

**DELIBERAÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA
ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE
(VERSÃO NÃO CONFIDENCIAL)**

Considerando que a Entidade Reguladora da Saúde nos termos do n.º 1 do artigo 4.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, exerce funções de regulação, de supervisão e de promoção e defesa da concorrência respeitantes às atividades económicas na área da saúde nos setores privado, público, cooperativo e social;

Considerando as atribuições da Entidade Reguladora da Saúde conferidas pelo artigo 5.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto;

Considerando os objetivos da atividade reguladora da Entidade Reguladora da Saúde estabelecidos no artigo 10.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto;

Considerando os poderes de supervisão da Entidade Reguladora da Saúde estabelecidos no artigo 19.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto;

Visto o processo registado sob o n.º ERS/025/2016;

I. DO PROCESSO

I.1. Origem do processo

1. Em 21 de março de 2016, a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tomou conhecimento de uma reclamação subscrita por D.C., no livro de reclamações da sociedade comercial SMIC Dragão, Lda., relativamente à cobrança de uma caução, no valor de 95,00 EUR (noventa e cinco euros), para a realização de uma ecografia à sua filha, menor de idade, que foi prescrita na Unidade de Saúde Familiar (USF) Infesta (cfr. fls. 9 a 13 dos autos).
2. Para uma análise preliminar da sobredita reclamação, foi aberto o processo de avaliação n.º AV/058/2016.
3. No entanto, face à necessidade de uma averiguação mais pormenorizada dos factos relatados, ao abrigo das atribuições e competências da ERS, o respetivo

Conselho de Administração deliberou, por despacho de 26 de abril de 2016 proceder à abertura do presente processo de inquérito, registado internamente sob o n.º ERS/025/2016 (cfr. fls. 1 a 8 dos autos).

I.2. Diligências

4. No âmbito da investigação desenvolvida pela ERS, realizaram-se as seguintes diligências instrutórias:

- (i)** Pesquisa no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER) da ERS sobre a inscrição do SMIC Dragão, Lda., da Unidade Local de Saúde de Matosinhos, E.P.E. (ULSM) e o registo da USF Infesta (cfr. fls. 14, 15, 17 a 29 dos autos);
- (ii)** Notificação da abertura do processo de inquérito e pedido de elementos enviado ao SMIC Dragão, Lda., por ofício de 3 de maio de 2016, e análise da resposta endereçada à ERS, rececionada em 18 de maio de 2016 (cfr. fls. 32, 33, 39 a 44 dos autos);
- (iii)** Notificação da abertura do processo de inquérito e pedido de elementos enviado à ULSM, por ofício de 3 de maio de 2016, e análise da resposta endereçada à ERS, rececionada em 24 de maio de 2016 (cfr. fls. 34 a 38, 45 a 58 dos autos);
- (iv)** Contacto telefónico com a reclamante, no dia 5 de abril de 2017 (cfr. fl. 59 dos autos).

II. DOS FACTOS

II.1. Do teor da reclamação

5. Em 21 de março de 2016, a ERS tomou conhecimento de uma reclamação subscrita por D.C., no livro de reclamações da sociedade comercial SMIC Dragão, Lda., relativamente à cobrança de uma caução, no valor de 95,00 EUR (noventa e cinco euros), para a realização de uma ecografia à sua filha, menor de idade, que foi prescrita na USF Infesta (cfr. fls. 9 a 13 dos autos).

6. A sociedade comercial SMIC Dragão, Lda., titular do NIPC 505883023 e com sede no Estádio do Dragão, Entrada Nascente, Andar - 3, 4350-415 Porto, encontra-se inscrita, no SRER da ERS, sob o n.º 10190, sendo responsável por um estabelecimento prestador de cuidados de saúde com a mesma denominação, localizado na mesma morada, que se encontra registado na ERS sob n.º 126909 (cfr. fls. 14 e 15 dos autos).
7. Por seu turno, a USF Infesta, sita na Rua Godinho Faria, n.º 731, Piso 0, 4465-156 S. Mamede Infesta, está inserida no Centro de Saúde de S. Mamede Infesta, que se encontra registado, no SRER da ERS, sob o n.º 104473, integrando o Agrupamento de Centros de Saúde (ACES) da ULSM (cfr. fls. 18 a 29 dos autos).
8. Finalmente, a ULSM, com o NIPC 506361390 e sede na Rua Dr. Eduardo Torres, 4464-513 Matosinhos, está inscrita, no SRER da ERS, sob o n.º 12969, sendo responsável por vários estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde primários e por um estabelecimento hospitalar (cfr. fl. 17 dos autos).
9. Concretamente, na sua reclamação, a reclamante alega o seguinte:

“[...]”

No dia 4 de Março de 2016 dirigi-me aqui [ao SMIC Dragão, Lda.] para realizar uma ecografia à minha filha bebé, isenta de taxas moderadoras, com o P1. O P1 não tinha carimbo do Centro de Saúde e permitiram que eu realizasse o exame pagando uma caução de 95 €. Quando trouxesse o P1 com o carimbo a caução seria devolvida.

No Centro de Saúde informaram-me que agora não é possível carimbar o P1 pois no SMIC não podem fazer o exame sem o P1 correto e que é ilegal cobrarem-me esta caução, ainda mais porque a bebé está isenta. P1 emitido na unidade local de saúde familiar de S. Mamede Infesta.” – Cfr. fl. 9 dos autos;

10. Por ofício datado de 21 de março de 2016, em sede de alegações iniciais, a sociedade SMIC Dragão, Lda., prestou à reclamante os seguintes esclarecimentos:

“[...]”

Cumpre-nos informá-la que [os] Centros [de] Saúde da Senhora da Hora e de São Mamede de Infesta não estavam a emitir credenciais para a realização de meios complementares de diagnóstico em unidades privadas de saúde convencionadas com o SNS, por decisão do Conselho de Administração da ULS

Matosinhos, com o objetivo de centralizar a realização destes exames no Hospital Pedro Hispano, E.P.E., sempre que para tanto tivesse capacidade instalada.

Este procedimento restringe a possibilidade de escolha dos utentes, particularmente se no caso de o Hospital não tivesse a capacidade para a realização do exame requerido a ULSM seleccionasse o estabelecimento privado onde o mesmo fosse realizado.

Perante este facto, a ERS emitiu uma instrução à ULSM onde entre outras coisas se transcreve:

“Nos termos e para os efeitos dos artigos 27º e 36º do D.L. nº 309/20[0]3, de 10 de Dezembro, o CD da ERS deliberou em 19 de Julho de 2007, emitir a seguinte recomendação e instrução à ULSM:

a) A ULSM deverá de forma imediata assegurar que a prestação de cuidados de saúde aos utentes do SNS inscritos nos Centros de Saúde de Matosinhos, quando exista internalização de MCDT's em função da capacidade instalada dessa unidade de saúde se realize nas melhores condições em termos de qualidade, celeridade, eficiência, as quais não poderão ser inferiores às que teriam lugar se os utentes pudessem continuar a recorrer a operadores privados convencionados;

b) Sempre que a ULSM verifique que não pode prestar os cuidados de saúde requeridos nas melhores condições em termos de qualidade, celeridade e eficiência, nos termos definidos na alínea anterior, deverá ser entregue ao utente a credencial correspondente (P1) para que este possa escolher livremente o prestador convencionado para a realização dos MCDT's prescritos.

c) Será considerado inexistência de capacidade instalada, a não realização dos MCDT's prescritos nos prazos e com a qualidade normalmente verificada no setor convencionado.

