



*Paulo*

MINISTÉRIO DA DEFESA  
EXÉRCITO BRASILEIRO

DIRETORIA DE SAÚDE DO EXÉRCITO



**A SAÚDE DA  
NOSSA FORÇA**

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



**MINISTÉRIO DA DEFESA  
EXÉRCITO BRASILEIRO  
DEPARTAMENTO-GERAL DO PESSOAL  
(Diretoria Geral do Pessoal/1860)**

PORTARIA Nr 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.

Gen Ex MAYNARD MARQUES DE SANTA ROSA  
Chefe do DGP

# 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 aprazível 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.