

# **EBSERH - Filial Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (EBSERH/CHC-UFPR)**

---

## **Carta de Serviços**

Documento gerado em 08 de Dezembro de 2025.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.  
Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

# **EBSERH - Filial Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (EBSERH/CHC-UFPR)**

## **Serviços disponíveis**

<b>Agendar um exame no Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)</b>	<b>4</b>
<b>Agendar uma consulta no Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)</b>	<b>11</b>
<b>Doar Sangue no Banco de Sangue do Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)</b>	<b>17</b>
<b>Realizar atendimento na Unidade de Urgência e Emergência do Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)</b>	<b>23</b>
<b>Realizar atendimento no Serviço de Urgência e Emergência Pediátrica do Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)</b>	<b>27</b>
<b>Realizar atendimento no serviço de Pronto Atendimento Ginecológico e Obstétrico (PAGO) da Maternidade do Complexo Hospital de Clínicas da UFPR</b>	<b>31</b>
<b>Realizar residência médica no Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)</b>	<b>35</b>
<b>Retirar Medicamento Especial na Farmácia do Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)</b>	<b>40</b>
<b>Solicitar Cópia de Prontuário do Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)</b>	<b>48</b>

# **Agendar um exame no Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)**

Avaliação: Sem Avaliação

## **O que é?**

O Complexo Hospital de Clínicas da UFPR oferece os seguintes exames: [Lista de Exames CHC-UFPR](#)

## **Quem pode utilizar este serviço?**

Pacientes exclusivos do Complexo CHC atendidos no Hospital de Clínicas e/ou na Maternidade Victor Ferreira do Amaral.

## **Etapas para a realização deste serviço**

### **Etapa 1 - Dirigir-se à Central de Agendamento**

Paciente comparece no balcão da recepção da Central de Agendamento com a guia do seu exame e retira uma senha para agendamento nos sistemas internos do CHC-UFPR.

#### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteirinha do CHC-UFPR

Requisição do exame

#### **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - entrada anexo B

- Tempo estimado de espera: Até 10 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Agendar o exame**

Paciente, após retirar senha no balcão da Central de Agendamento, aguarda seu chamado no Painel Eletrônico. Ao ser chamado, paciente confirma seus dados junto ao atendente, que agenda o exame nos sistemas internos do CHC-UFPR.

**Documentação****Documentação em comum para todos os casos**

Carteirinha do CHC-UFPR

Requisição do exame

**Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - entrada anexo B

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 3 - Receber orientações sobre o exame**

Após o exame agendado o atendente da Central de Agendamento entrega uma guia de agendamento, informando o local da realização do exame e com orientações em caso de necessidade de preparo para o

procedimento.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Carteirinha do CHC-UFPR

#### **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - entrada anexo B

- Tempo estimado de espera: Até 10 minuto(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 4 - Apresentar-se no balcão de atendimento**

Paciente entrega sua carteirinha do CHC-UFPR e sua guia de agendamento de exame no balcão de atendimento e é orientado a aguardar sua chamada no saguão de espera.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Carteirinha do CHC-UFPR

Guia de agendamento do exame

**Canais de prestação**

Presencial

**[Lista de exames do CHC-UFPR \(local de realização\)](#)**

- Tempo estimado de espera: Até 10 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 5 - Realizar o exame**

Ao ser chamado pela equipe responsável pela realização do exame o paciente se apresenta e é encaminhado para a sala para realização do exame.

**Documentação****Documentação em comum para todos os casos**

Carteirinha do CHC-UFPR

**Canais de prestação**

Presencial

**[Lista de exames do CHC-UFPR \(local de realização\)](#)**

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Etapa 6 - Acessar resultado do exame**

Paciente pode retirar uma cópia do resultado do exame no Serviço de Cópia de Prontuário do CHC-UFPR.

### **Documentação**

#### **Documentação em comum para todos os casos**

Carteirinha do CHC-UFPR

- Retirada de exame por terceiros :

[Orientação para retirada de exame por terceiros.](#)

- Retirada de exames de pacientes falecidos :

[Orientação para retirada de exame de pacientes falecidos.](#)

### **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - entrada anexo B

Serviço de Cópia de Prontuários, dentro da Central de Agendamentos.

