

1. OBJETIVOS

Estabelecer e padronizar o procedimento para solicitação de prontuários para o público em geral via sistema Conecta Santa, assegurando organização do fluxo, rastreabilidade das solicitações, conformidade legal e agilidade no atendimento, independentemente de haver isenção ou cobrança associada.

2. DOCUMENTOS ASSOCIADOS

NÃO SE APLICA

3. DEFINIÇÕES

- Conecta Santa: Plataforma digital oficial da Santa Casa de Poços de Caldas destinada à solicitação, acompanhamento e tramitação de prontuários médicos;
- Solicitante (Usuário): Pessoa física ou jurídica que acessa o sistema Conecta Santa com o objetivo de solicitar prontuários;
- Isenção: Condição aplicada às solicitações que, após análise institucional, não geram cobrança financeira;
- Cobrança: Valor atribuído à disposição de prontuário, conforme critérios internos e o quantitativo de páginas;
- SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística): Setor responsável pela análise técnica, organização e disponibilização dos prontuários solicitados.

4. ÁREA DE APLICAÇÃO

Aplica-se exclusivamente ao solicitante de prontuários, que realiza pedidos por meio do sistema Conecta Santa, seja para fins pessoais, administrativos ou legais, respeitando os critérios institucionais e a legislação vigente.

5. RESPONSABILIDADES

Solicitante: Realizar a solicitação de prontuários exclusivamente por meio da plataforma Conecta Santa, observando integralmente os critérios, fluxos e orientações estabelecidos neste Procedimento Operacional Padrão. Compete ao solicitante:

- Preencher corretamente todas as informações exigidas no formulário eletrônico de solicitação;

- Anexar documentação completa, legível, atualizada e compatível com o tipo de solicitação realizada, incluindo documentos do paciente e do próprio solicitante, conforme exigido pelo sistema;
- Acompanhar o andamento da solicitação por meio do Conecta Santa e e-mail, atendendo tempestivamente às solicitações de complementação documental quando demandado;
- Efetuar o pagamento do valor informado, quando aplicável, dentro do prazo estabelecido, encaminhando o respectivo comprovante conforme orientações indicadas neste documento;
- Assegurar a veracidade, autenticidade e integridade das informações e dos documentos apresentados, responsabilizando-se civil, administrativa e legalmente por eventuais inconsistências, omissões ou informações inverídicas;
- Utilizar o prontuário disponibilizado exclusivamente para a finalidade declarada na solicitação, em conformidade com a legislação vigente, respeitando o sigilo e a confidencialidade das informações de saúde.

