBSERVAÇÕES

- As consultas somente são feitas com agendamento.
- É importante que o paciente traga os exames anteriores, como exames laboratoriais e de imagem.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE PNEUMOLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Exames do Laboratório de Função Pulmonar:
 - ✓ Espirometria;
 - ✓ Espirometria pré-broncodilatador;
 - ✓ Espirometria pós-broncodilatador;
 - ✓ Teste de broncoprovocação;
 - ✓ Oximetria de pulso não invasiva.
- Serviço de Broncoscopia:
 - ✓ Broncoscopia com biópsia endobrônquica;
 - ✓ Broncoscopia com ou sem aspirado ou lavado brônquico bilateral;
 - ✓ Punção pleural;
 - ✓ Punção traqueal;
 - ✓ Troca de cânula de traqueostomia.
- Fisioterapia Respiratória:
 - ✓ Avaliação em consultório;
 - ✓ Exercícios para reabilitação do asmático (ERAC) - por sessão coletiva;
 - ✓ Doenças pulmonares atendidas em ambulatório;
 - ✓ Exercícios para reabilitação do asmático (ERAI) - por sessão individual;
 - ✓ Paciente com D.P.O.C. em atendimento ambulatorial necessitando reeducação e reabilitação respiratória;
 - ✓ Oximetria não invasiva;

- ✓ Teste de caminhada de 6 minutos.
- Exames do Laboratório do Sono:
- ✓ Polissonografia de noite inteira (PSG);
- ✓ Polissonografia com CPAP;
- ✓ Teste das Múltiplas Latências do Sono (MSLT).

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala B.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a sexta-feira: das 07:00 h às 19:00 h.
- ✓ Pessoalmente ou por telefone na recepção: 3966-2318 (Horário de atendimento: 07:00 h às 19:00 h);
- ✓ Secretaria: 3966-2608 (Horário de atendimento: 07:00 h às 13:00 h).
- ✓ E-mail: pneumologia@hfa.mil.br

PRAZO

- Os laudos dos exames de função pulmonar (Espirometria, volumes pulmonares, difusão pulmonar, ergoespirometria e teste de caminhada) são expedidos em média de 5 (cinco) dias úteis.

Os laudos dos exames do laboratório do sono são expedidos em média com 20 (vinte) dias úteis.

OBSERVAÇÕES

- Os exames de **função pulmonar** são agendados no SAME;
- No momento do agendamento é necessário o pedido do médico solicitante;
- As orientações quanto ao preparo do exame serão entregues ao paciente no dia da marcação;
- Para realizar o exame o paciente no dia agendado deverá apresentar o pedido de exame apreçado, bem como, um documento de identificação com foto;
- O prazo para entrega do exame será de cinco (05) dias úteis. O paciente ou seu representante poderá retirá-lo na recepção da Pneumologia.
- Os exames do serviço de Broncoscopia são agendados no SAME;
- No momento do agendamento é necessário o pedido do médico solicitante;
- As orientações quanto ao preparo do exame serão entregues ao paciente no dia da marcação;

- Para realizar o exame o paciente no dia agendado deverá apresentar o pedido de exame apreçado, risco cirúrgico, bem como, um documento de identificação com foto;
- Para os exames do serviço de broncoscopia o paciente deverá vir com um acompanhante;
- O laudo do exame, normalmente, é entregue logo após a realização do procedimento.
- Os exames do serviço de Fisioterapia Respiratória são agendados no SAME;
- No momento do agendamento é necessário o pedido do médico solicitante;
- As orientações quanto ao preparo do exame serão entregues ao paciente no dia da marcação;
- Para realizar o exame o paciente no dia agendado deverá apresentar o pedido de exame apreçado, bem como, um documento de identificação com foto;
- O prazo para entrega do exame será de dois (02) dias úteis. O paciente ou seu representante poderá retirá-lo na recepção da Pneumologia.
- Os exames do Laboratório do Sono são agendados no SAME;
- No momento do agendamento é necessário o pedido do médico solicitante;
- As orientações quanto ao preparo do exame serão entregues ao paciente no dia da marcação;
- Para realizar o exame o paciente no dia agendado deverá apresentar o pedido de exame apreçado, bem como, um documento de identificação com foto;
- O prazo para entrega do exame será de trinta (30) dias úteis. O paciente ou seu representante poderá retirá-lo na recepção da Pneumologia;
- Nos exames do Laboratório do Sono o paciente pernoita no hospital. O exame tem início às 19:30 h e termina na manhã do dia seguinte, por volta das 06:30 h;
- O Laboratório do Sono fica localizado no 11º andar.
- Preparação dos usuários para os seguintes procedimentos:
 - ✓ Espirometria pré e pós BD:
 1. Horário:
 - a. Chegar ao local 10 minutos antes do exame para repouso;
 - b. Trazer o pedido do exame já apreçado;
 - c. Tolerância máxima de 10 minutos a partir da hora marcada, caso não respeitada esta tolerância, o exame deverá ser remarcado;
 2. Medicamentos em Uso:
 - a. Broncodilatadores de ação curta: evitar 4 horas antes do exame as seguintes medicações: Berotec, Aerolin, Duovent, Bricanyl, Combivent, Atrovent, Aeroclenil, Aerojet, Clenilcompositum A, Aerogold, Aerotide, Asmaflux, Brondilat e Filinar.

b. Broncodilatadores de ação prolongada:

1) Evitar 12 horas antes do exame as seguintes medicações: Serevent, Teolong, Bamifex, Foradil, Seretide, Foraseq, Alenia, Symbicort, Vannair, Formocaps, Fluir.

2) Evitar 24 horas antes do exame a seguinte medicação: Spiriva.

3. Alimentação

a. Não fique em jejum, faça uma alimentação leve 1 (uma) hora antes do exame;

b. Não tome café puro, café com leite, chocolate, bebidas a base de cola e chá nas últimas 6 (seis) horas antes do exame;

c. Não ingerir bebidas alcoólicas nas últimas 4 (quatro) horas antes do exame.

4. Cigarro

a. Suspender o uso do cigarro 2 (duas) horas antes do exame;

b. Não usar batom.

✓ **Broncoscopia:**

1. Chegar ao local do exame com 10 minutos de antecedência;

2. Trazer todos os RX, tomografias, risco cirúrgico (marcado na cardiologia) e outros exames, se houverem;

3. Relação dos medicamentos em uso;

4. Jejum a partir das 07:30 h do mesmo dia;

5. Jejum a partir das 23:00 h do dia anterior.

✓ **Oximetria Noturna:**

1. Não dormir na tarde em que fará o exame;

2. Evitar tomar café e chá preto após as 15:00 h;

3. Vir sem esmaltes;

4. Fazer barba e bigode, na região do queixo e sobre os lábios, pois não pode haver pelos.

5. Deverá trazer no dia do exame:

a. Trazer ou vir com camiseta justa para dormir;

b. Se fizer uso regularmente de medicação deverá trazê-los para usar no horário recomendado;

c. Trazer o pedido devidamente apreçado (indispensável para realização do exame).

d. Observações:

1) Se desejar, pode trazer travesseiro e edredom;

2) Não pode trazer revista, livro, rádio ou televisão;

3) Não trazer acompanhante. Casos excepcionais, como exames de deficientes ou outros casos, deverão ser informados por ocasião da marcação do exame;

- 4) Se não puder comparecer ao exame, pedimos a gentileza de desmarcar com antecedência para podermos agendar outro paciente;
- 5) Se as orientações não forem seguidas, haverá prejuízo ao exame e o usuário poderá ter a suspensão do mesmo.
6. Procedimentos anteriores ao exame:
 - a. Os pacientes que farão Oximetria com CPAP deverão marcar uma avaliação com as fisioterapeutas da Pneumologia antes do exame;
 - b. Oximetria 24:00 h:
 - 1) Vir sem esmalte nas unhas das mãos;
 - 2) Após o início do exame o paciente só poderá tomar banho no dia posterior à realização do procedimento;
 - 3) Trazer a Ordem de Serviço apreçada.
 - ✓ Polissonografia e MSLT:
 1. No caso de MSLT, o paciente deverá efetuar a internação antes do exame;
 2. Não dormir na tarde antes do exame;
 3. Evitar tomar café e chá preto após as 15:00 h;
 4. No dia do exame tomar banho com sabão de coco, inclusive lavar a cabeça e não passar xampu e condicionador, nem creme no rosto e corpo, para não haver interferência no exame. Secar bem os cabelos antes de vir para o hospital e vir sem esmaltes;
 5. Fazer barba e bigode, na região do queixo e sobre os lábios, pois não pode haver pelos.
 6. Deverá trazer no dia do exame:
 - a. Acetona para a limpeza após o exame;
 - b. Trazer ou vir com camiseta justa para dormir;
 - c. Se fizer uso regularmente de medicação deverá trazê-los para usar no horário recomendado;
 - d. Trazer o pedido devidamente apreçado (indispensável para realização do exame).
 - e. Observações:
 - 1) Se desejar, trazer travesseiro e edredom;
 - 2) Não pode trazer revista, livro, rádio ou televisão;
 - 3) Não trazer acompanhante. Casos excepcionais, como exames de deficientes ou outros casos, deverão ser informados na marcação do exame;
 - 4) Se não puder comparecer ao exame, pedimos a gentileza de desmarcar com antecedência para podermos agendar outro paciente;

5) Se as orientações não forem seguidas, haverá prejuízo ao exame e o usuário poderá ter a suspensão do mesmo.

f. Procedimentos anteriores ao exame:

1) Os pacientes que farão Polissonografia com CPAP deverão marcar uma avaliação com as fisioterapeutas da Pneumologia antes do exame;

2) No dia útil anterior a data do exame, ligar para a clínica para confirmá-lo, caso isso não aconteça outro paciente poderá ser colocado em seu lugar.

✓ Teste de caminhada de seis minutos:

1. Vir de tênis ou sapato confortável antiderrapante;

2. Vir sem esmalte nas unhas das mãos;

3. Trazer a Ordem de Serviço apreçada.

✓ Broncoprovocação:

1. Horário:

a. Chegar ao local 10 minutos antes do exame para que possa repousar;

b. Alimentação:

1) Não fique em jejum, faça uma alimentação leve 1 (uma) hora antes do exame;

2) Não tome café puro, café com leite, chocolate, bebidas a base de cola e chá nas últimas 6 horas antes do exame;

3) Não ingerir bebidas alcoólicas nas últimas 4 horas antes do exame.

c. Cigarro: Suspender o uso do cigarro 6 horas antes do exame.

d. Batom: Não usar batom.

✓ Teste de esforço estágio II:

1. Na véspera do exame convém não fazer esforço físico;

2. Não fumar e dormir bem.

3. Tomar banho com sabão de coco, lavando minuciosamente a parte anterior do tórax;

4. Alimentar-se 2 (duas) horas antes do exame. Não venha em jejum;

5. Evitar café e chá;

6. Chegar ao local do exame 15 (quinze) minutos antes da hora marcada;

7. Trazer traje esportivo: Tênis, camiseta e bermuda; Mulheres: trazer top ou parte de cima do biquíni e evitar esmalte em cores escuras.

8. Em caso de suspeita de asma induzida pelo esforço:

a. Broncodilatadores de ação curta:

1) Evitar 4 (quatro) horas antes do exame as seguintes medicações: Berotec, Aerolin, Duovent, Bricanyl, Combivent, Atrovent, Aeroclenil, Aerojet, Teoden etc.

b. Broncodilatores de ação prolongada:

1) Evitar 12 (doze) horas antes do exame as seguintes medicações: Severent, Teolong, Bamifix, Talofilina, Foradil, Oxis, Turbohaler, Seretide, etc.