Segunda a sexta, das 08:10 às 16:40

- Tempo estimado de espera: Até 10 minuto(s)

E-mail

copiapront.chc-ufpr@ebserh.gov.br

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

(41) 3360-7942

[Contato exames](#)

**Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

**Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao

atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Agendar uma consulta no Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

O Serviço de Atendimento do CHC-UFPR funciona através do encaminhamento via Secretaria Municipal de Saúde de Curitiba . Aqui, oferecemos 27 especialidades diferentes, e a nossa equipe é formada por profissionais de várias áreas, todos unidos para cuidar da sua saúde.

No Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (UFPR), que também é um espaço de aprendizado, os professores da UFPR e outros médicos experientes, junto com residentes e estudantes tanto da graduação quanto da pós-graduação, se juntam para oferecer o atendimento. Tudo isso é feito por um time de profissionais que abrange diversas áreas, para cuidar de você da melhor forma possível.

[Listas de Especialidades do CHC-UFPR](#)

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Pessoas que estão inscritas no Sistema Único de Saúde (SUS), encaminhadas pela sua Unidade Básica de Saúde ou Secretaria Municipal de Saúde (no caso de usuários residentes fora do Município de Curitiba).

Paciente precisa, inicialmente, comparecer na sua Unidade Básica para realizar consulta em atenção básica para posterior encaminhamento.

### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapa 1 - Confirmar presença na Central de Agendamento**

Paciente comparece no balcão da recepção da Central de Agendamento no dia e horário informados na Guia de Encaminhamento e retira uma senha para cadastro dos sistemas internos do CHC-UFPR.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Guia de Encaminhamento da Unidade Básica de Saúde;

Documento de Identificação com foto.

**Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - entrada anexo B

- Tempo estimado de espera: Até 10 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Em média 10 minuto(s)

**Etapa 2 - Realizar cadastro nos sistemas internos do CHC-UFPR**

Paciente, após retirar senha no balcão da Central de Agendamento, aguarda seu chamado no Painel Eletrônico. Ao ser chamado, paciente confirma seus dados junto ao atendente, que agenda a consulta nos sistemas internos do CHC-UFPR e abre o seu prontuário físico.

**Documentação****Documentação em comum para todos os casos**

Guia de Encaminhamento da Unidade Básica de Saúde;

Documento de identificação com foto;

Comprovante de residência;

Cartão SUS.

**Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - entrada anexo B

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Em média 10 minuto(s)

**Etapa 3 - Encaminhar para ambulatório da Especialidade**

Após o registro da consulta nos sistemas internos do CHC-UFPR, emissão de prontuário e da carteirinha do HC o paciente é orientado a dirigir-se ao ambulatório da especialidade médica que ele tem a consulta agendada.

**Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteirinha do CHC-UFPR.

**Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - entrada anexo B

- Tempo estimado de espera: Até 10 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Em média 10 minuto(s)

**Etapa 4 - Apresentar-se no balcão de atendimento**

Paciente entrega sua carteirinha do CHC-UFPR e seu prontuário no balcão do ambulatório e é orientado a aguardar sua chamada pelo médico no saguão de espera.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Carteirinha do CHC-UFPR;

Prontuário do CHC-UFPR

#### **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - entrada anexo B

- Tempo estimado de espera: Até 60 minuto(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 30 minuto(s)

#### **Etapa 5 - Encaminhar pós consulta**

Após a consulta o paciente pode ter 3 tipos de encaminhamentos:

- Agendar retorno diretamente no balcão do ambulatório;
- Agendar interconsulta na Central de Agendamento quando a equipe médica encaminhar o paciente para continuidade do tratamento em outra especialidade;
- Alta médica quando a equipe médica entender não ser caso de atendimento em nível especializado. Nesse caso, o paciente deve retornar à sua Unidade Básica de Saúde para continuidade do atendimento.

## **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteirinha do CHC-UFPR.

## **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - entrada anexo B

- Tempo estimado de espera: Até 60 minuto(s)

## **Tempo de duração da etapa**

Em média 10 minuto(s)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

(41) 3360-7942

[Listas de Especialidades do CHC-UFPR](#)

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;

- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Doar Sangue no Banco de Sangue do Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

A Unidade de Banco de Sangue integra a rede HEMEPAR que é referência no Estado do Paraná em Hemoterapia e Hematologia. Procedimentos realizados:

