

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.

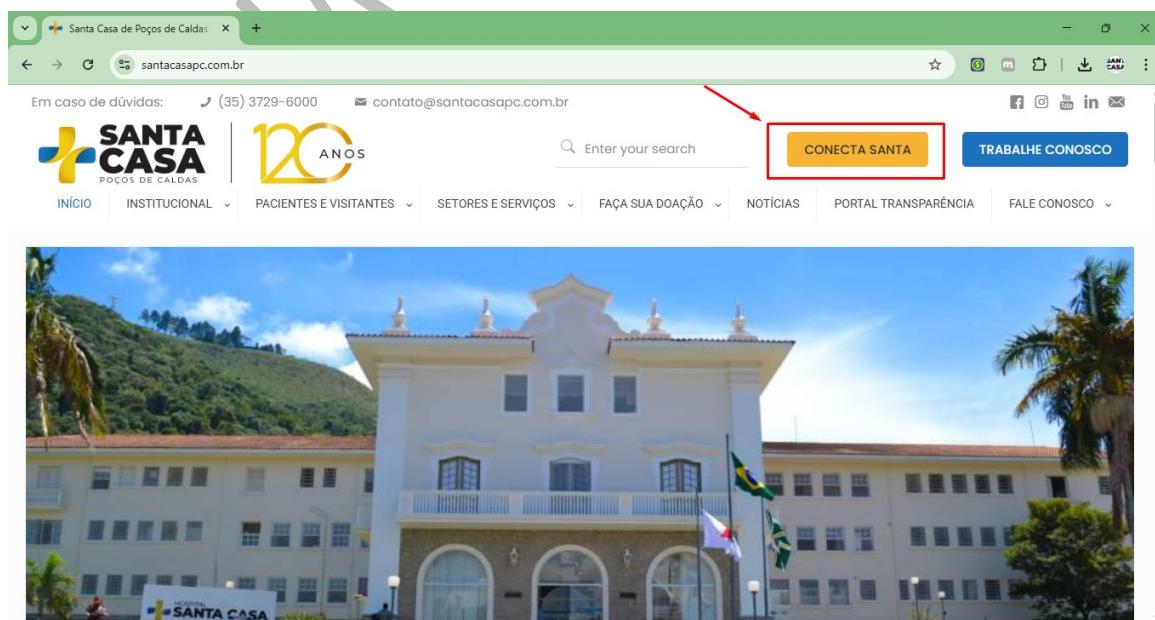
6. METODOLOGIA

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 – Página inicial Santa casa



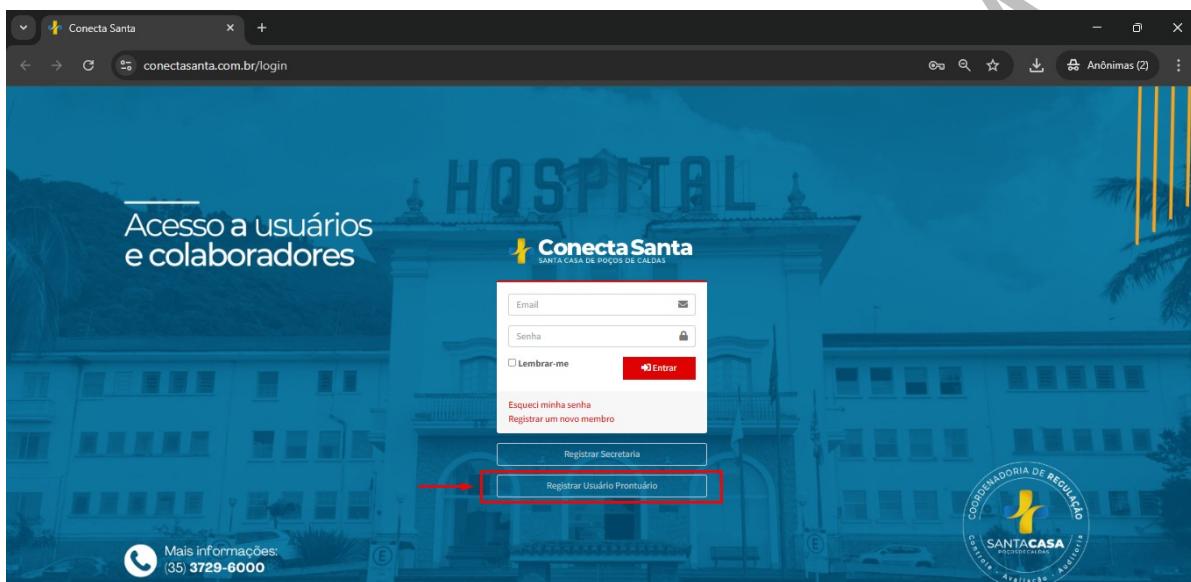
Fonte: Site Santa Casa, (2026)

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)

