

GUIA PASSO A PASSO

Como pedir o seu prontuário **pela** **internet**

Passo a passo do Portal de Solicitação de Documentos
do SAME



Pelo celular
Sem sair de casa



**Envie os
documentos**
Fotos do seu RG



Receba o aviso
No seu e-mail



Baixe o arquivo
Direto no portal

O que tem neste guia

O que você precisa ter em mãos	4
Como funciona, do começo ao fim	5
Parte 1: Você está pedindo o seu próprio prontuário	6
Passo 1: Abra a página do hospital	7
Passo 2: Diga quem está pedindo	8
Passo 3: Digite o seu CPF	9
Passo 4: Tire as fotos do seu documento	10
Passo 4: Confira as três fotos	11
Passo 5: Baixe e assine o termo	12
Assinar o termo pelo celular, sem imprimir	13
Passo 5: Termo enviado	14
Passo 6: Escolha o que você precisa	15
Passo 7: Informe o seu e-mail	16
Passo 8: Confira antes de enviar	17
Passo 8: Envie o pedido	18
Pronto: Pedido enviado!	19

Lendo no computador ou no celular? Toque em qualquer linha para ir direto à página.

O que tem neste guia

Como tirar fotos que o hospital consegue ler	20
Parte 2: Você está pedindo o prontuário de outra pessoa	21
Passo 1: Leia as orientações	22
Passo 2: Informe os seus dados	23
Passo 3: Tire as fotos do seu documento	24
Passo 4: Comprove o seu vínculo	25
Passo 4: O paciente é falecido?	26
Passo 4: Envie a certidão de óbito	27
Passo 4: Continue o pedido	28
Parte 3: Acompanhar o pedido e baixar o documento	29
Veja como está o seu pedido	30
Se pedirem para corrigir um documento	31
Envie o documento de novo	32
Dúvidas frequentes	33
Ficou com dúvida?	34

O que você precisa ter em mãos

Separe estas coisas antes de começar. Assim você faz o pedido de uma vez só, sem precisar parar no meio.



Um documento com foto

RG ou CNH. Precisa estar em bom estado e dar para ler os números.



Um celular com câmera

Ou um computador com as fotos já salvas.



Um e-mail que você acessa

É por ele que o hospital vai falar com você.



Um jeito de imprimir uma folha

Você vai baixar um termo, imprimir, assinar à mão e fotografar.



Cerca de 15 minutos

Dá para fazer tudo de uma vez, com calma.

Como funciona, do começo ao fim

São quatro momentos. Você faz o primeiro; o hospital faz o segundo; e você termina baixando o seu documento.

1

Você faz o pedido

Envia as fotos do seu documento, o termo assinado e escolhe o que precisa.

2

O hospital confere

A equipe do SAME olha os documentos que você enviou.

3

Você recebe um e-mail

Avisando que o documento está pronto, ou pedindo para corrigir alguma foto.

4

Você baixa o arquivo

Entra no portal com o seu usuário e baixa o prontuário. O arquivo fica disponível por 10 dias.

Prazo de resposta: até 21 dias

O prazo conta a partir do dia em que você envia o pedido, incluindo fins de semana e feriados. Se faltar algum documento, o hospital avisa por e-mail e o pedido espera a sua correção.

01

PARTE 1

Você está pedindo o seu próprio prontuário

Siga estes passos se o prontuário é seu. São 7 passos e o sistema mostra em qual deles você está.



Abra a página do hospital

HOSPITAL
Evangélico
DE LONDRINA

Portal de Solicitação de Documentos SAME

2 Usuário

Senha

Entrar

1 Primeiro acesso? Nova Solicitação

3 [Esqueci minha senha](#) | [Esqueci meu usuário](#)

Os arquivos de resposta ficam disponíveis para download por **10** dias após a liberação.

Ainda com dificuldade para entrar? [Clique aqui](#)

- 1 É a sua primeira vez? Toque em **Primeiro acesso? Nova Solicitação**.
- 2 Já pediu antes? Digite o usuário e a senha que você recebeu por e-mail e toque em **Entrar**.
- 3 Esqueceu a senha ou o usuário? Toque em um destes links.

