

# **EBSERH - Filial Hospital Universitário Edgard Santos (EBSERH/HUPES-UFBA)**

---

## **Carta de Serviços**

Documento gerado em 09 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 Hospital Universitário Edgard Santos (EBSERH/HUPES-UFBA)**

## **Serviços disponíveis**

|  |          |
|--|----------|
| <b>Agendar uma consulta no Complexo Hospitalar Universitário Professor Edgard Santos</b>             | <b>4</b> |
| <b>Solicitar cópia de prontuário na Unidade de Gestão e Processamento da Informação Assistencial</b> | <b>7</b> |

## **Agendar uma consulta no Complexo Hospitalar Universitário Professor Edgard Santos**

Avaliação: Sem Avaliação Monitoração: Sim

### **O que é?**

Os serviços prestados de saúde são de média e alta complexidade, abrangem as unidades Clínicas, cirúrgica, pediátrica, psicologia, nutrição e unidade de terapia intensiva. O Complexo HUPES atende a pacientes com patologias que demandam atenção especializada de forma diferenciada da atenção básica preventiva de outros centros para atendimento aos pacientes do SUS.

As especialidades oferecidas no HUPES, assim como maiores informações, estão disponíveis em nossa Carta de Serviços [clicando aqui](#).

### **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 Salvador).

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

Documentação solicitada pela Central de Regulação. Maiores informações podem ser obtidas através do telefone 156.

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

#### **Etapa 1 - Agendamento do serviço**

O cidadão deverá comparecer na Central de Regulação com a requisição para atendimento especializado. Havendo disponibilidade de vagas, o atendimento inicial será agendado.

#### **Documentação**

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

Documentos de identificação

Cartão do SUS

Comprovante de residência

**Canais de prestação**

Presencial

O atendimento é realizado nas Unidades Básicas de Saúde ou na sede da Prefeitura-Bairro.

- Tempo estimado de espera: Até 01 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**

Maiores informações sobre agendamentos via Central de Regulação podem ser obtidos através do telefone 156.

Caso tenha dúvidas quanto aos serviços do HUPES, podem nos contatar através do telefone (71) 3646-3400.

**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 na Unidade de Gestão e Processamento da Informação Assistencial**

Avaliação: Sem Avaliação

## **O que é?**

O prontuário do paciente é o conjunto de todas as informações assistenciais necessária para a continuidade do atendimento do paciente na instituição. Neste documento o paciente encontra todo o histórico de atendimento, inclusive informações das consultas, exames e cirurgias. A cópia dessa documentação pode ser requerida a qualquer tempo pelo paciente.

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

A cópia do prontuário pode ser solicitada pelo próprio paciente, portando documentos de identificação com foto, ou por terceiro que apresente documento de identificação com foto, procuração do paciente com autorização específica para a entrega de documentos de seu prontuário, além de cópia de um documento de identificação do paciente.

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

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

Senha para atendimento na Unidade de Gestão e Processamento da Informação Assistencial , no prédio do Ambulatório Magalhães Neto, localizado na Rua Padre Feijó, 240 - Canela, Salvador - BA.

#### **Canais de prestação**

Presencial

Senha para atendimento na Unidade de Gestão e Processamento da Informação Assistencial , no prédio do Ambulatório Magalhães Neto, localizado na Rua Padre Feijó, 240 - Canela, Salvador - BA.

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

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 15 minuto(s)

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

Ao ter a sua senha chamada no painel eletrônico, o paciente ou seu procurador legal deverá formalizar o pedido da cópia do prontuário preenchendo formulário de solicitação, momento no qual será orientado sobre o prazo de recebimento da documentação solicitada.

### **Canais de prestação**

Presencial

Ao ter a sua senha chamada no painel eletrônico, o paciente ou seu procurador legal deverá formalizar o pedido da cópia do prontuário preenchendo formulário de solicitação, momento no qual será orientado sobre o prazo de recebimento da documentação solicitada.

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

### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

## **Etapa 3 - Receber cópia do prontuário**

Após o prazo de 15 dias, o paciente ou o seu procurador legal deverá retornar na instituição para retirar o documento solicitado. É facultativo contatar o hospital através do telefone (71) 3646-3853 para confirmar a disponibilidade da cópia do prontuário.

### **Canais de prestação**

Presencial

Após o prazo de 15 dias, o paciente ou o seu procurador legal deverá retornar na instituição para retirar o documento solicitado. É facultativo contatar o hospital através do telefone (71) 3646-3853 para confirmar a disponibilidade da cópia do prontuário.

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

**Tempo de duração da etapa**

Até 15 minuto(s)

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

Atendimento imediato

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Em caso de dúvidas o paciente poderá contatar o Hupes através do telefone (71) 3646-3853 para obter maiores esclarecimentos sobre a retirada da cópia do prontuário.

**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.