1. Coleta de sangue: Realização de doação de sangue por doadores voluntários, e doação de plaquetas por aférese para doadores com critérios específicos;
2. Triagem de doadores: Avaliação de parâmetros hematológicos com entrevista aos doadores para garantir que estão aptos para doação;
3. Realização de Sorologias e Provas de compatibilidade;
4. Processamento de sangue para produção de hemocomponentes;
5. Armazenamento: Manutenção adequada do sangue e de seus componentes em condições controladas de temperatura e segurança;
6. Distribuição: Fornecimento de sangue e produtos sanguíneos ao CHC e rede Hemepar;
7. Testes de controle de qualidade: Monitoramento constante da qualidade do sangue e de seus componentes para garantir a segurança do paciente;
8. Gerenciamento de estoque: Manutenção de um inventário adequado de sangue e produtos sanguíneos para atender às demandas;
9. Treinamento e educação: Preparação de equipes para coletar, processar e distribuir sangue de forma eficaz e segura;
10. Promoção da doação de sangue: Campanhas para conscientizar a comunidade sobre a importância da doação de sangue regular;
11. Realização de aféreses terapêuticas:
  - Plasmaférese,
  - Leucocitoafereze,
  - Eritrocitoafereze,

- Coleta de células tronco alogênicas pelo REDOME (Registro Brasileiro de Doadores Voluntários de Medula Óssea), nacional e internacional, e aparentadas para pacientes que serão submetidos a transplantes de células tronco

hematopoéticas no CHC, e coletas para transplantes autólogos;

12. Tratamento terapêutico de Sangria aos pacientes do CHC;

13. Encaminhamento de doadores com sorologias reagentes;

14. Retrovigilância;

15. Integra a Unidade de Banco de Sangue o Centro de Processamento Celular, que tem a finalidade de avaliar doadores, coletar, processar, criopreservar, armazenar e disponibilizar Células Progenitoras hematopoéticas (CPH), granulócitos e linfócitos para terapia celular. Além disso, realiza o recebimento de células coletadas por outros centros de coleta e o envio de células a outros centros que realizam transplante de medula óssea, sejam eles nacionais ou internacionais.

## **Quem pode utilizar este serviço?**

Qualquer pessoa que possua documento legal com foto e que preencha os seguintes critérios

- Ter idade entre 16 anos completos e 69 anos, 11 meses e 29 dias;
- Os candidatos com idade entre 16 e 17 anos devem estar acompanhados do seu responsável legal;
- O limite para a primeira doação será de 60 anos, 11 meses e 29 dias;
- Peso mínimo de 50 kg;
- Ter acesso venoso compatível com o procedimento;
- Estar descansado, bem alimentado e hidratado, sendo tolerado intervalo máximo de 3 horas da última refeição;
- Ser pessoa saudável, sem qualquer sintoma atual de qualquer doença;
- Manter comportamento livre de riscos de contaminação de doenças transmissíveis através do sexo e do sangue;
- Tatuagem ou micropigmentação, intervalo mínimo de 6 meses após realização;
- *Piercing* em região de mucosa (boca, língua ou genitália) estão inaptos para doação, devendo aguardar 12 meses após a retirada do adorno;
- Limite de doações:  
HOMENS – intervalo maior que 2 meses entre doações (máx 4 doações/ano);  
MULHERES – intervalo maior que 3 meses entre doações (máx 3 doações/ano).

## **Etapas para a realização deste serviço**

### **Etapa 1 - Agendar Doação**

O doador entra em contato com o Biobanco do Complexo Hospital de Clínicas da UFPR para agendamento da doação de sangue.

## **Canais de prestação**

### **Telefone**

(41) 3360 - 1875

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

### **Web**

[Acesse o site](#)

### **Presencial**

Av. Agostinho Leão Junior, 108 - Alto da Glória, Curitiba - PR, 80030-110.

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

### **Aplicativo móvel**

98871- 9474

## **Tempo de duração da etapa**

Em média 5 minuto(s)

## **Etapa 2 - Realizar triagem**

No dia agendado o doador comparece à unidade do Biobanco, confirma sua presença na recepção e é encaminhado para triagem com a equipe de enfermagem ou médica para avaliação de aptidão à doação.