Diga quem está pedindo



Quem está solicitando?

Selecione o seu perfil para iniciarmos a solicitação do documento.

1



Sou o Paciente

Desejo solicitar o meu próprio prontuário médico de atendimento.

2



Representante Legal

Desejo solicitar o documento de um familiar, terceiro ou paciente falecido.

[Voltar ao Login](#)

1

Sou o Paciente: escolha esta opção se o prontuário é seu.

2

Representante Legal: escolha esta se você está pedindo o prontuário de outra pessoa. Nesse caso, vá para a Parte 2 deste manual.

Digite o seu CPF



Passo 1 de 7: CPF



Informe seu CPF

Precisamos do número do seu documento para buscar seu histórico.

CPF do Paciente: *

1

401.283.659-77

2

Continuar →

[← Voltar à seleção de perfil](#)

1 Digite os 11 números do seu CPF. Os pontos e o traço aparecem sozinhos.

2 Toque em **Continuar**.

FIQUE ATENTO

Se aparecer uma mensagem dizendo que o CPF não foi encontrado, é porque ele não está no cadastro do hospital. Procure o atendimento para conferir.

Tire as fotos do seu documento

HOSPITAL
Evangélico
DE LONDRINA

Passo 2 de 7: Biometria

Validação de Identidade

Precisamos confirmar que é você mesmo.

Instruções:
Tire uma selfie segurando um documento oficial com foto (RG ou CNH) próximo ao seu rosto.

1. Selfie com Documento Pendente

3 Tirar foto ou enviar arquivo

2. Frente do Documento Pendente

3. Verso do Documento Pendente

1 Leia as instruções. As fotos servem para o hospital ter certeza de que é você mesmo.

2 São três fotos. Comece pela primeira: **Selfie com Documento**.

3 Toque aqui. O celular vai perguntar se você quer **tirar a foto agora** ou **escolher uma foto** que já está no aparelho.

FIQUE ATENTO

Para a foto ficar boa: fique num lugar claro, segure o RG ou a CNH ao lado do rosto e confira se dá para ler os números do documento.

Confira as três fotos



HOSPITAL
Evangélico
DE LONDRINA

Passo 2 de 7: Biometria

Validação de Identidade

Precisamos confirmar que é você mesmo.

Instruções:
Tire uma selfie segurando um documento oficial com foto (RG ou CNH) próximo ao seu rosto.

1. Selfie com Documento

1 Trocar arquivo ✓

2. Frente do Documento

Trocar arquivo ✓

3. Verso do Documento

Trocar arquivo ✓

Enviar e Avançar 2

← Voltar à seleção de perfil

- 1 Quando a foto é aceita, aparece um sinal verde. Não gostou da foto? Toque em **Trocar arquivo** e envie outra.
- 2 Com as três prontas, toque em **Enviar e Avançar**.

FIQUE ATENTO

As três fotos são: você segurando o documento, a frente do documento e o verso do documento.

Baixe e assine o termo

Passo 3 de 7: Termo de Consentimento

Termo de Consentimento

Faça o download do documento, imprima, assine e anexe a foto ou PDF abaixo.

1. CONSENTIMENTO E AUTORIZAÇÃO (LGPD)

Autorizo expressamente o Hospital Evangélico de Londrina a processar, gerar e disponibilizar a cópia do meu prontuário médico. Compreendo que este documento contém dados sensíveis sobre minha saúde, protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

2. DECLARAÇÃO DE VERACIDADE

1. Baixar Termo para Assinatura

Pendente

Clique no botão abaixo para baixar o termo oficial em PDF. Após imprimir e assinar à mão, avance para o próximo passo.

1

Baixar Documento PDF

2. Anexar Termo Assinado

Pendente

Continuar →

← Voltar à Biometria

- 1 Toque em **Baixar Documento PDF**. O arquivo fica salvo no seu aparelho.
- 2 Depois, assine o termo, no papel ou pelo gov.br, e anexe aqui. Se assinou no papel, pode ser uma foto da folha.