(...)

f) Sempre que a ULSM constate que não tem capacidade para realizar os MCDT's prescritos pelos Centros de Saúde que a integram, deverá emitir credenciais (P1) respetivas, as quais serão sempre entregues diretamente aos utentes, podendo estes recorrer aos serviços de operador convencionado por si livremente escolhido.

g) Em consequência, todos os procedimentos internos designadamente os que se encontram previstos no Boletim Normativo nº 360, deverão ser alterados em conformidade, mediante deliberação do CD da ULSM, E.P.E..

Julgamos que pelo exposto poderá facilmente perceber o motivo que originou a tramitação do processo de atendimento prestado a V. Exa. nas nossas instalações. [...].” – Cfr. fl. 10 dos autos;

11. Em anexo ao seu ofício, o prestador enviou ainda uma cópia da circular da ULSM n.º 1/2012, datada de 28 de março de 2012, que contém a seguinte informação:

“A presente circular visa informar as entidades convencionadas que as regras de conferência de facturas em vigor na ULS Matosinhos, obrigam a que todas as requisições de MCDT com origem nas Unidades de Saúde integradas no ACES da ULS Matosinhos tenham no seu verso carimbo da Central de MCDT, evidenciado a sua validação administrativa. Apresenta-se em seguida exemplo do carimbo em causa: [...]

O incumprimento desse requisito inviabilizará a conferência e o respetivo pagamento dos exames realizados. Para o efeito, identificam-se em anexo (Anexo I) as Unidades requisitantes do ACES Matosinhos¹. [...].” – Cfr. fl. 11 dos autos;

II.2. Dos pedidos de elementos enviados aos prestadores

12. Atenta a necessidade de obtenção de informações mais completas sobre os factos alegados, e já no âmbito do presente processo de inquérito, foi enviado um pedido de elementos à sociedade comercial SMIC Dragão, Lda., nos seguintes termos:

[...]

- 1. Pronúncia detalhada sobre os factos descritos na reclamação da Sra. [D.C.];*
- 2. Informação sobre o(s) motivo(s) pelo(s) qual(ais) V. Exas. terão aceite realizar a ecografia à filha da reclamante, não obstante conhecerem o teor da circular n.º 1/2012 da ULSM, e terem detetado que a requisição do exame não cumpria todos os parâmetros por aquela estipulados;*

¹ Entre as unidades funcionais requisitantes do ACES Matosinhos, identificadas no Anexo I, consta a USF Infesta, que terá sido a unidade onde foi prescrito o exame à filha da reclamante.

3. *Informação sobre o tipo de ecografia que foi efetuada à filha da reclamante, e identificação do profissional de saúde executante;*
4. *Informação sobre se a caução, no valor de 95 EUR (noventa e cinco euros), foi entretanto devolvida à reclamante;*
5. *Em caso de resposta negativa ao ponto anterior, envio de uma cópia do recibo que tenha sido eventualmente emitido, referente ao pagamento da caução;*
6. *Informação sobre os termos da convenção/acordo com o SNS detido pela sociedade comercial SMIC Dragão, Lda., com envio do respetivo suporte documental;*
7. *Informação sobre os procedimentos e/ou medidas internamente adotadas para assegurar o cumprimento dos referidos termos;*
8. *Quaisquer esclarecimentos complementares que V. Exas. julguem necessários e relevantes para a análise do caso concreto.” – Cfr. fls. 32 e 33 dos autos;*

13. Nessa sequência, veio o SMIC Dragão, Lda. informar o seguinte:

“[...]

A D. [D.C.] deslocou-se às nossas instalações acompanhada da sua filha, [L.C.], para realizar duas ecografias às partes moles, neste caso, ancas, para despiste de eventual luxação. Previamente havia marcado o exame telefonicamente, para o dia 4 de Março do corrente, informando que seria portadora de prescrição do SNS, vulgo P1. A marcação foi agendada para que o exame fosse realizado pelo Dr. [R.A.], radiologista e diretor clínico da SMIC Dragão, Lda.

No dia agendado para a realização dos ditos exames, a reclamante apresentou uma prescrição da Unidade Local de Saúde de Matosinhos, E.P.E., tendo sido imediatamente informada que os exames deveriam ser realizados no Hospital Pedro Hispano, E.P.E.; se no entanto, quisesse realizar o exame em entidade privada convencionada teria que solicitar à ULS que lhe colocasse um carimbo na prescrição, tal como é informado a todos os convencionados do setor privado pela Circular n° 1/2012, que se anexa.

Perante a urgência para a realização dos exames prescritos a D. [D.C.], insistiu em realizá-los a título particular, comprometendo-se posteriormente a entregar a

prescrição corretamente validada pela ULS Matosinhos E.P.E., sendo nessa altura reembolsada por nós do valor entretanto pago.

No dia 17 de Março, a reclamante apresenta-se nas nossas instalações, muito aborrecida, e informa que a ULS Matosinhos não só lhe carimbava a prescrição, como ainda a aconselhava a reclamar da nossa postura perante esta situação.

Informámos novamente a reclamante da existência da instrução emitida à ULS Matosinhos por V. Exas, Entidade Reguladora da Saúde, relativamente à externalização de exames, quando comprovadamente esta ULS não conseguir realizar os MCDT's em condições de celeridade, qualidade e eficiência, podendo os utentes recorrer livremente a operadores de saúde privados convencionados com o SNS, bem como o direito que assiste ao utente de livre escolha.

Lembramos também à D. [D.C.] que toda esta informação lhe havia sido prestada no dia 4 de Março e que só lhe tínhamos realizado o exame por insistência dela.

Como até ao dia 31 de Março a reclamante não voltou aos nossos serviços com a credencial regularizada, decidimos emitir o recibo definitivo, que lhe foi remetido pelo correio.

O acordo que existe entre o SMIC Dragão, Lda. e a ACSS é um acordo de adesão para a prestação de MCDTs na área da radiologia, de acordo com os preços constantes nas tabelas emitidas pela própria ACSS, e de acordo com as normas de faturação instituídas.

Enquanto entidade prestadora de cuidados de saúde [...], todos os nossos colaboradores têm formação periódica em regras de atendimento presencial e telefónico, por forma a saberem rastrear situações de eventuais irregularidades nas prescrições, não só do SNS, como também de todos os outros organismos com os quais temos acordos. Neste caso concreto, a informação foi corretamente transmitida à reclamante, tendo esta no entanto, insistido a realização do exame por motivos de urgência, pelo que liquidou o valor dos mesmos pela tabela de preços particulares praticados. [...].” – Cfr. fls. 39 a 44 dos autos;

14. Concomitantemente, foi enviado um pedido de elementos à ULSM, nos seguintes termos:

“[...]