2) Outras medicações devem ser tomadas normalmente.

9. Trazer o pedido de exame original contido na nota de serviço do HFA, devidamente apreçado no Setor de Contas;

10. Ligar no dia útil anterior à data do exame para confirmar, caso não seja possível comparecer no dia marcado para o exame, avisar a clínica com antecedência para que seja incluído outro paciente no lugar.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE TRAUMATO-ORTOPEDIA

COMPETÊNCIAS

- Serviço de emergência/urgência ortopédica (Pronto Atendimento Médico-24 horas).
- Ortopedia e traumatologia generalista.
- Cirurgias de alta complexidade (P-M-G).
- Curativos ortopédicos.
- Serviços de imobilizações e aparelhos gessados ortopédicos em geral.
- Serviço de Fisioterapia pós-cirúrgico.
- Especialistas em trauma geral, articulação do joelho, coluna, articulação do punho/mão, articulação do quadril, e em fixadores externos.
- Relatórios Médico Ortopédico (*).
- Pareceres Médico Ortopédico (*).
- Perícias Médico Ortopédico (*).
- Retorno de Pós-Operatório imediato.

(*). As solicitações devem ser feitas através de requerimento na Secretaria Geral do Hospital das Forças Armadas.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- **Marcação de consultas** ambulatoriais para a **Seção de Traumatologia-Ortopedia**: (1ª Consulta, Consultas de Retorno, Retorno Pós-Operatório e Retorno de Pronto Atendimento-PS):
 - ✓ Marcação no SAME/SDM, presencial e por telefone (3966-2200), das 07:30 h às 12:00 h e das 13:00 h às 16:00 h.
- **Marcação de retorno de consultas do Pronto-Atendimento Médico (PS)**: somente os casos encaminhados pelo médico ortopedista do Pronto Socorro e das Enfermarias:
 - ✓ Marcação no SAME/SDM, presencial e por telefone (61) 3966-2200, das 07:30 h às 12:00 h e das 13:00 h às 16:00 h.
- **Marcação de Fisioterapia Ortopédica pós-cirúrgico**: somente os casos encaminhados pelos médicos Ortopedista da Seção de Traumatologia-Ortopedia:
 - ✓ Marcação na própria Seção de Traumatologia-Ortopedia (Sala de Fisioterapia) presencial;
 - ✓ Turno da Manhã: das 08:00 h às 11:00 h.
 - ✓ Turno da Tarde: das 13:00 h às 17:00 h.
- **Curativos Ortopédicos/Procedimentos**: somente os casos encaminhados pelos médicos Ortopedista da Seção de Traumatologia-Ortopedia:
 - ✓ Marcação na própria Seção de Traumatologia-Ortopedia (Sala de Fisioterapia);
 - ✓ Turno da Manhã: das 08:00 h às 11:00 h.
 - ✓ Turno da Tarde: das 13:00 h às 17:00 h.
- **Marcação de Cirurgias Ortopédicas Eletivas e Emergência/Urgência**: aquelas solicitadas pelos médicos ortopedistas dos ambulatórios e pelo médico ortopedista do Pronto Atendimento - Pronto Socorro da Seção de Traumatologia-Ortopedia/HFA: Marcação na Secretaria da própria Seção de Traumatologia-Ortopedia (Ala A - Térreo), somente nos dias úteis e em horário de expediente:
 - ✓ Turno Matutino (Manhã): das 07:30 h às 12:00 h;
 - ✓ Turno Vespertino (Tarde): das 13:00 h às 16:00 ;
 - ✓ Informações no telefone: 3966-2352.
- **Recomendações para realização de cirurgias**: ter em mãos os exames pré-operatórios válidos e ainda não expirados até o dia da cirurgia:
 - ✓ Risco Cirúrgico: ECG; Parecer Cardiológico para pacientes cardiopatas, com idade acima de 40 (quarenta) anos; Exames Laboratoriais (sangue); Raios "X"; e outros Exames, quando houver (RNM, Tomografia etc.).

- ✓ Obtenção da Guia de Internação (na Secretaria da Seção de Ortopédica - Térreo), com até 24 (vinte e quatro) horas de antecedência do dia agendado para a realização da cirurgia.
- A Seção de Ortopedia fará o contato com o paciente, por meio da Secretaria, através do telefone indicado pelo paciente, no formulário de pedido da cirurgia na Secretaria da STO, para informar a data da realização do procedimento (importante informar um telefone que realmente tenha comunicação com o paciente a ser operado).
- Apresentar-se no SAME/SDM (Setor de Internação e Alta), no dia da realização da cirurgia, com no mínimo 1 (uma) hora de antecedência, para os acertos administrativos.
- As cirurgias de alta complexidade/porte (coluna, Artroplastia do ombro/quadril/joelho etc.), há a necessidade de reserva de leito na UTI, com 1 (uma) semana de antecedência.
- A reserva de sangue/plasma é feita com 72 (setenta e duas) horas de antecedência.
- **Observação:** As cirurgias somente serão agendadas após a autorização dos respectivos convênios (FUSMA, FUSEX, FUNSA/SARAM, STM, MD, MD/HFA, PR, CD, CGU), bem como, da aquisição e disponibilização do material necessário para realização do procedimento cirúrgico.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/EMAIL

- **Pronto Atendimento Médico:** Pronto Socorro Ortopédico (emergência, urgência e serviço de imobilizações), 24 (vinte e quatro) horas todos os dias.
- **Consultas em Ambulatório:** 1ª Consulta, Consultas de retorno de Ambulatório, Consultas de retorno Pós-Operatório e Consultas de retorno de Pronto Atendimento-PS (somente em dias úteis):
 - ✓ Marcação no SAME/SDM (presencial e pelo telefone (61) 3966-2200);
 - ✓ Turno matutino (manhã) das 07:20 h às 12:00 h.
 - ✓ Turno vespertino (tarde) das 13:00 h às 19:00 h.
- **Serviço de Fisioterapia Ortopédica Pós-Cirúrgico:** de segunda a sexta-feira (somente em dias úteis):
 - ✓ Marcação na própria Seção de Traumato-Ortopedia (Sala de Fisioterapia).
 - ✓ Turno matutino das 07:20 h às 12:00 h.
 - ✓ Turno vespertino (tarde) das 13:00 às 18:00 h.
- **Recepção da Seção de Traumato-Ortopedia:** somente em dias úteis, telefone de contato: (61) 3966-2361, atendimentos e informações dos ambulatórios:
 - ✓ Turno da Manhã: das 07:00 h às 12:00 h.
 - ✓ Turno da Tarde: das 13:00 h às 19:00 h.

- **Secretaria da Seção de Traumatologia-Ortopedia:** somente em dias úteis, telefone (61) 3966-2352, marcação de cirurgias eletivas e informações:
 - ✓ Turno matutino (manhã), das 07:00 h às 12:00 h.
 - ✓ Turno vespertino (tarde), das 13:00 h às 16:00 h.
 - ✓ Telefone: 3966-2206.
- Email: ortopedia@hfa.mil.br
- Telefones: recepção (61) 3966-2361 e secretaria (61) 3966-2352.

OBSERVAÇÕES

- **Consultas Ambulatoriais:** atendimento aos pacientes que marcaram/agendaram consultas pelo SAME no sistema SGH/MV (1ª Consulta, Consultas de retorno de Ambulatório, Consultas de retorno Pós-Operatório e Consultas de retorno de Pronto Atendimento-PS, somente em dias úteis).
- **Serviços de Emergência/Urgência (Pronto Atendimento-PS):** atendimento aos pacientes que deram entrada pela recepção do Pronto Atendimento-PS do HFA (consultas de emergência/urgência e imobilizações ortopédicas), 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias.
- **Cirurgias:** somente serão agendadas após a autorização dos respectivos convênios, bem como, da aquisição e disponibilidade do material necessário para realização do procedimento cirúrgico, Pré-Operatórios (validos), e disponibilidade de vagas no Centro Cirúrgico.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE REUMATOLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Consultas médicas.
- Infiltração.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala B, na Clínica Médica.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Toda marcação de consulta nos guichês do SAME.
- Retorno, por telefone, pessoalmente nos guichês do SAME.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a quinta-feira, das 07:00 h às 23:00 h.
- Sextas-feiras, das 07:00 h às 19:00 h.
- Telefones: 3966-2345 ou 3966-2430.
- E-mail: reumatologia@hfa.mil.br

PRAZO

- O atendimento, conforme avaliação clínica e a necessidade de cada paciente, leva aproximadamente 40 minutos.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE UROLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Consultas ambulatoriais
- Exames ambulatoriais:
 - ✓ Cateterismo Vesical.
 - ✓ Captura Híbrida
 - ✓ Cistoscopia.
 - ✓ Dilatação Uretral.
 - ✓ Estudo Urodinâmico.
 - ✓ Fluxometria.
 - ✓ Instilação Vesical.
 - ✓ Litotripsia Extracorpórea.
 - ✓ Peniscopia.
 - ✓ Pequena Cirurgia (Postectomia, Vasectomia, Frenuloplastia e Eletrocauterização).
 - ✓ Teste de Ereção
- Urgência (por meio de encaminhamento do Pronto-Socorro).
- Procedimentos Cirúrgicos, de acordo com a tabela abaixo:

NOME DA CIRURGIA
CISTECTOMIA RADICAL + CISTOENTEROPLASTIA ORTOTÓPICA
BIÓPSIA ENDOSCÓPICA DE BEXIGA
BIÓPSIA ENDOSCÓPICA DE URETRA
BIÓPSIA PROSTÁTICA COM SEDAÇÃO
CISTOLITOTRIPSIA TRANSURETOSCÓPICA
CISTOSCOPIA ARMADA
DIVERTICULECTOMIA VESICAL

HIDROCELE BILATERAL - CORREÇÃO CIRURGICA
EXERESE DE CISTO PERIURETRAL
TRATAMENTO CIRURGICO DE FISTULA VESICO-CUTANEA
TRATAMENTO CIRURGICO DE FISTULA VESICO-VAGINAL
PLÁSTICA DE FREIO BALANO-PREPUCIAL
HERNIOPLASTIA INCISIONAL
HIDROCELE BILATERAL - CORREÇÃO CIRURGICA
IMPLANTE PRÓTESE PENIANA
IMPLANTE DE PRÓTESE URETERAL
INCONTINENCIA URINARIA - TTO CIRURGICO MASCULINO
INCONTINENCIA URINARIA - TTO CIRURGICO (ESFINCTER ARTIFICIAL)
INCONTINENCIA URINÁRIA - TRATAMENTO CIRURGICO FEMININO
LINFADENECTOMIA INGUINAL ESQUERDA
NEFRECTOMIA TOTAL UNILATERAL
NEFRECTOMIA PARCIAL UNILATERAL
NEFRECTOMIA RADICAL ESQUERDA LAPAROSCÓPICA
NEFRECTOMIA TOTAL UNILATERAL
NEFROLITOTOMIA PERCUTÂNEA
NEFROLITOTRIPSIA TRANSURETEROSCÓPICA
NEFROSTOMIA PERCUTANEA GUIADA POR TC
TORÇÃO DE TESTICULO - CURA CIRÚRGICA
ORQUIDOPEXIA BILATERAL
ORQUIECTOMIA UNILATERAL
PLICATURA PENIANA - NESBIT
PIELOPLASTIA
POSTECTOMIA
PROSTATECTOMIA RADICAL
PROSTATECTOMIA TRANSVESICAL
RTU DE BEXIGA
RTU DE COLO VESICAL
RTU DE PROSTATA
SUPRARRENALECTOMIA TOTAL
URETEROLITOTRIPSIA TRANSURETEROSCÓPICA + DUPLO J
URETEROLITOTOMIA VLP + IMPLANTE DE PROTESE URETERAL
URETEROCISTONEOSTOMIA
URETEROSCOPIA
URETROPLASTIA ANTERIOR
URETROTOMIA INTERNA
URETERCISTONEOSTOMIA UNILATERAL
VARICOCELECTOMIA UNILATERAL
VASECTOMIA BILATERAL
VASOVASOSTOMIA

