

ALERTA DE SUPERVISÃO N.º 3/2023

ERS, 14 de novembro 2023

Acesso dos utentes aos elementos do seu processo clínico

Considerando o quadro legal e orientador em matéria de acesso dos utentes aos elementos do seu processo clínico, tal como ele se encontra previsto, nomeadamente,

- no artigo 35.º da Constituição da República Portuguesa;
- na Lei n.º 12/2005, de 26 de janeiro, que define o conceito de informação de saúde e de informação genética;
- na Lei n.º 15/2014, de 21 de março, que consolida a legislação em matéria de direitos e deveres do utente dos serviços de saúde;
- na Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto, que regula o acesso aos documentos administrativos e à informação administrativa; e
- no Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, que estabelece as regras relativas à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados¹.

Considerando o princípio geral do acesso livre e gratuito por parte dos utentes ao seu processo clínico, e o respetivo dever dos prestadores de proporcionarem tal acesso de forma plena e célere, abstendo-se de instituírem qualquer condicionamento ou obstáculo em violação do previsto na lei;

Considerando que a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tem tomado conhecimento de várias reclamações de utentes relatando constrangimentos no acesso aos elementos do seu processo clínico, das quais tem resultado a instauração de Processos de Inquérito² visando diversos prestadores de cuidados de saúde do setor público, setor privado e social;

¹ Para um melhor enquadramento e aprofundamento da matéria do direito de acesso à informação clínica, poderá ser consultado no website da ERS o documento [Direitos e Deveres dos Uteses dos Serviços de Saúde \(ers.pt\)](https://www.ers.pt/pt/utentes/perguntas-frequentes/faq/acesso-a-informacao-de-saude/) e as Perguntas Frequentes <https://www.ers.pt/pt/utentes/perguntas-frequentes/faq/acesso-a-informacao-de-saude/>.

² A ERS emitiu Ordens e Instruções no âmbito de Processos de Inquérito publicados e disponíveis para consulta na sua página eletrónica oficial, em todos eles se evidenciando a existência de constrangimentos no acesso dos utentes aos elementos do seu processo clínico. As decisões dos

A ERS, no exercício dos seus poderes de supervisão, **alerta toda as entidades responsáveis por estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde** para o seguinte:

- A.** No caso em que os cuidados de saúde são prestados aos utentes no âmbito de um contrato de seguro celebrado com uma entidade seguradora, a entrega dos elementos do processo clínico aos utentes, quando por estes solicitados, deve ser efetuada pelo prestador de cuidados de saúde aos utentes de forma livre e gratuita, não podendo o prestador remeter a decisão da entrega de tais elementos para a entidade seguradora, nem podendo esta, por qualquer forma, dificultar ou condicionar esse mesmo acesso;
- B.** No caso em que os cuidados de saúde são prestados aos utentes no âmbito de um contrato de trabalho, nomeadamente no âmbito da promoção da saúde ocupacional (medicina do trabalho), a entrega dos elementos do processo clínico aos utentes, quando por estes solicitados, deve ser efetuada pelo prestador de cuidados de saúde aos utentes de forma livre e gratuita, não podendo o prestador remeter a decisão da entrega de tais elementos para a entidade empregadora, nem podendo esta, por qualquer forma, dificultar ou condicionar esse mesmo acesso;
- C.** Sempre que é oferecida aos utentes, a título gratuito, a possibilidade de realização de Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT), nomeadamente, no âmbito de campanhas publicitárias gizadas pelos prestadores de cuidados de saúde, os resultados dos mesmos devem ser facultados, sempre que solicitados, de forma livre e gratuita aos utentes, independentemente de o utente pretender ou não receber acompanhamento médico posterior junto do prestador no qual realizou os MCDT;
- D.** Os processos clínicos dos utentes devem estar integral e permanentemente localizáveis e disponíveis nas instalações físicas do prestador, de modo a poderem ser disponibilizados, de forma livre e gratuita, aos utentes sempre que por estes solicitados;
- E.** Ao legítimo requerente – o utente ou um terceiro devidamente habilitado, nos termos da lei – do acesso ao processo clínico não pode ser exigida qualquer justificação, motivação ou finalidade para tal acesso;
- F.** A solicitação dos elementos do processo clínico pelos utentes não tem de ser efetuada em consulta com o profissional médico respetivo, nem a este compete a sua

Processo de Inquérito podem ser consultadas em <https://www.ers.pt/pt/atividade/supervisao/selecionar/deliberacoes/direitos-dos-utentes-processo-clinico/ordens/> e em <https://www.ers.pt/pt/atividade/supervisao/selecionar/deliberacoes/direitos-dos-utentes-processo-clinico/instrucoes/> .

disponibilização, bastando ao utente apresentar o pedido junto do prestador, a quem cabe a entrega, livre e gratuita, dos referidos elementos;

- G.** Os prestadores de cuidados de saúde não podem condicionar o acesso dos utentes a elementos do seu processo clínico à liquidação prévia de quaisquer montantes eventualmente em dívida.