1. *Pronúncia detalhada sobre os factos descritos na reclamação da Sra. [D.C.] e sobre o teor dos esclarecimentos iniciais prestados à reclamante pelo SMIC Dragão, Lda. (cfr. Anexos I e II já juntos);*
2. *Identificação do médico que prescreveu a ecografia à filha da reclamante, com envio de uma cópia da respetiva requisição;*
3. *Informação sobre se a circular n.º 1/2012 da ULSM ainda está em vigor;*
4. *Em caso de resposta afirmativa ao ponto anterior, informação sobre o(s) motivo(s) pelo(s) qual(ais) a requisição do exame em questão, não foi sujeita a prévia validação administrativa, antes de ser entregue à reclamante;*
5. *Informação sobre se a requisição do exame foi validada posteriormente, e, em caso de resposta afirmativa, em que data;*
6. *Em caso de resposta negativa ao ponto anterior, informação sobre o fundamento subjacente à “não validação” da mesma;*
7. *Informação sobre os procedimentos e/ou medidas em vigor na ULSM em matéria de prescrição de MCDT’s pelos estabelecimentos de cuidados de saúde primários, respetiva validação administrativa e sua subsequente realização.*
8. *Quaisquer esclarecimentos complementares que V. Exas. julguem necessários e relevantes para a análise do caso concreto.” – Cfr. fls. 34 a 38 dos autos;*

15. Dando cumprimento ao solicitado, veio a ULSM informar o seguinte:

“[...]

- *A Unidade Local de Saúde de Matosinhos integra Cuidados de Saúde Primários prestados pelas unidades do ACES Matosinhos e Cuidados Hospitalares prestados pelo Hospital Pedro Hispano.*

- *O Despacho n.º 10430/2011 define que: “Em conformidade com o disposto na lei de Bases da Saúde e a regulamentação do Regime de Elaboração das Convenções (DL 97/98 de 18/4) o recurso aos serviços prestados através da convenção não pode colocar em causa o racional aproveitamento e rentabilização da capacidade instalada no setor público. Consequentemente, é exigível que as instituições hospitalares do Serviço Nacional de Saúde (SNS), atendendo à sua capacidade instalada, física e de recursos humanos, otimizem*

a sua capacidade disponível em meios complementares de diagnóstico e terapêutica (MCDT).” O mesmo despacho refere igualmente: “5 - Os hospitais que integram o SNS devem promover a devida articulação com unidades de cuidados de Saúde Primários por forma a possibilitar a realização de MCDT aos utentes do SNS, com aproveitamento da sua capacidade instalada.”

- Ora, a ULS Matosinhos, sendo uma Unidade Local de Saúde, que integra cuidados de saúde primários e cuidados hospitalares, está como qualquer outra instituição do SNS e, por maioria de razão, obrigada ao integral cumprimento do referido despacho. Nesse sentido, encontra-se definida a internalização de MCDT sempre que se verifique capacidade de resposta interna, entendendo-se como tal, a capacidade técnica e tempo de resposta adequado face à prioridade clínica.

- Nesse contexto, e conforme previsto no procedimento 2377.1 "MCDT requisitados nas Unidades de Saúde do ACES Matosinhos", em vigor na ULSM (Anexo 1), sempre que ocorra a prescrição de um MCDT, mostra-se necessário que, no final da consulta, o utente se dirija junto do secretariado clínico para validação administrativa. Caso se verifique existir capacidade de resposta interna, o exame é agendado para realização na ULSM. Caso não se verifique essa capacidade a requisição eletrónica é validada, mediante leitura ótica de código de barras e aposição de carimbo e é entregue ao utente para realização em entidade convencionada. Tal procedimento tem como objetivo evitar a realização no exterior de MCDTs para os quais se verifique capacidade de resposta interna.

- Por tal circunstância, contesta-se a afirmação constante dos esclarecimentos iniciais prestados pelo SMIC Dragão, em resposta à reclamação da Sra. [D.C.], quando refere: “Este procedimento restringe a possibilidade de escolha dos utentes, particularmente se no caso de o Hospital não tivesse a capacidade para a realização do exame requerido a ULSM selecionar o estabelecimento privado onde o mesmo foi realizado”.

Ora, como descrito no procedimento 2377.1, quando no ato de validação administrativa não se verifique a capacidade de resposta interna, a requisição segue o circuito definido para realização no exterior, sendo entregue ao utente, no imediato ou após autorização prévia pelo coordenador, consoante a tipologia

do exame e seguindo as regras em vigor. O utente pode assim escolher livremente a entidade convencionada que entenda para a sua realização.

Acréscete-se que as recomendações/instruções da ERS referidas na resposta do SMIC Dragão, Lda., resultantes de deliberação em 19 de julho de 2007, são prévias à adoção do procedimento atualmente em vigor e que lhe vem dar integral cumprimento.

- Com o objetivo de informar todas as unidades convencionadas, sobre as regras de conferência de facturas em vigor na ULSM, foi enviada a Circular n.º. 1/2012 (Anexo 2), que o SMIC Dragão, Lda., integrou igualmente como anexo à sua resposta.

- Ora, consideramos que tal não justifica a tramitação do processo de atendimento prestado pelo SMIC, que em lugar de exigir caução e realizar o exame, deveria ter informado a utente da necessidade da requisição do mesmo se encontrar validada administrativamente pela ULSM, previamente à sua realização, conforme informação recebida através da referida circular e que se mantém atualmente em vigor.

- No dia 05.01.2016, a utente [...] esteve presente na USF Infesta, para uma consulta de vigilância. No âmbito da mesma, foi-lhe prescrito [...] uma requisição para realização de Ecografia Partes Moles da Anca, conforme evidenciado através do documento constante do Anexo 3 (à data já não se mostra possível a impressão de 2.ª via da requisição através do Sclínico). No final da consulta, a mãe, Sra. [D.C.], não passou no secretariado clínico para validação da requisição, tendo saído da USF Infesta com a requisição não validada. A Sra. [D.C.] é utente da USF Infesta desde 2010, estando por isso familiarizada com a necessidade de validação das requisições dos exames pelo secretariado clínico à saída da consulta, conforme informação divulgada ao utente. (Anexo 4)

- No dia 04.03.2016 a utente dirigiu-se ao SMIC Dragão para realização da ecografia à sua filha. Nessa entidade verificaram que a requisição não apresentava carimbo de validação administrativa, contudo, terão proposto à utente a realização do exame mediante o pagamento da caução e posterior reembolso mediante apresentação de requisição carimbada. Após a realização do mesmo, a utente [D.C.], dirigiu-se à USF Infesta solicitando a validação da requisição, tendo-lhe sido explicado o procedimento em vigor, o qual foi devida e oportunamente divulgado pelas entidades convencionadas.

- Em resposta aos pontos 5 e 6, informa-se que a requisição não foi validada à posteriori. Conforme procedimento instituído, a requisição carece de ser validada previamente à realização do exame para que torne possível a decisão sobre a sua eventual internalização, sempre que tal se mostre adequado.