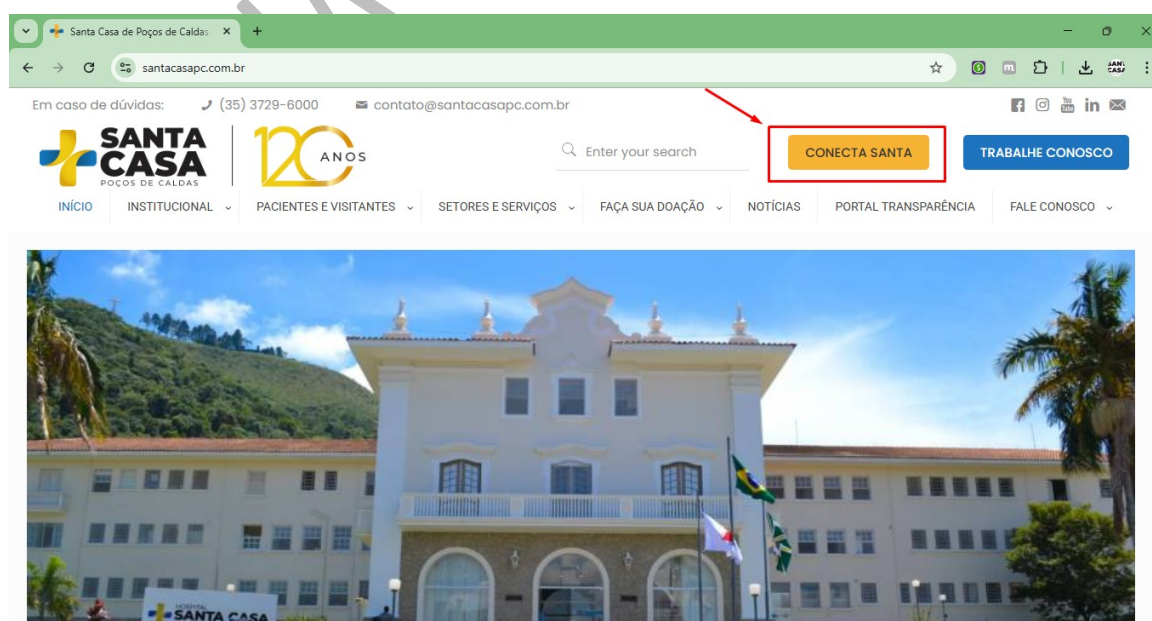
6. METODOLOGIA

6.1 ACESSO AO SISTEMA

6.1.1 Acesso ao site

O usuário deverá acessar o site oficial da Santa Casa de Poços de Caldas, por meio do endereço eletrônico www.santacasapc.com.br. Na página inicial do site oficial, o usuário deverá localizar e clicar no botão “Conecta Santa”, para ser direcionado à plataforma de solicitação de prontuários, como ilustra a figura 01.

Figura 01 – Pagina inicial Santa casa



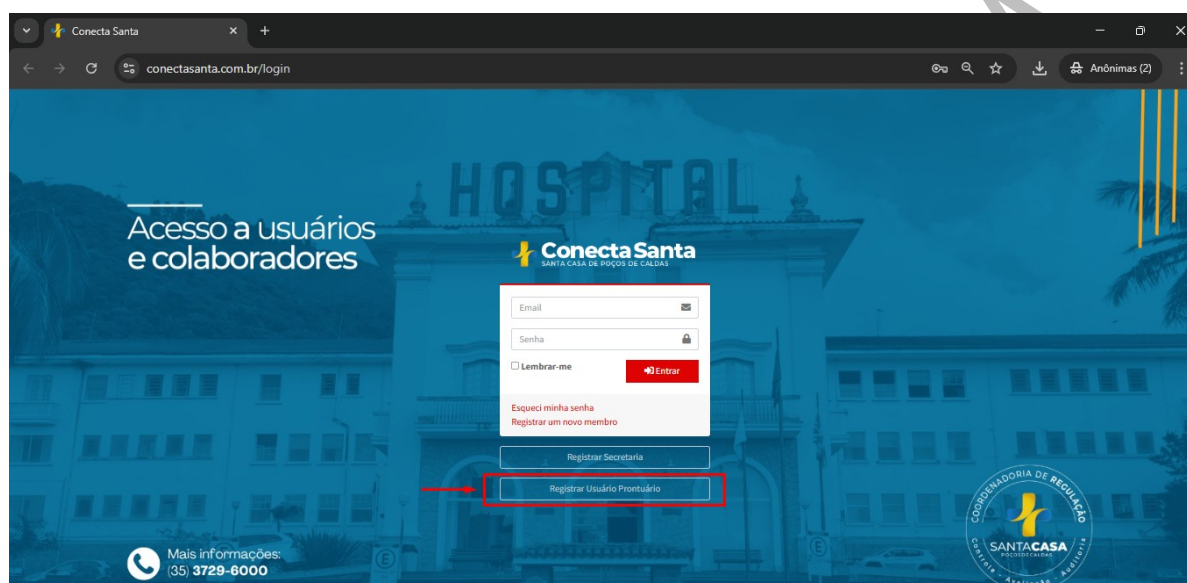
Fonte: Site Santa Casa, (2026)

6.2 CADASTRO DO USUÁRIO

6.2.1 Registro de usuário para solicitação de prontuários

O usuário deverá localizar e clicar no botão indicado “Registrar Usuário Prontuário”, disponível na tela inicial do sistema, realizar seu cadastro para solicitação de prontuários na plataforma do Conecta Santa, conforme ilustra a figura 02.