## **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Documento de Identificação com foto.

#### **Canais de prestação**

Presencial

Av. Agostinho Leão Junior, 108 - Alto da Glória, Curitiba - PR, 80030-110

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

- Causas de Inaptidão para doação :

Presencial

- [Cirurgias](#)
  - [Doenças](#)
  - [Medicamentos](#)
  - [Vacinas](#)
- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 15 minuto(s)

#### **Etapa 3 - Realizar a doação de sangue**

Após triagem e confirmada a aptidão para doação, o doador é encaminhado para sala de doação, onde a coleta de sangue é realizada. O volume de sangue a ser coletado é correspondente ao seu peso corporal e o mínimo necessário para que possa ser utilizado por qualquer paciente (400 – 480 ml).

Os materiais utilizados são descartáveis, de uso único e livre de risco de contaminação.

#### **Canais de prestação**

Presencial

Av. Agostinho Leão Junior, 108 - Alto da Glória, Curitiba - PR, 80030-110

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 30 minuto(s)

### **Etapa 4 - Aguardar depois de doar**

O doador permanece alguns minutos em repouso, recebe alimentação, hidratação, após será liberado com segurança.

#### **Canais de prestação**

Presencial

Av. Agostinho Leão Junior, 108 - Alto da Glória, Curitiba - PR, 80030-110

- Tempo estimado de espera: Até 15 minuto(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 15 minuto(s)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Em média 60 minuto(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

(41) 3360 - 1875

**Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

**Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

**Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Realizar atendimento na Unidade de Urgência e Emergência do Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

O atendimento de Urgência e Emergência é realizado na Unidade de Urgência e Emergência (UUE) do Complexo Hospital de Clínicas da UFPR, atua como unidade de atendimento (exceto trauma) referenciados pelo Complexo Regulador do Município de Curitiba, **não realizando atendimento a paciente por demanda espontânea.**

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Paciente do CHC-UFPR

Os seguintes grupos de pacientes estão autorizados a procurar a Unidade de Urgência e Emergência:

- Egressos - Pacientes que receberam alta hospitalar do CHC nos últimos 30 dias;
- Pacientes em seguimento ambulatorial no CHC por doença oncológica ou hematológica maligna, em vigência de quimioterapia ou radioterapia;
- Funcionários, estudantes e residentes do CHC em situação de acidente ocupacional com exposição a material biológico;
- Funcionários do CHC, que em seu turno de trabalho, apresentarem alguma emergência médica;
- Pacientes hemofílicos para aplicação do Fator VIII nos dias e horários em que o HEMEPAR não esteja em funcionamento;
- Pacientes pré e pós transplante hepático ou de medula óssea, em seguimento ambulatorial no CHC.

### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapa 1 - Apresentar-se na recepção da Unidade de Urgência e Emergência**

Paciente em situação de emergência se dirige à recepção da Unidade de Urgência e Emergência do Complexo Hospital de Clínicas da UFPR para iniciar processo de classificação de risco.

#### **Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Carteririnha do CHC-UFPR e documento oficial com foto.

**Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - Unidade de Urgência e Emergência (subsolo Anexo H)

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Etapa 2 - Realizar Processo de Classificação de Risco pela Enfermagem**

Após registro na recepção da UUE paciente passa por avaliação classificação de risco com a equipe de enfermagem, que define o grau de urgência e emergência.

**Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - Unidade de Urgência e Emergência (subsolo Anexo H)

- Tempo estimado de espera: Até 1 dia(s) corrido(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 3 - Realizar Atendimento de Admissão com equipe médica**

Após definição de urgência e emergência, realizada pela enfermagem, o paciente passará pela consulta médica, onde ocorrerá as seguintes definições:

- ALTA;
- ALTA COM SEGUIMENTO PRIMÁRIO E/OU SECUNDÁRIO (UBS e UPA);
- Abertura de ficha para atendimento de emergência na UUE

**Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - Unidade Referenciada (subsolو Anexo H)

- Tempo estimado de espera: Até 1 dia(s) corrido(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 4 - Realizar atendimento médico**

Após abertura da ficha, paciente aguardará para que seja acomodado em leito na unidade - UUE, após, passará por avaliação de uma equipe médica especializada, a partir desse momento, podemos ter solicitações de exames de laboratório e de imagem, após ocorrerá as definições das condutas, como alta ou internamento hospitalar)

**Canais de prestação**

Presencial

Preferencialmente definição de conduta em até 6h, a partir do momento em que o paciente esteja em atendimento de urgência ou emergência.