- Assim, com o objetivo de garantir a adoção de procedimentos uniformes, perante a situação de uma requisição que não se encontra validada poderá ainda assim, a entidade que realizou o exame, proceder ao envio da respetiva fatura acompanhada de justificação, para os Serviços Financeiros da ULSM, sendo que a assunção de pagamento está prevista, exceto, quando se trate de entidades reincidentes.

- A validação da requisição à posteriori da realização do exame, ainda que, aplicável apenas nos casos que o MCDT não fosse passível de internalização, além de certamente representar a abertura de um precedente iria inevitavelmente gerar dúvidas de interpretação por parte das entidades convencionadas, que, sem razão aparente concluiriam que para determinados exames as unidades acederiam à sua posterior validação e para outros não.” –
Cfr. fls. 45 a 58 dos autos;

II.3. Dos esclarecimentos prestados pela reclamante

16. Com o objetivo de obter mais informações sobre a situação descrita na exposição que está na origem dos presentes autos, foi efetuado contacto telefónico com a reclamante, no decurso do qual esta prestou os seguintes esclarecimentos:

“[...]

- i) No início do ano de 2016, quando a sua filha fez 2 meses, teve uma consulta no Centro de Saúde de S. Mamede Infesta, e a médica de família prescreveu uma ecografia às ancas da bebé;
- ii) Tratava-se de um exame de rotina, que a filha teria de fazer por volta dos 3 meses;
- iii) Desconhecia o procedimento da ULSM para a prescrição de MCDT, não sabendo que tinha de se dirigir ao balcão de atendimento para carimbar a requisição, no final da consulta;
- iv) Sendo que tal informação também não lhe foi prestada pela sua médica de família;

- v) *A reclamante confessou que não tinha prestado atenção aos avisos afixados no Centro de Saúde, que pôde ler mais tarde, noutra deslocação ao mesmo estabelecimento;*
- vi) *A reclamante informou que não vai muitas vezes ao Centro de Saúde, porque é titular de um seguro de saúde;*
- vii) *Cerca de 1 mês e meio depois da consulta no Centro de Saúde, a reclamante dirigiu-se ao SMIC, no Estádio do Dragão, com a sua filha, para realizar a ecografia às ancas;*
- viii) *Aquando da admissão, foi informada por uma administrativa que faltava o carimbo do Centro de Saúde na requisição, pelo que esta não cumpria os requisitos para a participação pelo SNS;*
- ix) *A reclamante questionou se não havia a possibilidade de fazer o exame naquele dia e entregar depois a requisição carimbada no SMIC, para evitar uma nova deslocação da sua filha ao estabelecimento de saúde em causa;*
- x) *Após contacto com uma outra colaboradora do SMIC, a administrativa assentiu na realização do exame, mediante o pagamento de uma caução no valor de 95 EUR (noventa e cinco euros), alegadamente correspondente ao preço do exame a título particular, sendo que tal valor seria devolvido mediante a apresentação da requisição carimbada pelo Centro de Saúde de S. Mamede Infesta;*
- xi) *A reclamante entendeu que tal procedimento era admissível, não tendo sido informada sobre o procedimento específico da ULSM, nem que havia a hipótese do Centro de Saúde recusar colocar o carimbo na requisição;*
- xii) *Quando a reclamante foi ao seu Centro de Saúde para carimbar a requisição e explicou a situação, disseram-lhe que o SMIC não podia ter aceite a prescrição naqueles moldes, que o SMIC conhecia o procedimento instituído na ULSM, porque esta tinha enviado a competente informação para os estabelecimentos convencionados, e que a requisição não poderia ser validada;*
- xiii) *Quando se deslocou ao SMIC para fazer a reclamação, a mesma pessoa que a atendeu anteriormente disse-lhe que o procedimento da ULSM não era correto.” – Cfr. fl. 59 dos autos;*

III. DO DIREITO

III.1. Das atribuições e competências da ERS

17. De acordo com o preceituado no n.º 1 do artigo 4.º e no n.º 1 do artigo 5.º, ambos dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, a ERS tem por missão a regulação, a supervisão e a promoção e defesa da concorrência, respeitantes às atividades económicas na área da saúde dos setores público, privado, cooperativo e social, e, em concreto, à atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.
18. Sendo que estão sujeitos à regulação da ERS, nos termos do n.º 2 do artigo 4.º dos mesmos Estatutos, todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, do setor público, privado, cooperativo e social, independentemente da sua natureza jurídica.
19. Ora, no presente processo, está em causa, por um lado, a atuação da sociedade comercial SMIC Dragão, Lda., responsável por um estabelecimento prestador de cuidados de saúde de natureza privada, devido à cobrança de uma caução (que acabou por se converter em preço final) a uma utente que pretendia realizar um exame através do SNS e que estaria isenta do pagamento de taxas moderadoras;
20. E, por outro, a atuação da ULSM, em matéria de prescrição de meios complementares de diagnóstico e terapêutica (MCDT) e da respetiva validação administrativa, entidade onde, entre outros, está inserido o Centro de Saúde de S. Mamede Infesta, que é um estabelecimento público prestador de cuidados de saúde primários;
21. Assim, por força das normas estatutárias acima elencadas, ambas as entidades estão legalmente sujeitas aos poderes de regulação e supervisão da ERS.
22. Segundo o disposto nas alíneas b) e c) do n.º 2 do artigo 5.º dos seus Estatutos, as atribuições da ERS compreendem a supervisão da atividade e funcionamento dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, no que respeita à garantia dos direitos relativos ao acesso aos cuidados de saúde, à prestação de cuidados de saúde de qualidade, bem como à proteção dos demais direitos dos utentes, e, ainda, no que concerne à legalidade e transparências das relações económicas entre os diversos operadores, entidades financiadoras e utentes.
23. Sendo que tais atribuições estão expressamente incluídas no elenco dos objetivos regulatórios da ERS.

24. Com efeito, as alíneas b), c) e e) do artigo 10.º dos Estatutos da ERS, estabelecem como objetivos gerais da sua atividade reguladora, respetivamente: *“Assegurar o cumprimento dos critérios de acesso aos cuidados de saúde, nos termos da Constituição e da lei”*; *“Garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes”*; e *“Zelar pela legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema”*.
25. Objetivos esses que são depois concretizados em competências próprias da ERS, como sejam as competências previstas nas alíneas a), b) e d) do artigo 12.º, a propósito das garantias de acesso dos utentes aos cuidados de saúde; as competências consagradas no artigo 13.º, para defesa dos direitos dos utentes; e as competências da alínea e) do artigo 15.º, sobre regulação económica.
26. Para tanto, a ERS pode assegurar tais incumbências mediante o exercício dos seus poderes de supervisão, zelando pela aplicação das leis e regulamentos e demais normas aplicáveis às atividades sujeitas à sua regulação, no âmbito das suas atribuições, e emitindo ordens e instruções, bem como recomendações ou advertências individuais, sempre que tal seja necessário, sobre quaisquer matérias relacionadas com os objetivos da sua atividade reguladora, incluindo a imposição de medidas de conduta e a adoção das providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes (cfr. alíneas a) e b) do artigo 19.º dos Estatutos da ERS).