Figura 02 – Pagina inicial Conecta Santa



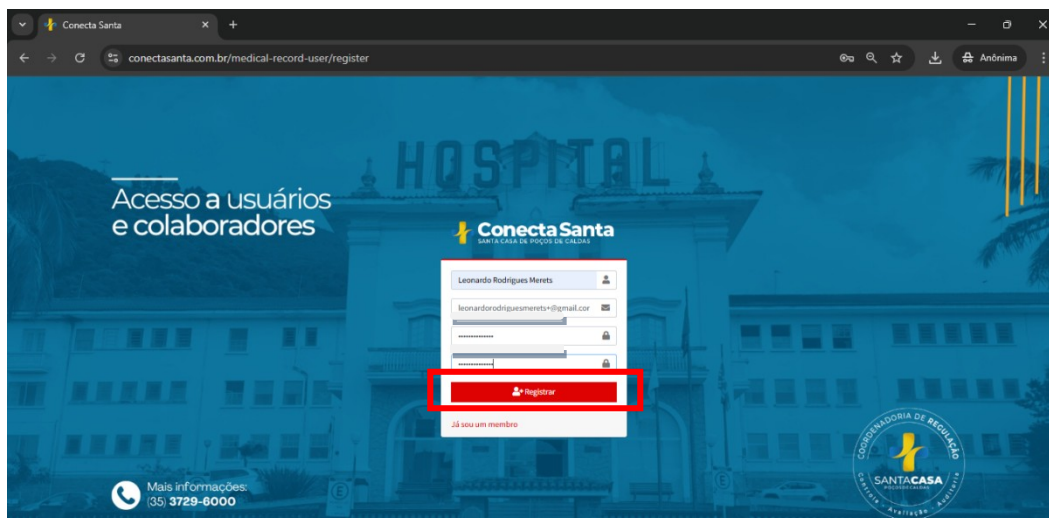
Fonte: Conecta Santa, (2026)

6.2.2 TELA DE REGISTRO DO CONECTA SANTA

Após selecionar a opção anterior, o usuário será direcionado à tela de registro do sistema Conecta Santa, onde deverá preencher os campos obrigatórios, informando seu Nome Completo, seu melhor e-mail e senha a ser utilizada.

Após o preenchimento dos dados, o usuário deverá clicar no botão “**Registrar**”, conforme as orientações exibidas na figura 03 para a conclusão do cadastro e acesso às funcionalidades do sistema.

Figura 03 – Pagina de registro Conecta Santa

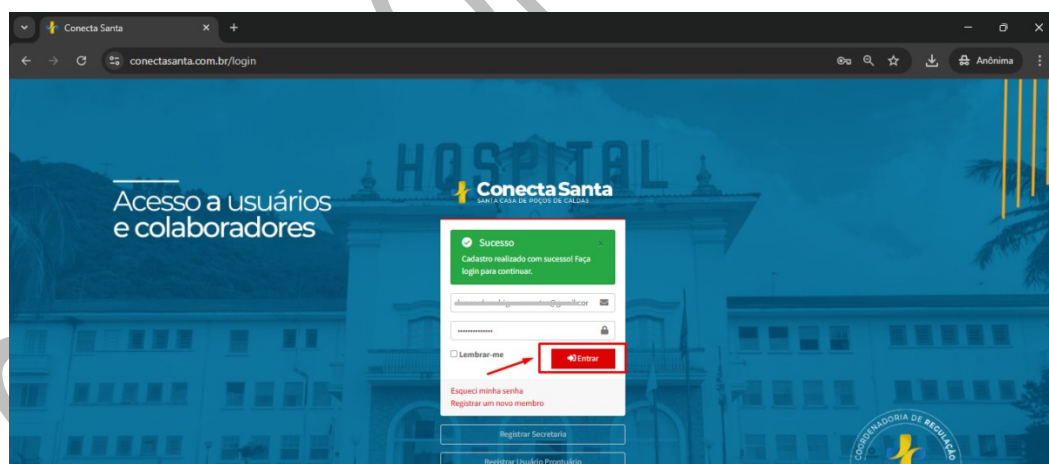


Fonte: Conecta Santa (2026)