Rua General Carneiro 181 - Unidade Referenciada (subsolو Anexo H)

- Tempo estimado de espera: Até 6 hora(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações****Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

(41) 3360-1800 - ramal 6276

**Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

**Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

**Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Realizar atendimento no Serviço de Urgência e Emergência Pediátrica do Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

O atendimento de Urgência e Emergência à criança é realizado no serviço de Urgência e Emergência Pediátrica do Complexo Hospital de Clínicas da UFPR, este Serviço atua como unidade de atendimento (exceto trauma) referenciado pelo Complexo Regulador do Município de Curitiba, **não realizando atendimento a paciente por demanda espontânea.**

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Paciente CHC-UFPR

Os seguintes grupos de pacientes estão autorizados a procurar o Serviço de Urgência e Emergência Pediátrica:

- Pacientes pediátricos que receberam alta do internamento hospitalar neste CHC/UFPRC-EBSERH nos últimos 30 dias;
- Pacientes pediátricos (hemato-oncologia, endocrinologia, hemofilia) em seguimento ambulatorial ativo neste CHC-UFPR/EBSERH;
- Recém-nascidos (RN) de 0 a 28 dias egressos da Maternidade do CHC-UFPR/EBSERH.

Pacientes pediátricos em geral

- Encaminhado pelo Complexo Regulador do Município – Central Municipal de Leitos Hospitalares.

### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapa 1 - Apresentar-se na recepção do Serviço de Urgência e Emergência Pediátrica**

Paciente em situação de emergência se dirige à recepção do Serviço de Urgência e Emergência Pediátrica do Complexo Hospital de Clínicas da UFPR para iniciar processo de atendimento.

#### **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - Serviço de Urgência e Emergência Pediátrica (ao lado da Central de Agendamento)

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 2 - Realizar Atendimento de Admissão**

Após abertura de cadastro na Recepção do Serviço de Urgência e Emergência Pediátrica, o paciente passará pela avaliação médica, onde ocorrerá as seguintes definições:

- ALTA;
- ALTA COM SEGUIMENTO PRIMÁRIO E/OU SECUNDÁRIO (UBS e UPA);
- Observação, se necessário podemos ter solicitações de exames de laboratório e de imagem, após ocorrerá as definições das condutas, como alta ou internamento hospitalar.

#### **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 - Serviço de Urgência e Emergência Pediátrica (ao lado da Central de Agendamento)

- Tempo estimado de espera: Até 6 hora(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Realizar atendimento médico**

Após avaliação médica, se necessário internamento hospitalar, o médico irá solicitar leito para o Núcleo Interno de Regulação de Leitos, e a partir desse momento, paciente aguardará vaga para internação em um dos Serviços de Internação da Unidade da Criança e do Adolescente, Unidade de Neonatologia ou Unidade de Infectologia.

#### **Canais de prestação**

##### **Presencial**

Rua General Carneiro 181 - Serviço de Urgência e Emergência Pediátrica (ao lado da Central de Agendamento)

- Tempo estimado de espera: Até 12 hora(s)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

#### **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

(41) 3360-1800

#### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

#### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Realizar atendimento no serviço de Pronto Atendimento Ginecológico e Obstétrico (PAGO) da Maternidade do Complexo Hospital de Clínicas da UFPR**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

O serviço de Pronto Atendimento Ginecológico e Obstétrico (PAGO) da Maternidade do Complexo Hospital de Clínicas da UFPR atende pacientes no ciclo gravídico e puerperal vinculadas pelos Programas Mãe Curitibana e Mãe Paranaense, situações de urgência e emergência obstétrica, pacientes em tratamento oncológico ginecológico vinculado ao CHC. O serviço também é referência para atendimento a vítima de violência sexual da macrorregião leste do Paraná.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

**Pacientes gestantes de alto risco e risco habitual referenciadas pelos Programas Mãe Curitibana e Mãe Paranaense para Pré-Natal e/ou parto para o Hospital, puérperas até 40º dias após o parto**

Documentos

- Carteirinha do Hospital de Clínicas (desejável);
- RG: Carteira de identidade (obrigatório);
- Cartão do SUS;
- Carteira de acompanhamento de pré-natal; ;
- Telefones para contato;
- Exames prévios.

**Pacientes em situação de urgência e emergência obstétrica**

Documentos

- RG: Carteira de identidade (obrigatório);
- Cartão do SUS;
- Telefones para contato.

**Pacientes em tratamento oncológico ginecológico vinculado ao CHC-UFPR**

Documentos

- Carteirinha do Hospital de Clínicas (desejável);
- RG: Carteira de identidade (obrigatório);
- Cartão do SUS;
- Telefones para contato;
- Exames prévios.

