


MANUAL DE ACESSO AO PRONTUÁRIO MÉDICO

PONTA GROSSA


2025

	MANUAL	Revisão	02
		Data	04/11/2025
	MA - 018	Página	02 de 06
ACESSO AO PRONTUÁRIO MÉDICO			

SUMÁRIO

1. PRONTUÁRIO MÉDICO.....	03
2. CONHEÇA O SAME (SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO MÉDICO E ESTATÍSTICO)	03
3. REQUISIÇÃO DE ACESSO E RETIRADA DO PRONTUÁRIO MÉDICO.....	03
4. VALORES 2025	03
5. ISENÇÃO DE TAXA	04
6. PRAZO PARA DISPONIBILIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO MÉDICO	04
7. PRINCIPAIS DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS	04
8. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA SOLICITAR O PRONTUÁRIO MÉDICO	04
9. ACESSO AO PRONTUÁRIO DURANTE O INTERNAMENTO (SOMENTE PELO PRÓPRIO PACIENTE) ...	06
10. SOLICITAÇÃO DE ACESSO E RETIRADA DE PRONTUÁRIO MÉDICO POR ADVOGADO EM ATENDIMENTO AO SEU CLIENTE	06
11. SOLICITAÇÃO DE ACESSO E RETIRADA DE PRONTUÁRIO MÉDICO POR REPRESENTANTES DE ÓRGÃOS PÚBLICOS (PODER JUDICIÁRIO, MINISTÉRIO PÚBLICO, DELEGACIAS, SECRETARIAS DE SAÚDE, VIGILÂNCIA SANITÁRIA, ETC	
12. DÚVIDAS E INFORMAÇÕES	06
	06

CRIAÇÃO	REV. ANTERIOR	ELABORAÇÃO/ALTERAÇÃO	REVISÃO	ANÁLISE CRÍTICA	APROVAÇÃO
03/04/2024	Nº: 01 18/06/2024	SAME	Qualidade	Coordenadora SAME	Diretor Técnico
		Dolair Amelia de Lara	João Leal	Alessandra P Aguiar	Dr. Rogerio Clemente
		22/10/2025	28/10/2025	30/10/2025	05/11/2025

	MANUAL	Revisão	02
		Data	04/11/2025
	MA - 018	Página	03 de 06
ACESSO AO PRONTUÁRIO MÉDICO			

1. PRONTUÁRIO MÉDICO

O prontuário médico é um conjunto de documentos no qual constam todas as informações do internamento dos pacientes da Santa Casa de Misericórdia de Ponta Grossa, tais como: termos de internamento, termos de consentimento, exames de imagens e laboratoriais, bem como prescrições e evoluções médicas e multiprofissionais, registro de evoluções médicas relatando acontecimentos relevantes, diagnósticos e situações diárias sobre a assistência prestada, dentre outros formulários técnicos.

2. CONHEÇA O SAME (SERVIÇO DE ARQUIVAMENTO MÉDICO E ESTATÍSTICO)

O SAME é o setor da Santa Casa de Misericórdia de Ponta Grossa que recebe os prontuários médicos para arquivamento.

Após o faturamento da conta hospitalar, o SAME recebe o prontuário completo para arquivamento interno por um prazo máximo de 03 meses.

Conforme a legislação vigente (Resolução CFM nº 1.821/07 Art. 8º) os prontuários devem ser arquivados por um período de 20 anos.

O SAME encaminha de 90 em 90 dias prontuários médicos para arquivo central em ambiente externo protegido.

Importante: Para solicitação de acesso e retirada do prontuário médico recebido no SAME, o paciente/procurador deverá seguir as normas contidas neste Manual e os documentos de gestão DG-080 e PG-031.

3. REQUISIÇÃO DE ACESSO E RETIRADA DO PRONTUÁRIO MÉDICO

a) Acesso ao prontuário médico

O paciente/procurador deve solicitar via e-mail ou ir presencialmente ao Hospital na portaria 2 (Avenida Doutor Francisco Búrzio esquina com Rua Cel. Dulcídio) e informar ao atendente que deseja ter acesso ao prontuário médico arquivado junto ao SAME (Serviço de Arquivamento Médico e Estatístico).