III.2. Da atividade regulatória da ERS anterior ao Despacho do Secretário de Estado da Saúde n.º 10430/2011

27. Em 19 de julho de 2007, após ter recebido exposições de diversas entidades, onde era denunciado que os centros de saúde integrados na ULSM não estavam a emitir credenciais para a realização de MCDT em prestadores convenionados com o SNS, o então Conselho Diretivo da ERS deliberou emitir a seguinte recomendação e instrução:

“a) A Unidade Local de Saúde de Matosinhos deverá de forma imediata assegurar que a prestação de cuidados de saúde aos utentes do SNS, inscritos nos Centros de Saúde de Matosinhos, quando exista internalização de MCDT e, função da capacidade instalada dessa unidade de saúde, se realiza nas melhores condições em termos de qualidade, celeridade, eficiência, as quais não

poderão ser inferiores às que teriam lugar se os utentes pudessem continuar a recorrer a operadores privados convencionados;

b) Sempre que a ULSM verifique que não pode prestar cuidados de saúde requeridos nas melhores condições em termos de qualidade, celeridade, eficiência, nos termos definidos na alínea anterior, deverá ser entregue ao utente a credencial correspondente (P1), para que este possa escolher livremente o prestador convencionado para a realização dos MCDT prescritos.

Será considerado inexistência de capacidade instalada, a não realização dos MCDT prescritos nos prazos e com a qualidade normalmente verificada no sector convencionado.

c) As presentes recomendações não contendem com a necessária execução do que venha a ser julgado pelos Tribunais Administrativos quanto à legitimidade de internalização de MCDT na vigência dos contratos de convenção celebrados, nem fazem precluir qualquer obrigação de indemnização ou compensação de operadores privados que deva ter lugar.

Mais se reserva a ERS o direito de rever ou adoptar nova recomendação ou instrução à luz do que venha a ser decidido pelos Tribunais.

d) Sempre que a ULSM constate não ter capacidade para realizar os MCDT prescritos nos Centros de Saúde que a integram, deverá, de forma imediata, emitir as credenciais (P1) respectivos, as quais serão sempre entregues directamente aos utentes, podendo estes recorrer aos serviços de operador convencionado por si livremente escolhido.

e) Em consequência, todos os procedimentos internos, designadamente os que se encontrem previstos no Boletim Normativo n.º 360, deverão ser alterados em conformidade, mediante deliberação do Conselho de Administração da ULSM.”²

28. Posteriormente, em janeiro 2009, a ERS tomou conhecimento de uma nova exposição, visando o procedimento de prescrição e realização de MCDT na ULSM, a qual foi apresentada por profissionais médicos do Centro de Saúde da Senhora da Hora.

29. Nesse seguimento, tendo concluído que a atuação da ULSM poderia impactar com o direito de acesso equitativo aos serviços de saúde publicamente financiados,

² A deliberação da ERS foi emitida no âmbito do processo de inquérito n.º ERS/017/2007 e pode ser consultada em https://www.ers.pt/pages/484?news_id=300.

com o respeito pela liberdade de escolha nas unidades privadas de saúde e com o regime jurídico das taxas e preços administrativamente fixados, o então Conselho Diretivo da ERS deliberou emitir uma instrução à ULSM, nos termos que se seguem:

“a. A Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE deve proceder à realização dos MCDT, prescritos nos Centros de Saúde nela integrados, bem como à disponibilização dos resultados respectivos, nas melhores condições de acesso, correspondentes àquelas que, na ausência de um tal procedimento de internalização de exames, seriam ou são praticadas nos prestadores privados convencionados do SNS;

b. A Unidade Local de Saúde de Matosinhos, EPE deve, nos casos em que verifique não possuir capacidade para a realização de tais MCDT nas melhores condições, proceder de forma efectiva e imediata à entrega/envio ao utente do documento/credencial necessário para que o mesmo possa recorrer aos serviços de prestadores privados convencionados do SNS, o que designada mas não limitadamente deve passar a suceder, imediatamente, no que respeita ao TAC cervical e abdomino-pélvico, ao TAC Osteoarticular, às densitometrias e às mamografias; [...]”³.

30. O então Conselho Diretivo da ERS deliberou, ainda, proceder à abertura de um processo de monitorização (n.º PMT/030/2009), para acompanhar o cumprimento da instrução acima transcrita na ULSM.

31. No âmbito do sobredito processo de monitorização, através do ofício de saída n.º 03218, de 28 de novembro de 2012, e para o que interessa ao caso *sub judice*, a ULSM prestou à ERS as seguintes informações:

“a) Para decisão de internalização é levada em consideração a capacidade de resposta interna (capacidade técnica e tempo de resposta adequado face à prioridade clínica). Existindo essa capacidade, o MCDT é realizado internamente. Caso não se verifique essa capacidade, o MCDT é realizado no exterior.

b) Este procedimento encontra-se descrito detalhadamente no Procedimento 2377.1, que teve a última revisão em 26/06/2012, e que anexamos ao presente ofício.

³ A deliberação da ERS foi emitida no âmbito do processo de inquérito n.º ERS/008/2009 e pode ser consultada em https://www.ers.pt/pages/484?news_id=257.

[...]

f) O agendamento dos exames e colheitas para análises clínicas é efectuado em cada uma das unidades de saúde, proporcionando conforto e rapidez de resposta para os utentes com um único contacto na sua unidade de saúde, bem como a garantia de que não há lista de espera para marcação dos exames;

g) Nas requisições emitidas no ACES Matosinhos, quando não internalizadas por a capacidade instalada na ULSM não se revelar suficiente e/ou adequada, a regra é assegurar a liberdade de escolha dos utentes, sendo esta decisão tomada imediatamente, aquando do atendimento na unidade de saúde respetiva, mediante entrega de credenciais do SNS para utilização da rede de convencionados. [...].”

III.3. Do Despacho do Secretário de Estado da Saúde n.º 10430/2011, de 1 de agosto⁴

32. Em 18 de agosto de 2011, foi publicado, no Diário da República, o Despacho do Secretário de Estado da Saúde n.º 10430/2011, que assume, no seu preâmbulo, a necessidade de assegurar uma utilização mais racional e eficiente dos recursos disponíveis no sistema de saúde, mas sempre sem prejuízo da garantia do acesso efetivo dos cidadãos aos cuidados de saúde necessários, com elevada qualidade;
33. Encontrando-se ainda estabelecido, no preâmbulo do referido Despacho, que, em conformidade com o disposto na Lei de Bases da Saúde (LBS) e na regulamentação do regime de celebração das convenções, o recurso aos serviços prestados através de convenção não pode colocar em causa o racional aproveitamento e rentabilização da capacidade instalada no setor público, pelo que “*é exigível que as instituições hospitalares do Serviço Nacional de Saúde (SNS), atendendo à sua capacidade instalada, física e de recursos humanos, otimizem a sua capacidade disponível em [MCDT], contribuindo, desta forma, para a rentabilização da instituição e para satisfação da procura*”;
34. Destacando a importância de existir uma concertação de esforços entre o nível hospitalar e os cuidados primários, no sentido de “*reforçar este nível de cuidados por forma a evitar o recurso a outros níveis mais dispendiosos, e,*

⁴ Publicado na 2.ª Série do Diário da República n.º 158, de 18 de agosto de 2011.

simultaneamente, promover a criação de condições que possibilitem uma melhor gestão e articulação efetiva das instituições”.

