

Espaço de manifestação:
sugestões, críticas, elogios e denúncias

Ouvidoria

(71) 3646-3642

ouvidoria.hupes@hubrasil.gov.br

Fala Br: <https://falabr.cgu.gov.br/>

 ATENÇÃO

CUIDADO COM GOLPES

O Hupes-UFBA não cobra por consultas, exames, internações, medicamentos ou procedimentos. Todo atendimento oferecido no hospital é gratuito e realizado pelo Sistema Único de Saúde (SUS).

Em caso de ligação suspeita:

- Não faça Pix, transferências ou qualquer pagamento solicitado por telefone.
- Não forneça dados pessoais;
- Entre em contato imediatamente com a Ouvidoria.

Se alguém se identificar como médico(a), funcionário(a) ou representante do hospital e pedir dinheiro, desconfie. **Isso é golpe!**

TELEFONES ÚTEIS

Central de Atendimento:

(71) 3646-3400

Recepção:

(71) 3646-3665 / 3667

Serviço Social:

(71) 3646-3681

Regulação Ambulatorial:

(71) 3646-3620

Central de Regulação Hospitalar:

(71) 3646-3429 / 3436

NIR: (71) 3646-3438 / 3435

Acesse a Carta de Serviços do Hupes-UFBA



Hospital Universitário Professor Edgard Santos
Rua Dr. Augusto Viana, s/n, Canela – Salvador BA

CEP: 40110-060

<https://hupes-ufba.hubrasil.gov.br>

@hupes.ufba

**ORIENTAÇÕES SOBRE
NORMAS, ROTINAS E
DIREITOS DE PACIENTES,
ACOMPANHANTES E
VISITANTES**

HOSPITAL UNIVERSITÁRIO
PROFESSOR EDGARD SANTOS
UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
HU BRASIL



DIREITOS DE PACIENTES

- Receber atendimento humanizado, livre de discriminação, com acesso a tratamento adequado, seguro e efetivo para seu problema de saúde;
- Ser chamado(a) pelo nome de sua escolha;
- Receber informações sobre seu estado de saúde de forma clara, objetiva, respeitosa e compreensível;
- Permanecer com acompanhante, salvo quando o(a) profissional responsável entender que a presença pode prejudicar a saúde, a intimidade ou a segurança do(a) paciente ou de outras pessoas;
- Ter garantidos o sigilo e a confidencialidade de suas informações pessoais, ressalvadas as situações previstas em lei;
- Ter sua identidade, cultura, religião, crenças e valores respeitados;
- Ter acesso ao prontuário, podendo solicitar cópia e, quando cabível, a correção de informações;
- Durante o internamento:
 - Trazer objetos de uso pessoal e de higiene;
 - Aparelhos de TV e rádio só poderão ser utilizados mediante autorização da unidade de internação, respeitando as normas de convivência e segurança do hospital.

Atenção: O Hupes-UFBA não se responsabiliza pela perda de pertences pessoais.

Para conhecer a íntegra dos direitos e deveres de pacientes, consulte a Lei nº 15.378, de 6 de abril de 2026 (Estatuto dos Direitos do Paciente).

ORIENTAÇÕES PARA ACOMPANHANTES

- Serão permitidas apenas acompanhantes maiores de 18 anos ou emancipados(as);
- Serão fornecidas refeições para acompanhantes de pacientes menores de 18 anos, pessoas com 60 anos de idade ou mais, pessoas com deficiência e pacientes oncológicos;
- A pessoa acompanhante poderá fazer perguntas à equipe e observar se as medidas de segurança do(a) paciente estão sendo adotadas;
- A troca de acompanhante deverá ocorrer pela manhã, das 6h às 8h, e à noite, das 18h às 20h, mediante apresentação de documento de identificação com foto;
- A declaração de comparecimento deverá ser solicitada diariamente no posto de enfermagem.

VISITANTES

- O cartão de visita será entregue à pessoa responsável pelo(a) paciente no momento da internação;
- Só será permitida a entrada de visitantes a partir de 12 (doze) anos de idade, mediante apresentação de documento oficial com foto e cartão de visita;
- Crianças e adolescentes têm o direito de visitar mãe, pai ou responsável conforme previsto no Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA), respeitadas as orientações da equipe de saúde e as normas institucionais.

HORÁRIOS DE VISITA

Enfermaria

- 10h às 11h: 1 visitante
- 14h às 17h: até 4 visitantes (2 por vez)

Onco-Hematologia

- 14h às 17h: até 3 visitantes (1 por vez)

UTIs (Adulto e Pediátrica)

- 11h às 12h: até 2 visitantes

- 15h às 16h: até 2 visitantes

Importante: O boletim médico da UTI é realizado às 16h.

NÃO É PERMITIDO

- Entrar no hospital com gêneros alimentícios, bebidas e substâncias psicoativas;
- Comercializar objetos e/ou serviços no hospital;
- Deitar ou sentar na cama do(a) paciente internado(a);
- Fumar nas dependências do hospital.

Este material tem caráter informativo. As orientações aqui apresentadas poderão ser revisadas e atualizadas conforme as necessidades do serviço e a legislação vigente.