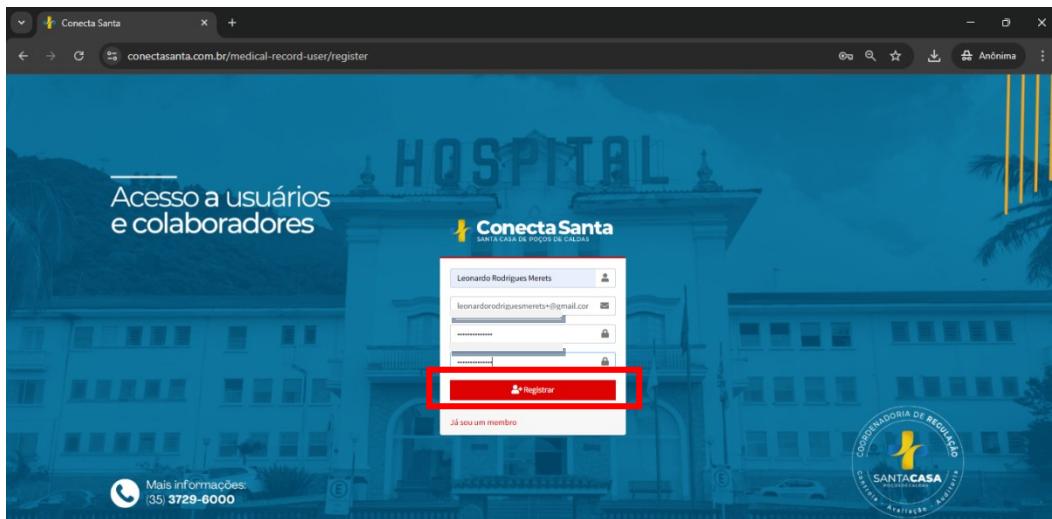
6.2.2 TELA DE REGISTRO DO CONECTA SANTA

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

IRMANDADE DO HOSPITAL SANTA CASA DE POÇOS DE CALDAS
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
Solicitação de Prontuários via Conecta Santa - Solicitante

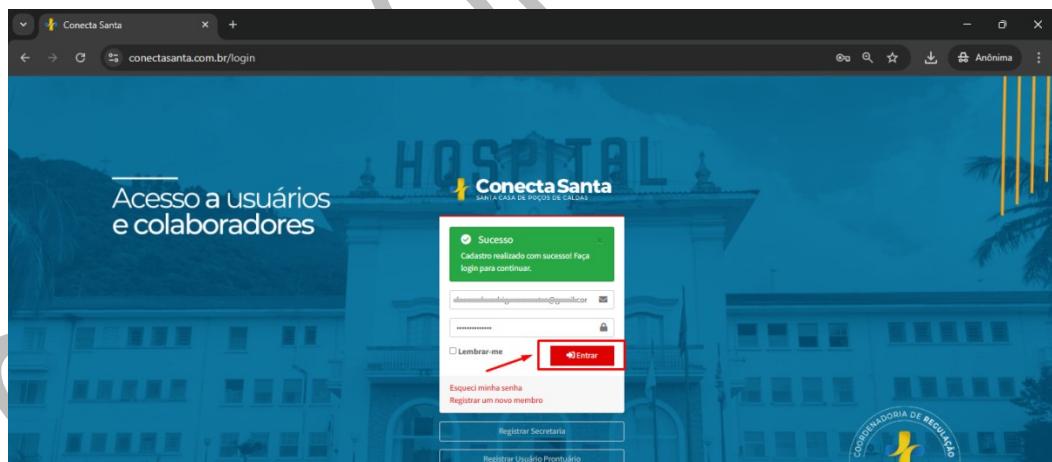


Fonte: Conecta Santa (2026)

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 – Página 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.

IRMANDADE DO HOSPITAL SANTA CASA DE POÇOS DE CALDAS
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
Solicitação de Prontuários via Conecta Santa - Solicitante



Figura 05 – Pagina de solicitação de prontuário Conecta Santa

The screenshot shows a user interface for 'Solicitações de Cópia de Prontuário'. On the left, a sidebar has 'Nova Solicitação' highlighted with a red arrow. On the right, a table lists 'Solicitações' with columns for '#', 'Status', 'Paciente', 'Solicitante', 'Valor Total', 'Criada em', and 'Ações'. A red box highlights the 'Nova Solicitação' button in the top right corner of the table area.

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

The screenshot shows the 'Nova Solicitação de Cópia de Prontuário' form. The 'Dados do Solicitante' tab is active. The 'Tipo de Solicitante' dropdown menu is open, showing options: Paciente (selected), Familiar, Representante Legal, Médico, Plano de Saúde, and Ação Judicial. Below the dropdown are fields for 'Logradouro', 'Número', 'Complemento', and 'Bairro', each with a text input field.

Fonte: Conecta Santa, (2026)

Figura 07 – Dados do Solicitante

Nome completo do Solicitante

CPF

Data de Nascimento
 dd/mm/aaaa

Logradouro

Número

Complemento

Bairro

Cidade
 Poços de Caldas

Estado (UF)

Telefone

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

IRMANDADE DO HOSPITAL SANTA CASA DE POÇOS DE CALDAS
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
Solicitação de Prontuários via Conecta Santa - Solicitante



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

IRMANDADE DO HOSPITAL SANTA CASA DE POÇOS DE CALDAS
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
Solicitação de Prontuários via Conecta Santa - Solicitante



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

IRMANDADE DO HOSPITAL SANTA CASA DE POÇOS DE CALDAS
PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO
Solicitação de Prontuários via Conecta Santa - Solicitante



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>
EMISSÃO:	PRÓXIMA REVISÃO:	DATA DA APROVAÇÃO
01/2026	01/2027	