



SÃO PAULO
GOVERNO DO ESTADO
SÃO PAULO SÃO TODOS

Governo do Estado de São Paulo
Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade

HCFAMEMA PROCEDIMENTO OPERACIONAL

Nº do Processo: 144.00007797/2025-34

Assunto: FLUXO DE SOLICITAÇÃO DE RELATÓRIO MÉDICO, CÓPIA DE PRONTUÁRIO E EXAME

CÓDIGO: HCF-GGD-PO-1

REVISÃO: 1

1. OBJETIVO

Estabelecer e padronizar o fluxo institucional para a solicitação de relatório médico, cópia de prontuário, exames e laudos no âmbito do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília (HCFAMEMA), assegurando a transparência, a rastreabilidade, a confidencialidade e o respeito aos direitos do paciente e da equipe multiprofissional envolvida.

Este protocolo visa orientar os usuários quanto às etapas necessárias para a formalização da solicitação e o acesso às informações assistenciais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), a Resolução CFM nº 1.821/2007, o Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 2.217/2018), a NR-32/2005 e os princípios da Política Nacional de Segurança do Paciente (Portaria MS nº 529/2013).

A aplicação correta deste procedimento contribui para a garantia do direito à informação em saúde, o cumprimento das normativas legais e a preservação da segurança, da privacidade e do sigilo profissional.

2. APLICAÇÃO

Aplica-se ao Núcleo de Informação do Usuário (NIU), ao Núcleo de Prontuário do Paciente (NPP), Departamento de Atenção à Saúde Ambulatorial Especializada e Hospital Dia (DASAMB), Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade (DASAC), Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil (DASMI) e Departamento de Atenção à Saúde Hemoterapia (DASHEMO).

3. RESPONSABILIDADE

Assessor Técnico II;
Assistente social;
Diretor Técnico I, II e III;
Médico;
Mensageiro;
Recepcionista;
Secretário.

4. ABREVIATURAS E SIGLAS

CNH – Carteira Nacional de Habilitação;
CTPS – Carteira de Trabalho e Previdência Social;
DASAC - Departamento de Atenção à Saúde em Alta Complexidade;
DASAMB - Departamento de Atenção à Saúde Ambulatorial Especializada e Hospital Dia;
DASHEMO – Departamento de Atenção à Saúde em Hemoterapia;
DASMI - Departamento de Atenção à Saúde Materno Infantil;
HCFAMEMA – Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Marília;
NIU – Núcleo de Informação ao Usuário;
NPP - Núcleo de Prontuário do Paciente;
RG – Registro Geral.

5. MATERIAIS/EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

Materiais:

Não se aplica

Equipamentos:

Computador;
Impressora;
Scanner;
Tablet;
Telefone.

Ferramentas:

E-mail Institucional
WhatsApp Institucional
Planilha do Excel
Planilha no Google Drive

6. CONCEITOS E FUNÇÕES

O prontuário médico é um documento legal, sigiloso e técnico-científico, que reúne, de forma organizada, todas as informações relacionadas à saúde do paciente e à assistência prestada durante o atendimento em serviços de saúde. Compõe-se, entre outros itens, de: anamnese, evolução clínica, histórico familiar e pessoal, prescrições médicas e de enfermagem, resultados de exames clínicos e complementares, hipóteses diagnósticas, tratamento instituído, laudos, registros multiprofissionais e observações da equipe assistencial.

Conforme dispõe a Resolução CFM nº 1.821/2007, o prontuário é de propriedade do paciente no que se refere ao direito de acesso às informações nele contidas. Ao profissional responsável e à instituição de saúde cabe a responsabilidade pela elaboração, guarda, sigilo e disponibilização do documento, de forma ética, legal e segura, em consonância com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e os preceitos da Política Nacional de Segurança do Paciente (Portaria MS nº 529/2013).

O relatório médico, por sua vez, é um documento técnico, declaratório e personalizado, emitido exclusivamente pelo profissional médico responsável, contendo: data de início do acompanhamento, descrição resumida do quadro clínico, evolução do caso, diagnóstico (com ou sem CID, conforme solicitação expressa do paciente), tratamentos indicados ou realizados, prognóstico e finalidade específica do documento. Pode ser utilizado para fins administrativos, previdenciários, judiciais ou para encaminhamentos dentro da rede de atenção à saúde.

Ambos os documentos – prontuário e relatório – são protegidos por sigilo profissional e devem ter seu acesso e compartilhamento restringido, controlado e devidamente justificado, conforme determina a LGPD (Lei nº 13.709/2018) e o Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 2.217/2018).

7. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

Para solicitar relatório médico, cópia de prontuário e/ou exames e laudos, siga as orientações abaixo:

7.1 PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO

- O solicitante deve preencher o Formulário de Solicitação de Documentos Assistenciais, disponível presencialmente no setor do Núcleo de Informação ao Usuário (NIU), ou mediante solicitação pelo e-mail niu@hcfamema.sp.gov.br ou WhatsApp institucional (14) 3434-2538.