35. Assim, aquele Despacho determinou a obrigação das instituições do SNS realizarem internamente, com os recursos técnicos e humanos disponíveis, os MCDT necessários à satisfação da procura.
36. O predito Despacho considera essencial delinear um “conjunto de procedimentos necessários à introdução de ajustamentos no modelo atual de prescrição de MCDT”, nesse sentido, é ali determinado que as instituições hospitalares integrantes do SNS devem assegurar a realização dos MCDT aos seus utentes, por regra, através da sua capacidade instalada ou, em segunda linha, com recurso à subcontratação de entidades externas do setor público, do setor privado ou social.
37. Além disso, devem os mesmos prestadores promover a devida articulação com unidades de cuidados primários no sentido de “possibilitar a realização de MCDT aos utentes do SNS, com o aproveitamento da sua capacidade instalada” (cfr. § 5 do Despacho em análise).
38. Todavia, o comportamento assumido por diversos prestadores integrados no SNS, de procederem à centralização/internalização de MCDT, não pode colocar em causa o direito de acesso, nem a qualidade ou a eficiência dos cuidados prestados aos utentes.
39. Com efeito, no entendimento da ERS, da internalização de MCDT não pode resultar uma desvantagem para os utentes, como seja a sujeição a maiores tempos de espera entre a consulta, a realização do exame e a informação sobre os resultados obtidos.
40. Tendo a ERS concluído, já por diversas vezes, que quando se constate possuir capacidade instalada para efetuar os exames prescritos, a entidade pública integrada no SNS deve utilizar os seus recursos técnicos e humanos disponíveis, evitando assim a utilização de requisições de prescrição para as entidades com convenção com as Administrações Regionais de Saúde;
41. Porém, *a contrario*, naquelas situações em que não tenha capacidade para responder em tempo útil, o prestador apenas respeitará o regime jurídico (legal e regulamentar) analisado *supra* se assegurar a realização dos MCDT aos seus utentes, em segunda linha, “*pelo recurso à subcontratação de entidades externas*

especializadas do sector público, tendo como referência a tabela de preços do SNS, ou do sector privado e social, tendo como referência a tabela de preços do sector convencionado” (cfr. o estabelecido no § 4 do mesmo Despacho)⁵.

42. O Despacho do Secretário de Estado da Saúde n.º 10430/2011 preconiza, ainda, que os hospitais privados e os médicos no exercício de medicina privada não podem utilizar requisições de prescrição de MCDT para as entidades com convenção com as Administrações Regionais de Saúde, nem podem solicitar a prescrição de exames às unidades de cuidados de saúde primários (cfr. § 2 e 3 do Despacho).

III.4. Do direito dos utentes à informação

43. A relação que se estabelece entre prestadores de cuidados de saúde e utentes deve pautar-se pela verdade, completude e transparência, devendo tais características revelar-se em todos os momentos da relação, incluindo nos momentos que antecedem a própria prestação de cuidados de saúde.

44. Assim, também a informação em saúde deve ser prestada com verdade, com antecedência (para não colocar o utente numa situação de pressão quanto à decisão a tomar), de forma clara, adequada à sua capacidade de compreensão, contendo toda a informação necessária à decisão do utente, de modo a garantir que a liberdade de escolha não seja prejudicada.

45. O direito do utente à informação extravasa substancialmente o que prevê a alínea e) do n.º 1 da Base XIV da LBS (aprovada pela Lei n.º 48/90, de 24 de agosto), bem como o n.º 1 do artigo 7.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, para efeitos de consentimento informado e esclarecimento, quanto a alternativas de tratamento e evolução do estado clínico.

46. A omissão de informação, a prestação de informação errada ou incompleta, são suficientes para distorcer o exercício da liberdade de escolha dos utentes;

47. Para além de serem suscetíveis de provocar lesões nos seus direitos e interesses financeiros.

48. Estes aspetos concorrem, por isso, para que se imponha aos prestadores um especial cuidado na execução do dever de informar os utentes sobre todos os

⁵ *Vide*, sobre esta temática, a Recomendação da ERS n.º 2/2014, de 4 de agosto, publicada em www.ers.pt.

aspectos que possam influenciar a sua decisão final, designadamente sobre os cuidados de saúde adequados à respetiva condição clínica e sobre os bens e serviços a utilizar, mas também sobre os custos que lhes são inerentes.

49. Sendo o utente um consumidor de serviços de saúde, a iniciativa de informar deve sempre partir do prestador que não poderá escudar-se na desculpa de que o interessado não perguntou, que já deveria saber ou que já tinha sido informado em momento distinto.
50. O prestador também não pode alegar que atuou com erro nos pressupostos que lhe foram comunicados por terceiras entidades, como sejam as entidades financiadoras dos cuidados de saúde.
51. No exercício das suas atribuições e competências, a ERS teve já, por várias vezes, oportunidade de se pronunciar a propósito do dever do prestador informar, de forma completa, clara, verdadeira e efetiva o utente sobre a totalidade dos aspetos, designadamente, financeiros, decorrentes dos cuidados de saúde prestados.
52. Nesse sentido, para além de decidir diversos casos concretos, esta Entidade Reguladora emitiu uma Recomendação, publicada em 11 de março de 2011⁶, onde enfatizou "*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*".

III.5. Da análise do caso concreto

53. No seguimento do exposto, e considerando a factualidade subjacente aos presentes autos, importa avaliar a atuação da entidade SMIC Dragão, Lda., bem como da ULSM, tendo em vista a garantia dos direitos e interesses legítimos dos utentes.
54. No Centro de Saúde, integrado na ULSM, foi prescrita uma ecografia à filha da reclamante, cuja realização pelo SNS não teria nenhum custo associado, na medida em que, por força da lei, os menores estão isentos do pagamento de taxas moderadoras (cfr. alínea b) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 113/2011, de 29 de novembro).

⁶ A mencionada Recomendação da ERS pode ser consultada em https://www.ers.pt/uploads/writer_file/document/51/Recomendacao_Orcamentos.pdf.