FIQUE ATENTO

Há duas formas de assinar: **imprimir e assinar à mão**, ou **assinar digitalmente pelo gov.br**, sem precisar de impressora. A assinatura do gov.br está explicada na próxima página.

Assinar o termo pelo celular, sem imprimir

Se você não tem impressora, dá para assinar o termo de forma digital, com a assinatura eletrônica do gov.br. O documento assinado assim vale o mesmo que o papel assinado à mão.

1

Tenha uma conta gov.br nível prata ou ouro

É a mesma conta que você usa no Meu INSS ou na Carteira de Trabalho digital. Se a sua ainda é nível bronze, o próprio site do gov.br mostra como aumentar.

2

Baixe o termo aqui no portal

No Passo 5, toque em Baixar Documento PDF. O arquivo fica salvo no seu celular.

3

Abra a assinatura eletrônica do gov.br

Pelo navegador, procure por “assinatura eletrônica gov.br”. Também dá para usar o aplicativo gov.br. Entre com o seu CPF e a sua senha.

4

Envie o termo e escolha o lugar da assinatura

Selecione o arquivo que você baixou e toque no ponto da folha onde a assinatura deve aparecer.

5

Confirme e baixe o arquivo assinado

O gov.br pede uma confirmação. Depois disso, baixe o PDF já assinado.

6

Anexe esse PDF no portal do SAME

Volte ao Passo 5 do seu pedido e anexe o arquivo em “Anexar Termo Assinado”.

FIQUE ATENTO

Anexe o **arquivo PDF** que o gov.br gerou, e não uma foto da tela. É o arquivo que carrega a assinatura.

Termo enviado

Passo 5 de 7: Termo de Consentimento

Termo de Consentimento

Faça o download do documento, imprima, assine e anexe a foto ou PDF abaixo.

1. CONSENTIMENTO E AUTORIZAÇÃO (LGPD)

Autorizo expressamente o Hospital Evangélico de Londrina a processar, gerar e disponibilizar a cópia do meu prontuário médico. Compreendo que este documento contém dados sensíveis sobre minha saúde, protegidos pela Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018).

2. DECLARAÇÃO DE VERACIDADE

1. Baixar Termo para Assinatura Pendente

Clique no botão abaixo para baixar o termo oficial em PDF. Após imprimir e assinar à mão, avance para o próximo passo.

 **Baixar Documento PDF**

2. Anexar Termo Assinado 1 [Trocar arquivo](#) ✓

Continuar → 2

[← Voltar à Biometria](#)

- 1 O sinal verde mostra que o termo foi recebido.
- 2 Toque em **Continuar**.

Escolha o que você precisa



HOSPITAL
Evangélico
DE LONDRINA

Passo 4 de 7: Tipo de Prontuário

O que você precisa?

Selecione qual formato de prontuário médico você deseja solicitar.

1



Prontuário Total

Cópia integral e completa de todo o histórico médico do paciente na instituição.

2



Prontuário Parcial

Cópia apenas de documentos, exames ou períodos específicos de atendimento.

- 1 Prontuário Total:** tudo o que existe sobre você no hospital.
- 2 Prontuário Parcial:** só um período ou alguns exames. Escolhendo esta opção, você informa a data de início e a data de fim.

FIQUE ATENTO

Na dúvida, escolha Prontuário Total.

Informe o seu e-mail



Passo 5 de 7: Contato de Retorno



Qual o seu melhor e-mail?

Enviamos o número do seu protocolo e o acesso seguro ao documento para o endereço informado.

E-mail de Contato: *

1 marina.ribeiro@exemplo.com.br

Confirme seu E-mail: *

2 marina.ribeiro@exemplo.com.br

3 Continuar →

[← Voltar à etapa anterior](#)

1 Digite o seu e-mail.

2 Digite o mesmo e-mail de novo, para conferir.

3 Toque em **Continuar**.

FIQUE ATENTO

Confira letra por letra. É para esse e-mail que vão o número do pedido, a senha de acesso e o aviso de quando o documento ficar pronto.

