



ESCOLA NACIONAL DE SAÚDE PÚBLICA SERGIO AROUCA - EAD/FIOCRUZ
FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ

Alessandra Fabiana Vieira Fagundes

A Sistematização do processo de
Autorização Especial no Hospital Naval Marcílio Dias

Rio de Janeiro

2020

Alessandra Fabiana Vieira Fagundes

A Sistematização do processo de
Autorização Especial do Hospital Naval Marcílio Dias

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca – EAD/ ENSP/FIOCRUZ como requisito parcial no Curso de Especialização Gestão em Saúde.

Orientador(a): Helena Maria Seidl Fonseca

Rio de Janeiro

2020

Alessandra Fabiana Vieira Fagundes

A Sistematização do processo de
Autorização Especial no Hospital Naval Marcílio Dias

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca – EAD/ ENSP/FIOCRUZ como requisito parcial no Curso de Especialização Gestão em Saúde.

Aprovado em ___/___/___

BANCA EXAMINADORA

Nome, Instituição

Nome, Instituição

Nome, Instituição

*Dedico este trabalho à minha querida e amada
família, por todo carinho, suporte e incentivo
para chegar até o final.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço em primeiro lugar agradeço, à Deus, que me permitiu o dom da vida e todas as escolhas e oportunidades que experimentei até hoje, inclusive a decisão de pertencer à Marinha do Brasil.

À minha família querida, meu esposo Julio Cesar, minhas lindas e amadas filhas: Camilla e Giovana que estiveram comigo em toda jornada, compreendendo as dificuldades e ausências.

Agradeço também, a minha tutora, Doutora Helena Seidl pela disponibilidade e incentivo e acolhimento durante todo este período.

Aos queridos amigos e companheiros de curso, CSup- 2020, obrigada por todas as trocas, apoio e amizade de sempre.

Agradeço ainda, ao hospital e todos os caros colegas do dia a dia, em especial, os colaboradores deste processo de trabalho e, à todas as pessoas que de alguma forma, contribuíram para que eu chegasse até aqui.

“A persistência é o caminho do êxito.”

(Charles Chaplin)

RESUMO

O presente trabalho trata da sistematização do processo de Autorização Especial, que é um documento que permite o atendimento no hospital, de pessoa não cadastrada ao sistema de Saúde da Marinha. O objetivo do estudo é poder sistematizar este atendimento, garantindo segurança tanto à instituição quanto ao corpo clínico que nela atua. Para desenvolver este estudo, foi utilizada a metodologia de pesquisa-ação, buscando o envolvimento do pesquisador com a instituição e o problema estudado. Ao longo do período, buscamos embasar nossos achados e para isso, como referencial teórico descrevemos o Sistema de Saúde da Marinha, gestão hospitalar, organização hospitalar, a importância da tecnologia da informação nos sistemas de saúde e auditoria. Realizamos o levantamento das atividades para entender as dificuldades e possíveis causas das mesmas e utilizamos ferramentas para solucionar e aplicar novos passos no trâmite da ação. Concluímos que, pequenos ajustes realizados até o momento, já geram resultados no desenvolvimento do processo e que todos os membros da instituição devem conhecer os processos de trabalho e estar envolvidos nele, com o objetivo maior e coletivo, desenvolvendo uma gestão de qualidade.

Palavras-chave: Gestão hospitalar, sistematização, processos.

LISTA DE SIGLAS

HNMD – Hospital Naval Marcílio Dias

SGM – Secretaria Geral da Marinha

DGPM – Diretoria Geral do Pessoal da Marinha

SSM - Sistema de Saúde da Marinha

OM – Organização Militar

OMPS – Organização Militar Prestadora de Serviço

AMH – Assistência Médico Hospitalar

FUSMA – Fundo de Saúde da Marinha

OSP-Md – Oficial Superior Médico de Pernoite

BAM – Boletim de Atendimento Médico

OI – Ordem Interna

GRU – Guia de Recolhimento da União

TI – Tecnologia da Informação

NIP – Número de Identificação Pessoal

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	1
1.1 OBJETIVOS.....	2
1.1.1 Objetivo Geral.....	2
1.1.2 Objetivos Específicos.....	2
1.2 JUSTIFICATIVA.....	3
1.3 METODOLOGIA.....	3
2 REFERENCIAL TEÓRICO	4
2.1 Autonomia de Gestão	4
2.2 Conceito de Sistema de Saúde da Marinha.....	5
2.3 Organizações Hospitalares.....	5
2.4 A Gestão Hospitalar.....	6
2.5 A tecnologia da informação (TI) em Saúde.....	8
2.6 Auditoria nos Serviços de Saúde.....	9
3 O PROJETO DE INTERVENÇÃO	10
3.1 DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA.....	11
3.2 EXPLICAÇÃO OU ANÁLISE DO PROBLEMA.....	12
3.3 PROGRAMAÇÃO DAS AÇÕES.....	12
3.4 GESTÃO DO PROJETO.....	15
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	17
5 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	18
APÊNDICE A	19
APÊNDICE B	21
APÊNDICE C	22
ANEXO A	23

1. INTRODUÇÃO

Nos dias de hoje e cada vez mais, a saúde, seja pública ou privada, tem se tornado um grande desafio seja para os trabalhadores, os gestores e os usuários do sistema de saúde em geral. Podemos afirmar que os hospitais são diferentes de outras instituições e empresas que empregam uma pequena força de trabalho e produz uma quantidade elevada de produtos ou serviço. Nos hospitais e instituições de saúde precisamos de um número elevado e diversificado de profissionais para prestar atendimento especializado e individualizado, por vezes, para um número reduzido de pessoas. Tal fato, gera uma necessidade maior de recursos e investimentos, inclusive no que tange recursos humanos e financeiros, além do conhecimento de novas tecnologias.

O crescimento populacional desordenado, as crises que o mundo tem enfrentado e vários outros fatores, dificultam, por vezes, o acesso das pessoas às instituições de saúde, aos atendimentos médicos, diagnósticos e tratamentos. As instituições são desafiadas dia a dia para desenvolver mecanismos com o objetivo de melhorar esses acessos. Para isso, cada instituição conta com elementos como: a tecnologia da informação, a formação e atualização de profissionais, auditoria e qualificação de processo visando a melhoria do atendimento de saúde. Vale ressaltar também, que todo cidadão tem a garantia do direito à saúde através da Constituição Federativa em vigor no nosso país (BRASIL, 1988).