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- As consultas e retornos ambulatoriais são agendados diretamente no SAME, nos Guichês (presencial) e por meio do Call Center (telefone: 3966-2200), de segunda a quinta-feira, das 07:00h às 15:00h, e sexta-feira, das 07:00h às 12:00h.
- Após a indicação cirúrgica realizada pelo médico, mediante consulta, a chefia da urologia solicita, através de documento pelo SEI, aos hospitais das forças e MD/HFA, guias de autorização para a realização dos procedimentos cirúrgicos. A cirurgia só poderá ser agendada após a liberação do procedimento cirúrgico pelos convênios.
- A marcação de procedimentos ambulatoriais é feita pela própria Clínica.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/EMAIL

- De segunda à sexta-feira, das 07:00 h às 19:00 h.
- Telefone: 3966-2351.
- Email: urologia@hfa.mil.br

PRAZO

- Consultas: 20 (vinte) minutos.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA DIREÇÃO TÉCNICA DE ENSINO E PESQUISA

COMPETÊNCIAS

- Apoiar a Comissão de Residência Médica do Hospital das Forças Armadas (COREME/HFA);
- Estabelecer acordos com hospitais para complementação de atividades dos alunos matriculados nos Programas de Residência Médica do HFA;
- Coordenar os Programas de Instrução em Serviço oferecidos aos militares das Forças singulares e auxiliares, à disposição do HFA;
- Coordenar a execução dos Pedidos de Cooperação de Instrução (PCI) das Escolas Militares;
- Coordenar e supervisionar a execução de Acordos de Cooperação firmados com Instituições de Ensino Superior;
- Coordenar e supervisionar estágios curriculares obrigatórios, aprovados pela Direção, de alunos oriundos das Instituições de Ensino Superior conveniadas;

- Apoiar os eventos de capacitação conduzidos pelo HFA, para o público interno e externo, tais como: jornadas, seminários e congressos;
- Disponibilizar, por meio da Biblioteca, material didático aos alunos, servidores civis e militares do HFA;
- Manter o Laboratório de Cirurgia Experimental (LACE) para a realização de pesquisas experimentais e para o treinamento de técnicas cirúrgicas aos alunos matriculados nos Programas de Ensino do HFA;
- Analisar e acompanhar pesquisas através Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos registrado junto à Comissão Nacional de Ética em Pesquisa (CONEP);
- Conduzir e apoiar a realização de Pesquisas Clínicas no HFA;
- Apoiar a Comissão de Ética no Uso de Animais do Hospital das Forças Armadas (CEUA/HFA).

LOCALIZAÇÃO

- Entre a Divisão de Odontologia e o Instituto de Cardiologia do Distrito Federal (ICDF).

DOCUMENTAÇÕES NECESSÁRIAS AO ATENDIMENTO

- Algumas atividades e serviços são abertos ao público em geral e outros reservados a servidores e militares do HFA, devendo-se contatar o setor responsável pelo serviço em questão para verificar a documentação necessária.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Salas de aula e auditórios equipados com computadores, projetor multimídia e áudio;
- Laboratório de informática para treinamentos;
- Biblioteca com salas de estudo individual e em grupos, computadores e acervo de livros e periódicos da área de saúde;
- Laboratório de Cirurgia Experimental (LACE).

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- De segunda a sexta-feira, das 07:00 h às 19:00 h.

TELEFONES/E-MAIL

- Gabinete da Direção Técnica de Ensino e Pesquisa: 3966-2757 / 3966-2762.
- Secretaria DTEP: 3966-2247.
- Divisão de Ensino: 3966-2408.

- Comissão de Residência Médica (COREME): 3966-2229.
- Subdivisão de Capacitação: 3966-2408.
- Subdivisão de Atividades Acadêmicas: 3966-2438.
- Divisão de Pesquisa: 3966-2384 / 3966-2365.
- Seção de Recursos Audiovisuais: 3966-2279.
- E-mail: dtep@hfa.mil.br

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA DIVISÃO DE ODONTOLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Atendimento odontológico ambulatorial, hospitalar e de urgência.
- Especialidades atendidas:
 - ✓ Cirurgia e Traumatologia Bucomaxilofacial.
 - ✓ Dentística.
 - ✓ Endodontia.
 - ✓ Estomatologia.
 - ✓ Imaginologia Bucofacial.
 - ✓ Implantodontia.
 - ✓ Ortodontia.
 - ✓ Periodontia.
 - ✓ Prótese e Reabilitação.
 - ✓ Odontologia Hospitalar.

LOCALIZAÇÃO

- No prédio da Divisão Odontológica.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- **Marcação de triagem (1ª consulta sem encaminhamento):** realizada nos guichês da Divisão de Arquivo Médico e Estatística (DAME), localizados no saguão de marcação de consultas do Ambulatório. Esse serviço está disponível para os beneficiários do FUSEX, SARAM e Corpo Diplomático, maiores de 12 anos de idade (vide casos de exclusão em Observações).
- **Atendimento:** no dia da consulta ou exame marcado, seguir o seguinte procedimento:

✓ Retirar a senha no Totem na recepção da Odontoclínica. Ao ser chamado pelo sistema, dirigir-se ao guichê indicado, identificar-se (mostrar identidade e cartão do convênio) e apresentar os dados referentes ao exame/à consulta marcada e aguardar, na sala de espera, até que seja chamado pelo dentista.

● **Marcação de consultas com encaminhamento:** ao chegar à Divisão Odontologia, os pacientes deverão seguir o seguinte procedimento: retirar a senha no Totem na recepção da Odontoclínica, ao ser chamado, dirigir-se ao guichê indicado portando a identidade, cartão de beneficiário e o encaminhamento.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE

- Atendimento ambulatorial: segunda a sexta-feira, das 07:00 h às 19:00 h.
- De urgência: 24 horas por dia, todos os dias da semana, no Pronto Atendimento do HFA.
- Telefone: 3966-2207.

PRAZO ESTIMADO

- Exames ambulatoriais (radiografias e tomografias): os prazos para entrega dos resultados variam de acordo com cada exame realizado, podendo variar entre 30 minutos e 7 (sete) dias.
- Atendimento de urgência: os pacientes serão atendidos por ordem de chegada.
- Atendimento ambulatorial: os pacientes serão atendidos no horário marcado.

CUSTOS

- Os valores a serem pagos pelos pacientes seguirão as normas de cada Convênio.
- Pacientes do corpo diplomático serão atendidos mediante pagamento de Guia de Recolhimento da União (GRU), conforme a tabela de valores da ABO.
- Pacientes do corpo diplomático que sejam adidos militares serão atendidos mediante pagamento de GRU, conforme a tabela de valores do MD.

OBSERVAÇÕES

- Pacientes do FUSMA serão atendidos mediante autorização do Hospital Naval. Deverão apresentar a versão original e uma cópia a cada consulta.
- Pacientes do FUSEX com declaração de beneficiário provisória deverão trazê-la junto com uma cópia a cada consulta (atentar-se para a data de validade).
- A tolerância máxima em relação aos atrasos será de 15 minutos.
- Não há atendimento para Odontopediatria.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS - LAC

COMPETÊNCIAS

- Exames Laboratoriais (sangue, urina, fezes etc.).

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala B.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- No dia da realização dos exames, ao chegar ao LAC, os pacientes deverão seguir o seguinte procedimento:
 1. Retirar a senha de atendimento no balcão, localizado na entrada do LAC;
 2. Acompanhar o chamamento das senhas pelo painel;
 3. Apresentar o Pedido de Exames, os apreçamentos serão feitos seguindo as normas de cada convênio e documento de identificação com foto (no caso de menor de idade, certidão de nascimento) e cartão do plano ao atendente e aguardar o cadastro dos exames, respondendo às informações necessárias;
 4. O paciente vai receber do Atendente um protocolo que deverá guardar para retirar os resultados dos exames posteriormente, na data marcada;
 5. Depois de concluído o cadastro, o paciente poderá retornar às cadeiras da recepção e aguardar o momento da coleta de material;
 6. O paciente será chamado pelo seu nome completo, em voz alta, pelo Técnico responsável e deverá dirigir-se ao local indicado;
 7. Após a coleta do material o paciente estará liberado.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- O Laboratório de Análises Clínicas do HFA funciona conforme segue:
 - ✓ Atendimento Ambulatorial: segunda a sexta-feira, das 07:00 h às 19:00 h;
 - ✓ Atendimento de Emergência: 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados.
- Não há necessidade de agendamento para realizar exames laboratoriais, exceto para exames de curva glicêmica e de curva de lactose, porém é recomendável comparecer ao Laboratório para receber orientações gerais sobre preparo e horário para a realização dos exames, e para retirar vasilhames necessários à coleta.
- Recepção: 3966-2338.

- E-mail: lac@hfa.mil.br

PRAZO ESTIMADO

- Exames Ambulatoriais: os prazos para entrega dos resultados variam de acordo com cada exame realizado. O paciente poderá acompanhar o prazo de entrega dos resultados pelo Protocolo que receber do Atendente no dia da realização dos exames.
- Exames de Emergência: os resultados são liberados em até 1 (uma) hora após a coleta do material. Raras exceções poderão ocorrer em caso de problemas técnicos e/ou operacionais.

CUSTOS

- Os valores a serem pagos pelos pacientes seguirão as normas de cada Convênio.

Maiores informações sobre valores e formas de pagamento, os pacientes poderão obter no momento em que forem fazer o Aprecamento do Pedido de Exames.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO NÚCLEO DE VIGILÂNCIA E EPIDEMIOLOGIA HOSPITALAR

COMPETÊNCIAS

- Atendimento aos Servidores Civis, militares e população em geral referente à Notificação e investigação de doenças de notificação compulsória; Imunização (vacinação).

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, início da Ala A.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- São administradas pelo NVEI, apenas as vacinas recomendadas no Calendário Básico de Imunização do Ministério da Saúde.
- Para a imunização: apresentar o cartão de vacinação.
- O atendimento é de acordo com a ordem de chegada.
- O público preferencial é o idoso, a gestante e crianças de colo, não havendo prioridade entre eles.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Vigilância Epidemiológica: Segunda a sexta-feira, de 07:00 h às 19:00 h.

- Imunização: Segunda a sexta-feira, das 08:00 h às 17:00 h.
- Telefones: Vigilância Epidemiológica: 3966-2435; Imunização: 3966-2147.
- E-mail: nvei@hfa.mil.br

OBSERVAÇÕES

- Em caso de vacinação coletiva de militares, o Comandante da Organização Militar deverá enviar ofício de solicitação à direção do HFA.
- População em geral, para a vacinação, não necessita ser conveniada.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA OUVIDORIA

COMPETÊNCIAS

- A Ouvidoria do Hospital das Forças Armadas é o setor responsável por receber opiniões, reclamações, críticas, elogios, sugestões e denúncias, garantindo o princípio da ética e da transparência nas relações com o usuário.
- O Ouvidor é o profissional que tem a função de receber as manifestações dos usuários e **encaminhá-las aos setores competentes** para conhecimento, averiguação, solução e posterior informação ao solicitante, baseado nas respostas recebidas dos respectivos setores.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, no início da Ala B.

DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA AO ATENDIMENTO

- Formulário de Manifestação da Ouvidoria.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- O usuário poderá fazer suas reclamações, elogios, sugestões, solicitações e denúncias por *E-mail*: ouvidoria@hfa.mil.br ou presencialmente, em formulário específico da Ouvidoria. Os formulários poderão ser entregues na Ouvidoria ou colocados em urnas espalhadas no interior do Hospital. Poderá ainda, tirar suas dúvidas por telefone e em algumas situações sanar eventuais problemas. Poderá fazer também pelo telefone para tirar dúvidas, e em algumas situações sanar eventuais problemas.
- Toda e qualquer manifestação deverá ser feita por escrito.

- A ouvidoria também funciona como achados e perdidos de objetos esquecidos na área Ambulatorial do Hospital.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a sexta-feira: das 07:30 h às 12:00 h e das 13:00 h às 16:30 h.
- Telefone: 3966-2314.
- E-mail: ouvidoria@hfa.mil.br

OBSERVAÇÕES

- É importante lembrar que toda a queixa feita à Ouvidoria é encaminhada de imediato ao setor competente, e que o tempo para resposta ao reclamante dependerá do despacho de cada chefia imediata.
- Em todas as manifestações à Ouvidoria, o prazo de resposta aos usuários deverá cumprir o estabelecido na Instrução Normativa nº 01 da Ouvidoria Geral da União que é de 20 (vinte) dias corridos, prorrogáveis por mais 10 (dez), desde que justificado ao usuário por intermédio de resposta parcial.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO POSTO DE REPRESENTAÇÃO DO FUNDO DE SAÚDE DO EXÉRCITO (FUSEX)

COMPETÊNCIAS

- Autorizar dentro do limite autorizado, exames e procedimentos oncológicos, realizados no HFA, bem como medicação na Farmácia do HFA.
- Autorizar dentro dos limites pré-estabelecidos os procedimentos cirúrgicos, não enquadrados com cirurgia plástica, encaminhados mediante processo administrativo pelo Divisão de Medicina do HFA.
- Assessorar, orientar, esclarecer e/ou encaminhar o usuário do Exército em situações que se refiram ao FUSEx no Hospital das Forças Armadas (HFA).

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- O usuário que comparecer pela primeira vez no HFA, e necessitar de orientações que se relacionem ao FUSEx, poderá dirigir-se ao escritório de representação do FUSEx.

- Poderá ainda retirar dúvidas e receber orientações diversas, tais como: Cartão do FUSEx extraviado ou vencido, dificuldade na marcação de consultas, dificuldades em viabilizar procedimentos diversos (cirurgias, exames, encaminhamentos etc.).

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a quinta-feira das 08:00 h às 12:00 h e 13:00 h às 15:00 h.
- Sextas-feiras das 08:00 h às 12:00 h.
- Telefone: 3966-2452.
- E-mail: fusex@hfa.mil.br

OBSERVAÇÕES

- As guias de encaminhamento para as Organizações Civas de Saúde (OCS) somente serão emitidas no HMAB, com a respectiva declaração do HFA de que o procedimento atendimento não está disponível no HFA.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO POSTO DE REPRESENTAÇÃO DO FUNDO DE SAÚDE DA AERONÁUTICA (FUNSA)

COMPETÊNCIAS

- Assessorar, orientar, esclarecer, solicitação de autorização de exames via sistema, entre outros, o usuário em relação a condutas diversas referentes ao FUNSA/HFAB.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A, ao lado da Seção de Vacinas.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- O usuário dirige-se ao SAME para abrir ou atualizar o prontuário do HFA.
- Para marcar consulta, pega a senha e marca nos guichês qual especialidade médica deseja, conforme as agendas disponíveis.
- Caso haja necessidade de viabilizar procedimentos diversos (cirurgias com necessidade de centro cirúrgico, exames que não são realizados no HFAB/HFA, encaminhamentos e esclarecimentos etc.), deverá dirigir-se ao Escritório de Representação do HFAB com os devidos pedidos e em caso de cirurgias, com a cópia do relatório médico e ofício assinado pelo Diretor do HFA.
- Nos casos de cirurgias realizadas em ambiente ambulatorial, o paciente deve ir direto ao apreçamento.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a quinta-feira das 07:00 h às 12:00 h e das 13:00 h às 14:00 h.
- Sextas-feiras das 07:00 h às 12:00 h.
- Sábados e domingos: encaminhar para a emergência do HFAB, principalmente os casos de Pediatria e Ginecologia.
- Telefone: 3966-2134.
- E-mail: saram@hfa

OBSERVAÇÕES

- Guias de encaminhamento para as Organizações Cívicas de Saúde (OCS) somente podem ser retiradas no HFAB, mas a entrada pode ser feita na representação do HFAe levam em torno de **15 dias úteis** para a autorização ser emitida.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO POSTO DE REPRESENTAÇÃO DO FUNDO DE SAÚDE DA MARINHA (FUSMA)

COMPETÊNCIAS

- Assessorar, orientar, esclarecer, autorizar exames (exceto laboratório de análises clínica), entre outros ao usuário em relação a condutas diversas referentes ao FUSMA/HNBRA.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala A.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- O usuário dirige-se ao SAME para abrir ou atualizar o prontuário do HFA.
- Caso haja necessidade de viabilizar procedimentos diversos (cirurgias, exames, encaminhamentos e esclarecimentos etc.), deverá dirigir-se ao Escritório de Representação do HNBRA.
- Todos os exames diversos no HFA, serão autorizadas pelo HNBRA ou escritório de representação no HFA.
- Todos os exames de laboratório de análises clínica do HFA serão autorizados pelo laboratório do HNBRA.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a quinta-feira das 07:30 às 12:00 h e das 13:00 às 15:00 h.
- Sextas-feiras: das 07:30 às 15:00 h.

- Sábados e domingos: Somente atendimentos de emergência.
- Telefone: 3966-2452.
- E-mail: fusma@hfa.mil.br

OBSERVAÇÕES

Guias de encaminhamento para as Organizações Civas de Saúde somente no HNBRA.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO PRONTO ATENDIMENTO MÉDICO

SERVIÇOS OFERECIDOS

- Funciona 24 horas por dia com atendimento nas especialidades de Clínica Geral, Cirurgia Geral, Ortopedia, Ginecologia e Odontologia.
- Oftalmologia, nos dias úteis da semana de 07:00 às 18:00h, funcionando como Pronto Atendimento no Ambulatório.

LOCALIZAÇÃO

- Entre o ICDF e a Policlínica (Ambulatório).

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- 24 (vinte e quatro) horas.
- Telefones: 3966-2240 ou 3966-2223.

ATENDIMENTO

- O atendimento é diuturno, restrito aos pacientes conveniados (FUSEX, FUNSA, FUSMA, MD/HFA, Corpo Diplomático, Presidência da República e STM) com apresentação de documento de identidade e cartão do convênio.

OBSERVAÇÕES

- No momento a Unidade de Emergência não está realizando atendimento Pediátrico, os pacientes são encaminhados às clínicas conveniadas.
- Nos casos onde haja necessidade de internação em Unidade de Terapia Intensiva e, naquele momento, não tenha vaga disponível neste hospital, o paciente será encaminhado para clínicas disponibilizadas pelo seu convênio.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SECRETARIA GERAL E PROTOCOLO DO HFA

COMPETÊNCIAS

- Recebimento de Documentos Externos e Expedição de documentos internos.
- Confeção de Requerimentos Diversos.
- Pedido de cópias de documentos.
- Ressarcimentos.
- Recepção e Transmissão de Radiogramas da Marinha, Exército e Aeronáutica.
- Fornecimento de cópias de documentos autenticadas.

LOCALIZAÇÃO

- No Pavilhão Administrativo.

DOCUMENTAÇÕES NECESSÁRIAS AO ATENDIMENTO

- Detalhamento dos serviços inseridos nas páginas 79 a 80.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Ser usuário, ex-usuário, funcionário e ex-funcionário do hospital.
- Aguardar, por ordem de chegada, ser chamado pelos atendentes (prioridade ao preferencial: idosos, gestantes e portadores de necessidades especiais).

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a sexta-feira: das 07:30 h às 12:00 h e 13:30 h às 16:00 h.
- Telefone: 3966-2148.
- E-mail: protocolo@hfa.mil.br

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEÇÃO DE FATURAMENTO - APREÇAMENTO

COMPETÊNCIAS

- Autorização para a realização de exames e procedimentos realizados no ambulatório, condicionada à apresentação do pedido médico devidamente carimbado.
- Cálculo dos valores a serem pagos pelos convênios ao HFA dos exames solicitados.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, início da Ala B.

DOCUMENTAÇÕES NECESSÁRIAS AO ATENDIMENTO

- FUSEX: Cartão de beneficiário e documento de identificação.
- FUSEX-FATOR CUSTO SD-EV: identidade militar ou declaração de beneficiário, na qual conste o número da RA e o direito de assistência médica-odontológica.
- FUSEX-FATOR CUSTO INSPEÇÃO DE SAÚDE/EXAMES PRÉ-TAF: identidade militar, pedido médico com o carimbo do comprovatório atestando o Fator de Custo.
- SARAM: Cartão de beneficiário, identidade ou grade de dependentes emitida pelo Posto do SARAM no HFA.
- SARAM: Para exames da clínica de Radiologia é necessária a apresentação de GAB (dentro do prazo de validade) para o apreçamento, além dos documentos acima citados.
- SARAM: Os beneficiários AMH (100%), indenizarão através de pagamento de GRU.
- FUSMA: Identidade e Guia de Encaminhamento (dentro do prazo de validade), para a realização de exames e procedimentos ambulatoriais, expedida pelo Hospital Naval ou pelo Posto de representação da Marinha no HFA.
- HFA (servidor civil): Titulares e dependentes devem apresentar número da matrícula do SIAPE e estarem com o cadastro atualizado no SETOR DE BENEFÍCIOS.
- Genitores de servidores (HFA/pais e MD/pais): Número do SIAPE e indenização através de pagamento de GRU.
- MD: Documento de identificação, número da matrícula do SIAPE do titular e para titulares e respectivos dependentes e ainda constar na relação de beneficiários enviada pelo Ministério da Defesa.
- PASS (Servidor Civil do Exército): Cartão de beneficiário e Identidade.
- Embaixadas: Carteira de identificação do corpo diplomático expedida pelos órgãos responsáveis e indenização através de pagamento de GRU.
- CGU, STM, Presidência: Carteira de identificação e guia de encaminhamento expedida pelos respectivos órgãos.
- Ex-combatentes e seus respectivos dependentes: Carteira de identificação e Cartão de beneficiário Ex-combatente.
- Aos demais pacientes atendidos mediante autorização e o comprovante de pagamento em GRU (Guia de Recolhimento da União).

