

Hospital dos Servidores do Estado

Assessoria de Comunicação

Rua: Sacadura Cabral nº 178- Rio de Janeiro-RJ Cep: 20.221-903

Tel.: 2 291-3131 Fax.: 2 516-1539

www.hse.saude.gov.br

e-mail: direcao@hse.saude.gov.br

Neste Hospital
você é atendido
com cortesia.

Veja o que estamos fazendo
para atender
às suas necessidades

Hospital dos Servidores do Estado
Ministério da Saúde

Nosso compromisso é com você... fique atento a estas orientações...

Hospital dos
Ministério Servidores do Estado
da Saúde

Padrões de Qualidade do Atendimento ao Usuário

1 Atenção, Respeito e Cortesia:

- ★ O turno da manhã inicia-se às 8:00 e o turno da tarde às 12:00.
- ★ Serão distribuídas 500 senhas para consultas de primeira vez, de segunda à sexta-feira, a partir das 6:00 da manhã, no Setor de Identificação e Registro, no Ambulatório.
- ★ Em caso de dúvidas, dirija-se ao Setor de Informações e procure um de nossos atendentes.

2 Prioridade no Atendimento:

- ★ O Hospital possui um sistema de atendimento que avalia os casos prioritários para idosos, gestantes e deficientes físicos.

3 Tempo de Espera para Atendimento:

- ★ No turno marcado para sua consulta, você será atendido em até 4 horas.

4 Prazos para o cumprimento dos Serviços:

- ★ Os resultados dos laudos médicos e exames estarão em seu prontuário em até 15 dias após a realização, salvo em caso de URGÊNCIA.

Nós só melhoraremos

5 Mecanismos de Comunicação com o Usuário:

- ★ Serão distribuídas caixas de sugestões, na cor azul, colocadas: em frente aos elevadores, na entrada principal, na Ouvidoria e, na entrada e andares do Ambulatório.
- ★ Pela Internet: www.hse.saude.gov.br
cei@hse.saude.gov.br
- ★ Através de cartas encaminhadas à Ouvidoria deste Hospital.

6 Procedimentos para Atender às Reclamações:

- ★ Suas críticas, reclamações ou sugestões são bem-vindas e respondidas em até 10 dias.

7 Forma de Identificação dos Servidores:

- ★ Os funcionários deste Hospital estão identificados através de crachá contendo: foto, nome e função.

8 Sistema de Sinalização Visual:

- ★ Os setores deste Hospital estão devidamente identificados por meio de placas.

9 Condições de Limpeza e Conforto:

- ★ As nossas dependências são limpas diariamente para oferecermos a você "total conforto".

com a sua ajuda