Gerenciar em saúde é sempre um grande desafio, pois, além da questão humana em lidar diretamente com a vida de pessoas, no processo saúde-doença, precisamos saber equilibrar o conhecimento científico com o saber fazer, tendo em vista vários fatores, tais como, o controle da sistemática financeira e a busca sempre pela excelência da qualidade. (ALEMÃO, 2013) Precisamos gerir os processos, os recursos humanos diversificados, inclusive, porque apresentam autonomia na assistência prestada, os recursos materiais e financeiros, além do recurso da boa informação para desenvolver uma comunicação eficiente minimizando conflitos ou mesmo o próprio estresse gerado pelo ruído de comunicação. (ROBERTO, 2010)

O Sistema de Saúde da Marinha (SSM), é muito complexo, principalmente quando consideramos que engloba unidades em todo o país e funciona dividido em 3 subsistemas compreendidos em: médico pericial, medicina operativa e assistencial. No subsistema assistencial, está inserido o Hospital Naval Marcílio Dias, prestando principalmente, assistência terciária, sendo referência à toda família naval. O referido Sistema de Saúde destina-se ao atendimento de militares da Marinha do Brasil, ativa ou veteranos, seus

dependentes e pensionistas. Contudo, podemos encontrar no hospital um requerimento de Autorização Especial destinado ao atendimento de paciente não usuário do SSM. Este requerimento pode ser solicitado por um militar, que se responsabiliza pelo atendimento de um familiar que não é seu dependente ou, pode ser preenchido também, em casos de emergência por qualquer pessoa responsável pelo atendimento emergencial prestado.

A Marinha do Brasil dispõe de normas sobre custos, que versam sobre faturamento de produtos e serviços bem como controle de faturas e movimentação desses recursos. Com o desenvolvimento deste estudo buscamos sistematizar este processo de Autorização Especial para garantir o cumprimento das normas preconizadas além de permitir a preservação (jurídica e assistencial) da instituição enquanto prestadora de serviço a alguém não cadastrado ao sistema.

O referido trabalho está dividido em quatro seções. Na primeira, denominada Introdução, serão expostos uma síntese do tema abordado, exibindo os objetivos (geral e específicos), a justificativa e a metodologia utilizada.

Na segunda seção, será abordado o referencial teórico como forma de dar suporte ao desenvolvimento da temática onde, serão feitas considerações sobre o Sistema de Saúde da Marinha, autonomia de gestão, gestão hospitalar, auditoria, tecnologia da informação.

Na terceira seção, será apresentado o projeto de intervenção propriamente dito, com o enfoque nas atividades desenvolvidas para sua execução, os responsáveis pelo acompanhamento e desenvolvimento, o planejamento e dificuldades encontradas, além dos prazos revistos.

Enfim, na quarta seção, serão expostas as considerações finais.

1.1 OBJETIVOS

1.1.1 Objetivo Geral:

Sistematizar o processo de Autorização Especial do Hospital Naval Marcílio Dias.

1.1.2 Objetivo Específico:

Identificar as etapas do processo de Autorização Especial,

Estabelecer o fluxo das atividades para sistematizar todo o processo,

Propor a informatização desde o início do procedimento realizado,

Determinar possíveis situações que permitam a descontinuidade do processo de Autorização Especial,

Treinar e capacitar todos os envolvidos em cada etapa do processo para que se torne efetivo e constante.

1.2 JUSTIFICATIVA

O presente estudo é relevante à medida que visa sistematizar o processo de atendimento à pessoa não cadastrada ao SSM incluindo-o no referido sistema. Esse usuário precisa, desde o início do atendimento, estar cadastrado no sistema informatizado do hospital, garantindo a fidelidade de todo o atendimento prestado a esse indivíduo. Tal fato, preserva a instituição, à medida que normatiza a gestão de custos garantindo a agilidade administrativa, segurança jurídica e retorno do recurso financeiro através do ressarcimento à União. Esta conduta, preserva também, todo o corpo clínico envolvido no atendimento do paciente extra Marinha, visto que permitirá o lançamento do atendimento no sistema informatizado do hospital em tempo real, constando consulta, exames e procedimentos realizados, enfim, toda conduta traçada e procedimentos oferecidos.

1.3 METODOLOGIA

O referido estudo trata de uma pesquisa qualitativa onde será utilizada a metodologia de pesquisa-ação. Essa metodologia considera o envolvimento do pesquisador com os envolvidos com a pesquisa e o ambiente, permitindo a construção de atividades para a resolução do problema. O pesquisador, à medida que observa e investiga o problema vai também interferindo nas construções, assim como os demais envolvidos e buscando soluções para que os problemas se resolvam. Essas transformações vão acontecendo como uma constante e, por vezes, o pesquisador encontra outras questões para serem analisadas e resolvidas durante o processo. Conforme refere Thiollent (2009), em Metodologia da Pesquisa-ação, pode-se definir a pesquisa-ação como:

um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativos. (THIOLLENT, 2009, p.16)

Os problemas, na pesquisa-ação, devem ser resolvidos sem valer a parcialidade. É importante que “os pesquisadores e os demais participantes cheguem a aceitar como

resultados as informações que se revelem mais adequadas tanto do ponto de vista teórico quanto do prático.” (THIOLLENT, 2009, p.18).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Para o desenvolvimento da pesquisa devemos considerar alguns tópicos importantes no contexto da unidade, o Hospital Naval Marcílio Dias. Nosso hospital é uma unidade militar gerida com recursos advindos da União, sob controle da Marinha, visando as normas sobre o sistema de custos da Marinha do Brasil. As atividades relativas à gestão no âmbito de Marinha, seguem as normas internas, conforme Secretaria - Geral da Marinha (SGM-307) que é um documento que normatiza as atividades desenvolvidas por toda Organização Militar (OM). A OM considerada Organização Militar Prestadora de Serviço (OMPS) como o nosso hospital, recebe esta qualificação, concedida através do Decreto nº 9.467, de 13 de agosto de 2018¹ e com a possibilidade de desenvolvimento da Autonomia de Gestão. As OM consideradas OMPS terão seu desempenho econômico - financeiro acompanhado por ocasião de relatórios e envio de informações e documentos de controle interno, sempre baseados na legislação vigente e normas determinadas assim como, sofrerão visitas administrativas dos órgãos superiores.

2.1 Autonomia de Gestão

Autonomia de Gestão é considerada como “um dos instrumentos adotado pelo governo para a melhoria da gestão pública na Administração Direta e Indireta” (SGM-307). O objetivo básico é que as OMPS tenham autonomia gerencial, financeira e orçamentária visando a redução formal da burocracia. A Autonomia de Gestão utilizou como concepção o princípio base da Administração pública, a “eficiência”, contido no caput Art.37 da Constituição Federal de 1988.