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Aguardar nas cadeiras do saguão Ambulatório, por ordem de chegada, a partir das 07:00 horas.
- Apresentar os documentos ao atendente, e/ou respondendo às informações necessárias.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a sexta-feira, das 07:00 às 19:00 h.
- Telefone: (61) 3966–2179.
- E-mail: aprecamento@hfa.mil.br

**SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEÇÃO DE ARQUIVOS MÉDICOS (SAME) -
ABERTURA OU ATUALIZAÇÃO DE PRONTUÁRIOS****COMPETÊNCIAS**

- O atendimento aos usuários de convênios do HFA para abertura ou atualização de prontuários médicos.

LOCALIZAÇÃO

- Na entrada do Ambulatório, nos guichês de marcação de consultas.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Documentos necessários: FUSEX: Identidade e CPF, Certidão de Nascimento para menor de 18 anos, cartão do FUSEXx ou Declaração de Beneficiário do convênio.
- SARAM: Identidade e CPF, Certidão de Nascimento para menor de 18 anos, cartão do Saram ou Declaração de Beneficiário do convênio.
- FUSMA: Identidade e CPF, Certidão de Nascimento para menor de 18 anos, cartão do Fusma ou NIP ou Declaração de Beneficiário do convênio.
- PAS: Identidade e CPF, Certidão de Nascimento para menor de 18 anos, cartão do PAS.
- MD/HFA: Identidade e CPF, Certidão de Nascimento para menor de 18 anos e número do SIAPE.
- É necessária a abertura do Prontuário do titular antes da abertura do prontuário dos dependentes.
- Somente após a abertura ou atualização de prontuário médico o usuário poderá solicitar marcação de consultas.
- O servidor poderá solicitar ao usuário documentos para atualização de prontuários.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

- Segunda a Quinta das 07:30 às 15:00 h (presencial);
- Sexta-feira das 07:30 h às 13:00 h (presencial).
- E-mail: secretaria.same@hfa.mil.br

**SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEÇÃO DE ARQUIVOS MÉDICOS (SAME) -
CÓPIAS DE PARECER E/OU GUIAS, PEDIDOS DE RELATÓRIOS E PERÍCIAS
MÉDICAS****COMPETÊNCIAS**

- Expedição de cópias de Prontuários, de Guias de atendimentos de emergência, Perícias Médicas e Relatórios Médicos.

LOCALIZAÇÃO

- Na entrada do Ambulatório, Ala B.

DOCUMENTAÇÕES NECESSÁRIAS AO ATENDIMENTO

- Preencher o Requerimento na Secretaria Geral, localizada no Pavilhão Administrativo, segundo saguão, apresentando os documentos relacionados na página 82 desta Carta, conforme o caso.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- O requerente contata Seção de Pareceres das 07:00 às 19:00 h por telefone, ou pessoalmente no horário de atendimento ao público das 08:30 às 11:30 h para receber a informação do valor da Guia de Recolhimento da União (GRU) a ser paga referente ao número de fotocópias solicitadas.
- A GRU é emitida pelo próprio usuário, no sítio da internet www.tesouro.fazenda.gov.br, no link à direita "(Acesso Rápido - Guia de Recolhimento da União - GRU)".
- Informações para preenchimento da GRU:
 1. Entrar no site www.tesouro.fazenda.gov.br/gru
 2. Clicar à direita em IMPRESSÃO DE GRU
 3. No campo "Unidade Gestora (UG)" digitar: 112408
 4. No campo "Gestão" selecionar 0001 - TESOURO NACIONAL

5. Nome da Unidade - Já aparece HOSPITAL DAS FORÇAS ARMADAS
 6. No campo “Código de Recolhimento” selecionar 2883006 SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
 7. Clicar em AVANÇAR
 8. Preencher o campo “Competência” com o mês e ano: Ex 04/2017
 9. No campo “Vencimento” colocar a data para o pagamento
 10. Campo “CNPJ ou CPF” colocar o CPF do requerente
 11. Campo “Nome do Contribuinte” colocar o nome do requerente
 12. Campo “(=) Valor Principal” colocar o valor a ser cobrado
 13. Vá direto para o campo “(=) Valor Total” e repita o valor colocado no campo Valor Principal
 14. Clicar no botão Emitir GRU
- A GRU pode ser paga em qualquer agência ou caixa eletrônico do Banco do Brasil.
 - Os documentos somente serão fotocopiados após recebimento da GRU paga.
 - Os documentos somente serão entregues ao requerente ou seu representante legal, mediante a apresentação de documento de identificação com foto, constante no Requerimento.
 - Os requerimentos são realizados na Secretaria Geral do HFA.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Atendimento ao público no guichê das 08:30 às 11:30 h.
- E-mail: secretaria.same@hfa.mil.br

CUSTOS

- Até 30 cópias R\$ 0,10 a folha.
- Acima de 30 cópias: R\$ 0,12 a folha.
- Relatório médico: não há custos.

PRAZO

- Prazo estimado de entrega de cópias de prontuários e Guias de Atendimento de Emergência: 7 (sete) dias úteis a partir do recebimento da GRU paga.
- Relatório médico: 30 (trinta) dias úteis contados a partir da data do protocolo do Requerimento.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEÇÃO DE ARQUIVOS MÉDICOS (SAME) - INTERNAÇÃO

COMPETÊNCIAS

- Verificação de toda a documentação exigida para internação dos pacientes com cirurgia eletiva marcada ou a partir do setor de Emergência e clínicas do HFA.

LOCALIZAÇÃO

- Em frente aos Postos de representação dos Hospitais militares, na Ala A do Ambulatório.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Documentação necessária para internação: Pedido médico para internação; documento de identidade com foto ou certidão de nascimento no caso de pacientes menores de idade; o acompanhante deverá também apresentar sua documentação. Cartão do convênio ou Declaração provisório do beneficiário; guia de encaminhamento (PR, STM, PASS e ex-combatente).
- Para os beneficiários do Corpo Diplomático, apresentar identidade diplomática com foto e validade vigente.
- Internações eletivas: a fim de conferir se a documentação necessária está completa e correta, o usuário comparece ao Setor com antecedência mínima de **um dia útil**, das 07:00 às 15:00 h (horários que administração dos Hospitais Militares e convênios podem apoiar, se necessário).
- O setor de internação apenas verifica a apresentação de todos os documentos necessários, na falta de algum deles, será necessário uma autorização específica assinada pelo Diretor do Hospital.
- A autorização somente será válida e aceita se devidamente preenchida e assinada pelo Diretor do Hospital contendo prazo de validade e o tipo de atendimento que poderá ser prestado ao paciente. Todos que assinam serão devidamente identificados com carimbos ou letra de forma.
- Pacientes de convênio com Marinha (FUSMA), Aeronáutica (SARAM), PASS devem apresentar as respectivas autorizações de cirurgia e/ou internação, conforme o caso.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- 24 horas por dia.
- Telefone: 3966-2376.
- E-mail: secretaria.same@hfa.mil.br

- Se o usuário precisar de algum documento do convênio ou dos hospitais militares (HMAB, HFAB, HNAB), das 07:30 às 15:00 h.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEÇÃO DE ARQUIVOS MÉDICOS (SAME) - MARCAÇÃO DE CONSULTAS PRESENCIAL

COMPETÊNCIAS

- O atendimento aos usuários de convênios do HFA para marcação de consultas.

LOCALIZAÇÃO

- Na entrada do Ambulatório, nos guichês de 01 a 08.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Aguardar nas cadeiras do saguão Ambulatório, por ordem de chegada, a distribuição da **senha** (convencional ou preferencial), a partir das 07:00 horas da manhã.
- Acompanhar o chamamento das senhas pelo painel.
- Apresentar os documentos ao atendente, solicitando a marcação de consulta com a especialidade médica desejada, e/ou respondendo às informações necessárias.
- O paciente vai receber do Atendente um protocolo que deverá guardar, onde constam o nome do médico, a especialidade, o dia e hora da consulta marcada.
- Especialidades diretamente nas clínicas: Psicologia e Psiquiatria (consultas de retorno). As consultas de triagem, quando abertas serão marcadas no ambulatório.
- Especialidades que necessitam encaminhamento: Arritmologia, Cirurgia Cardíaca, Trombose, Gastroenterologia (retorno), Ortopedia, Proctologia (Retorno).
- Especialidades marcadas por faixa etária: a partir de 18 anos: Hematologia, Proctologia, Psicologia (Triagem).
- Neurologia Pediátrica até 15 anos.
- Psicologia Infantil (Triagem) de 5 a 17 anos.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a quinta-feira das 07:00 às 15:00 h. Sexta-feira: 07:00 às 12:00 h
- E-mail: secretaria.same@hfa.mil.br

OBSERVAÇÕES

- O usuário deverá estar isento de restrição de marcação de consultas, em consequência de ter faltado a alguma consulta agendada anteriormente.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEÇÃO DE ARQUIVOS MÉDICOS (SAME) - MARCAÇÃO DE CONSULTAS POR TELEATENDIMENTO**COMPETÊNCIAS**

- Marcação de consultas por telefone, aos usuários de convênios do HFA.

ATIVIDADE/TELEFONES

- Marcação de consultas por telefone: 3966-2200.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a Sexta-feira: das 07:30 às 13:00 h.

INFORMAÇÕES

- O usuário deverá estar isento de restrição de marcação de consultas, em consequência de ter faltado a alguma consulta agendada anteriormente.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEÇÃO DE ATENDIMENTO A AGENTES DIPLOMÁTICOS**COMPETÊNCIAS**

- Atendimento ao Corpo Diplomático para abertura ou atualização de cadastros e marcação de consultas.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, no início da Ala B.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- A Embaixada encaminha ao Itamaraty a Autorização/Pedido de Atendimento para a abertura ou renovação de prontuário médico no HFA.

- A Embaixada ou o usuário apresenta a Autorização/Pedido de Atendimento, com validade de 1 (um) ano, para a abertura ou renovação de cadastro, anexando uma cópia da identidade e formulário do HFA preenchido.
- Marcação de consultas pode ser feita por telefone, pessoalmente ou por E-mail.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a Sexta-feira: das 07:30 h às 12:00 h e das 13:30 h às 15:00 h.
- Telefone: 3966-2375.
- E-mail: atendimentohfa@hfa.mil.br

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEÇÃO DE ATENDIMENTO A AUTORIDADES NACIONAIS

COMPETÊNCIAS

- O atendimento a Agentes Diplomáticos Nacionais para abertura ou atualização de cadastros médicos e marcação de consultas.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, no início da Ala B.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Abertura ou atualização de cadastro no HFA de autoridade nacional e seus dependentes.
- Marcação de consultas feitas por telefone, E-mail ou pessoalmente

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a Sexta-feira das 07:30 h às 12:00 h e das 13:30 h às 15:00 h.
- Telefone: 3966-2375.
- E-mail: atendimentohfa@hfa.mil.br

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEÇÃO DE FISIOTERAPIA

COMPETÊNCIAS

• Ambulatório de Fisioterapia - Fisioterapia Traumato-Ortopédica, Reeducação Postural Global (RPG), Acupuntura e Fisioterapia em Disfunções Temporomandibulares.

• Atendimento em Fisioterapia Uroginecológica/Pélvica (destinado somente ao público feminino).

• Ambulatório de Fisioterapia Pneumofuncional - Fisioterapia Respiratória, Reabilitação Pulmonar, Laboratório do Sono e Teste de Caminhada de 6 (seis) minutos.

• Ambulatório de Reabilitação Cardíaca: Fase II e III.

• Apoio às Unidades de Internação (Enfermaria).

• Unidade de Terapia Intensiva Adulto (UTI).