- 1 Aqui aparece o resumo do seu pedido: quem está pedindo, o CPF, o tipo de documento e o e-mail.
- 2 Achou algo errado? Toque em **Alterar** ao lado da informação e corrija.

Envie o pedido

Arquivos Anexados

documento

ante segurando o documento
ao lado do rosto.

stiva gerada para o manual.

O – material de treinamento
de paciente

SELFIE C/ DOCUMENTO

selfie.jpg

Substituir

to de identidade — frente

A ALVES RIBEIRO

0.000.000-0

SSP/PR

mento: 00/00/0000

IO – material de treinamento
de paciente

FRENTE RG/CNH

frente.jpg

Substituir

to de identidade — verso

mplo)

000-00

Londrina / PR

O – material de treinamento
de paciente

VERSO RG/CNH

verso.jpg

Substituir

consentimento assinado

ciente do tratamento dos meus

s para atendimento da

documentos do SAME.

IO – material de treinamento
de paciente

TERMO ASSINADO

termo.jpg

Substituir

Confirmar e Enviar Solicitação

← Voltar à etapa anterior

- 1 Role a tela para baixo. Se alguma foto ficou ruim, toque em **Substituir**.
- 2 Está tudo certo? Toque em **Confirmar e Enviar Solicitação**.

Pedido enviado!



Passo 7 de 7: Solicitação Concluída



Tudo certo!

Sua solicitação foi registrada com sucesso.
Número do Protocolo:

1 REQ_2026_08_24_9F2KDX

Acompanhe esta solicitação no portal com o

2 usuário **MA4029BR17** e a senha provisória que enviamos para o e-mail cadastrado.

3  **Prazo de Retorno**

O documento será analisado e enviado para o e-mail cadastrado em **até 21 dias**, conforme as normativas legais da instituição.

4 **Acessar meu acompanhamento**

- 1** Este é o **número do seu pedido**. Anote em um papel ou tire um print da tela.
- 2** Este é o seu **usuário** para entrar no portal. A senha chega no seu e-mail.
- 3** O hospital tem até **21 dias** para responder.
- 4** Toque aqui para acompanhar o seu pedido.

FIQUE ATENTO

Não recebeu o e-mail? Olhe também na caixa de spam ou lixo eletrônico.

DICAS

Como tirar fotos que o hospital consegue ler

A maior parte dos pedidos que voltam para correção é por causa de foto ruim. Estas cinco dicas resolvem quase todos os casos.



Procure um lugar claro

Luz do dia perto de uma janela funciona bem. Evite o escuro.



Não use flash direto no documento

O flash cria um brilho que apaga os números.



Encaixe o documento inteiro

As quatro bordas precisam aparecer na foto.



Segure firme

Se a foto sair tremida, tire outra. Foto embaçada é o motivo mais comum de o pedido voltar.



Tire o documento do plástico

O plástico reflete a luz e atrapalha a leitura.

Você está pedindo o prontuário de outra pessoa

Siga estes passos se o prontuário é de um familiar, de alguém sob a sua responsabilidade ou de uma pessoa que já faleceu. São 9 passos.



Leia as orientações

Passo 1 de 9: Orientações Iniciais



Solicitação por Terceiros

Orientações para representantes legais, familiares ou herdeiros.

1

ATENÇÃO: LEIA ANTES DE PROSSEGUIR

Este fluxo será utilizado quando a pessoa solicitante não for o paciente. O sistema exigirá, nas próximas etapas, a comprovação de vínculo familiar ou representação legal através de documentos oficiais anexados.

1

Pacientes Menores de Idade

2

☒ **Estou ciente das regras e possuo os documentos necessários para comprovação de vínculo.**

3

Continuar →

[← Voltar à seleção de perfil](#)

- 1 Leia com atenção. O texto explica quem pode pedir o documento de outra pessoa e quais documentos serão exigidos.
- 2 Marque a caixinha para confirmar que você leu.
- 3 Toque em **Continuar**.