O propósito desse tipo de gestão é instituir OM que produza bens e serviços com alta qualidade com o menor custo possível, sempre em acordo com as normas vigentes e objetivando a melhoria da qualidade dos serviços prestados, desde agilidade até o desenvolvimento das atividades. O acompanhamento e a avaliação de desempenho das OMPS serão contínuos e muito importantes para garantir a eficácia das atividades, preocupando-se com os resultados financeiros, orçamentários, de capacitação e satisfação do pessoal, dos

¹ Link: jusbrasil.com.br/topicos/200225502/decreto-n-9467-de-13-de-agosto-de-2018

clientes, da gestão de conhecimento e de produtividade sendo um instrumento de gestão estratégica.

2.2 Conceito de Sistema de Saúde da Marinha (SSM)

“O Sistema de Saúde da Marinha (SSM) é o conjunto organizado de recursos humanos, materiais, financeiros e de informações, destinado a prover as atividades de saúde na Marinha do Brasil.” (Brasil, 2012)

A Assistência Médico Hospitalar (AMH) será prestada a todo usuário do SSM com o objetivo de manutenção e prevenção à saúde e em consonância com as normas. O usuário do SSM é todo militar da ativa ou veterano, seus dependentes de acordo com a legislação em vigor, e os pensionistas. Todos descontam a parcela no bilhete de pagamento referente ao FUSMA.

De acordo com a DGPM-401, o Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA):

constitui recurso vinculado, que obedece a regime particular de arrecadação, programação, aplicação, movimentação, contabilização e apuração de resultados, destinado a complementar o custeio da Assistência Médico-Hospitalar prestada pela Marinha. (Brasil, 2012)

A Marinha, em seu Sistema de Saúde, presta assistência integral ao seu usuário, em todo território nacional, contando inclusive com o atendimento especializado em unidades credenciadas, quando for o caso.

2.3 Organizações Hospitalares

Como o crescimento das cidades e da população, novas demandas são atribuídas às pessoas, tornando o ritmo de vida mais agitado, trazendo também mudanças na qualidade e estilo de vida e nas necessidades da população, incluindo a assistência de saúde e, também, a característica dos hospitais. Segundo Jesus (2015) o hospital é a instituição onde a população busca o diagnóstico, tratamento e cura tanto dos doentes internos quanto dos externos.

O indivíduo quando procura um serviço de saúde não tem conhecimento do que lhe espera, não sabe o que pode acarretar aquele atendimento, o tipo de intervenção sofrida, a gravidade da patologia, os exames ou medicamentos que utilizará. Roberto (2010, p.92 apud Xavier ,1996, p.9) afirma: “O serviço prestado por um hospital público, por exemplo, é de

qualidade quando satisfaz às necessidades da população (cliente final). O aspecto do hospital (pintura, recepção, uniformes etc.) não traduz qualidade se o cidadão é mal atendido.”

No tocante à organização hospitalar, devemos ter em mente, a complexidade que ela atinge. Precisamos de uma gama de recursos, produtos e serviços para o alcance da qualidade da atividade fim. A credibilidade na instituição vai além do atendimento médico e dos procedimentos prestados em decorrência desse atendimento. Ela conta também com a organização dos recursos, a capacidade em gerir as necessidades materiais, desde a compra e armazenamento, evitando o desperdício de material, tecnologia investida, além do moral relativo à postura e atendimento dos funcionários, com ética, cumprindo as normas e regulamentos da instituição. Esses, são tópicos que definem a confiança depositada na instituição.

Considerando as exposições acima, percebemos como é importante o desenvolvimento da gestão hospitalar e como esta gestão pode variar de uma instituição para outra. Tudo depende do modelo e da filosofia da instituição, porém, não podemos deixar de considerar que em sua maioria, a paciente é o mesmo, ou seja, suas angústias e incertezas, verdades e cultura, além do processo saúde- doença que muitas vezes, vem aliado a dificuldades ou desorganizações familiares. A condição do paciente em receber, entender e prestar seu próprio cuidado também pode ser um denominador para a instituição e a gestão da unidade visando o sucesso do atendimento e a recuperação do doente.

O sucesso de uma organização hospitalar depende de sua capacidade em determinar e oferecer serviços médicos que realmente atendam às necessidades dos pacientes, refere (JESUS, 2015).

2.4 A Gestão Hospitalar

A implementação de um sistema de gestão hospitalar, principalmente na administração pública é realmente um processo que exige muita dedicação devido à complexidade de cada instituição bem como, pela diversidade de profissionais que atuam neste tipo de unidade. Outro fator determinante é o produto a ser alcançado: assistência de qualidade visando a saúde de cada indivíduo. Podemos considerar que o trabalho de cada profissional em uma unidade de saúde é único e, não pode contar com falhas. Uma falha, desde o cálculo do pessoal, provisão do material, a desinfecção de um leito até a assistência prestada, pode custar uma vida.

Toda essa dinâmica, além da prioridade do atendimento prestado, da característica da unidade, estabelecida de acordo com o foco nos procedimentos (médica e alta complexidade) e na sistemática utilizada (funcionamento e financiamento) são fatores capazes de delimitar a condição de cada instituição em captar e gerir recursos. Nesse aspecto, como já foi colocado anteriormente, o SSM tem a captação de recursos de forma um pouco diferente do SUS. Contudo, enfrenta, como o SUS, os grandes desafios para desempenhar essa gestão. Cada indivíduo, é um elemento importante para a gestão da unidade. É fundamental entendermos também, que o conhecimento da unidade e a capacitação técnica do profissional é de extrema importância para o sucesso. A competência técnica de cada profissional deve ser respeitada.

Em relação ao sistema de custos, torna-se importante que ele tenha amparo em um modelo consistente, com critérios que possibilitem seu dimensionamento de forma adequada e efetiva para tomada de decisão futura. Evidente também, que deve ser considerado a complexidade da apuração de custos em uma instituição hospitalar, inclusive pela diversidade dos serviços prestados e então, toda a atenção e conhecimento para utilização dos recursos sem perdas no atendimento. Como refere Alemão (2013) “A ausência de informações de custos de forma padronizada e adequada para tomada de decisão no setor saúde, especificamente em hospitais públicos, tem sido destacada como um dos fatores críticos para a ineficiência do setor.”

A atividade de gestão requer do profissional, criatividade e inovação, que são instrumentos fundamentais e eficientes no desenvolvimento do processo de gestão. (RIBEIRO, 2012). Aliados a estas características devemos ter a organização, os processos e o conhecimento do profissional.