6.3 ACESSO AO SISTEMA

Após a conclusão do cadastro, o usuário deverá inserir novamente o e-mail e a senha cadastrados nos campos correspondentes e clicar no botão “Entrar”, para acessar o sistema Conecta Santa, como ilustrado na figura 04.

Figura 04 – Pagina de login Conecta Santa



Fonte: Conecta Santa, (2026)

6.5 ABRIR UMA SOLICITAÇÃO DE PRONTUÁRIO

Para iniciar uma nova solicitação de cópia de prontuário, o usuário deverá clicar na opção “Nova Solicitação”, conforme indicado na figura 05.

Figura 05 – Pagina de solicitação de prontuário Conecta Santa

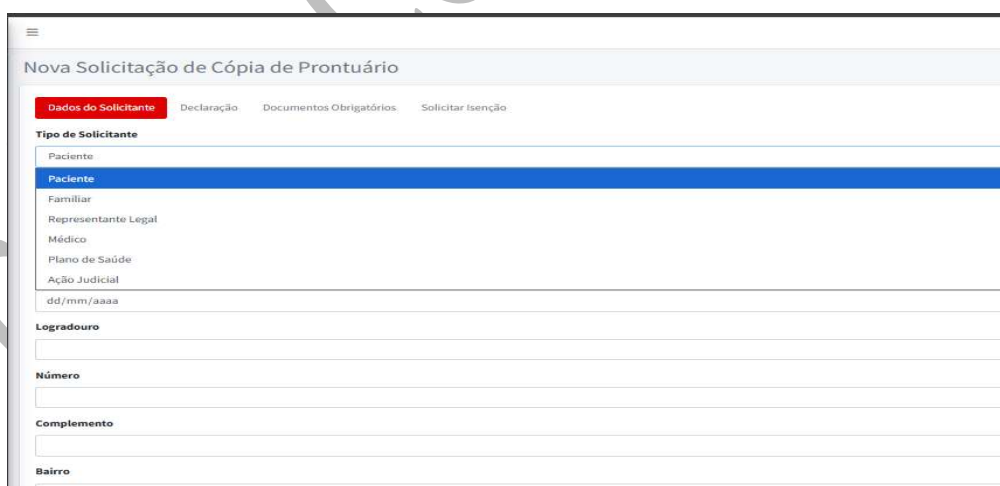


Fonte: Conecta Santa, (2026)

6.5.1 Preenchimento da Solicitação – Dados do Solicitante


É de extrema importância o preenchimento correto e fidedigno de todos os campos do formulário, pois todas as informações serão verificadas pela equipe da Santa Casa. A primeira opção é selecionar o “Tipo de Solicitante”, podendo ser o próprio paciente, familiar, o Representante Legal, médico, representante de Plano de Saúde ou representante legal quando alguma Ação Judicial exige. A seleção deverá ser realizada conforme o vínculo do solicitante com o paciente e deverá ser comprovada por meio de documentação obrigatória exigida no item 6.5.3 deste documento. A figura 06 evidencia os tipos de solicitantes possíveis conforme e a figura 07 ilustra a página completa de dados do solicitante necessários para o avanço da solicitação.

Figura 06 – Tipos de Solicitante



Fonte: Conecta Santa, (2026)

Figura 07 – Dados do Solicitante



The form contains the following fields:

- Nome completo do Solicitante
- CPF
- Data de Nascimento (format: dd/mm/aaaa)
- Logradouro
- Número
- Complemento
- Bairro
- Cidade (pre-filled with Poços de Caldas)
- Estado (UF)
- Telefone

Buttons: Voltar (bottom left), Avançar (bottom right).