O atendente irá solicitar que o paciente/procurador formalize o requerimento preenchendo o **DG-080 (Solicitação de Documentação de Clientes/Pacientes)** e verificará os documentos pessoais do paciente/procurador.

b) Horário de atendimento do SAME (Serviço de Arquivamento Médico e Estatístico)

De segunda à sexta das 13:00 às 17:00 (exceto sábados, domingos e feriados).

Local: Santa Casa de Misericórdia de Ponta Grossa - Portaria 02

Endereço: Avenida Doutor Francisco Búrzio, nº 774, Centro, Ponta Grossa (PR)

Telefone: (42) 3026-8017.

c) Valor e forma de pagamento da Taxa Administrativa

Os pagamentos devem ser realizados no caixa hospitalar, e a retirada na Secretaria – (Portaria 2)

O pagamento poderá ser feito em dinheiro, cartão de débito, cartão de crédito (1x) ou via chave PIX.

4. VALORES 2025 (Conforme DG-080)

ITEM	VALOR
Cópia FÍSICA do prontuário médico (integral)	R\$ 0,05 por folha
Cópia DIGITAL do prontuário médico (via e-mail)	R\$ 0,00

CRIAÇÃO	REV. ANTERIOR	ELABORAÇÃO/ALTERAÇÃO	REVISÃO	ANÁLISE CRÍTICA	APROVAÇÃO
03/04/2024	Nº: 01 18/06/2024	SAME	Qualidade	Coordenadora SAME	Diretor Técnico
		Dolair Amelia de Lara	João Leal	Alessandra P Aguiar	Dr. Rogerio Clemente
		22/10/2025	28/10/2025	30/10/2025	05/11/2025

ACESSO AO PRONTUÁRIO MÉDICO

5. ISENÇÃO DE TAXA

Para ter a isenção de taxa administrativa, basta acionar o Serviço Social da Santa Casa de Misericórdia de Ponta Grossa, que com toda confidencialidade necessária fará uma avaliação e uma confirmação da situação de vulnerabilidade ou carência socioeconômica do paciente/familiar solicitante.

6. PRAZO PARA DISPONIBILIZAÇÃO DO PRONTUÁRIO MÉDICO

Por conta dos trâmites internos, não é possível a disponibilização do prontuário médico na hora da solicitação. O paciente/procurador deverá aguardar o prazo de localização e disponibilização e retornar ao Hospital para retirar o prontuário médico.

Em razão do grande volume de atendimentos, existe uma ordem cronológica de solicitações que precisa ser respeitada, bem como todo um fluxo operacional de localização no arquivo interno ou externo.

O prazo médio é de aproximadamente 15 (quinze) dias úteis contados da data de solicitação, sendo que quando disponibilizado antes desse prazo o SAME entrará em contato com o solicitante.

Atenção: Esse prazo vale para qualquer tipo de solicitação de prontuário médico, seja para atendimentos antigos, seja para pacientes que acabaram de sair de alta.

7. PRINCIPAIS DÚVIDAS E ESCLARECIMENTOS

a) Caso o paciente não possa vir presencialmente à Santa Casa de Misericórdia de Ponta Grossa, o mesmo pode solicitar por telefone o seu prontuário médico?

Não. A solicitação deverá ser feita presencialmente, nos horários de atendimento do SAME, ou via e-mail (prontuario.same@santacasapg.com) e caso seja realmente necessário, é possível fazer a solicitação por procurador ou representante legal.

Atenção: Estando o paciente vivo, mesmo que seja parente próximo (mãe, pai, filho, marido, esposa, etc.) sempre será necessário elaborar instrumento de procuração com poderes específicos para requisitar e retirar o prontuário médico, caso o paciente não possa vir presencialmente.

b) Por que a solicitação é feita presencialmente?

O prontuário médico possui natureza CONFIDENCIAL, com acesso restrito, protegido pela Constituição Federal, por diversas leis e pelo sigilo médico.

Sendo assim, para garantir e proteger o Direito de Privacidade e Proteção de Dados do próprio paciente, bem como cumprimento de todas as normativas legais e éticas aplicáveis nesse processo, é OBRIGATÓRIO confirmar presencialmente a legitimidade do requisitante do prontuário médico para ter acesso a tal documento.

Importante ressaltar que o caráter confidencial do prontuário médico, via de regra, é aplicável inclusive perante quaisquer outros familiares e amigos do paciente, independentemente do grau de parentesco ou proximidade, pois é uma decisão e um direito individual do paciente (maior e capaz) compartilhar ou não, com quem quer que seja, o seu estado de saúde.

8. DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA SOLICITAR O PRONTUÁRIO MÉDICO

a) Se solicitado pelo PRÓPRIO PACIENTE:

i. Documento oficial original com foto (RG, CNH, Carteira Profissional, etc).

b) Se solicitado por REPRESENTANTE LEGAL:

No caso de pacientes MAIORES de 16 anos (adultos/idosos).

i. PROCURAÇÃO (pública ou particular) na qual conste obrigatoriamente poderes específicos para acessar e retirar cópia do prontuário do paciente outorgante. A procuração obrigatoriamente deverá ter firma reconhecida em cartório (por semelhança ou por verdadeiro), sob pena de não ser aceita. Deve ser

CRIAÇÃO	REV. ANTERIOR	ELABORAÇÃO/ALTERAÇÃO	REVISÃO	ANÁLISE CRÍTICA	APROVAÇÃO
03/04/2024	Nº: 01 18/06/2024	SAME	Qualidade	Coordenadora SAME	Diretor Técnico
		Dolair Amelia de Lara	João Leal	Alessandra P Aguiar	Dr. Rogerio Clemente
		22/10/2025	28/10/2025	30/10/2025	05/11/2025

ACESSO AO PRONTUÁRIO MÉDICO

apresentada a procuração original cuja cópia será retida com o SAME e arquivada no prontuário original juntamente com a cópia da documentação do solicitante; OU

- ii. TERMO DE CURATELA assinado pelo juiz. Deve ser anexado ao prontuário a documentação do curatelado e do solicitante.

c) No caso de pacientes MENORES de 16 anos (crianças/adolescentes):

- i. CERTIDÃO DE NASCIMENTO OU DOCUMENTO OFICIAL (RG) no qual comprove o grau de parentesco com o solicitante, obrigatoriamente mãe ou pai. Deve ser anexado ao prontuário a documentação do menor e dos solicitantes; OU
- ii. TERMO DE TUTELA assinado pelo juiz. Deve ser anexado ao prontuário a documentação do tutelado e do solicitante.

d) Se solicitado por ADVOGADO:

- i. PROCURAÇÃO (pública ou particular) na qual conste obrigatoriamente poderes específicos para acessar e retirar cópia do prontuário do paciente outorgante, portanto, não serão aceitas procurações “genéricas”. Apenas para o caso da advocacia não será exigido firma reconhecida do outorgante, nos termos das leis e entendimentos vigentes sobre esse tema. Deve ser entregue uma cópia para o SAME que será arquivada no prontuário original juntamente com a cópia da documentação dos solicitantes e cópia da Carteira da OAB.

e) No caso de pacientes FALECIDOS:

- i. CERTIDÃO DE ÓBITO (original ou cópia autenticada) bem como DOCUMENTOS COMPLEMENTARES no qual se comprove o grau de parentesco do falecido com o solicitante, sendo obrigatório seguir a vocação hereditária descrita na Recomendação do CFM nº 3/14.

f) DOCUMENTOS COMPLEMENTARES (variável caso a caso): comprovação do grau de parentesco por meio de cópia autenticada ou original dos documentos:


- i. CÔNJUGE: Certidão de Casamento ou Escritura Pública de União Estável.
- ii. FILHO: Certidão de nascimento OU Documento Oficial (RG/ CNH/ Passaporte/ Carteira Profissional).
- iii. MÃE/PAI: Certidão de nascimento OU Documento Oficial (RG/ CNH/ Passaporte/ Carteira Profissional) do falecido.
- iv. AVÔ/ AVÓ: Certidão de nascimento OU Documento Oficial (RG/ CNH/ Passaporte/ Carteira Profissional) do pai ou da mãe do falecido, Certidão de nascimento OU Documento Oficial (RG/ CNH/ Passaporte/ Carteira Profissional) do falecido.
- v. IRMÃO: Certidão de nascimento OU Documento Oficial (RG/ CNH/ Passaporte/ Carteira Profissional) do irmão do falecido.

OBS: Qualquer outro grau de parentesco ou vínculo (tios, primos, amigos, vizinhos, empregador, etc.) não será fornecido o prontuário médico salvo com PROCURAÇÃO com poderes específicos e firma reconhecida de algum dos parentes acima descritos, acompanhada de cópia autenticada de toda a documentação complementar do quadro.