55. Todavia, por alegado desconhecimento, a reclamante não observou o procedimento de validação administrativa da prescrição, instituído pela ULSM, visando a internalização de MCDT.
56. Posteriormente, a reclamante dirigiu-se ao SMIC Dragão, Lda., para realização do exame.
57. No entanto, apesar dos serviços administrativos do prestador terem detetado imediatamente a falha, e conhecerem o procedimento especificamente implementado pela ULSM, em matéria de realização de MCDT, constante da circular n.º 1/2012, conforme assumido pelo próprio, certo é que não foram prestadas à reclamante, na qualidade de mãe da utente, todas as informações necessárias para que esta pudesse escolher, de forma livre e esclarecida, entre realizar ou não o exame.
58. Pelo contrário, quando questionados, pela reclamante, sobre a possibilidade desta obter a validação administrativa da requisição *a posteriori*, os competentes serviços do SMIC Dragão, Lda., anuíram, dando-lhe a entender que essa hipótese era perfeitamente plausível, apesar de a decisão em causa não estar na esfera de competências do prestador.
59. Cumprindo aqui sublinhar que, por determinação do Despacho do Secretário de Estado da Saúde n.º 10430/2011, o prestador SMIC Dragão, Lda., está impedido de solicitar, por intermédio dos utentes, a prescrição de exames aos estabelecimentos de cuidados de saúde primários, independentemente da entidade que os explora (cfr. § 2 e 3 do Despacho).
60. Assim, devido à omissão de informação, o prestador acabou por convencer erradamente a reclamante acerca da reversibilidade do processo, tolhendo, dessa forma, a sua vontade.
61. Como consequência, a utente acabou por pagar 95 EUR (noventa e cinco euros) por um exame prescrito pelo SNS, que deveria ter sido gratuito.
62. Sendo que não colhe o argumento avançado pelo SMIC Dragão, Lda., em resposta enviada à ERS, de que o exame em causa seria urgente, porquanto mediaram 2 meses entre a data de prescrição do mesmo (05/01/2016) e a data da sua realização (04/03/2016).
63. Ademais, em esclarecimentos prestados à ERS, a própria reclamante confirmou que se tratava de um exame de rotina.

64. De igual forma, a tese de que, à data dos factos, a internalização de MCDT pela ULSM suscitava dúvidas legais, também não é correta, na medida em que já tinha sido emitido o Despacho do Secretário de Estado da Saúde n.º 10430/2011, que veio ajudar a clarificar a questão.
65. Verificando-se, aliás, que a instrução da ERS, transcrita pelo prestador nas alegações iniciais dirigidas à reclamante, já não se encontrava atualizada, por se tratar de uma instrução de 2007.
66. Isto posto, passando à análise da atuação da ULSM, cumpre referir que já anteriormente ao Despacho n.º 10430/2011, atenta a sua natureza da unidade local de saúde (cfr. Decreto-Lei n.º 233/2005, de 29 de dezembro, entretanto revogado pelo Decreto-Lei n.º 18/2017, de 10 de fevereiro), a mesma tinha iniciado o processo com vista à internalização de MCDT requisitados pelas unidades de cuidados de saúde primários que a integram, sendo tal processo reforçado com a emissão do sobredito Despacho.
67. Ora, conforme exposto *supra*, no entendimento da ERS, patente na Recomendação n.º 2/2014, a internalização/centralização de MCDT é admissível, desde que não coloque em causa o direito de acesso, nem a qualidade ou a eficiência dos cuidados prestados aos utentes.
68. Com vista à referida internalização, a ULSM adotou, então, o procedimento interno 2377.1, de 26 de junho de 2012 (conforme cópia junta aos autos a fls. 48 a 55).
69. Sucede, contudo, que procedimento em questão pode revelar-se demasiado oneroso para o utente se ele não for convenientemente informado acerca do mesmo e das consequências que podem advir do facto de não o observar, como seja a impossibilidade de aceder a MCDT compartilhados pelo SNS.
70. No decurso do presente processo, foi possível confirmar que a ULSM divulgou o sobredito procedimento juntos dos prestadores convencionados, bem como que, por exemplo, na USF Infesta está afixado um aviso onde se pode ler: “*Sr. Utente: No final da consulta deve passar no secretariado para validação dos exames e análises*”.
71. No entanto, considera-se que tal aviso pode ser insuficiente para satisfazer o direito dos utentes à informação, como se comprova pelo que ocorreu no caso em apreço.

72. Nestes termos, justifica-se a adoção da atuação regulatória *infra* delineada, para assegurar a adequação da atuação dos prestadores com o direito dos utentes à informação.

IV. AUDIÊNCIA DE INTERESSADOS

73. A presente deliberação foi precedida de audiência escrita dos interessados, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 122.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA), aplicável *ex vi* da alínea a) do artigo 24.º dos Estatutos da ERS, tendo sido chamados a pronunciarem-se, relativamente ao projeto de deliberação da ERS, o prestador SMIC Dragão, Lda., a ULSM e a reclamante D.C. (cfr. fls. 72 a 77, 80 e 81 dos autos).

74. Decorrido o prazo legal concedido para o efeito, a ERS recebeu apenas a pronúncia do SMIC Dragão, Lda.

75. Assim, por ofício rececionado em 4 de maio de 2017, tomou a ERS conhecimento da pronúncia aduzida por aquele prestador, nos seguintes termos:

“[...]”

2. Relativamente aos esclarecimentos prestados pela reclamante, é falso que a mesma não tenha sido convenientemente informada sobre os procedimentos a adotar pelos convencionados relativamente a prescrições de MCDT's provenientes da ULSM.

No entanto e perante a urgência demonstrada pela reclamante na realização dos exames naquele mesmo dia e não tendo a credencial validade para o prestador, esta aceita realizar o exame a título particular, comprometendo-se posteriormente a entregar a prescrição corretamente validade pela ULSM, no prazo máximo de 30 dias, deixando uma caução no valor de 95,00 €, correspondente ao pagamento do mesmo a título particular, sendo depois reembolsada do respetivo valor.

Quando posteriormente a reclamante se dirige às nossas instalações informando que não aceitaram a externalização do exame, relembramos a informação prestada no dia 4 de Março de 2016, no sentido de que poderia ser recusado, motivo pelo qual lhe tinha sido solicitada a caução. Se estivéssemos certos que a credencial seria validada não teríamos solicitado a mesma e teríamos aceite apenas realizar o exame a título particular.

O serviço foi prestado e teria que ser pago.

3. Refuta na íntegra as alegações constantes do ponto 46, uma vez que não foi prestada pelo SMIC Dragão informação errada ou incompleta. A existir eventual incompletude de informação, esta verificou-se no momento da entrega da credencial pela médica de família da reclamante a quem caberia a obrigação de informar corretamente a utente dos procedimentos administrativos implementados naquela unidade.

4. Refuta ainda as alegações constantes nos pontos 58 a 60, sobre a forte possibilidade de a ULSM validar a externalização do exame, e de tentar convencer a reclamante acerca da mesma. Nunca foi, nem será prática desta unidade.

Sucedo que o prestador se limitou a informar a reclamante que já haviam ocorrido situações semelhantes a esta e que a ULSM já havia validado pedidos de externalização à posteriori. Acontece que o procedimento adotado por esta ULS não é sempre o mesmo, não se percebendo até hoje qual o critério.

5. Refuta-se também o ponto 62 e reitera-se que foi a reclamante que alegou perante a colaboradora da receção que tinha urgência na realização do exame, não tendo sido este facto inventado por nós. Lamentamos que no momento em que prestou esclarecimentos à ERS o tenha omitido. Acresce que foi devido à insistência da reclamante para a realização do exame que esta entidade tentou encontrar uma solução que permitisse a sua realização naquele dia.