O sistema de custo hospitalar será sempre uma vertente importante para alcançar uma boa gestão. Para tanto, as unidades precisam conhecer de fato sua missão, apostar em protocolos, normas e rotinas com o objetivo de atender com qualidade e eficiência seu paciente, gerando os custos necessários e tendo conhecimento dos custos indiretos envolvidos em cada etapa do atendimento prestado. Oliveira (2017) refere:

A gestão de custos nas organizações requer informações que possibilitem o controle, a análise e a tomada de decisões de forma adequada. Para que isto seja possível, as informações geradas pelo sistema de custos devem ser confiáveis e apropriadas para a finalidade a que se propõem. Oliveira (2017, p.127)

No caso do nosso hospital, os custos indiretos já estão, em sua maioria, considerados nos pacotes dos procedimentos realizados e, esses procedimentos seguem os valores já estabelecidos, de acordo com a tabela OMPS-H, vigente. Realizar uma gestão eficiente é

fundamental para evitar desperdícios, falhas, oferecer pacotes ajustados e garantir a eficácia do trabalho e retorno de investimentos.

O sistema informatizado do hospital reconhece cada prontuário através do Número de Identificação Pessoal (NIP) de cada paciente, ele fala diretamente com o sistema de faturamento do hospital. Portanto, quando o profissional de saúde faz o atendimento do paciente, lançando no prontuário informatizado, este atendimento é diretamente lançado para o faturamento, gerando a conta do paciente. Essa conta será auditada e liberada para o sistema de pagamento da Marinha para então, ser lançada no bilhete de pagamento do titular (militar responsável) em parcelas respeitando a legislação vigente ao desconto em atendimento de saúde.

2.5 A tecnologia da informação (TI) em saúde

Atualmente, não temos dúvida de que a tecnologia da informação e a comunicação estão nos permitindo um novo e mais seguro conceito para garantia do atendimento em saúde. Podemos contar com estes aliados como ferramentas para desenvolver as atividades de maneira mais eficiente e dinâmica. Apesar de ainda observarmos uma baixa utilização desses tópicos e a necessidade de mais conhecimento dos meios pelos profissionais de saúde e próprios gestores. Como refere MOTTA et al (2019)

TI possui papel não apenas significativo, mas fundamental no processo de assistência à saúde e gestão Hospitalar, uma vez que, de modo geral: auxilia na elaboração de planejamento estratégico, fornece subsídios para o acompanhamento dos serviços, agiliza a comunicação interna e também externa (fornecedores e clientes) e facilita tarefas burocráticas e administrativas. (MOTTA et al, 2019, p.95)

Portanto, buscamos cada vez mais meios seguros para qualificar o atendimento oferecido à população, com perspectivas de garantia também para a equipe de saúde, considerando os facilitadores que a TI são capazes de trazer, por implantação de *software* facilitadores de dados e de comunicação, além dos processos e rotinas. A garantia de que todos os passos e normas utilizadas serão armazenados nos permite trabalhar como mais segurança.

Outro enfoque importante na utilização da TI como aliada no atendimento de saúde é a necessidade do controle das informações assim como atividades desenvolvidas durante o tratamento do paciente (exames, cirurgia) em tempo real do atendimento, mantendo um sistema de registro de pacientes. Torna-se fundamental utilizar instrumentos próprios e

adequados para garantir a gestão de processos e posteriormente, o desenvolvimento dos custos em relação aos serviços prestados, gestão dos resultados para garantia da eficiência do processo.

Uma forma que a OM tem em se comunicar com todos os componentes da OM é a utilização de um documento chamado Plano do Dia (PD), onde constam todas as informações, ordens e normas que devem ser de conhecimento de todos. O PD é diário, encontra-se disponível na página da OM para o acesso e conhecimento de todos.

2.6 Auditoria nos Serviços de Saúde

A auditoria é uma atividade realizada com o objetivo de verificar as atividades desenvolvidas durante os processos realizados, sua real necessidade, utilização de insumos e serviços. Avalia a sistemática das informações e dados obtidos, observando a obediência das normas e regulamentos em vigor. De acordo com Freitas (2012) “ela analisa a qualidade dos processos e diagnostica a necessidade de melhorias sugerindo a adoção de ações corretivas.”

No mundo atual, a auditoria é uma ferramenta de fundamental valor para nortear a gestão, em especial de recursos e operações. A partir das informações coletadas e avaliadas podemos observar necessidades de melhoria de ações para atender a população bem como, planejar melhor esse atendimento e os recursos relativos a eles.

A gestão afina-se com a auditoria à medida que, a qualidade e a produção das atividades desenvolvidas tem sido uma busca cada vez maior. A necessidade de garantir um bom serviço prestado, assim como, as informações sempre atualizadas e de fácil acesso, tornam a administração uma tarefa complexa pois, precisamos gerir recursos humanos, materiais, tecnologia e processos. Com isso, uma boa auditoria gera melhoria na qualidade do serviço e conseqüente gestão adequada dos recursos o que gera economia.

Os indicadores de saúde são ícones cada vez mais utilizados para observação das atividades, incluindo as fiscalizações, de processos e de valores. Esses índices que podem ser agentes facilitadores para o trabalho de auditoria, podendo verificar a instituição como um todo e não apenas a observação de atividades solitárias. O acesso a essas informações está cada vez mais claro e aberto aos usuários, que tem a possibilidade de questionar os recursos utilizados e valores cobrados.

Os processos administrativos lentos não têm mais espaço na administração moderna, mesmo quando falamos de administração pública. Os processos precisam se adaptar as formas modernas de agir e pensar, há um trabalho de incentivo nas mudanças de pensar, desenvolver

as atividades e agilizar o fazer. Cada fase do processo de gestão precisa contar com profissionais preparados e com conhecimento específico, *know how*, daquela área para que cada etapa do processo se ajuste corretamente.

Conforme refere Roberto (2010, p.88 apud Artman & Rivera, 2002, p.496) “Os gestores deveriam depender cada vez menos de consultores externos e adquirir capacidade de manejar metodologias mais complexas condizentes com a complexidade das situações reais que enfrentam.”

Cada dia mais, temos novas profissões e conhecedores em assuntos específicos, hoje em dia, contamos com os *coach*, que são profissionais que utilizam seus conhecimentos e habilidades em um determinado tema para apoiar outros profissionais ou mesmo empresas, com o objetivo de alcançar suas metas e desenvolver sua melhor capacidade de trabalho. Esta é uma profissão promissora no mercado de trabalho, no mundo, apresenta muitas possibilidades.

3. PROJETO DE INTERVENÇÃO

O Hospital Naval Marcílio Dias pertence ao SSM, é o único hospital da Marinha de atendimento terciário no estado do Rio de Janeiro e o maior e mais completo hospital da Marinha do Brasil. Como já foi mencionado, presta assistência a todo militar da Marinha, seus dependentes e pensionistas contudo, atende, por vezes, pessoas que não tem direito ao SSM. Este fato pode acontecer de duas formas. Na primeira, um militar pode solicitar através de um requerimento, o atendimento, eletivo ou emergencial, de um familiar que não seja seu dependente. A outra forma, acontece partindo do atendimento de um paciente na emergência, onde qualquer pessoa poderá ser responsável pelo atendimento. Este paciente, referido como extra Marinha, recebe uma autorização especial de atendimento.

