

PORTARIA Nº 049-DGP, 26 DE FEVEREIRO DE 2010.

Aprova a Diretriz para o Funcionamento da Hotelaria Hospitalar nas Organizações Militares de Saúde do Exército.

O **CHEFE DO DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 4º do Regulamento do Departamento-Geral do Pessoal (R-156), aprovado pela Portaria do Comandante do Exército nº 217, de 22 de abril de 2009, e de acordo com o art. 117, das Instruções Gerais para a Correspondência, as Publicações e os Atos Administrativos no âmbito do Exército (IG 10-42), aprovados pela Portaria do Comandante do Exército nº 41, de 18 de fevereiro de 2002, resolve:

Art. 1º Aprovar a Diretriz para o Funcionamento da Hotelaria Hospitalar nas Organizações Militares de Saúde do Exército, que com esta baixa.

Art. 2º Determinar que esta Portaria entre em vigor na data de sua publicação.

**DIRETRIZ PARA O FUNCIONAMENTO DA HOTELARIA HOSPITALAR NAS ORGANIZAÇÕES MILITARES DE SAÚDE DO EXÉRCITO**

**1. FINALIDADE**

A presente Diretriz tem por finalidade estabelecer as premissas básicas e orientar a execução das ações necessárias para o adequado funcionamento da Hotelaria Hospitalar nas Organizações Militares de Saúde do Exército (OMS).

**2. REFERÊNCIA**

Portaria nº. 457, de 15 de julho de 2009, do Comandante do Exército, que aprova a Diretriz para Implantação do Plano de Revitalização do Serviço de Saúde do Exército e dá outras providências.

**3. CONCEPÇÃO**

As ações, estabelecidas em normas específicas pelo Órgão Técnico-Normativo do Serviço de Saúde, devem unificar, organizar e orientar, nas OMS, todas as atividades relacionadas com a “Hotelaria Hospitalar”, de modo a assegurar aos usuários do Sistema de Assistência Médico-Hospitalar aos Militares do Exército e seus Dependentes (SAMMED) a prestação de um serviço moderno que enfatize a qualidade, a segurança, a hospitalidade e a humanização.

#### **4. PREMISSAS BÁSICAS**

a. As OMS devem incorporar os preceitos modernos da Hotelaria Hospitalar, ajustando-se, gradativamente, à atual tendência das instituições de saúde, onde critérios como conforto, bem-estar, ambiente agradável e acolhedor são prioritários, ao lado de novas incorporações tecnológicas e pessoal altamente qualificado.

b. Programa de Humanização Hospitalar deve ser institucionalizado e rigorosamente cumprido, em conformidade com as recomendações do Ministério da Saúde.

c. Como forma de assegurar a qualidade dos serviços prestados pela OMS, em todas as suas dimensões, deve-se adotar, como padrão mínimo, o Programa de Acreditação Hospitalar da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), que permite integrar harmonicamente, as atividades técnicas, administrativas e hoteleiras.

d. As modificações arquitetônicas necessárias deverão observar as Normas para Projetos Físicos de Estabelecimentos de Saúde do Ministério da Saúde.

e. A segurança do ambiente hospitalar, como forma de garantir a plena integridade física dos clientes de saúde e funcionários, deve envolver a segurança patrimonial e todos os critérios preconizados pela ANVISA, consolidadas em um Programa de Segurança Hospitalar, com a previsão de Planos de Contingências.

#### **5. ORIENTAÇÕES GERAIS**

a. A adequação aos preceitos de Hotelaria Hospitalar nas OMS deve ser efetivada das organizações de maior complexidade para as de menor complexidade.

b. O Diretor da OMS é o responsável pela adequação da Hotelaria Hospitalar.

c. Constar em Norma Técnica:

1) indicadores específicos para Hotelaria Hospitalar, com o propósito de monitorar e aprimorar a qualidade dos serviços prestados;

2) modelo padrão de pesquisa de satisfação do usuário que deve ser preenchido pelo paciente ou acompanhante no momento da alta hospitalar;

3) modelo de formulário para inventário dos materiais, equipamentos e mobiliários existentes nos apartamentos, que deve ser preenchido pelo paciente ou acompanhante no momento da internação e na alta, como forma de responsabilização e conscientização dos usuários para a necessária conservação das instalações e mobiliários.

4) modelo de matriz de avaliação da Hotelaria Hospitalar nas OMS que sirva de orientação ao Diretor da OMS e como instrumento de avaliação do Comandante da Região Militar e da Diretoria de Saúde, por ocasião das visitas de inspeção e orientação técnica respectivamente.

d. Em princípio, as modificações e adequações necessárias à modernização da Hotelaria Hospitalar nas OMS devem evitar aumento de efetivo.

#### **6. PRESCRIÇÕES DIVERSAS**

a. A Diretoria de Saúde deverá baixar as Normas Técnicas que regulamentem o adequado funcionamento da Hotelaria Hospitalar nas Organizações Militares de Saúde.

b. Os casos omissos serão solucionados pelo Departamento-Geral do Pessoal, mediante proposta do Diretor de Saúde.