- 1 Escreva o **seu** nome completo. É o nome de quem está pedindo, não o do paciente.
- 2 Digite o **seu** CPF.
- 3 Escolha o seu vínculo com o paciente: filho(a), cônjuge, mãe, e assim por diante. Se não encontrar na lista, escolha **Outros** e escreva qual é.
- 4 Toque em **Continuar**.

O CPF do paciente não é pedido aqui. Ele aparece nos documentos que você vai anexar.

Tire as fotos do seu documento



HOSPITAL
Evangélico
DE LONDRINA

Passo 2 de 7: Biometria

Validação de Identidade

Precisamos confirmar que é você mesmo.

Instruções:
Tire uma selfie segurando um documento oficial com foto (RG ou CNH) próximo ao seu rosto.

1

2

3

1. Selfie com Documento

Pendente

2. Frente do Documento

Pendente

3. Verso do Documento

Pendente

Esta etapa é igual à da Parte 1. Você envia três fotos: uma segurando o seu documento ao lado do rosto, uma da frente do documento e uma do verso.

IMPORTANTE

As fotos são **suas**. Quem aparece nelas é quem está fazendo o pedido, não o paciente. O passo a passo com as imagens está no **Passo 4 da Parte 1**.

Comprove o seu vínculo



HOSPITAL
Evangélico
DE LONDRINA

Passo 4 de 9: Uploads Legais

Comprovação de Vínculo

Anexe os documentos necessários. Aceitamos PDF, JPG ou PNG (Max 5MB).

1

1. Documento de Vínculo

Pendente



(Certidão de Casamento, Nascimento, Procuração, etc.)

Tirar foto ou enviar arquivo

2

2. Situação do Paciente

Pendente

Continuar →

[Voltar à Biometria](#)

- 1 Anexe o documento que mostra a sua ligação com o paciente: certidão de nascimento, certidão de casamento, procuração ou termo de tutela.
- 2 Depois, responda se o paciente é falecido.

O paciente é falecido?



HOSPITAL
Evangélico
DE LONDRINA

Passo 4 de 9: Uploads Legais

Comprovação de Vínculo

Anexe os documentos necessários. Aceitamos PDF, JPG ou PNG (Max 5MB).

1. Documento de Vínculo

[Trocar arquivo](#) ✓

2. Situação do Paciente

Pendente

O paciente é falecido?

1 Não

2 Sim

Continuar →

← Voltar à Biometria

- 1 Toque em **Não** se o paciente está vivo.
- 2 Toque em **Sim** se o paciente faleceu. Nesse caso, vai aparecer mais um documento para enviar.

Envie a certidão de óbito



HOSPITAL
Evangélico
DE LONDRINA

Passo 4 de 9: Uploads Legais

Comprovação de Vínculo

Anexe os documentos necessários. Aceitamos PDF, JPG ou PNG (Max 5MB).

1. Documento de Vínculo

Trocar arquivo ✓

2. Situação do Paciente

✓

1 3. Certidão de Óbito

Pendente



2 Tirar foto ou enviar arquivo

1 Aparece um novo item: **3. Certidão de Óbito**.

2 Toque para tirar a foto ou escolher o arquivo no aparelho.

FIQUE ATENTO

Sem a certidão de óbito, o pedido de um paciente falecido não pode continuar.

Continue o pedido



HOSPITAL
Evangélico
DE LONDRINA

Passo 4 de 9: Uploads Legais

Comprovação de Vínculo

Anexe os documentos necessários. Aceitamos PDF, JPG ou PNG (Max 5MB).

1. Documento de Vínculo

[Trocar arquivo](#)

✓

2. Situação do Paciente

✓

3. Certidão de Óbito

[Trocar arquivo](#)

✓

Continuar →

1

← Voltar à Biometria

1

Com tudo anexado, toque em **Continuar**.