LOCALIZAÇÃO

• No Ambulatório, no final da Ala B.

• Reabilitação Cardíaca - Térreo, próximo ao Banco de Leite.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

• Trazer a guia de encaminhamento de um profissional de saúde.

• Pacientes de pós-operatório ortopédico têm prioridade de atendimento - marcação diretamente na Clínica de Fisioterapia.

• Fisioterapia Traumato-Ortopédica, RPG e acupuntura - marcação de triagem nos guichês do DAME.

• Fisioterapia Uroginecológica/Pélvica e em Disfunções Temporomandibulares - marcação na Clínica de Fisioterapia.

• Reabilitação Cardíaca - marcação presencial no setor (período matutino).

• Fisioterapia Pneumofuncional - marcação na Clínica de Pneumologia.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

• Segunda a sexta-feira: das 07:00 h às 19:00 h.

• Telefone: 3966-2317.

• E-mail: fisioterapia@hfa.mil.br

OBSERVAÇÕES

- Prioridade de atendimento: pós-operatórios ortopédicos.
- Atendimento em apenas uma especialidade por vez.
- As orientações e normas relacionadas ao tratamento serão fornecidas no dia da avaliação fisioterapêutica.
- Relatórios e laudos deverão ser solicitados na Secretaria Geral do HFA.
- O prazo do tratamento será estabelecido de acordo com o número de sessões prescritas pelo fisioterapeuta, após avaliação.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEÇÃO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

COMPETÊNCIAS

- Atendimento nutricional para pacientes portadores de diferentes patologias e exame de bioimpedância.
- Procedimentos:
- Avaliação nutricional;
- Análise de exames laboratoriais pertinentes a nutrição;
- Prescrição de plano alimentar; e
- Acompanhamento nutricional.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala B, na Clínica Médica.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Telefone: 3966-2369.
- E-mail: nutricao@hfa.mil.br

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEÇÃO DE SAÚDE, SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO

COMPETÊNCIAS

- Compete à Subdivisão de Saúde, Segurança e Medicina do Trabalho, dentre outras atribuições:
 1. Realizar Perícia Oficial em Saúde (Junta Oficial em Saúde ou Perícia Oficial Singular em Saúde), por meio do Subsistema Integrado de Atenção à Saúde do Servidor - SIASS, para fins de:
 - a) Licença para tratamento da própria saúde;
 - b) Licença por motivo de doença em pessoa da família;

- c) Licença à gestante;
 - d) Licença por motivo de acidente em serviço;
 - e) Aposentadoria por invalidez;
 - f) Constatação de deficiência de dependente e constatação de invalidez de filho, enteado, dependente ou pessoa designada;
 - g) Remoção por motivo de saúde do servidor ou de pessoa de sua família e Movimentação do Prontuário de Saúde de Servidor Removido;
 - h) Horário especial para servidor com deficiência e para o servidor com familiar com deficiência;
 - i) Constatação de deficiência dos candidatos aprovados em concurso público em vaga pessoa com deficiência;
 - j) Avaliação de sanidade mental do servidor para fins de Processo Administrativo Disciplinar;
 - k) Recomendação para tratamento de acidentados em serviço em instituição privada à conta de recursos públicos;
 - l) Readaptação funcional de servidor por redução de capacidade laboral;
 - m) Avaliação de servidor aposentado por invalidez para fins de reversão;
 - n) Avaliação de servidor aposentado para constatação de invalidez por doença especificada e para fins de integralização de proventos;
 - o) Avaliação da capacidade laborativa de servidor em disponibilidade;
 - p) Exame para investidura em cargo público;
 - q) Pedido de reconsideração e recurso;
 - r) Avaliação para isenção de imposto de renda;
 - s) Avaliação de idade mental de dependente para concessão de auxílio pré-escolar;
 - t) Avaliação de servidor portador de deficiência para comprovação da necessidade de acompanhamento de viagem a serviço;
 - u) Avaliação da capacidade laborativa por recomendação superior;
 - v) Comunicação de doença de notificação compulsória;
2. Realizar exames admissionais, demissionais e periódicos.
 3. Elaborar o PPRA Programa de Prevenção de Riscos Ambientais.
 4. Elaborar o LTCAT (Laudo Técnico das Condições do Trabalho).
 5. Elaborar Laudos de Insalubridade.
 6. Elaborar o PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional).

7. Aplicar os conhecimentos de medicina do trabalho ao ambiente de trabalho e a todos os seus componentes, inclusive máquinas e equipamentos, de modo a reduzir até eliminar os riscos ali existentes à saúde do trabalhador.
8. Determinar, quando esgotados todos os meios conhecidos para a eliminação do risco e este persistir, mesmo reduzido, a utilização, pelo trabalhador, de Equipamentos de Proteção Individual - EPI, de acordo com o que determina a NR 6, desde que a concentração, a intensidade ou característica do agente assim o exija.
9. Colaborar, quando solicitado, nos projetos e na implantação de novas instalações físicas e tecnológicas do HFA, exercendo a competência disposta no tópico "7".
10. Responsabilizar-se tecnicamente, pela orientação quanto ao cumprimento do disposto nas NR aplicáveis às atividades executadas pelo HFA.
11. Promover a realização de atividades de conscientização, educação e orientação dos servidores e empregados públicos para a prevenção de acidentes do trabalho e doenças ocupacionais, tanto através de campanhas quanto de programas de duração permanente.
12. Esclarecer e conscientizar os servidores, empregados públicos e todo este nosocômio sobre acidentes do trabalho e doenças ocupacionais, estimulando os em favor da prevenção;

LOCALIZAÇÃO

- Ambulatório, ao lado da Clínica de Pediatria.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a sexta-feira, das 07:00 h às 22:00 h: atendimento administrativo.
- Segunda a sexta-feira, das 08:00 h às 11:00 h, das 14:00 h às 17:00 h e das 20:00 h às 22:00: atendimento médico (Perícia singular e/ou junta médica oficial).
- Telefone: 3966-2301.
- E-mail: seguranca_trab@hfa.mil.br

OBSERVAÇÕES

- Exames periódicos são agendados e atendidos na Seção de Biossegurança. Telefone 39662491.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SEÇÃO DE SERVIÇO SOCIAL

COMPETÊNCIAS

- Acompanhar o usuário e sua família, para a otimização do tratamento de saúde.
- Auxiliar os usuários e familiares no processo de internação e alta hospitalar.
- Mediar conflitos familiares que interfiram no processo saúde-doença, facilitando a identificação de estratégias para o seu enfrentamento.
- Orientar no que diz respeito ao acesso a direitos humanos e sociais quando estes estiverem negligenciados.
- Orientar e encaminhar usuários de drogas ilícitas, álcool e tabaco e pessoas com sofrimento psíquico para o devido tratamento, de acordo com os recursos disponíveis.
- Facilitar o acesso a informações de diagnóstico e tratamento.
- Realizar estudo socioeconômico dos usuários e familiares.
- Elaborar instrumentais, relatórios e pareceres técnicos.
- Participar das Comissões Técnicas da Instituição.
- Promover contatos, encaminhamentos e parcerias com instituições sociais e de saúde da comunidade.
- Comunicar autoridades competentes em caso de suspeita ou confirmação de desrespeito aos direitos da criança, do adolescente, da mulher, da pessoa idosa e da pessoa com deficiência.
- Realizar visitas domiciliares e institucionais quando necessário.
- Fomentar atividades de educação em saúde.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala B.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Prioridade de atendimento: pacientes internados, pessoas em vulnerabilidade ou risco biopsicossocial, idosos, criança ou adolescente, pessoas portadoras de necessidades especiais, e gestantes.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a sexta-feira: das 07:00 h às 19:00 h.
- Telefones: 3966-2315.
- E-mail: social@hfa.mil.br

OUTROS SERVIÇOS

- Aconselhamento e Orientação Social.
- Articulação, tais como contatos com os demais profissionais, instituições e familiares dos pacientes.
- Assessoria Técnica.
- Atendimento Social.
- Parecer Social.
- Elaboração de Relatório Social.
- Encaminhamento Social.
- Estudo de Caso.
- Visita Domiciliar.
- Visita Institucional.

PRAZO

- Disponibilidade diária de acordo com as agendas profissionais. Prazo médio de atendimento em até 7 (sete) dias.

OBSERVAÇÕES

- Não são Atribuições do Serviço Social:
 - ✓ Marcar consultas médicas ou exames;
 - ✓ Solicitar e autorizar ambulância para remoção ou alta;
 - ✓ Identificar vagas em outras unidades nas situações de necessidade de transferência hospitalar;
 - ✓ Convocar responsável para comunicação de óbito de paciente internado na instituição;
 - ✓ Preencher formulários para viabilização de Tratamento Fora de Domicílio (TFD), medicação de alto custo ou equipamentos, bem como dispensá-los.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SECRETARIA: CERTIFICADO DE TEMPO DE SERVIÇO MILITAR (CTSM)

COMPETÊNCIAS

- Emissão da Certidão de Tempo de Serviço Militar (CTSM).

LOCALIZAÇÃO

- No pavilhão Administrativo.

DOCUMENTAÇÕES NECESSÁRIAS AO ATENDIMENTO

- Requerimento (fornecido pela Secretaria).
- Cópia autêntica (frente e verso) da Carteira de Identidade.
- PIS/PASEP.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- O cidadão dirige-se à Secretaria para o preenchimento do Requerimento, de posse das seguintes informações: período (ano) que serviu no HFA; qual a Força (Exército); Posto ou Graduação.
- Após montado o Processo, será encaminhado à Diretoria de Recursos Humanos (DRH) para a consulta no Sistema de Informações (SERMILMOBWEB).
- A DRH confeccionará a CTSM e telefonará ou enviará ao requerente um E-mail solicitando seu comparecimento para a retirada do referido documento, mediante recibo na cópia da mesma.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda/Sexta-feira: 07:00h às 12:00h e 13:00h às 16:00h.
- Telefone: 3966-2406.
- E-mail: secretaria_geral@hfa.mil.br

PRAZO

- Até 15 (quinze) dias.

TAXAS

- Sem custos para o cidadão.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA SECRETARIA - RESSARCIMENTOS

COMPETÊNCIAS

- Ressarcimentos e Relatórios de Despesas Médicas e Ambulatoriais apreçadas e realizadas e não realizadas no HFA, para civis e militares.

LOCALIZAÇÃO

- No pavilhão Administrativo.

DOCUMENTAÇÕES NECESSÁRIAS AO ATENDIMENTO

- Requerimento (Confeccionado pela Secretaria e Protocolo), assinado pelo titular e documentação, conforme quadro abaixo:

PARA SOLICITAÇÃO DE:	DOCUMENTAÇÃO A SER APRESENTADA
RELATÓRIO DE DESPESAS MÉDICAS	DOCUMENTOS PESSOAIS (IDENTIDADE/CPF) E NÚMERO DO FUNDO DE SAÚDE. INFORMAR O PERÍODO DAS DESPESAS A SEREM DETALHADAS.
RESSARCIMENTO DE DESPESAS MÉDICAS	DOCUMENTOS PESSOAIS (IDENTIDADE/CPF), DADOS BANCÁRIOS E DOCUMENTAÇÃO FÍSICA: ORIGINAL PEDIDO DO MÉDICO, DECLARAÇÃO DA CLÍNICA DO HFA E A NOTA FISCAL.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- O usuário fornece os dados para preenchimento do Requerimento, recebe uma via com o respectivo Número Único de Processo (NUP) e uma lista de telefones de contato.
- Assim que a documentação estiver pronta, a Seção de Contas Hospitalares (para militares) ou a Divisão de Medicina (para civis) entrará em contato com o requerente.