7.2 ANEXAR DOCUMENTO DE IDENTIFICAÇÃO

- É obrigatória a apresentação de documento oficial com foto (RG, CNH ou CTPS) do solicitante. No caso de solicitação feita por terceiros, é necessário anexar também procuração e documentos comprobatórios do vínculo legal, conforme exigido pela LGPD (Lei nº 13.709/2018).

7.3 ENTREGA DA SOLICITAÇÃO

- O formulário preenchido, acompanhado dos documentos obrigatórios, deve ser entregue:
 1. Pessoalmente no setor do NIU;
 2. Ou enviado por e-mail (digitalizado);
 3. Ou via WhatsApp institucional.

7.4 SOLICITAÇÕES DE CÓPIA DE PRONTUÁRIO E EXAMES DE IMAGEM

- As solicitações são direcionadas ao setor de Arquivo Médico, responsável por localizar, separar e copiar os documentos solicitados;
- O prontuário é analisado conforme o período indicado pelo paciente, e as páginas pertinentes são destacadas para digitalização;
- O material é enviado ao NIU, que realiza o escaneamento e encaminha o conteúdo em formato PDF ao paciente, via e-mail ou outro meio seguro.

7.5 LAUDOS DE EXAMES

- Os laudos são extraídos eletronicamente do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP), por profissional autorizado;
- Sempre que possível, são disponibilizados em tempo real durante o atendimento ou, posteriormente, em formato PDF.

7.6 RELATÓRIO MÉDICO

- Os pedidos de relatório são encaminhados à Diretoria do Departamento assistencial responsável, que os repassa à equipe médica para emissão;
- O profissional responsável pelos relatórios imprime a solicitação e a entrega à equipe médica, que utilizará o PEP para elaboração do documento;
- Após conclusão, o relatório é remetido ao NIU por meio de transporte interno e, então, enviado ao solicitante em formato PDF.

7.7 PRAZOS

- O prazo padrão para entrega de documentos é de até 20 (vinte) dias úteis, contados a partir do recebimento

formal da solicitação completa;

- Em casos excepcionais, o prazo poderá ser prorrogado por até 10 (dez) dias úteis, com justificativa documentada;
- Laudos de exames seguem prazos variáveis, de acordo com a disponibilidade técnica no momento da solicitação.

8. ORIENTAÇÕES GERAIS

O formulário de solicitação deve ser preenchido de forma clara e completa, contendo obrigatoriamente as seguintes informações:

1. Nome completo do paciente;
2. Informações de contato atualizadas (e-mail e/ou número de WhatsApp);
3. Tipo de documento solicitado, especificando;
4. Especialidade médica relacionada;
5. Período de atendimento desejado;
6. Tipo de exame (ex.: relatório médico, cópia do prontuário, cópia de laudo de exame, retirada de exame de imagem);
7. Finalidade da solicitação (ex.: fins previdenciários, judiciais, assistenciais ou outros);
8. Assinatura do requerente, que deve ser compatível com o documento oficial de identificação apresentado;
9. Data da solicitação;
10. Cópia digitalizada de documento oficial com foto (RG, CNH ou CTPS).

8.1 SOLICITAÇÃO PARA PACIENTE MENOR DE IDADE

Para solicitações referentes a pacientes menores de 18 anos, o pedido deve ser realizado pelos pais ou responsáveis legais, mediante apresentação dos seguintes documentos:

1. Formulário de solicitação devidamente preenchido e assinado pelo responsável;
2. Documento oficial com foto (RG, CNH ou CTPS) do responsável;
3. Documento que comprove a relação legal com o menor (certidão de nascimento, termo de guarda, tutela ou curatela);
4. RG ou certidão de nascimento do menor de idade.

8.2 SOLICITAÇÃO REALIZADA POR TERCEIROS

Nos casos em que a solicitação for realizada por terceiro autorizado, é obrigatória a apresentação dos seguintes documentos:

1. Formulário de solicitação preenchido e assinado;
2. Documento oficial com foto (RG, CNH ou CTPS) do terceiro solicitante;
3. Instrumento legal que comprove a autorização, como:
4. Procuração com firma reconhecida;
5. Termo judicial de curatela, tutela ou interdição;
6. Cópia do documento de identificação com foto do paciente titular dos dados.

