

EBSERH - Filial Hospital Universitário de Juiz de Fora (EBSERH/HU-UFJF)

Carta de Serviços

Documento gerado em 09 de Outubro de 2026.

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 Hospital Universitário de Juiz de Fora (EBSERH/HU-UFJF)

Quem somos?

A Carta de Serviços ao Usuário é um documento que garante ao cidadão o direito de conhecer, com transparência e clareza, tudo o que o HU - Hospital Universitário da universidade de Juiz de Fora oferece.

Serviços disponíveis

Obter cópia de prontuário médico no HU-UFJF	4
Obter Vacina no HU-UFJF	9
Realizar Exame Laboratorial no Ambulatório do HU - UFJF - Unidade Dom Bosco	13

Obter cópia de prontuário médico no HU-UFJF

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Este serviço permite ao cidadão ter acesso a cópia integral ou parcial do seu prontuário médico. O prontuário reúne exames, laudos, consultas, relatórios e pareceres médicos. O acesso é restrito ao titular ou a pessoas legalmente autorizadas, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), às normas do Conselho Federal de Medicina e às demais disposições legais aplicáveis.

Quem pode utilizar este serviço?

Pode solicitar cópia do prontuário:

1. O próprio Paciente (Titular do Prontuário)
2. Representante Legal ou Procurador, mediante comprovação da representação;
3. Familiar ou Sucessor de Paciente Falecido, mediante comprovação do vínculo e da legitimidade para acesso às informações.

Para obter cópia de prontuário, é necessário:

- ser maior de idade ou emancipado e ter realizado atendimento, consulta, exame ou internação no HU - UFJF, ou possuir legitimidade para solicitar a documentação;
- documento oficial de identificação com foto (RG, CNH, Passaporte ou Carteira Profissional);
- em caso de paciente menor, apresentar procuração com poderes específicos ou documento legal que comprove a representação (ex: certidão de nascimento de menor, termo de curatela/tutela);
- em caso de terceiro solicitante: apresentar declaração com autorização do paciente portando cópia de seu documento de identificação;
- para pacientes falecidos, comprovar o vínculo familiar e apresentar a certidão de óbito do paciente.
- realizar a solicitação pelos canais de atendimento: E-mail ou telefone;

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar cópia do prontuário médico

O solicitante apresenta a documentação necessária, informando, sempre que possível, o período do atendimento ou os documentos específicos que deseja obter.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documentação em comum para todos os caso:

- Documento oficial de identificação com foto (RG, CNH ou Carteira de Trabalho);
- Documentação que comprove a representação legal, procuração ou legitimidade para acesso, quando aplicável;
- Declaração autorizando a solicitação em caso de terceiros;

Canais de prestação

Presencial

SAME - Serviço de Arquivo Médico e Estatístico do HU-UFJF

- Endereço: Rua Catulo Breviglieri, s/n - Bairro Santa Catarina, Juiz de Fora - MG, 36036-110

- Horário de funcionamento: Segunda à sexta feira, das 7h às 18h

Tempo estimado de espera: Até 05 dias Uteis.

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

E-mail

- A solicitação poderá ser realizada pelo E-mail: same.hu-ufjf@hubrasil.gov.br

Telefone

A solicitação poderá ser realizada pelo telefone: (32) 4009-5161

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Aguardar a análise e o processamento da solicitação

O SAME - Serviço de Arquivo Médico e Estatístico do HU-UFJF, confere a documentação apresentada, verifica a legitimidade do solicitante e o direito de acesso às informações, observando as normas de sigilo e proteção de dados pessoais.

Após a análise, o SAME providencia a localização e a cópia dos documentos solicitados.

Canais de prestação

Presencial

SAME - Serviço de Arquivo Médico e Estatístico do HU-UFJF

- Endereço: Rua Catulo Breviglieri, s/n - Bairro Santa Catarina, Juiz de Fora - MG, 36036-110

- Horário de funcionamento: Segunda à sexta feira, das 7h às 18h

Tempo estimado de espera: Até 15 dias Uteis.

- Tempo estimado de espera: Até 5 dia(s) útil(eis)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Retirar a cópia do prontuário

O solicitante comparece ao local de atendimento para assinar o termo de recebimento e retirar a documentação física impressa ou instrução de envio/disponibilização.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Documento oficial de identificação com foto (RG, CNH ou Carteira de Trabalho)
- Declaração de autorização para retirada em caso de terceiros

Canais de prestação

Presencial

SAME - Serviço de Arquivo Médico e Estatístico do HU-UFJF

- Endereço: Rua Catulo Breviglieri, s/n - Bairro Santa Catarina, Juiz de Fora - MG, 36036-110

- Horário de funcionamento: Segunda à sexta feira, das 7h às 18h

- Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Informações adicionais ao tempo estimado

O prazo para entrega da cópia de prontuários será informado no ato da solicitação.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

SAME - Serviço de Arquivo Médico e Estatístico do HU-UFJF

- Endereço: Rua Catulo Breviglieri, s/n - Bairro Santa Catarina, Juiz de Fora - MG, 36036-110

- Telefone: (32) 4009-5161

- E-mail: same.hu-ufjf@hubrasil.gov.br

- Horário de funcionamento: Segunda à sexta feira, das 7h às 18h

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.

Obter Vacina no HU-UFJF

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O CRIE, é um serviço público do SUS que fornece vacinas especiais, soros e imunoglobulinas gratuitos para pessoas com condições clínicas específicas ou imunidade comprometida.