PRAZO

- Até 40 (quarenta) dias.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a Sexta-feira das 07:30h às 12:00h e 13:30h às 16:00h.
- Telefone: 3966-2148.
- E-mail: requerimento@hfa.mil.br

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SERVIÇO DE ANATOMIA PATOLÓGICA (SAP)**COMPETÊNCIAS**

- Exames: Anatomia patológica; Citopatologia; Histopatológico; Peroperatório (congelamento); Necropsias.
- Procedimentos diagnósticos em anatomia patológica:
 - ✓ Biópsias simples, em múltiplos fragmentos, peças cirúrgicas simples e complexas;
 - ✓ Colorações especiais em procedimentos de anatomia patológica.

- Diagnósticos:
 - ✓ Exame anatomopatológico da placenta; peroperatório (exame de congelação); citopatologiacérvico-vaginal oncótica convencional (exame de Papanicolau); citopatologia de líquidos, secreções, raspados e “imprint” de lesões; citopatologia de material obtido por punção aspirativa por agulha fina (PAAF); revisão de lâminas; e
- Necropsias (adulto, infantil e fetal).

LOCALIZAÇÃO

- Recebimento e liberação de corpos subsolo, entrega de materiais e retirada de exames parte superior térreo (recepção).

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Não há necessidade de agendamento, porém é obrigatório fazer o apreçamento prévio.
- Procedimentos de anatomia patológica e citopatologia:
 - ✓ Material coletado pelo médico assistente com acondicionamento adequado (formol, fixador, etc.);
 - ✓ Pedido médico apreçado previamente com dados do paciente, história clínica e hipóteses diagnósticas.
- Revisão de lâminas de anatomia patológica e citopatologia:
 - ✓ Pedido médico apreçado previamente com dados do paciente, história clínica e hipóteses diagnósticas.
 - ✓ Se a origem for externa ao SAP, cópia do laudo original e material (blocos e/ou lâminas).
- Exame peroperatório (congelação): encaminhar pedido de exame de congelação ao SAP para agendar o exame, com no mínimo 24 horas de antecedência, por motivos operacionais.
- Necrópsias:
 - ✓ Pedido de necrópsia preenchido pelo médico assistente com dados do paciente, história clínica e hipóteses diagnósticas;
 - ✓ Autorização da família (pais, parente em primeiro grau ou cônjuge);
 - ✓ Em caso de natimorto/feto: a placenta deve ser obrigatoriamente enviada com o feto para que seja analisada histopatologicamente
- Nascidos vivos, independente de idade gestacional e peso, requerem Certidão de Nascimento para posterior preenchimento da Declaração de Óbito.
- **Nota:** Óbitos não hospitalares (via pública, residência, trabalho, etc):
 - ✓ Sem violência ou suspeita de violência contactar o Serviço de Verificação de Óbito do DF (SVO).
 - ✓ Mortes Violentas (homicídio, suicídio ou acidentes) contactar o Instituto Médico Legal do DF (IML).

HORÁRIO DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Atendimento ao usuário de segunda a sexta-feira: 07:00 h às 16:00 h, em virtude do funcionamento do Setor de Apreçamento.
- Plantão diurno das 07:00 h às 19:00 h, nos fins de semana e feriados, para realização de necropsias.
- Telefone: 3966-2126 e 3966-2156.
- Plantão de 24 horas para recebimento e liberação de corpos.
- E-mail: anatomia@hfa.mil.br

PRAZOS

- O atendimento ao público é feito rapidamente ao conferir o material, o pedido médico e a realização de cadastro. Tempo estimado em 5 (cinco) minutos.
- Prazos dos laudos:
 - ✓ Procedimentos em anatomopatológico (biópsias): laudos liberados em 20 dias.
 - ✓ Procedimentos em citopatologia: laudos liberados em 7 dias.
 - ✓ Necropsias: laudo provisório em 05 dias; laudo definitivo após 45 dias.
- O prazo do exame poderá ser prorrogado, de acordo com a dificuldade de cada caso, para estudo ou realização de novas técnicas para complementação diagnóstica. Recomenda-se entrar em contato para informar-se do resultado antes de comparecer ao SAP.
- Pede-se ao médico assistente que escreva no pedido médico e/ou o usuário, ao entregar o material, manifeste-se na recepção para solicitação de urgências.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA RELIGIOSA

COMPETÊNCIAS

- Planejar, coordenar e executar as atividades relacionadas à assistência religiosa;
- Celebrar missas e outros eventos afins no âmbito do HFA ou externamente quando devidamente autorizados pelo Comandante Logístico.

LOCALIZAÇÃO

- Capela nº 1, no 4º andar da Unidade de Internação.
- Capela nº 2, ao lado da Medicina Nuclear, térreo.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- O Boletim Interno nº 070, de 11 de abril de 2012, determina que o uso da Capela (ao lado da Medicina Nuclear) do HFA poderá ser usada para cerimônias religiosas como missas e celebrações de interesse da Capelania do Hospital.
- Salvo autorização do Diretor, em casos pontuais relevantes, não será permitido o uso para velórios.

DOCUMENTAÇÕES NECESSÁRIAS AO ATENDIMENTO

- O Serviço de Assistência Religiosa atende aos militares da ativa, da reserva, reformados e seus respectivos dependentes, aos usuários dos Fundos de Saúde das Forças Armadas, servidores e funcionários civis e dependentes e aos do Ministério da Defesa e seus dependentes, mediante diretrizes do Ministro da Defesa.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Para assuntos de competência Sacerdotal, de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 12:00 h e das 14:00 às 16:30 h, na Sacristia do HFA, no 4º andar da Unidade de Internação, ao lado da Capelania.
- **Sacristia:** 3966-2458.
- **Missas:**
 - Capelania do 4º Andar: as terças, quartas e quintas-feiras, às 11h10, com duração de 30 minutos.
 - Capelania externa: aos domingo, às 9h30.
- E-mail: religiosa@ha.mil.br

OBSERVAÇÕES

- Os serviços de assistência religiosa são gratuitos.
- As intenções de missas de Ação de Graças, pela saúde ou pela alma de alguém e pelos aniversariantes, poderão ser solicitadas na Capelania ou Sacristia (4º andar da Unidade de Internação).

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

COMPETÊNCIAS

- Atendimento a servidores civis e militares referentes aos seguintes exames:
- Raios-X em Geral.
- Exames Contrastados.
- Ecografia.
- Tomografia.
- Mamografia.

- Ressonância.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, no final da Ala A.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Retirar a senha correspondente no totem de atendimento no saguão.
- Aguardar no saguão da radiologia partir das 07:00 h da manhã.
- Apresentar os documentos ao atendente para marcação de seus exames respondendo às informações necessárias.
- O paciente vai receber do Atendente um protocolo com a data e o horário da realização do seu exame.
- Após realizado os exames, receberá no protocolo a informação de recebimento do resultado.
- O pedido médico deve ser apreçado e com a indicação clínica.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Ambulatório: segunda a sexta-feira, das 07:00 h às 18:00 h.
- Emergência: 24 horas.
- Recepção: (61) 3966-2310.
- Arquivo: (61) 3966-2282.
- Secretaria: (61) 3966-2227
- E-mail: imagem@hfa.mil.br

PRAZO

- Tempo para o atendimento: 40 minutos.
- Entrega de resultados:
- Ambulatório: em até 8 (oito) dias úteis.
- Emergência: em até 4 (quatro) horas.

CUSTOS

- Os valores a serem pagos pelos pacientes seguirão as normas de cada Convênio.
- Pacientes do corpo diplomático serão atendidos mediante pagamento de Guia de Recolhimento da União (GRU), conforme a tabela de valores da ABO.

- Pacientes do corpo diplomático que sejam adidos militares serão atendidos mediante pagamento de GRU, conforme a tabela de valores do MD.
- Aos adidos militares é aplicada a regra em relação ao pagamento pelos demais pacientes autorizados pela Direção.

OBSERVAÇÕES

- Todos os exames são agendados pessoalmente, diariamente a partir das 07:30 h, de 2ª a 6ª feira, nos dias úteis, até o preenchimento de todas as vagas disponibilizadas.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELO SERVIÇO DE HEMODINÂMICA

COMPETÊNCIAS

- Procedimentos:
 - ✓ Angioplastias coronárias com implante de stent.
 - ✓ Implante Marcapasso.
 - ✓ Implante de Válvula Aórtica Transcateter.
 - ✓ Intervenções cardíacas estruturais.
 - ✓ Cateterismo cardíaco D e/ou E com ou sem cinecoronariografia.
 - ✓ Cateterismo cardíaco direito com estudo angiográfico da artéria pulmonar.
 - ✓ Cateterismo cardíaco D e/ou E com cineangiocoronariográfica e ventriculografia.
 - ✓ Cateterismo cardíaco esquerdo e estudo cineangiográfico da aorta.
 - ✓ Angiografia por cateterismo não seletivo de grande vaso (aorta, vasos pélvicos e membros inferiores D e/ou E).
 - ✓ Angiografia por punção.
 - ✓ Angiografia por cateterismo seletivo de ramo primário – por vaso.
 - ✓ Angiografia por cateterismo superseletivo de ramo secundário ou distal.
 - ✓ Angiografia cerebral.

LOCALIZAÇÃO

- No Ambulatório, Ala B.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Os procedimentos cardiovasculares são disponibilizados pela Clínica de Hemodinâmica conforme a agenda do setor.
- Todos os procedimentos são precedidos de consultas especializadas, com solicitação de exame e orientações dadas tanto aos pacientes, quanto aos seus acompanhantes.
- Após os procedimentos, os pacientes serão encaminhados à sala de recuperação do pós-anestésico durante um período que será determinado para cada procedimento e internados, se necessário.
- Os resultados de exames, laudos e CD com imagem do procedimento são entregues de imediato.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- De segunda a sexta-feira, das 07:00 h às 19:00 h.
- Telefone: 3966-2468.
- E-mail: hemodinamica@hfa.mil.br

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO

- As marcações dos procedimentos cardiovasculares e endovasculares são feitas pessoalmente mediante entrevista com o paciente e/ou responsável, quando são dadas as informações, os esclarecimentos e orientações do pré-operatório.
- Os pedidos médicos deverão ser autorizados e apreçados pelo respectivo convênio.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE PSICOLOGIA

COMPETÊNCIAS

- Serviços de psicoterapia individual e em grupo para crianças, adolescentes e adultos.
- Pareceres e relatórios internos e externos, solicitados pelo próprio paciente, em formulários próprios, ou por Hospitais das Forças ou outras Autarquias.
- Acompanhamento dos pacientes e familiares internados nas enfermarias e UTI (ofertado sistematicamente).
- Acompanhamento dos pacientes em tratamento no Serviço de Oncologia (concomitante com a Seção de Quimioterapia).
- Avaliação pré-operatória para métodos contraceptivos definitivos de laqueaduras e vasectomia.
- Atendimento em terapia ocupacional individual, com familiar do paciente e em grupo (Grupo terapêutico e oficina).