A gestão da unidade é fundamental para sua manutenção e sobrevivência e, nos modelos contemporâneos deve envolver todos os componentes da instituição, em busca de um objetivo maior, a própria organização. Portanto, de acordo com a observação de falhas na sistemática do processo de autorização especial e da necessidade de adequação, inclusive por parte dos profissionais do setor envolvido com a temática, tornou-se um ponto importante para uma intervenção, partindo do desenvolvimento de um projeto. A intenção é estudar os motivos de possíveis falhas, planejar e desenvolver atividades em conjunto com outras categorias da unidade para prover meios de sistematizar o processo de Autorização Especial,

permeando a etapas necessárias e importantes para garantir a qualidade do serviço prestado e evitando qualquer risco de perda de continuidade.

O projeto de intervenção é um trabalho realizado em conjunto com profissionais do Departamento de Contabilidade: encarregado, gestor dos procedimentos de Autorização Especial, auditoria e faturamento, Secretaria geral do hospital, Setor de Internação e Vice Diretor. Cada profissional envolvido no processo, em sua linha de ação e conhecimento avalia as atividades e pontua as possibilidades de ajustes trazendo a discussão com o grupo. As atividades e propostas são pautadas com abrangência na legislação que incide cada etapa.

3.1 DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO – PROBLEMA

O SSM é gerido, como dito anteriormente, por recursos advindos da União, gerenciados pela Marinha do Brasil. Contudo, existe o desconto mensal do militar e seus dependentes, para o Fundo de Saúde da Marinha (FUSMA) além, da indenização sobre o atendimento prestado. O sistema do hospital é informatizado e o militar, dependente ou pensionista é reconhecido através de um número pessoal, de oito dígitos, o NIP, onde todo procedimento realizado é automaticamente lançado no sistema de faturamento. No caso da solicitação de atendimento por Autorização Especial, esta segue para apreciação do Sr. Vice Diretor, por delegação de competência. Após autorizado, o paciente precisa ser inserido ao sistema através de uma numeração especial, para que seu atendimento, exames e diagnósticos sejam devidamente evoluídos ou lançados. No caso dos pacientes em atendimento pela emergência, o Oficial Superior Médico de Pernoite (OSP-Md) é o responsável pela autorização desse atendimento, assinando o documento, no impedimento.

Ao sistematizar este processo implantando o cadastro do paciente extra Marinha no momento do atendimento, a instituição ganha segurança ao desenvolver as atividades pertinentes ao paciente extra Marinha, visto que, todo lançamento das atividades desenvolvidas será realizado em tempo real. A segurança jurídica também é um fator importante nesse contexto, além do amparo ao corpo clínico que conseguirá lançar todas os procedimentos realizados assim como o faz com os usuários do SSM, garantindo a acessibilidade e transparência do atendimento prestado.

Durante o período de trabalho administrativo, junto à Direção, pude observar discrepâncias no processo desses atendimentos e lançamentos, por vezes, a morosidade dos lançamentos e retorno dos recursos. Quando utilizamos o boletim de atendimento médico (BAM) de papel, todo o processo torna-se mais lento, alguns procedimentos podem deixar de

ser lançados e o documento, volta várias vezes ao setor de atendimento, ao contrário do que acontece com o prontuário informatizado. Ao buscar os dados, observamos que cerca de 40% dos atendimentos não são lançados ou encontrados no sistema informatizado do hospital e que 50% das contas não são restituídas à União.

3.2 EXPLICAÇÃO OU ANÁLISE DO PROBLEMA

Os dados encontrados, a estatística apresentada, dificuldades econômico-financeiras vividas pelas famílias, alto custo da saúde privada e por vezes, a dificuldade de acesso as consultas e exames, acrescido do desconhecimento do requerente sobre a legislação e indenização integral do atendimento ao paciente extra Marinha, são fatores determinantes para que essas solicitações aconteçam diariamente. A média dessas solicitações alcança um volume médio mensal de 140, entre ambulatório, internação e emergência.

As falhas no processo de cadastramento, podem acontecer por diversos fatores, como: falta de conhecimento do profissional envolvido no processo, morosidade no trâmite interno gerando conseqüente, atraso nos lançamentos e faturamento do atendimento prestado assim como, a lentidão do processo até o fechamento da conta, efetivo reduzido de funcionários em algumas etapas do processo. Esses fatores são relevantes para o SSM uma vez que a inadimplência acontece em cerca de metade dos atendimentos, causando um prejuízo à própria instituição.

Para tanto, as falhas estão sendo gerenciadas em cada etapa do processo, de maneira que os atores sejam responsáveis e participativos em suas atividades, cumprindo prazos estabelecidos para minimizar as dificuldades e sistematizar o processo de autorização especial, informatizando-o em todas as etapas.

3.3 PROGRAMAÇÃO DAS AÇÕES

MATRIZ DE PROGRAMAÇÃO DE AÇÕES RELATIVAS À SITUAÇÃO - PROBLEMA

Problema a ser enfrentado	Falha na sistematização do processo de Autorização Especial
Causa crítica 1	Desconhecimento do requerente sobre a legislação e indenização integral sobre o tratamento do paciente extra Marinha.
Descritor 1	50% das indenizações do atendimento extra Marinha não são restituídas

Indicador 1	A relação do número de Autorização Especial assinadas com o número de pagamentos efetuados
Meta 1	Alcançar 80% de indenização dos atendimentos extra Marinha
Impacto a ser gerado (resultado)	Retorno dos recursos utilizados para investir no próprio hospital Gestão dos recursos

Ações 1	Recursos necessários	Produtos a serem alcançados	Prazo de conclusão	Responsável
Realizar reunião com a Direção e Vice Direção do hospital	Humanos	Reunião realizada com a Direção e Vice Direção do hospital	Ago/ 2020 e Set/2020.	CC(S) Alessandra Vieira
Realizar reunião com o Chefe do Departamento de Contabilidade e encarregada do setor de Autorização Especial	Humanos	Reunião realizada com Chefe de Departamento e encarregada de setor	Ago/ 2020, Set/ 2020 e Out/2020	CC(S) Alessandra Vieira
Realizar treinamento da equipe do Serviço de Internação	Humanos	Equipe do Serviço de Internação treinada	Nov/2020	CC(S) Alessandra Vieira e SC Fernanda
Implantar o nome do paciente no sistema informatizado do hospital imediatamente ao seu atendimento	Humanos	Nome do paciente implantado no sistema informatizado do hospital	Após assinatura da OI. Previsão Dez/2020	1T(RM2-T) Michele e Serviço de Internação
Criar um	Humanos,	Informativo criado para	Set/2020	CC(S)

informativo para orientar o usuário sobre o atendimento	organizações e financeiros	orientar o usuário		Alessandra Vieira e 1T (RM2 T) Michele
Estabelecer prazo para cada etapa a ser realizada	Humanos	Prazo estabelecido para cada etapa realizada	2 semanas após revisão da Ordem Interna	CC(S) Alessandra Vieira e SC Fernanda
Criar uma planilha de controle relativa a esses pacientes	Humanos e organizações	Planilha criada para controle desses pacientes	NOV/2020	CC(S) Alessandra Vieira e CT(AA) Moura - TI