9. ACESSO AO PRONTUÁRIO DURANTE O INTERNAMENTO (SOMENTE PELO PRÓPRIO PACIENTE).

O paciente (somente ele) que requerer ter acesso ao seu prontuário médico durante o seu internamento, poderá fazê-lo mediante requerimento a supervisão de enfermagem da Ala, no posto de atendimento, mas apenas para consulta simples, na própria Ala, onde não será fornecida cópias impressas.

CRIAÇÃO	REV. ANTERIOR	ELABORAÇÃO/ALTERAÇÃO	REVISÃO	ANÁLISE CRÍTICA	APROVAÇÃO
03/04/2024	Nº: 01 18/06/2024	SAME	Qualidade	Coordenadora SAME	Diretor Técnico
		Dolair Amelia de Lara	João Leal	Alessandra P Aguiar	Dr. Rogerio Clemente
		22/10/2025	28/10/2025	30/10/2025	05/11/2025

	MANUAL	Revisão	02
		Data	04/11/2025
	MA - 018	Página	06 de 06
ACESSO AO PRONTUÁRIO MÉDICO			

Como o internamento ainda está “ativo”, com necessidade de consulta imediata pela equipe médica e multiprofissional, permanecendo em constante mudança, não há como retirar o prontuário do setor (Enfermaria/UTI/ etc.) para extrair cópias, sob pena de comprometer o atendimento do paciente, bem como de haver extravio parcial ou total de documentos essenciais. Além disso, é preciso seguir o fluxo padrão anteriormente estabelecido.

10. SOLICITAÇÃO DE ACESSO E RETIRADA DE PRONTUÁRIO MÉDICO POR ADVOGADO EM ATENDIMENTO AO SEU CLIENTE

Todos os advogados e procuradores em geral que solicitem o prontuário em nome do paciente devem seguir exatamente o mesmo fluxo descrito neste manual, ou seja, via e-mail (sem taxa) ou físico (com taxa) Importante estar com PROCURAÇÃO corretamente elaborada conforme descrito no item “Documentos necessários para solicitar o prontuário médico”. No caso de processos judiciais em curso, aceitamos e atendemos prontamente os ofícios do Poder Judiciário, com o requerimento do advogado interessado e o respectivo deferimento do juiz.

11. SOLICITAÇÃO DE ACESSO E RETIRADA DE PRONTUÁRIO MÉDICO POR REPRESENTANTES DE ÓRGÃOS PÚBLICOS (PODER JUDICIÁRIO, MINISTÉRIO PÚBLICO, DELEGACIAS, SECRETARIAS DE SAÚDE, VIGILÂNCIA SANITÁRIA, ETC).

No caso exclusivo dos órgãos públicos, solicitamos que seja enviado um OFÍCIO para o contato abaixo:

Departamento Jurídico da Santa Casa de Ponta Grossa

Avenida Dr. Francisco Búrzio, nº 774, Centro, CEP 84010-200, Ponta Grossa – PR.

E-mail: juridico@santacasapg.com

Importante fundamentar bem a razão da necessidade de acesso ao prontuário médico. A solicitação será devidamente avaliada pelo Departamento Jurídico e, sendo juridicamente possível/devida a exibição, será providenciado o envio via ofício, nesse caso específico sem custos para autoridade requisitante.

Atenção: Via de regra não recebemos e/ou respondemos correspondências de pacientes e/ou procuradores/advogados, que devem seguir o procedimento padrão descrito neste manual.

12. DÚVIDAS E INFORMAÇÕES

Entre em contato, no horário de atendimento, com o SAME no telefone (42) 3026-8017 ou envie um e-mail para prontuario.same@santacasapg.com ou pessoalmente no endereço Avenida Dr. Francisco Búrzio, nº 774, Centro, Ponta Gross – PR.

OBS: Não atendemos ou tiramos dúvidas via WhatsApp.

CRIAÇÃO	REV. ANTERIOR	ELABORAÇÃO/ALTERAÇÃO	REVISÃO	ANÁLISE CRÍTICA	APROVAÇÃO
03/04/2024	Nº: 01 18/06/2024	SAME	Qualidade	Coordenadora SAME	Diretor Técnico
		Dolair Amélia de Lara	João Leal	Alessandra P Aguiar	Dr. Rogerio Clemente
		22/10/2025	28/10/2025	30/10/2025	05/11/2025