LOCALIZAÇÃO

- Ao lado Seção de Transportes.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Para tratamento psicoterápico, o usuário deverá agendar uma entrevista de triagem junto à Central de Marcação. Nessa entrevista de triagem será feita a avaliação inicial do caso e posterior distribuição para o especialista responsável.
- ✓ Pacientes adultos devem realizar a marcação na modalidade TRIAGEM ADULTO e pacientes crianças ou adolescentes (entre 5 e 17 anos) deverão agendar na modalidade TRIAGEM INFANTIL.
- ✓ Pais em busca de orientação de pais devem agendar na modalidade TRIAGEM INFANTIL.
- ✓ No caso de atendimento infantil, apenas os pais ou responsáveis deverão comparecer à entrevista de triagem.
- ✓ No momento da marcação, o paciente receberá um protocolo no qual constam o nome do psicólogo, dia e horário de atendimento.
- Após a entrevista de triagem, a seção de Psicologia fará contato para agendar o início da Psicoterapia. Esse agendamento é fixo para todo o processo terapêutico, segundo necessidade do paciente, sem necessidade de novas marcações junto à Central de Marcação.
- Aos pacientes em tratamento no ambulatório de Oncologia é ofertado atendimento sistemático, contudo, é possível também realizar atendimento agendado. Neste caso, o agendamento pode ser feito diretamente na secretaria da Clínica de Oncologia por meio do telefone 3966-2108.
- Para tratamento terapêutico ocupacional, o usuário deverá agendar uma entrevista de triagem junto à Central de Marcação. Após a triagem, o paciente sendo elegível para o tratamento, a terapeuta ocupacional agendará retorno de acordo com necessidade e objetivos traçados para o processo terapêutico.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- Segunda a quinta-feira: das 07:00 h às 23:00 h.
- Sextas-feiras, das 07:00 h às 19:00 h.
- Recepção: 3966-2226.
- Secretaria: 3966-2230.
- E-mail: uism@hfa.mil.br

OBSERVAÇÕES

- Após alta, caso o paciente precise de novo acompanhamento terapêutico, é necessário novo agendamento.
- Geralmente os atendimentos ocorrem com frequência semanal ou quinzenal no mesmo horário. Deste modo, é importante que o paciente informe, no momento da triagem, sua disponibilidade de horário já considerando seus horários de trabalho, estudo e outros compromissos fixos e de difícil remanejamento.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA CLÍNICA DE PSIQUIATRIA

COMPETÊNCIAS

- Serviços de Ambulatório aos usuários de convênios do HFA.
- Consultorias, pareceres e relatórios internos e externos, solicitados em formulários próprios.

LOCALIZAÇÃO

- Ao lado Seção de Transportes.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Cada pessoa poderá marcar individualmente somente duas consultas por senha (existindo vínculo familiar).
- A estratégia de marcação é na sequência de uma senha normal e uma senha preferencial.
- Encaminhamento do médico.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO DA CLÍNICA

- Segunda a quinta-feira das 07:00 h às 23:00 h.
- Sexta- feira das 07:00 h às 19:00 h.

MARCAÇÃO DE CONSULTA PRESENCIAL

- A marcação de consulta para o psiquiatra terão início a partir da última segunda-feira de cada mês para o atendimento no mês seguinte, conforme horário de chegada.

MARCAÇÃO DE CONSULTA POR TELEFONE/E-MAIL

- 2ª a 5ª feira: das 08:00 h às 12:00 h e das 14:00 h às 18:00 h.
- 6ª feira: das 19:00 h às 22:00.
- Tel: 3966-2119 (Marcação de consulta) e 3966-2226 (Informação).

- E-mail: psiquiatria@hfa.mil.br

PRAZO

- Tempo estimado do primeiro atendimento: 1 hora e 20 minutos.
- Tempo estimado do atendimento de retorno: 40 minutos.

OBSERVAÇÕES

- Não há atendimento de emergência na UISM.
- De acordo com as normas do Conselho Federal de Medicina, o médico não pode fornecer receituário, atestado, relatório, parecer ou declaração sem atender pessoalmente o paciente o devido registro em prontuário médico; portanto, no ambulatório da UISM não há fornecimento da receita (prescrição) sem que tenha sido previamente agendada uma consulta.
- No pronto Atendimento, em caso de necessidade, o plantonista solicitará consultoria à psiquiatria, que atenderá ao pedido, conforme disponibilidade no prazo de 72 horas.
- Caso o paciente atendido no Pronto Atendimento Médico tenha necessidade de internação em clínica especializada, a indicação será feita pelo médico psiquiatra e os procedimentos para internação ficarão a cargo da chefia de equipe e do médico assistente.
- Pacientes com mesmo grau de parentesco serão atendidos por profissionais distintos.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA ADULTO

COMPETÊNCIAS

- Todos os serviços técnicos necessários a um paciente de UTI, clínica, medicamentos, procedimentos cirúrgicos, fisioterapia, psicologia, fonoaudiologia, nutrição, enfermagem, serviços de imagem, odontólogo e serviço social.

LOCALIZAÇÃO

- No 9º andar da Unidade de Internação.

ATIVIDADES/PROVIDÊNCIAS

- Os pacientes são encaminhados pela emergência e pelos demais setores de internação.

HORÁRIOS DE ATENDIMENTO/TELEFONE/E-MAIL

- 24 horas.
- Telefones: 3966-2116 (secretaria), 3966- 2238 (Posto de Enfermagem) e 3966- 3567 (chefia da UTI).
- E-mail: intensivo@hfa.mil.br

OBSERVAÇÕES

- As visitas na UTI ocorrem de 2^a a 6^a feiras, das 12:00 h às 12:30 h e das 16:00 h às 17:00 h. Nos sábados, domingos e feriados, das 16:00 h às 17:00 h.
- Existem condições de acesso aos pacientes portadores de necessidades especiais.
- Por tratar-se de uma UTI a indicação de internação na mesma dependerá se a doença ou doenças tiverem indicação de UTI.

PADRÕES DE QUALIDADE

PROCEDIMENTOS PARA ATENDER AS RECLAMAÇÕES E/OU SUGESTÕES

- As sugestões ou reclamações podem ser enviadas para a Ouvidoria do HFA por meio dos *E-mails* ou telefones, bem como feitas diretamente na Ouvidoria. As informações serão analisadas pela Chefia de Divisões diretamente envolvidas, e a resposta será dada no **prazo máximo de 05 (cinco) dias**, utilizando-se do meio de contato fornecido pelo cidadão.

CONTROLE DE LOCOMOÇÃO INTERNA POR SINALIZAÇÃO VISUAL

- Para facilitar a locomoção e localização do cidadão no interior do Hospital, todas as Divisões e Clínicas possuem sinalização indicativa em suas portas. Os corredores de acesso às dependências internas (Ambulatório e Lâminas de internação) também contam com sinalização nos corredores e elevadores.

CONDIÇÕES DE LIMPEZA E CONFORTO DAS DEPENDÊNCIAS

- Todas as instalações seguem um plano de manutenção rigoroso, visando alcançar níveis adequados de higiene e limpeza, trazendo conforto e bem-estar aos pacientes e funcionários civis e militares. Nossas dependências são arejadas e contam com fácil acesso aos pontos de água gelada. Há acessos aos portadores de necessidades especiais, bem como militares e servidores que auxiliarão pacientes e visitantes em seus deslocamentos no interior do Hospital.

QUALIDADE NO ATENDIMENTO

- Os militares e servidores civis envolvidos nas atividades de atendimento são capacitados e orientados a resolverem os problemas apresentados pelos usuários dos serviços oferecidos com correção e rapidez. Atenção, respeito e cordialidade são aspectos constantemente observados para um bom atendimento.

CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

- O atendimento no HFA se dará por ordem de chegada, quando na marcação de consulta, priorizando o atendimento de portadores de necessidades especiais, maiores de 60 (sessenta) anos, gestantes e mães com crianças de colo.

TEMPO DE ATENDIMENTO

- O tempo máximo de atendimento será de 30 (trinta) minutos, após o início do expediente, às 07:00 horas da manhã, condicionado ao funcionamento dos sistemas informatizados e condições de acesso à Internet. Excetua-se esse tempo nos casos atendidos pela Emergência, que estará condicionada ao fluxo de pacientes que a procurarem.

PRAZOS PARA CUMPRIMENTO DOS SERVIÇOS

- Os prazos são diferenciados para cada serviço oferecido pelas respectivas Divisões do HFA, condicionadas ao número das solicitações de dados, consultas, procedimentos e atendimentos agendados anteriormente. Os cidadãos serão informados constantemente do andamento de suas requisições.

MECANISMOS DE CONSULTAS PELO USUÁRIO

- Os militares e servidores estão à disposição para prestarem informações acerca dos processos de serviços em andamento, principalmente no que tange a eventuais pendências e alterações nas datas de marcação de consulta, procedimentos e atendimentos. Para tanto, basta que o interessado entre em contato conosco por meio da Ouvidoria. Se assim o desejar, o usuário poderá fornecer um meio de contato (telefone e/ou E-mail) para que possamos mantê-lo informado sobre o andamento de sua solicitação.

PROCEDIMENTOS ALTERNATIVOS PARA O ATENDIMENTO

- Em caso de indisponibilidade do sistema de Atendimento e Procedimentos, o HFA entrará em contato com organizações militares ou instituições de serviço público por meio de expediente oficial, objetivando encaminhar o usuário aos serviços solicitados e não oferecidos temporariamente pelo Hospital.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, Senado, 1988.
- Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003 - Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Disponível em [HTTP://www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br). Acesso em 02 de abril de 2014.
- Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990 - Dispõe sobre o Estatuto da Criança e do Adolescente e dá outras providências. Disponível em [HTTP://www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br). Acesso em 02 de abril de 2014.
- Decreto Federal nº 6.932, de 11 de agosto de 2009 - Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a "Carta de Serviços ao Cidadão" e dá outras providências. Disponível em [HTTP://www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br). Acesso em 02 de abril de 2014.
- Decreto nº 5.378, de 23 de fevereiro de 2005 - Institui o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização - GESPÚBLICA e o Comitê Gestor do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, e dá outras providências. Disponível em [HTTP://www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br). Acesso em 02 de abril de 2014.
- Portaria Normativa nº 1.037/MD, de 17 de Abril de 2012. Aprova o Regimento Interno do Hospital das Forças Armadas.

ANEXO B - CLÍNICAS/SETORES POR ANDAR DA UNIDADE DE INTERNAÇÃO

ANDAR	SETOR/CLÍNICA
Térreo	Portaria principal
	Farmácia Hospitalar
	Clínica de Nefrologia
	Segurança
Sobreloja	Divisão de Medicina (DM)
	Divisão de Enfermagem (DENF)
	Vice-Direção de Saúde
2º Andar	Centro Cirúrgico
	Farmácia do Centro Cirúrgico
3º Andar	Unidade de Terapia Intensiva Neonatal
	Banco de Leite Humano
	Centro Obstétrico
4º Andar	Capela e Sacristia
	Centro de Esterilização de Material (CME)
	Lactário
	Nutrição e Dietética
	Repouso - Anestesia
5º Andar	Instituto do Coração do Distrito Federal
6º Andar	Instituto do Coração do Distrito Federal
7º Andar	Em reforma
8ª Andar	Internação da Clínica Médica
9º Andar	Clínica Cirúrgica
	UTI adulto
10º Andar	Suíte Presidencial
	Suíte Ministerial
	Suíte Oficial Superior
11º Andar	Internação da Clínica de Pediatria
	Internação da Clínica de Pneumologia
	Laboratório do Sono
	SCIH
12º Andar	Hotelaria
	Reabilitação Cardíaca
	Setor de Contas Hospitalares
	Residência Médica
	Seção de Patrimônio
	Assessoria de Inteligência