Problema a ser enfrentado	Falha na sistematização do processo de Autorização Especial
Causa crítica 2	Falta de conhecimento dos profissionais envolvidos no processo e falta de prazos
Descritores 2	40% dos atendimentos não são registrados no sistema informatizado
Indicador 2	Dificuldade de pesquisa do atendimento prestado ao paciente e falta de lançamento dos procedimentos efetuados
Meta 2	Alcançar até 90% dos atendimentos identificados e implantados no sistema informatizado do hospital
Impacto a ser gerado 2(resultado)	Preservar o atendimento prestado, o hospital e o faturamento do atendimento.

Ações	Recursos necessários	Produtos a serem alcançados	Prazo de conclusão	Responsável
Revisar a Ordem Interna referente ao atendimento e indenização de	Humanos e organizacional	Ordem Interna revisada	Ago/2020 ainda em revisão Previsão para término e assinatura NOV/2020	CC(S) Alessandra Vieira, CT(IM) Rodrigues

paciente extra Marinha				revisado pelo Vice Diretor do hospital
Realizar treinamento do Oficial Superior Médico e chefe de equipe da Emergência	Humanos	Oficial Superior Médico e chefe de equipe da Emergência treinados	DEZ/2020	CC(S) Alessandra Vieira e SC Fernanda
Realizar treinamento da equipe da secretaria geral do hospital	Humanos	Equipe da secretaria geral treinada	OUT/2020	CC(S) Alessandra Vieira e SC Fernanda
Controlar as atividades implementadas, realizar ajustes	Humanos	Atividades implementadas controladas para necessidade de ajustes	JAN ₂₀₂₁ ou FEV/ 2021.	CC(S) Alessandra Vieira

3.4 GESTÃO DO PROJETO

Para o desenvolvimento do projeto, partindo das observações verificadas, realizamos reuniões com os envolvidos com o processo visando verificar e entender as possíveis falhas. Fizemos um levantamento dos pontos sensíveis e iniciamos o ciclo de atividades. Os possíveis problemas foram pontuados e revisamos as normas e regulamentos além, da constante observação da legislação vigente.

Após o mapeamento das dificuldades fizemos novas reuniões para verificar se as dificuldades encontradas eram pertinentes na visão do grupo e, sendo assim, traçamos as ações pertinentes, estipulando prazos para cada uma, partindo dos pontos frágeis enumerados.

Em primeiro lugar, concordamos que precisaríamos realizar a revisão da Ordem Interna (OI) relativa ao tema, este tópico foi realizado por vários componentes do grupo, necessitando de várias reuniões para ajustes e adequações. Atualmente, como embasa o

referencial teórico, precisamos fazer a inclusão de todos os tópicos importantes e necessários para que a sistematização ocorra: desde a solicitação, passando pelo atendimento, exames e diagnóstico até o faturamento e cobrança sobre o serviço prestado.

Cada etapa foi revista visando a adequação de todas as etapas do processo e amparo legal do assunto, inclusive prazos para cada atividade. No momento, apesar dos tópicos principais estarem definidos, esta OI ainda não está finalizada. Vale ressaltar que no decorrer das atividades, o Departamento de Contabilidade recebeu uma nova chefia que foi envolvida no processo contudo, precisou conhecer as necessidades e aprofundar o amparo na legislação e normas da Marinha do Brasil.

Depois dessas definições, realizamos os ajustes em relação ao treinamento da equipe da Secretaria Geral do Hospital. Esta equipe recebe diariamente, o requerimento de Autorização Especial, preenchido e assinado pelo militar responsável pela solicitação. Este documento precisa estar devidamente preenchido, ou seja, o militar ou recepcionista da Secretaria Geral precisa estar envolvido no processo, além de se certificar de que o militar solicitante tem ciência das regras e faturamento do atendimento ao paciente extra Marinha, principalmente porque assina este conhecimento e responsabilidade no verso do requerimento.

Hoje, quando o paciente extra Marinha entra para atendimento na Emergência, tal atendimento é prestado através de um Boletim de Atendimento Médico (BAM), no papel, onde é escrito: os dados de identificação do referido paciente e preenchido pela equipe da emergência todo o atendimento prestado (evolução do quadro, procedimentos e hipótese diagnóstica e conduta e destino).

Quando o paciente que chega à emergência (extra Marinha) seja atendido, a funcionária do Setor de Internação terá que inserir o paciente no sistema, após a assinatura do documento de Autorização Especial, pelo OSP-Md. Portanto, a equipe de TI, precisou trabalhar no sistema informatizado visando adaptar as ações do programa de faturamento do hospital, com objetivo de permitir gerar um código identificador do paciente e, sendo assim, implantar do nome do paciente extra Marinha pela referida funcionária da Internação.

As reuniões com a encarregada do setor de Internação já foram realizadas, os objetivos expostos e conversado sobre a importância na agilidade e preservação do processo. O sistema para implantar os dados do paciente no prontuário informatizado já está revisado e pronto.

Os oficiais superiores médicos (OSP-Md) serão treinados para que no efetivo serviço, caso assinem alguma Autorização Especial para atendimento, deverão encaminhá-la ao setor de Internação no mesmo momento para que os dados relativos ao paciente sejam

devidamente implantados ao sistema, com o objetivo de evolução do atendimento, exames e serviços complementares sejam diretamente evoluídos no sistema informatizado do hospital. Toda equipe precisa estar envolvida e conhecer os protocolos da instituição.

Com a finalização da Ordem Interna prevista para o final de novembro, a implantação das atividades de treinamento dos setores está prevista para acontecer em dezembro. O acompanhamento da implementação do processo será feito por esta autora e pela equipe do Setor de Internação, a partir do controle de uma planilha dos pacientes, extra Marinha, em atendimento no hospital. Esta planilha está sendo desenvolvida pela equipe de TI, partindo das necessidades expostas por esta autora.