FIQUE ATENTO

Daqui em diante os passos são os mesmos da Parte 1: assinar o termo, escolher o tipo de documento, informar o e-mail e conferir antes de enviar.

03

PARTE 3

Acompanhar o pedido e baixar o documento

Depois de enviar, você entra no portal com o usuário e a senha que chegaram no seu e-mail.



Veja como está o seu pedido



HOSPITAL
Evangélico
DE LONDRINA

Meus Documentos

Acompanhe e baixe os documentos solicitados.



Protocolo	1 REQ_2026_08_24_9F2KDX
Tipo	Prontuário médico
Data	10/08/2026
Disponibilidade	2 ⌚ 7 dias 1h 43min
Situação	Liberado
Ações	3 ⬇️

Protocolo	REQ_2026_08_20_C7NPQK
Tipo	Prontuário médico
Data	20/08/2026

☰
Prontuários

⏰ Previsão até 10/09/2026

➕ Novo Doc

➡ Sair

Situação

Correção pendente

- 1 Cada quadro é um pedido seu. O **protocolo** é o número do pedido.
- 2 **Disponibilidade** mostra quanto tempo ainda falta para o arquivo sair do ar.
- 3 Quando a situação estiver **Liberado**, toque na setinha para baixar o documento.

FIQUE ATENTO

O arquivo fica disponível por 10 dias. Depois desse prazo ele é apagado e você precisa fazer um novo pedido. Baixe e guarde assim que receber o aviso.

Se pedirem para corrigir um documento



Protocolo

REQ_2026_08_24_9F2KDX

Tipo

Prontuário médico

Data

10/08/2026

Disponibilidade

🕒 7 dias 1h 43min

Situação

Liberado

Ações

⬇️

Protocolo

1 REQ_2026_08_20_C7NPQK

Tipo

Prontuário médico

Data

20/08/2026

Disponibilidade

🕒 Previsão até 10/09/2026

Situação

2 Correção pendente

Ações

3 ✎

☰

Prontuários

📄+

Novo Doc

➡

Sair

- 1 Este é o pedido que precisa de correção.
- 2 A situação aparece como **Correção pendente**.
- 3 Toque neste ícone para ver o que precisa ser corrigido.

Envie o documento de novo



- 1 O hospital escreve **o que precisa ser corrigido**. Leia com atenção.
- 2 Toque em **Escolher arquivo** e envie a nova foto.
- 3 Toque em **Reenviar**.

FIQUE ATENTO

Assim que você reenviar tudo o que foi pedido, a análise continua sozinha. Você não precisa ligar nem começar um pedido novo.

Dúvidas frequentes

Quanto tempo demora?

O hospital tem até 21 dias corridos para responder, contados do dia do pedido.

Quanto custa?

Não há cobrança para fazer o pedido pelo portal.

Posso pedir o prontuário de um parente?

Sim, desde que você comprove o vínculo. Veja a Parte 2 deste manual.

E se o paciente já faleceu?

O pedido precisa ser feito por um representante legal e a certidão de óbito é obrigatória.

Perdi o e-mail com a senha. E agora?

Na tela de entrada, toque em “Esqueci minha senha” ou “Esqueci meu usuário”.

Não consigo usar a internet. Tem outro jeito?

Sim. Você pode ir pessoalmente ao SAME do hospital e fazer o pedido no balcão.

O arquivo sumiu do portal.

O arquivo fica disponível por 10 dias depois de liberado. Passado esse prazo, é preciso fazer um novo pedido.

Mandei a foto errada.

Enquanto você não enviar o pedido, dá para trocar qualquer foto. Depois de enviado, só se o hospital pedir a correção.

AJUDA

Ficou com dúvida?

Na tela de entrada do portal existe o link **Clique aqui**, ao lado de “Ainda com dificuldade para entrar?”. Ele mostra os telefones e o e-mail de atendimento.

Você também pode ir pessoalmente ao SAME do Hospital Evangélico de Londrina e fazer o pedido no balcão.