6. Refuta o ponto 63 uma vez que não entende o motivo pelo qual os factos relatados pela reclamante serem dados como provados e os seus não.

7. Mais se informa que, já no decurso do presente processo, a reclamante se deslocou às suas instalações e que foram emitidas notas de crédito para anular os recibos entretanto emitidos, e que lhe foi devolvido o montante de 95,00 € inicialmente deixados como caução (cf. cópia anexa).

8. Emitiu também a instrução interna inequívoca da proibição de aceitação de credenciais para realização de exames emitidas pela ULSM sem o respetivo carimbo e assinatura para externalização do serviço, bem como a aceitação de cauções em situações semelhantes.

Pelo exposto, considera o SMIC Dragão ter cumprido com todos os procedimentos necessários para prestar um atendimento informado e

esclarecido à reclamante, pelo que requer o arquivamento do presente processo de inquérito.” – Cfr. fls. 84 a 94 dos autos;

76. Em 9 de maio de 2017, foi efetuado contacto telefónico com a reclamante, tendo esta confirmado que “[...] *no final do mês de abril último, se deslocou pessoalmente ao estabelecimento de saúde do SMIC Dragão, Lda., e que lhe foi devolvido o valor de 95,00 EUR (noventa e cinco euros), que havia pago, a título de caução, pela realização de um exame à sua filha*”. – Cfr. fl. 95 dos autos;
77. As pronúncias acima transcritas foram devidamente consideradas e ponderadas pela ERS.
78. Assim, visto que o prestador SMIC Dragão, Lda., deu cumprimento à ordem projetada, tendo já procedido à *“anulação das faturas e, conseqüentemente, à devolução do valor cobrado à utente L.C., pela realização de ecografia às ancas, no montante total de 95 EUR (noventa e cinco euros)”*, revela-se desnecessário manter a mesma na deliberação final.
79. Não obstante, no demais, deverá observar-se integralmente os termos da decisão projetada.
80. Com efeito, e atendendo à pronúncia do SMIC Dragão, Lda., importa sublinhar que nestes autos nunca esteve em causa o direito dos prestadores de cuidados de saúde cobrarem os respetivos serviços, mas antes a necessidade destes compatibilizarem esse direito com os direitos e interesses legítimos dos utentes, mediante a devida análise e ponderação das circunstâncias dos casos concretos;
81. Verificando-se que, *in casu*, a utente L.C. se deslocou, com a sua mãe, ao SMIC Dragão, Lda., com o objetivo de realizar um exame de rotina, através do SNS, e não a título particular, daí que se tenha feito acompanhar da prescrição do médico de família, que, porém, não estava completa.
82. Ora, tendo o SMIC Dragão, Lda., detetado a irregularidade da prescrição, tendo perfeito conhecimento do procedimento implementado pela ULSM, em matéria de realização de MCDT, e, ainda, tendo dúvidas sobre a decisão que a ULSM tomaria na situação concreta, impedia sobre ele o dever de informar convenientemente a reclamante sobre as várias hipóteses em presença, bem como o dever de se assegurar que, no limite, a mesma preferia realizar o exame a título particular, em vez de ir embora, naquele dia, sem o efetuar, deveres esses que, contudo, não foram devidamente acautelados.

83. Finalmente, no que concerne à alegada emissão de uma instrução aos seus colaboradores sobre a “[...] proibição de aceitação de credenciais para realização de exames emitidas pela ULSM sem o respetivo carimbo e assinatura para externalização do serviço, bem como a aceitação de cauções em situações semelhantes”, cumpre referir que o SMIC Dragão, Lda., não logrou ainda fazer prova da mesma no presente processo.
84. Nestes termos, tendo em vista garantir uma efetiva interiorização e assunção das obrigações em causa pelos prestadores visados, para evitar que situações como a dos presentes autos se voltem a repetir, mantém-se a necessidade de uma intervenção regulatória da ERS, nos termos *infra* delineados.

V. DECISÃO

85. Tudo visto e ponderado, o Conselho de Administração da ERS delibera, nos termos e para os efeitos do preceituado nas alíneas a) e b) do artigo 19.º e alínea a) do artigo 24.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, emitir uma instrução ao prestador SMIC Dragão, Lda., nos seguintes termos:
- (i) Deve respeitar o direito dos utentes à informação, garantindo que a informação em saúde lhes é prestada com verdade, de forma completa, clara e adequada à respetiva capacidade de compreensão, com a possível antecedência, para assegurar o exercício da liberdade de escolha;
 - (ii) Deve informar convenientemente os utentes sobre os termos e as condições impostas por terceiras entidades, com as quais tenha celebrado convenções ou acordos, para a comparticipação dos cuidados de saúde;
 - (iii) Deve dar integral cumprimento ao Despacho do Secretário de Estado da Saúde n.º 10430/2011, abstendo-se de solicitar, por intermédio dos utentes, a prescrição de MCDT aos estabelecimentos de cuidados de saúde primários;
 - (iv) Deve emitir e divulgar ordens e orientações claras e precisas, para asseverar que as medidas e/ou procedimentos por si adotados, para cumprimento do determinado nas alíneas anteriores, sejam corretamente seguidos e respeitados por todos os seus colaboradores;

- (v) Deve dar cumprimento imediato à instrução emitida, bem como dar conhecimento à ERS, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a notificação da deliberação final, das medias e/ou procedimentos por si adotados para cumprimento do determinado nas alíneas anteriores.

86. O Conselho de Administração da ERS delibera ainda, nos termos e para os efeitos do preceituado nas alíneas a) e b) do artigo 19.º e na alínea a) do artigo 24.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, emitir uma instrução à Unidade Local de Saúde de Matosinhos, E.P.E., nos termos que se seguem:

- (i) Deve respeitar o direito dos utentes à informação, garantindo que a informação em saúde lhes é prestada com verdade, de forma completa, clara e adequada à respetiva capacidade de compreensão, com a possível antecedência, para assegurar o exercício da liberdade de escolha;
- (ii) Deve informar convenientemente os utentes que se dirigem aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde por si explorados sobre o procedimento de internalização de MCDT e, em específico, sobre os eventuais ónus que sobre eles impendam para a boa execução de tal procedimento;
- (iii) Deve dar cumprimento imediato à instrução emitida, bem como dar conhecimento à ERS, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a notificação da deliberação final, das medias e/ou procedimentos por si adotados para cumprimento do determinado nas alíneas anteriores.

87. As instruções emitidas constituem decisão da ERS, sendo que a alínea b) do n.º 1 do artigo 61.º dos seus Estatutos configura como contraordenação punível *in casu* com coima de 1 000,00 EUR a 44 891,81 EUR, “[...] o *desrespeito de norma ou de decisão da ERS que, no exercício dos seus poderes regulamentares, de supervisão ou sancionatórios determinem qualquer obrigação ou proibição, previstos nos artigos 14.º, 16.º, 17.º, 19.º, 20.º, 22.º, 23.º*”.

Porto, 17 de maio de 2017.

O Conselho de Administração.