

**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/054/2015;

I. DO PROCESSO

I.1. Origem do processo

1. Em 25 de maio de 2015, o Ministério da Saúde remeteu à Entidade Reguladora da Saúde, a exposição que o utente J. [...] apresentou, sobre uma alegada recusa de acesso ao seu processo clínico, por parte do Hospital de Santa Maria – Porto.
2. De acordo com a dita exposição, o utente alega que, na sequência de um acidente de viação, terá sido transportado para o referido Hospital, por conta da Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA.
3. Na sequência dos cuidados que lhe foram prestados nesse âmbito, o utente refere que, em 9 de março de 2015 e por carta registada, terá solicitado ao Hospital de Santa Maria que lhe fornecesse cópia do seu processo clínico e do resultado de uma consulta específica.

4. Mais alega o utente que, em 17 de setembro de 2015, teria recebido a resposta do Hospital, o qual afirmava que as informações em causa seriam “*pertença da companhia de Seguros Allianz, responsável pelo sinistro*”, aconselhando o utente a recorrer a essa entidade.
5. Em sede de análise preliminar, esta reclamação foi tratada no âmbito do processo de avaliação n.º AV/135/2015, tendo posteriormente, por decisão do Conselho de Administração da ERS, de 2 de outubro de 2015, sido determinada a abertura de processo de inquérito registado sob o n.º ERS/054/2015.

I.2. Diligências realizadas

6. No âmbito da investigação desenvolvida pela ERS, realizaram-se, entre outras, as diligências consubstanciadas em:
 - (i) Consulta do SRER da ERS e do Portal da Justiça, dos dados de identificação referentes aos prestadores de cuidados de saúde Hospital de Santa Maria – Porto e Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA (cfr. fls. 26 a 35, 41 e 42 e 74 a 76 dos autos);
 - (ii) Pedidos de informação e de elementos, remetidos ao Hospital de Santa Maria Porto em 21 de julho e 9 de setembro de 2015 (fls. 6 a 11 e 17 a 23 dos autos), respondido a 18 de setembro de 2015 (fls. 24, 25, 36 e 37 dos autos), e em 9 de novembro e 1 de dezembro de 2015 (cfr., fls 43 a 47 e 53 a 56 dos autos), respondido a 10 de dezembro de 2015 (fls.61 a 71 dos autos);
 - (iii) Pedidos de informação e de elementos remetidos à Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA em 9 de novembro de 2015 e 1 de dezembro de 2015 (cfr. fls 45 a 47 e 51, 52 e dos autos), respondido em 30 de novembro de 2015 e 22 de fevereiro de 2016, respetivamente (fls. 50 e 78 dos autos).
 - (iv) Pedido de informação remetido ao reclamante em 9 de novembro de 2015 (cfr. fls. 48 e 49 dos autos), respondido em 18 de novembro de 2015 (cfr. fls. 57 a 60 dos autos).
 - (v) Fiscalização às instalações do Hospital de Santa Maria, realizada no dia 13 de maio de 2016, conforme documentos junto a fls. 79 a 82 dos autos;

- (vi) Pedidos de informação ao Hospital de Santa Maria, datados de 23 de maio e 4 de julho de 2016 (cfr. fls. 83 a 90 dos autos), e respondidos a 12 de julho de 2016 (cfr. fls.91 a 107).

II. DOS FACTOS

II.1. Da exposição e resposta do prestador ao reclamante

7. De acordo com a reclamação em apreço nos presentes autos, o utente alega o seguinte:

“Na sequência de um acidente de viação ocorrido no dia 4 de julho de 2013 fui tratado no Hospital de Santa Maria, no Porto, por conta da Companhia de Seguros Allianz Portugal SA. Decorridos quase 2 anos sobre o sucedido, o mesmo ainda não está resolvido e, provavelmente, terei de ir recorrer ao Tribunal a fim de ser ressarcido de todos os danos que sofri – e tenho prazos para o fazer mas a seguradora tem protelado a situação.

Como nunca fui claramente informado nem pelo Hospital nem pela Companhia de Seguros sobre a minha situação de saúde nem foi entregue qualquer documento relativo ao diagnóstico, ao prognóstico e tratamentos efectuados e muito menos da alta, solicitei por carta registada datada de 9 de Março de 2015, ao Hospital de Santa Maria que me fornecesse cópia do meu processo clínico e do resultado da consulta de 6 de Março de 2014 (cf. Doc. 1 e 2 que junto). Recebi, depois, uma resposta dizendo que as informações «são pertença da companhia de Seguros Allianz, responsável pelo sinistro pelo que deverão ser colhidas junto da mesma» (cfr. doc, 3 ao diante junto). [...]