A equipe do Departamento de Contabilidade, será responsável por acompanhar e verificar o número de solicitações feitas e a implantação desses pacientes ao sistema (tempo real). Além disso, a auditoria será o verdadeiro termômetro para medir a continuidade do processo, à medida que verificar a porcentagem de auditorias e contas fechadas e o relativo tempo e material utilizado objetivando o cumprimento dos prazos estabelecidos. Reitero que os setores envolvidos no processo, já estão realizando algumas atividades pertinentes a sistematização da Autorização Especial.

Foi criado um roteiro para o treinamento dos profissionais envolvidos com o processo de sistematização, Apêndice 1, 2 e 3, objetivando evitar perda de continuidade do processo.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento do trabalho está sendo muito gratificante, à medida que observamos várias vertentes a partir do tema abordado. Essas vertentes permitiram um crescimento enquanto profissional pertencente a unidade e com possibilidades de colaborar com a instituição envolvendo os demais funcionários do hospital com o conhecimento e o comprometimento para com a instituição.

Com o desenvolvimento das atividades, na prática do dia a dia, teremos resultados mais expressivos. Contudo, podemos observar que, as orientações corretas para preenchimento das solicitações, equipe treinada e o conhecimento sobre as normas e faturamento, pelo militar solicitante, já permitem a diminuição dos índices de pessoas em atendimento ou não cadastradas.

Fato é, que o desenvolvimento das atividades apresenta algumas dificuldades, em especial, em relação à recursos humanos. O setor responsável pelo desenvolvimento principal

das atividades bem como, a auditoria de custos, conta com um percentual reduzido de profissionais, no momento, o que limita a produção das atividades. Vivemos então, um paradigma pois, ao mesmo tempo, a informatização do paciente extra Marinha, desde o começo do atendimento, em tempo real, é um fator facilitador para o desenvolvimento e cumprimento de prazos desses mesmos profissionais, auditores. Pois, o processo informatizado gera os dados e recursos mais rapidamente e com mais segurança permitindo os dados e valores para apreciação.

A atividade a desenvolver é muito além da sistematização da Autorização Especial e sim, a comunicação interpessoal autêntica com os profissionais pertencentes ao hospital para que possamos alinhar o desenvolvimento humano ao organizacional e com isso, desenvolvermos competências nas orientações para atingir o objetivo maior, a instituição. Todos trabalhando em prol da nossa missão com qualidade.

Enfim, a oportunidade da autora em realizar este Curso de Gestão em Saúde, aperfeiçoando-se e absorvendo novos conhecimentos na área, além de poder propor e desenvolver, ao longo do período, uma atividade para gerar melhoria para a instituição, em caráter assistencial e de gestão, colocando em prática os conhecimentos adquiridos durante todo este ano de estudo é, de fato, uma oportunidade ímpar.

5. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

ALEMÃO, M.M, GONÇALVES, M.A, & DRUMOND, H.A. (2013). **Estudo da utilização da informação de custos como ferramenta de gestão em organização pública: o estudo do SIGH-CUSTOS**. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, João Pessoa, v.3, n.1, p.210-226. Recuperado de <http://periodicos.ufpb.br/index.php/pgc/article/view/15706> Acesso em jul/2020

BRASIL, **Constituição da República Federativa do Brasil**, de cinco de outubro de 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em ago/2020.

FILHO, J.R, XAVIER, J.C.B., ADRIANO, A.L, **A tecnologia da informação na área hospitalar: um caso de implementação de um sistema de registro de pacientes**. Revista de Administração Contemporânea. Vol. 5 nº 1 Curitiba Jan/ Apr. 2001.

FREITAS, D.M.F., **Proposta de padronização dos critérios e processos de auditoria interna do Instituto de Previdência e Assistência à Saúde dos Servidores Municipais de Gravataí – IPAG**. ICICT – FIOCRUZ – MS. Porto Alegre, 2012.

GRITTEM, L., Meier, M.J., ZAGONEL, I.P.S., **Pesquisa – ação: uma alternativa metodológica para pesquisa em enfermagem**. Texto & Contexto – Enfermagem vol. 17 nº4 Florianópolis Oct/Dec. 2008.

JESUS, E.F., **Gestão Hospitalar: as informações de custos como instrumento de controle gerencial nos hospitais**. Ministério da Educação – Brasília – DF - 2015

MARINHA DO BRASIL, DGPM-401: **Normas para Assistência Médico-Hospitalar** – Diretoria Geral do Pessoal da Marinha, 3ª revisão, 2012

MARINHA DO BRASIL, SGM-307: **Normas sobre o Sistema de Custos da Marinha do Brasil** – Secretaria- Geral da Marinha. Marinha do Brasil DF, 22 de janeiro de 2020.

MOTTA, K.F, PONCETTI, A.F.U, ESTEVES, R.Z, **O impacto da tecnologia da informação na gestão hospitalar**. Revista Saúde Pública. Paraná. Jul 2019.

OLIVEIRA, D.F, **A implantação de um sistema de gestão de custos no hospital universitário pela EBSEH: um estudo de caso com utilização do PMBOK** -Revistas, volume 13, número 3 (2016) Artigo – <https://doi.org/10.21450/rahis.v13i3.3172> Publicado em 2017-01-26 Acesso nov/2020.

ROBERTO, W.L.C, LIRA, R.A, **O gestor hospitalar e sua atuação frente ao suprimento de materiais**. ojs3.perspectivasonline.com.br/revista_antiga/issue/view/42, volume 4, número 13, 2010. Acesso nov/2020.

RIBEIRO, A.B.de A, REIS, R.P, BEZERRA, D.G, **Gestão em Saúde Pública: Um enfoque no papel do Enfermeiro** – Revista Brasileira de Ciências da Saúde volume 19, n 3, 2015 <https://doi:10.4034/RBCS.2015.19.03.12> Acesso jul/2020.

SILVA, M.J.P, **O papel da comunicação na humanização da atenção à saúde**. Revista Bioética, volume 10, número 2, pag 73-88, 2002.

THIOLLENT, Michel. **Pesquisa-ação nas organizações**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

APÊNDICE A:

Autorização Especial

Roteiro para treinamento da sistematização do processo de Autorização Especial

1. Autorização Especial para atendimento eletivo:

*Secretaria Geral:

Orientar equipe de atendimento ao público quanto:

** orientação ao requerente:

utilizar somente o impresso atualizado;

preenchimento adequado e completo do documento, inclusive e-mail e telefone, informando ao requerente, de que o documento somente será apreciado quando estiver preenchido em sua totalidade;

somente um militar poderá fazer a solicitação para autorização especial;

observar a assinatura do militar requerente, no documento;

reforçar com o militar que o procedimento será indenizado em sua totalidade, de acordo com a tabela OMPS-H vigente e através de bilhete de pagamento, de acordo com a margem consignável do referido bilhete de pagamento do militar;

certificar-se de que o militar está ciente de suas responsabilidades e entregar a ele o informativo sobre Autorização Especial.