#### **Paciente vítima de violência da macrorregião leste do Paraná**

##### **Documentos**

- RG: Carteira de identidade (obrigatório);
- Cartão do SUS;
- Telefones para contato.

#### **Etapas para a realização deste serviço**

##### **Etapa 1 - Apresentar-se na recepção da Maternidade**

Paciente em situação de emergência se dirige à recepção do Pronto Atendimento Ginecológico e Obstétrico da Maternidade do Complexo Hospital de Clínicas da UFPR para iniciar processo de Acolhimento e Classificação de Risco.

##### **Canais de prestação**

##### **Presencial**

Rua General Carneiro 181 – Prédio da Maternidade (Anexo A)

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

##### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Etapa 2 - Realizar Acolhimento e Classificação de Risco.**

Após registro na recepção do PAGO, paciente passa por Acolhimento e Classificação de Risco com as equipes médicas e/ou de enfermagem, que define os graus de urgência, emergência ou alta.

### **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 – Prédio da Maternidade (Anexo A)

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Etapa 3 - Internar na Maternidade do CHC-UFPR**

Após a realização da Classificação de risco e cumprimento dos critérios clínicos, a paciente é internada na maternidade do CHC-UFPR para atendimento.

### **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 – Prédio da Maternidade (Anexo A)

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

## **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

## **Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

(41) 3360-1800

[Mais informações](#)

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Realizar residência médica no Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

A residência médica no Hospital de Clínicas da Universidade Federal é regulamentada pela Lei n.º 6.932 de 07/07/81 e suas complementações, pelas Resoluções vigentes do Conselho de Ensino e Pesquisa da Universidade Federal do Paraná, e pelas deliberações da Comissão Nacional de Residência Médica do Ministério da Educação/SESu, sendo oficialmente credenciada e reconhecida, emitindo, em favor daqueles que efetivamente cumpram os Programas de Residência Médica, o Certificado de Residência Médica, que constitui documento hábil para registro de especialidade junto aos Conselhos Regionais de Medicina e Conselho Federal de Medicina, conforme a legislação em vigor.

O funcionamento da residência médica no Hospital de Clínicas da UFPR é garantido pela Pró-Reitoria de Pós-Graduação, pelo Setor de Ciências da Saúde, pela Comissão de Residência Médica (COREME), pelo Conselho de Administração do Hospital de Clínicas e pelos diversos Departamentos e Serviços envolvidos, devidamente regulamentados pelo Regimento Interno da Residência Médica do Hospital de Clínicas da UFPR.

A Gerência de Ensino e Pesquisa é o setor mantenedor da Residência Médica no CHC-UFPR.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Detentor de diploma de graduação em medicina aprovado em processo seletivo específico.

Ter sido aprovado em processo seletivo específico.

### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapa 1 - Realizar matrícula após aprovação via Processo Seletivo específico**

Realizar matrícula online conforme publicado em edital de orientações

#### **Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Etapa 2 - Validar documentação e confirmar matrícula**

O candidato comparece presencialmente no hospital para confirmação de documentação e matrícula.

### **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro, 181

Curitiba/PR

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Etapa 3 - Tomar posse**

Candidato deve se dirigir ao hospital para tomar posse até dia 1º de março.

### **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro, 181

Curitiba/PR

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 4 - Iniciar as atividades de residência médica**

O candidato, agora residente, deve iniciar suas atividades no hospital imediatamente após a posse.

**Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro, 181

Curitiba/PR

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 5 - Realizar avaliações trimestrais**

O residente será avaliado trimestralmente pelo seu preceptor e supervisor.

**Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro, 181

Curitiba/PR

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 6 - Entregar trabalho de conclusão ou artigo científico**

Ao término da especialização o residente deve elaborar e entregar o trabalho de conclusão de residência (TCR) ou artigo científico, além de apresentá-lo perante uma banca.

**Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro, 181

Curitiba/PR

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Entre 12 e 60 mês(es)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

- [coreme.hcpr@ebserh.gov.br](mailto:coreme.hcpr@ebserh.gov.br)
- (41) 3360-1839

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

## **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

# **Retirar Medicamento Especial na Farmácia do Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)**

Avaliação: Sem Avaliação

## **O que é?**

A Farmácia Ambulatorial de Programas Especiais - FAPE do Complexo Hospital de Clínicas da UFPR fornece medicamentos exclusivamente para pacientes atendidos nos ambulatórios do CHC-UFPR, através dos seguintes programas:

- Anti-tabagismo;
- Atendimento às Vítimas de Acidente de Trabalho (VAT) – somente para servidores do CHC;
- Atendimento às Vítimas de Violência Sexual (VVS);
- Atendimentos profiláticos (PREP);
- Biopsia de próstata;
- Cancerologia;
- Fenoximetilpenicilina (Anemia de Fanconi);
- Glaucoma;
- Hematologia (TMO);
- Hepatite B e C;
- HIV/AIDS (antirretrovirais e infecção oportunista);
- Micose sistêmica;
- Paraná Sem Dor (codeína, gabapentina, morfina e metadona).

**Pessoas vivendo com HIV/AIDS poderão ser atendidos mesmo com formulário próprio ( vindos de outras unidades de saúde públicas ou particulares), independentemente de vínculo com o hospital.**

## **Quem pode utilizar este serviço?**

**Pacientes atendidos nos ambulatórios do Complexo Hospital de Clínicas da UFPR**

## **Etapas para a realização deste serviço**

### **Etapa 1 - Retirar senha para atendimento**

O cidadão comparece à Farmácia Ambulatorial de Programas Especiais e retira uma senha na sala de espera e aguarda para ser atendido.

### **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro, 181 - entre a Maternidade e o Prédio Central  
Horário: de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h

- Tempo estimado de espera: Até 0 hora(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Retirar medicamento**

Ao ter a senha chamada, o paciente se dirige ao guichê de atendimento com as documentações descritas abaixo para cada programa e retira sua medicação, após autenticação e verificação do profissional da farmácia.

**Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

**Paciente do CHC-UFPR - Anti-tabagismo**

- Receita branca em duas vias, prescrita somente pelos médicos autorizados do Ambulatório de Tabagismo.
- Carteirinha do Hospital;
- CPF e Carteira de Identidade (RG);
- Comprovante de endereço (casos novos para cadastramento nos programas).

**Servidores do CHC-UFPR - Atendimento às Vítimas de Acidente de Trabalho (VAT)**

- Formulário de Solicitação de Medicamentos VAT.

Paciente do CHC-UFPR - Atendimento às Vítimas de Violência Sexual (VVS)

- Formulário de Solicitação de Medicamentos VVS.

Paciente do CHC-UFPR - Atendimentos profiláticos (PREP)

- Formulário específico PREP.
- Teste rápido ou sorológico para o HIV com data inferior a 7 (sete) dias do resultado do exame.
- Carteirinha do Hospital.
- CPF e Carteira de Identidade (RG).
- Comprovante de endereço (casos novos para cadastramento nos programas).

Paciente do CHC-UFPR - Biopsia de próstata

- Receita branca em duas vias, descrevendo o procedimento de biópsia ou CID
- Carteirinha do Hospital
- CPF e Carteira de Identidade (RG)

Paciente do CHC-UFPR - Cancerologia

- Receita informatizada do CHC
- Carteirinha do Hospital
- CPF e Carteira de Identidade (RG)

Paciente do CHC-UFPR - Fenoximetilpenicilina (Anemia de Fanconi)

- Receita branca em duas vias, descrevendo o CID ou relatório médico

- Carteirinha do Hospital

- CPF e Carteira de Identidade (RG)

Paciente do CHC-UFPR - Glaucoma

- Receita informatizada do CHC

- Carteirinha do Hospital

- CPF e Carteira de Identidade (RG)

Paciente do CHC-UFPR - Hematologia (TMO)

- Receita informatizada do CHC

- Carteirinha do Hospital

- CPF e Carteira de Identidade (RG)

Paciente do CHC-UFPR - Hepatite B e C

- Formulário específico Hepatite B ou C

- Carteirinha do Hospital

- CPF e Carteira de Identidade (RG)

- Comprovante de endereço (casos novos para cadastramento nos programas)

Paciente do CHC-UFPR - HIV/AIDS (antirretrovirais e infecção oportunista)

- Formulário específico HIV/AIDS
- Formulário específico de infecção oportunista
- Para ILTB (infecção latente para a tuberculose), ficha de notificação e receita branca, em duas vias.
- Carteirinha do Hospital
- CPF e Carteira de Identidade (RG).
- Comprovante de endereço (casos novos para cadastramento nos programas).