O que o CRIE oferece?

- Vacinas diferenciadas: Imunizantes de alto custo ou alta tecnologia que não estão disponíveis nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) comuns.
- Atendimento especializado: Equipes preparadas para avaliar pacientes com necessidades de imunização complexas.
- Investigação de reações: Apoio médico para casos que apresentaram eventos adversos graves após uma vacina anterior.

Quem pode utilizar este serviço?

Podem se vacinar:

- Pessoas com doenças imunossupressoras ou imunodeficiências.
- Portadores de doenças crônicas específicas.
- Pessoas que tiveram reações adversas graves a vacinas anteriores da rede básica.
- Contatos próximos de alguns grupos de risco vulneráveis.

Para atendimento no CRIE, o usuário precisará fazer parte do público alvo e atender aos requisitos necessários para receber a vacina.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Obter vacina no HU UFJF

Os usuários que se enquadram nos critérios de vacinação deverão comparecer no HU-UFJF Unidade Dom Bosco onde são realizadas as aplicações. Retirar senha na portaria e se encaminhar para o CRIE - Centro de Referência de Imunobiológicos Especiais, localizado no segundo andar da Unidade e aguardar ser chamado para atendimento.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Documento de identificação;
- Cartão do SUS;
- Pedido médico com a indicação da vacina;
- Relatório médico;
- Para bebês prematuros apresentar sumário de alta;

Canais de prestação

Presencial

Orientações sobre a distribuição de senhas:

As senhas serão distribuídas diariamente de segunda à sexta feira.

20 senhas às 7h da manhã

20 senhas às 12h da tarde

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

Tempo de duração da etapa

Até 60 minuto(s)

Etapa 2 - Tomar Vacina no HU-UFJF

- O usuário será chamado para a sala de vacina onde será vacinado de acordo com a indicação descrita no pedido médico.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Documento de identificação;
- Cartão do SUS;
- Pedido médico com a indicação da vacina;
- Relatório médico;
- Para bebês prematuros apresentar sumário de alta;

Canais de prestação

Presencial

O usuário será liberado após tomar a vacina.

- Tempo estimado de espera: Até 60 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

Presencialmente.

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 Exame Laboratorial no Ambulatório do HU - UFJF - Unidade Dom Bosco

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Laboratório de Análises Clínicas do Hospital Universitário da UFJF é responsável pela realização de exames de sangue, urina, fezes e outros fluidos biológicos. Atende pacientes que são acompanhados pelas especialidades oferecidas no ambulatório. É um serviço 100% SUS, referência para Juiz de Fora e Zona da Mata, com qualidade garantida e equipe especializada.

Quem pode utilizar este serviço?

Atende todos os pacientes que são acompanhados pelas diversas especialidades oferecidas no ambulatório.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Agendar exame laboratorial no HU - UFJF

- O serviço é prestado ao usuário através da distribuição de senha na portaria lateral do HU-UFJF Unidade Dom Bosco.
- De posse da senha o usuário deverá se dirigir a recepção do laboratório e aguardar ser chamado para atendimento;

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Documento de identificação;
- Cartão com número do prontuário;
- Cartão do SUS;
- Pedido médico constando o código AGHU e agendamento do retorno para consulta na especialidade solicitante.

Canais de prestação

Presencial

HU - UFJF - Unidade Dom Bosco

Endereço: Av. Eugênio do Nascimento, s/n - Bairro Dom Bosco, Juiz de Fora - MG, 36038-330

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

Telefone

- Watsapp: (32) 4009-5363

Tempo de duração da etapa

Até 30 minuto(s)

Etapa 2 - Realizar exame laboratorial

Orientações para o dia do exame:

- Retirar senha na portaria lateral do HU-UFJF Unidade Dom Bosco;
- Dirigir-se para a recepção do laboratório de análises clínicas;
- Aguardar ser chamado pelo nome para atendimento;
- Realizar o exame;
- Receber o protocolo e orientações para retirada do resultado do exame;

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Documento de identificação;
- Protocolo de agendamento que foi entregue no dia da marcação do exame.

Canais de prestação

Presencial

HU - UFJF - Unidade Dom Bosco

Endereço: Av. Eugênio do Nascimento, s/n - Bairro Dom Bosco, Juiz de Fora - MG, 36038-330

- Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Retirar resultado de exame laboratorial

- Retirar senha na portaria lateral do HU-UFJF Unidade Dom Bosco;
- Dirigir-se para a recepção do laboratório de análises clínicas;
- Aguardar ser chamado para atendimento;
- Entregar o protocolo de retirada do exame;
- Receber o resultado;

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Apresentar o protocolo para retirada do resultado que foi entregue no dia da realização do exame;

Prazos para entrega dos resultados dos exames:

- Exame de rotina: 3 dias corridos;
- Exame de proteína: 15 dias corridos;
- Exame de carga viral: 20 dias corridos;
- Exame de doenças raras: de 20 à 90 dias corridos;
- Exame de urina: 7 dias corridos;

Canais de prestação

Presencial

HU - UFJF - Unidade Dom Bosco

Endereço: Av. Eugênio do Nascimento, s/n - Bairro Dom Bosco, Juiz de Fora - MG, 36038-330

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

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 1 hora(s)

Informações adicionais ao tempo estimado

O tempo poderá variar de acordo com a ordem de chegada do paciente para agendar, realizar ou retirar o exame.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

(32) 4009-5363

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.