Fonte: Conecta Santa, (2026)

Após o preenchimento de todos os dados solicitados, o usuário deverá clicar no botão “Avançar” – quadro vermelho no canto inferior direito da página para dar continuidade no processo.

6.5.2 Preenchimento da Solicitação – Declaração

Nesta guia, o usuário deverá indicar o nome do paciente e a data de nascimento do mesmo caso tenha escolhido qualquer opção diferente de “Paciente” em Tipo de solicitante na guia anterior. Informar a condição real do paciente, podendo ser “Vivo”, “Incapaz” ou “Falecido”. Informar o período do prontuário objeto desta solicitação, optando pela cópia completa ou um período específico, seguindo o formato DD/MM/AAAA – DD/MM/AAAA. Este processo está ilustrado nas figuras 08, 09 e 10 a seguir:

Figura 08 – Guia Declaração – Condições do paciente

Nova Solicitação de Cópia de Prontuário

Dados do Solicitante
Declaração
Documentos Obrigatórios
Solicitar Isenção

Nome do Paciente

Paciente Teste

Data de Nascimento do Paciente

01/02/2000

Condição do Paciente

Vivo

Vivo

Incapaz

Falecido

☐ Declaro ciência do custo operacional e prazo de até 15 dias úteis após o envio completo dos documentos.

Voltar Avançar

Fonte: Conecta Santa, (2026)

Figura 09 – Guia Declaração – Período Específico

Dados do Solicitante
Declaração
Documentos Obrigatórios
Solicitar Isenção

Nome do Paciente

Paciente Teste

Data de Nascimento do Paciente

01/02/2000

Condição do Paciente

Vivo

Escopo da Cópia

Período específico

Período Desejado

Data Inicial

dd/mm/aaaa

Data Final

dd/mm/aaaa

☐ Declaro ciência do custo operacional e prazo de até 15 dias úteis após o envio completo dos documentos.

Voltar Avançar

Fonte: Conecta Santa, (2026)

Após as indicações anteriores, o usuário deve selecionar a caixa de seleção onde declara ciência do custo operacional e prazo para o envio do prontuário solicitado, localizado no final da página, e dar seguimento na solicitação clicando no botão “Avançar”.

6.5.3 Preenchimento da Solicitação – Documentos Obrigatórios

Nesta guia, o usuário deverá anexar os documentos obrigatórios mediante sua escolha em “Tipo de Solicitante” do item 6.5.1 deste documento e na “condição do paciente” no item 6.5.2 deste documento. A listagem de documentos obrigatórios segue a listagem da tabela 01 a seguir:

Tabela 01 – Documentos Obrigatórios

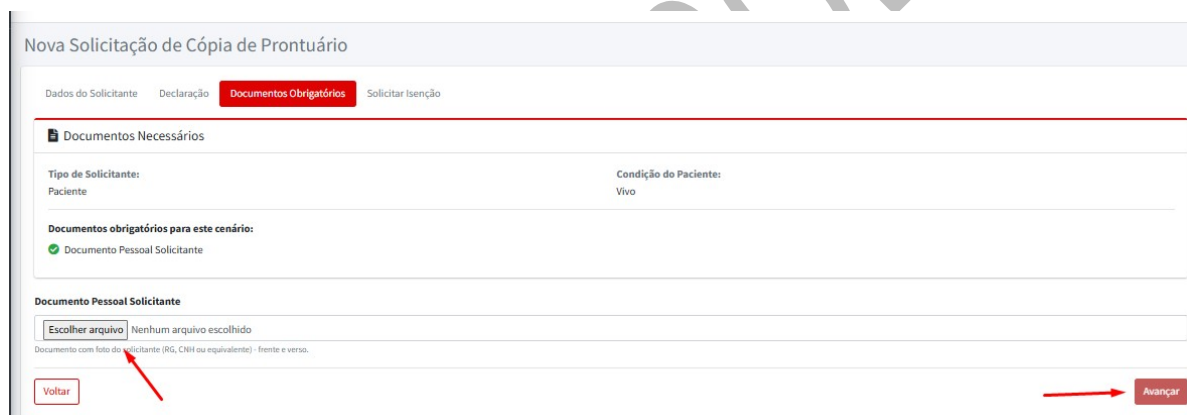
TIPO SOLICITANTE	CONDIÇÕES DO PACIENTE	DOCUMENTOS
Ação Judicial	Vivo	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Pessoal Solicitante • Ofício Judicial • Autorização de Retirada/Acesso Assinado pelo paciente
	Incapaz	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Pessoal Solicitante • Termo de Tutela Representante • Autorização de Retirada/Acesso assinado pelo paciente ou representante • Ofício Judicial
	Falecido	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Pessoal Solicitante • Ofício Judicial • Declaração Óbito
Plano de Saúde	Vivo	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Pessoal Paciente • Documento Pessoal Solicitante • Contrato Plano • Autorização de Retirada/Acesso Assinado pelo paciente
	Incapaz	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Pessoal Paciente • Documento Pessoal Solicitante • Termo de Tutela (Representante) • Contrato Plano • Autorização de Retirada/Acesso assinado pelo paciente ou representante
	Falecido	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Pessoal Paciente • Documento Pessoal Solicitante • Contrato Plano • Declaração de Óbito
Médico	Vivo	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Pessoal Paciente • Documento Pessoal Solicitante • Autorização de Retirada/Acesso assinado pelo paciente
	Incapaz	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Pessoal Solicitante • Documento Pessoal Paciente • Termo de Tutela (Representante) • Autorização de Retirada/Acesso assinado pelo paciente ou representante
	Falecido	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Pessoal Solicitante • Declaração de Óbito

Familiar / Representante Legal	Vivo	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Pessoal Solicitante • Prova de Parentesco
	Incapaz	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Pessoal Solicitante • Prova de Parentesco • Termo de Tutela (Representante)
	Falecido	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Pessoal Solicitante • Prova de Parentesco • Declaração de Óbito
Paciente	Vivo	<ul style="list-style-type: none"> • Documento Pessoal Solicitante/Paciente

Fonte: Do Autor, (2026)

Após anexar toda a documentação exigida no(s) campo(s) indicado(s), o solicitante pode dar continuidade na solicitação clicando no botão “Avançar”. A figura 10 indica um exemplo de campo onde anexar arquivos.

Figura 10 – Documentos Obrigatórios – Campo de Anexação

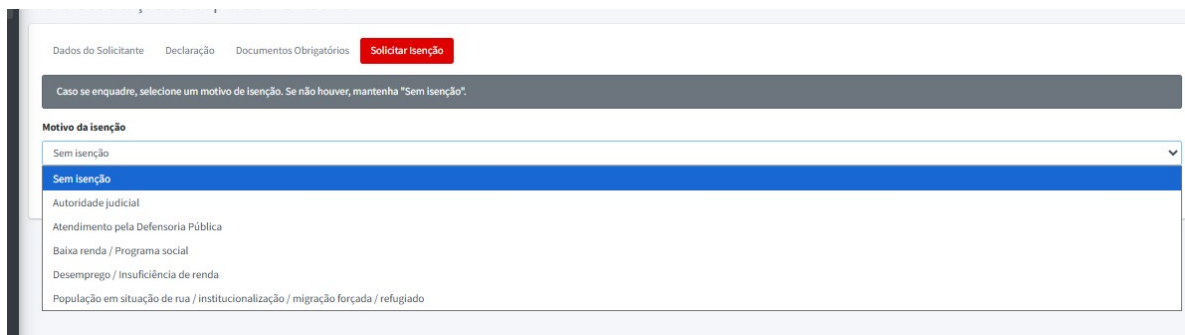


Fonte: Conecta Santa, (2026)