**** equipe de atendimento:**

conferir todo o preenchimento do documento pelo militar requerente;

entregar um informativo das responsabilidades do atendimento por autorização especial, incluindo a orientação de cobrança integral e por bilhete de pagamento;

sanar possíveis dúvidas no momento da solicitação do documento;

protocolar o documento requisitado;

somente encaminhar a solicitação, no caso de preenchimento de todos os dados e cópias dos documentos solicitados.

2. Autorização Especial para atendimento de Emergência:

*** Oficial Superior de Pernoite- Médico (OSP-Md):**

é o militar responsável pela Autorização Especial nos casos de Emergência;

após o preenchimento do documento com os dados do paciente e a cópia do documento de identidade, o requerimento deverá ser encaminhado ao setor de Internação para a implantação dos dados do paciente no sistema informatizado do hospital;

garantir que o atendimento seja evoluído no sistema em tempo real;

garantir que sua equipe de serviço tenha conhecimento dessa dinâmica de atendimento.

*** Setor de Internação:**

observar o preenchimento correto do documento de autorização especial;

observar a assinatura e o carimbo do OSP-Md, autorizando o atendimento;

somente de posse do documento assinado pelo OSP-Md, a funcionária da internação deverá inserir os dados de cadastro do paciente no prontuário informatizado do hospital para que todo o atendimento seja lançado em tempo real;

solicitar a cópia do documento de identidade do paciente em atendimento na rotina posterior, o setor de Internação deverá encaminhar o referido documento ao Gabinete do Vice Diretor, para sua ciência e posterior autorização de atendimento, quando for o caso de paciente internado.

NOTA: Reforçar o conhecimento de toda equipe de saúde do hospital, a respeito da forma correta de acesso ao prontuário informatizado do paciente atendido sob concessão de Autorização Especial. Escrever primeiro o último sobrenome seguido de vírgula, o nome e os outros sobrenomes.

Ex. Nome do paciente extra marinha: José Luiz Menezes

Nome do paciente no sistema: Menezes, José Luiz

APÊNDICE B:

Informativo sobre Autorização Especial

A Autorização Especial é uma concessão que pode ser permitida pela Direção do hospital para atendimento de pessoa sem direito ao Sistema de Saúde da Marinha.

O militar responsável pela solicitação do atendimento deverá preencher por completo, todos os dados do requerimento de Autorização Especial e anexar os documentos solicitados, caso contrário, o requerimento não será avaliado para possível concessão.

O militar deverá ter conhecimento de que toda despesa médico-hospitalar será indenizada em sua totalidade, de acordo com a tabela OMPS-H, vigente e descontada através de seu bilhete de pagamento, conforme, a margem consignável estabelecida pelo Portal de Consignações. Somente na impossibilidade da consignação em bilhete de pagamento, a despesa será cobrada por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU).

A Autorização Especial, se concedida, somente terá validade pelo tempo e para o procedimento autorizado pelo Sr. Diretor ou por pessoa por ele delegada. Esta autorização não confere ao paciente direito de atendimento vitalício neste hospital e nem garantia de nova autorização especial.

APÊNDICE C:**Orientações para todos os militares que participam da escala de serviço de OSP-Md.****(Nota para o Plano do Dia)**

- Conhecer a Ordem Interna relativa à Autorização Especial para atendimento de pacientes;
- Garantir que a equipe de saúde, sob sua subordinação, tenha conhecimento do documento de autorização especial, de que maneira funciona e a forma correta de pesquisar esse paciente no sistema informatizado no hospital;
- Cumprir e fazer cumprir as atividades e etapas pertinentes ao atendimento de paciente por Autorização Especial;
- Quando um paciente, extra Marinha, chegar para atendimento emergencial, o requerimento de autorização especial deverá ser preenchido (inclusive telefone e e-mail) e posteriormente, assinado pelo OSP-Md. O documento deverá então, ser encaminhado ao Setor de Internação, anexado de cópia do documento de identidade do paciente visando a inclusão dos dados do paciente ao sistema informatizado e seu atendimento, procedimentos realizados sejam devidamente registrados.

ANEXO A - FRENTE



Autorização Especial

- Deferido
 Indeferido

Autorização Especial nº _____ Data: ____ / ____ / ____ Válido por ____ dias	Enquadramento: _____ _____ _____ _____ _____ Assinatura _____ Data: ____ / ____ / ____
-------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------

IDENTIFICAÇÃO DO REQUERENTE

Nome: _____	NIP: _____
Posto/Graduação: _____	OM: _____
RG: _____	RG: _____
CPF: _____	Tel. Res.: _____
	Tel. Cel.: _____
Endereço: _____	
E-mail: _____	CEP: _____

IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE

Nome: _____	Data de Nasc.: ____ / ____ / ____
RG: _____	CPF: _____
	Tel.: _____
Endereço: _____	
Filiação: _____	
Vínculo com o Requerente: _____	

PROCEDIMENTO SOLICITADO

<input type="checkbox"/> Consulta	<input type="checkbox"/> Internação	<input type="checkbox"/> Exame	Clínica/Serviço: _____
Motivo da solicitação: _____			



Saúde Naval

Queremos o bem do nosso maior bem: Família Naval

Visite nosso site: www.saudenaval.mar.mil.br

ANEXO A - VERSO

Autorização Especial

INFORMAÇÕES AO REQUERENTE

- Anexar os seguintes documentos:
 - Cópia do Documento de Identidade e CPF do Requerente e do Paciente;
 - Cópia do comprovante de residência do Requerente; e
 - Relatório médico e/ou Cópia do Pedido de Exame/Procedimento.
- A Autorização Especial, se concedida, somente terá validade pelo tempo e para o(s) procedimento(s) autorizado(s) pelo Sr. Diretor, não conferindo ao paciente direito de atendimento vitalício neste Hospital.
- Pacientes em processo de inclusão como dependentes não necessitarão desta Autorização desde que o militar apresente a cópia da Declaração de Dependentes.

Declaro estar ciente de que a despesa médico-hospitalar será indenizada em 100% dos valores da tabela OMPS-H e que o pagamento será comandado à vista ou em parcelas fixas e consecutivas no Bilhete de Pagamento, de acordo com a margem consignável estabelecida pelo Portal de Consignações. Somente na impossibilidade da consignação em Bilhete de Pagamento, a despesa deverá ser paga por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU).

Nestes termos, pede deferimento.

_____/_____/_____
Data

Requerente/Responsável Financeiro



Saúde Naval

Queremos o bem do nosso maior bem: Família Naval

Visite nosso site: www.saudenaval.mar.mil.br