

## ALERTA DE SUPERVISÃO N.º 03/2020

ERS, 1 de abril de 2020

### **I. Informação aos utentes sobre preços praticados em contexto de epidemia SARS-CoV-2 e de infeção epidemiológica por COVID-19**

Considerando a emergência de saúde pública e situação excecional que se vive no momento atual, face à epidemia SARS-CoV-2 e à infeção epidemiológica por COVID-19;

Considerando que a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tomou conhecimento de que há prestadores de cuidados de saúde do setor privado a procederem à cobrança de valores associados a “kits” de material de proteção individual utilizados no âmbito da epidemia SARS-CoV-2 e da infeção epidemiológica por COVID-19 sem que, previamente, tenham prestado ao utente a necessária informação sobre os valores aos mesmos associados, os quais não encontram correspondência na tipologia dos concretos cuidados de saúde prestados;

Considerando que a ERS tomou conhecimento que há prestadores de cuidados de saúde do setor privado que, atenta a suspensão do direito ao acompanhamento em contexto de epidemia SARS-CoV-2 e da infeção epidemiológica por COVID-19, estarão a proceder à cobrança de valores adicionais aos inicialmente acordados para a prestação de cuidados de saúde a utentes em regime de internamento, para suportar os custos de lavagem e tratamento da roupa dos mesmos, sendo que os valores deste serviço estão a ser unilateralmente arbitrados;

Considerando que as situações descritas *supra*, configuram um incumprimento dos direitos e interesses legítimos dos utentes por ausência e/ou deficiente prestação de informação sobre valores relacionados com a prestação de cuidados de saúde e sobre as condicionantes de funcionamento associadas ao contexto de epidemia SARS-CoV-2 e à infeção epidemiológica por COVID-19, que podem ditar constrangimentos ao direito de acesso e de liberdade de escolha que à ERS cumpre garantir;

Considerando que a ERS já emitiu e publicou em 11 de março de 2011 uma Recomendação dirigida a todos os prestadores privados de cuidados de saúde, na qual foi sublinhada “[...] a *importância do respeito integral pelo direito dos utentes na obtenção de informação rigorosa, transparente e atempada, em contexto de prestação de cuidados de saúde.*”<sup>1</sup>

A ERS, no exercício dos seus poderes de supervisão, **alerta todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde**, para o seguinte:

- i. Qualquer utente, que acede a entidade prestadora de cuidados de saúde, tem direito a ser previamente informado sobre todos os elementos necessários ao seu completo e efetivo esclarecimento, para que possa tomar uma decisão sobre o tratamento ou intervenção proposta.
- ii. Ao estabelecimento prestador de cuidados de saúde e ao profissional de saúde responsável, cumpre observar o dever de informar o utente sobre tais elementos e de confirmar que este compreendeu toda a informação que lhe foi transmitida e que está devidamente esclarecido sobre todos os aspetos relevantes para a decisão a tomar.
- iii. Para esse efeito, a informação em causa deve abranger, entre outras questões determinantes para o utente consentir ou recusar a prestação de cuidados, todas as questões administrativas e financeiras relevantes, preços e orçamentos referentes à prestação de cuidados de saúde em causa.
- iv. As entidades prestadoras de cuidados de saúde devem assegurar que aos utentes é transmitida uma previsão de custos correta sobre a totalidade dos aspetos financeiros que a prestação de cuidados de saúde irá implicar, designadamente dos atos clínicos, exames, consumíveis e fármacos que venham a ser previsivelmente prestados ou administrados e cujo pagamento lhes seja exigível.

---

<sup>1</sup> Cfr . [https://www.ers.pt/uploads/writer\\_file/document/145/Recomendacao\\_Orcamentos.pdf](https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/145/Recomendacao_Orcamentos.pdf). Veja-se, igualmente, o Parecer sobre constrangimentos na transferência de utentes com percursos terapêuticos já iniciados no setor privado e social para o SNS, em <https://www.ers.pt/pt/regulação/pareceres/pareceres/parecer-sobre-constrangimentos-na-transferencia-de-utentes-com-percursos-terapeuticos-ja-iniciados-no-setor-privado-e-social-para-o-sns/>, e no qual foi igualmente abordada a temática direito dos utentes na obtenção de informação rigorosa, transparente e atempada, em contexto de prestação de cuidados de saúde.

Assim, de forma acrescida no contexto atual, os prestadores de cuidados de saúde devem,

- i) **Assegurar aos utentes uma previsão de custos correta sobre a totalidade dos aspetos financeiros relacionados com a prestação de cuidados de saúde e cujo pagamento lhes seja exigível, designadamente, os valores associados a prestações e/ou consumos adicionais estimados em contexto de epidemia SARS-CoV-2 e à infeção epidemiológica por COVID-19, garantindo uma total liberdade de escolha do utente no momento da contratação, ciente dos verdadeiros custos que lhe serão imputados;**
- ii) **Abster-se de proceder à cobrança de valores adicionais à prestação de cuidados de saúde inicialmente acordada, na medida em que os mesmos tenham sido unilateralmente fixados em decorrência de medidas de funcionamento impostas em contexto de epidemia SARS-CoV-2 e à infeção epidemiológica por COVID-19.**



RUA S. JOÃO DE BRITO, 621 L32  
4100-455 PORTO - PORTUGAL  
T +351 222 092 350  
GERAL@ERS.PT  
WWW.ERS.PT

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2020

A reprodução de partes do conteúdo deste documento é autorizada, exceto para fins comerciais, desde que mencionando a ERS como autora, o título do documento, o ano de publicação e a referência "Porto, Portugal".

Na execução deste documento foi atendida a privacidade dos titulares de dados pessoais. O tratamento destes dados cumpriu as normas relativas à sua proteção, nomeadamente as constantes do Regulamento Geral de Proteção de dados (RGPD)