6.5.4 Preenchimento da Solicitação – Solicitar Isenção

Nesta guia, o usuário tem escolha na opção de solicitação de isenção do valor cobrado na disposição desta solicitação. O solicitante pode escolher o motivo da isenção como indicado na figura 11 e anexar a documentação comprobatória solicitada para a opção escolhida. Não havendo pedido de isenção, o usuário deverá prosseguir com a solicitação, escolhendo a opção “Sem Isenção”. Após a seleção da opção desejada, o usuário finaliza esta solicitação clicando no botão “Enviar Solicitação” conforme ilustra a figura 12.

Figura 11 – Opções de Isenção



Fonte: Conecta Santa, (2026)

Figura 12 – Conclusão da Solicitação



Fonte: Conecta Santa, (2026)

6.6 Acompanhamento da solicitação e cobrança

Após o envio da solicitação, o usuário será informado sobre o andamento do pedido de cópia de prontuário pelo próprio sistema ou por meio do e-mail cadastrado.

Caso seja necessário qualquer pedido de complementação de documentos por parte da equipe responsável da Santa Casa, é de responsabilidade do solicitante atender ao pedido complementar, evitando interrupções no processo e, caso o pedido não seja atendido, o responsável técnico do setor financeiro poderá recusar o pedido de isenção ou o responsável técnico do SAME poderá cancelar o pedido de solicitação do prontuário.

Quando aplicável, a cobrança referente à solicitação será encaminhada ao solicitante via e-mail. Após a realização do pagamento, o comprovante deverá ser enviado para o e-mail do setor comercial da Santa Casa: **tesouraria@santacasapc.com.br** para a validação e continuidade do processo de disponibilização do prontuário solicitado. As informações

referentes às formas de pagamento e demais orientações estarão descritas neste e-mail.

Após a liberação, o prontuário será disponibilizado na plataforma do Conecta Santa e ficará disponível ao usuário pelo prazo de **03 (três) meses** contados a partir da data de disponibilização, sendo de inteira responsabilidade a utilização do mesmo dentro e fora do sistema. O solicitante terá o prazo de 07 (sete) dias para realizar qualquer objeção, apontamento e/ou pedidos complementares contados a partir da data de disponibilização.

7. PLANO DE CONTIGÊNCIA

Em caso de indisponibilidade do sistema Conecta Santa, falhas de acesso, instabilidade da internet ou impossibilidade temporária de utilização da plataforma, o solicitante deverá adotar as seguintes medidas:

- Realizar nova tentativa de acesso utilizando navegador atualizado ou dispositivo alternativo;
- Caso a indisponibilidade persista, enviar um e-mail para **planejamento@santacasapc.com.br** com descrição do problema, nome completo e o e-mail cadastrados, seguido por fotos ou *prints* de tela que relatam o caso mencionado.

8. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

BRASIL. Lei nº 13.787, de 27 de dezembro de 2018. Dispõe sobre a digitalização e o uso de sistemas informatizados para guarda, armazenamento e manuseio de prontuários.

- CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução CFM nº 1.821/2007.
- SANTA CASA DE POÇOS DE CALDAS. Política de Gestão da Informação e Prontuários.
- SANTA CASA DE POÇOS DE CALDAS. Plataforma Conecta Santa, 2025.

9. CONTROLE DAS ALTERAÇÕES

NÃO SE APLICA

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROVADO POR:
Felipe Marcondes Ferraz <i>Analista de Processos Jr.</i>	Anderson de Carvalho Martins Marcelino <i>Analista de Processos Sênior</i>	Maurício Durval de Sá <i>Coordenador de Regulação, Controle, Avaliação e Auditoria</i>
Leonardo Rodrigues Merets <i>Assistente Administrativo</i>		
EMIÇÃO:	PRÓXIMA REVISÃO:	DATA DA APROVAÇÃO
01/2026	01/2027	