Paciente do CHC-UFPR - Micose sistêmica

- Receita branca em duas vias, prescrita somente pelos médicos autorizados do Serviço de Infectologia
- Carteirinha do Hospital
- CPF e Carteira de Identidade (RG)
- Comprovante de endereço (casos novos para cadastramento nos programas)

Paciente do CHC-UFPR - Paraná Sem Dor (codeína, gabapentina, morfina e metadona)

- Receita branca em duas vias ou informatizada
- LME (Laudo de Solicitação, Avaliação e Autorização de Medicamentos)
- Termo de Esclarecimento
- Carteirinha do Hospital
- CPF e Carteira de Identidade (RG)

- Cartão SUS
- Comprovante de endereço (casos novos para cadastramento nos programas)
- Liberação de Talidomida :

**Talidomida liberado para:**

- Hanseníase
- DST/AIDS
- Doenças crônico degenerativas (Lúpus e DECH – doença do enxerto contra o hospedeiro)
- Mieloma Múltiplo,
- Síndromes mielodisplásicas (Anemias refratárias)

*Documentos necessários:*

- Notificação de Receita de Talidomida, em duas vias
- Termo de Responsabilidade e Esclarecimento
- Carteirinha do Hospital
- CPF e Carteira de Identidade (RG)
- Comprovante de endereço (casos novos para cadastramento nos programas)

**Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro, 181 - entre a Maternidade e o Prédio Central  
Horário: de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

(41) 3360- 7863

**Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

**Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

## **Solicitar Cópia de Prontuário do Complexo Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná (CHC-UFPR)**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

O prontuário do paciente é um documento legal que todo paciente precisa ter para ser atendido.

Neste documento consta o histórico de atendimento do paciente no hospital (consultas, exames, cirurgias, etc).

A cópia do prontuário, integral ou parcial, pode ser fornecida aos pacientes mediante solicitação junto ao serviço de Cópia de Prontuário.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

#### **Paciente do CHC-UFPR**

- Carteirinha do CHC-UFPR;
- Documento oficial com foto.

#### **Terceiro**

- Procuração do paciente com autorização específica para a entrega de documentos de seu prontuário, bem como a identificação do terceiro que pode obter as cópias; (*A autenticação do documento é realizada no próprio guichê de atendimento, não é necessário levar em cartório*)
- cópia do documento de identidade do paciente;
- cópia do documento de identidade do solicitante.

#### **Sucessor de paciente falecido**

Para cópias de pacientes falecidos, a solicitação deverá atender a ordem legítima de sucessão:

- 1) Cônjuge/companheiro;
- 2) Filhos, netos e bisnetos (descendentes);
- 3) Pais, avós e bisavós (ascendentes);
- 4) Irmãos (colaterais de segundo grau);
- 5) Sobrinhos/tios (colaterais de terceiro grau);
- 6) Sobrinhos-netos / tios-avós / primos (colaterais de quarto grau).

*Deverão ser apresentados os documentos de comprovação do vínculo familiar e certidão de óbito do paciente.*

## **Etapas para a realização deste serviço**

### **Etapa 1 - Retirar senha para atendimento**

Paciente comparece no balcão da recepção da Central de Agendamento, de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h, e retira uma senha para atendimento no guichê de Cópia de Prontuário.

#### **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 – entrada do Anexo B

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

E-mail

copiapront.chc-ufpr@ebserh.gov.br

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 2 - Realizar solicitação de cópia de prontuário**

Solicitante, após retirar senha no balcão da Central de Agendamento, aguarda seu chamado no Painel Eletrônico. Ao ser chamado, formaliza o pedido de cópia de prontuário em formulário específico, após comprovação de identidade.

#### **Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 – entrada do Anexo B

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 3 - Retirar cópia de prontuário**

Após solicitar a cópia do prontuário, solicitante pode se dirigir ao setor de Cópia de Prontuário para retirar o documento no prazo de 20 dias úteis.

É sugerido que entre em contato através do telefone (41) 3360-1800 - ramal 6221 ou 6312 para verificar se a cópia já está disponível para retirada.

**Canais de prestação**

Presencial

Rua General Carneiro 181 – entrada do Anexo B

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

**Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato**

(41) 3360-1800 - ramal 6221

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

### **Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento**

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº 13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.