8.3 DIREITOS E DEVERES DO SOLICITANTE

8.3.1 DIREITOS DO SOLICITANTE

O solicitante, desde que legalmente autorizado, possui os seguintes direitos:

1. Acesso à íntegra ou parte do prontuário do paciente, bem como aos exames e laudos, conforme previsto na Resolução CFM nº 1.821/2007 e demais normativas vigentes;
2. Receber as informações solicitadas em tempo razoável e compreensível, conforme prazos estabelecidos neste protocolo;
3. Ser informado sobre a finalidade, o tratamento e a forma de compartilhamento dos dados solicitados, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (LGPD);

4. Solicitar correção ou complementação de dados pessoais incorretos ou incompletos, mediante justificativa;
5. Reclamar ou recorrer, por vias institucionais, quando houver indeferimento do pedido de acesso;
6. Ter seus dados tratados com sigilo, ética, segurança e confidencialidade, conforme os princípios da Política Nacional de Segurança do Paciente.

8.3.2 DEVERES DO SOLICITANTE

O solicitante deve observar as seguintes responsabilidades:

1. Preencher corretamente o formulário de solicitação, com todas as informações exigidas;
2. Anexar a documentação completa, respeitando as regras legais de identificação e representação;
3. Manter o respeito à equipe envolvida, durante o processo de solicitação, evitando interferências indevidas na rotina dos setores técnicos;
4. Utilizar os dados recebidos com responsabilidade, para a finalidade declarada, respeitando o sigilo e a privacidade do paciente;
5. Guardar os documentos recebidos em local seguro, evitando extravios ou exposição indevida de dados pessoais e sensíveis;
6. Retirar os documentos solicitados dentro do prazo informado, ou comunicar impossibilidade justificável, sob risco de arquivamento.

9. REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965/2014 (Marco Civil da Internet). Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível no endereço eletrônico: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

BRASIL. Lei nº 8.069, de 13 de julho de 1990. Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Disponível no endereço eletrônico: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8069.htm

BRASIL. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Disponível no endereço eletrônico: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8080.htm

BRASIL. Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. Dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do SUS. Disponível no endereço eletrônico: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8142.htm

BRASIL. Portaria MS nº 529, de 1º de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente. Disponível no endereço eletrônico: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html

CÓDIGO DE ÉTICA MÉDICA: Textos legais sobre ética, direitos e deveres dos médicos e pacientes. São Paulo: CREMESP, 2001 Disponível em: < https://www.cremesp.org.br/pdfs/codigo_editca_medica_2017_27-04-17.pdf >. Acesso em: 25 jun. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem. Resolução COFEN nº 564, de 6 de novembro de 2017. Disponível no endereço eletrônico: https://www.cofen.gov.br/wp-content/uploads/2012/03/resolucao_311_anexo.pdf

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA (CFM). *Resolução CFM nº 2.381/2024*. Conselho Federal de Medicina. Disponível em: <https://sistemas.cfm.org.br/normas/visualizar/resolucoes/BR/2024/2381>. Acesso em: 25 jun. 2025.

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução CFM nº 1.821, de 11 de julho de 2007. Dispõe sobre o acesso ao prontuário médico por pacientes e seus representantes legais. Disponível no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/conarq/pt-br/legislacao-arquivistica/resolucoes/resolucao-cfm-no-1-821-de-11-de-julho-de-2007>

CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. Resolução CFM nº 2.217, de 27 de setembro de 2018. Código de Ética Médica. Disponível no endereço eletrônico: <https://portal.cfm.org.br/images/PDF/cem2019.pdf>

EBSERH. *Hospitais Universitários - HU UFSC: Leis Regulam Acesso ao Prontuário e Defendem Privacidade do Paciente*. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sul/hu-ufsc/comunicacao/noticias/leis-regulam-acesso-ao-prontuario-e-defendem-privacidade-do-paciente>. Acesso em: 25 jun. 2025.

HOSPITAL DAS CLÍNICAS DA FACULDADE DE MEDICINA DE MARÍLIA. Ordem de Serviço 144.00013820/2024-49. Marília/SP: HCFAMEMA, 04 out. 2024.

10. CONTROLE DE QUALIDADE

10.1 REVISÃO

Nº DA REVISÃO	DATA	ITEM	MOTIVO
-	28/09/2022	-	Elaboração
1	02/07/2025	2, 3, 5, 7 e 8	Itens 2, 3 5 e 8 Acréscimo de informações Item 7 Alteração do fluxo

11. ELABORAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Informação ao Usuário	Cláudia Rodrigues dos Santos Martins

12. CONFERÊNCIA

DEPARTAMENTO	NOME
Núcleo de Gestão de Processos e Qualidade	Lourdes Inez Fleitas Cano

13. APROVAÇÃO

DEPARTAMENTO	NOME
Superintendência	Tarcísio Adilson Ribeiro Machado



Documento assinado eletronicamente por **Lourdes Inez Fleitas Cano, Diretor Técnico II**, em 02/07/2025, às 14:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Tarcísio Adilson Ribeiro Machado, Superintendente**, em 03/07/2025, às 11:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0073211279** e o código CRC **436E17A3**.