8. A esta reclamação, o utente anexou os seguintes documentos:
- (i) Cópia de carta remetida ao Hospital de Santa Maria – Porto, a 9 de março de 2015, solicitando cópia do seu processo clínico e cópia do resultado da consulta para avaliação do dano corporal, realizada em 6 de março de 2014;
 - (ii) Cópia de carta que lhe foi enviada pelo Hospital de Santa Maria – Porto, em 17 de março de 2015, da qual consta a seguinte informação: *“Em resposta ao solicitado, cumpre-nos informar que as informações sobre consultas, exames, tratamentos externos, etc., são pertença da companhia*

de seguros Allianz responsável pelo sinistro pelo que, deverão ser colhidas junto da mesma.”;

9. Já no âmbito dos presentes autos, e através de ofício enviado ao utente em 9 de novembro de 2015, foram-lhe solicitados os seguintes esclarecimentos:

- a) *“Na sequência do acidente de viação sofrido a 4 de julho de 2013, por que motivo se deslocou ao Hospital de Santa Maria no Porto e não a um outro qualquer estabelecimento prestador de cuidados de saúde?*
- b) *Segundo as informações que lhe foram transmitidas, os cuidados de saúde em causa foram prestados pelos Serviços Clínicos da Companhia de Seguros Allianz ou pelos Serviços Clínicos do Hospital de Santa Maria?*
- c) *Quem foram os médicos que o observaram e que lhe prestaram cuidados de saúde, no período em causa?*
- d) *Enviou à Companhia de Seguros Allianz algum pedido de acesso ao seu processo clínico? Se sim, que resposta obteve?”.*

10. Para além das referidas informações, foi ainda solicitado ao utente que remetesse aos presentes autos, cópia dos seguintes documentos:

- I. Cópia da apólice do seguro em causa;
- II. Cópia de toda a correspondência trocada com o Hospital de Santa Maria, a propósito dos factos *supra* descritos;
- III. Cópia de eventuais faturas e recibos emitidos pelo Hospital de Santa Maria e/ou pela Companhia de Seguros Allianz, em função dos factos *supra* descritos;

11. Através de ofício enviado aos presentes autos em 18 de novembro de 2015, o utente veio prestar os seguintes esclarecimentos:

“[...]

- No dia do acidente de viação sofrido em 4/7/2013 fui ao Hospital de Santa Luzia, de Viana do Castelo;

- mais tarde a Allianz, Companhia de Seguros do responsável pelo acidente de viação, marcou-me consultas no Hospital de Santa Maria, no Porto, onde passei a ir;

- as consultas e exames médicos que fiz no Hospital de Santa Maria, no Porto, foram marcados e pagos pela Companhia de Seguros Allianz;

- não me recordo do nome dos médicos que me atenderam no Hospital de Santa Maria;

- em 9/3/2015 enviei uma carta ao Diretor do Hospital de Santa Maria, do Porto, a pedir o meu processo clínico (doc. 1 que anexo), que me respondeu, em 17/3/2015 a dizer que «as informações sobre consultas, exames, tratamentos, etc. são pertença da Companhia de Seguros Allianz» (doc. 2 que anexo)

- em 27/4/2015, enviei à Allianz uma carta pedindo cópia do meu processo clínico (doc. 3) e em 3/6/2015 recebi o relatório final da avaliação de dano corporal, o relatório da electromiografia e o relatório clínico do fisiatra e nada mais.”;

12. Juntamente com este ofício, o utente enviou ainda cópia dos documentos que já constavam dos autos – pedido enviado ao Hospital de Santa Maria e respetiva resposta – bem como, cópia de requerimento que, através dos seus advogados, enviou à Companhia de Seguros em causa e no qual solicita cópias do seu processo clínico, bem como, do resultado da consulta de avaliação do dano corporal, realizada a 6 de março de 2014.

II.2. Das diligências instrutórias realizadas

II.2.1 Da consulta da informação pública disponibilizada no SRER da ERS e no Portal da Justiça

13. Enquanto averiguações preliminares para verificação do conteúdo da exposição, foram efetuadas consultas no SRER da ERS, tendo sido possível verificar que o Hospital Santa Maria – Porto é uma entidade prestadora de cuidados de saúde, inscrita no SRER da ERS sob o n.º 13818, contribuinte fiscal n.º 508 079 543, com sede na Rua Camões, 906, 4049 – 025 Porto.

14. Este prestador explora um estabelecimento prestador de cuidados de saúde, denominado “Hospital Santa Maria – Porto”, registado no SRER da ERS sob o n.º 106196 e localizado na Rua Camões, 906, 4049 – 025 Porto.

15. Já no que respeita à Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA, verificou-se que, pelo menos até 28 de setembro de 2016, a mesma não estava registada no SRER da ERS.

16. Da consulta ao Portal da Justiça, verifica-se que a Companhia de Seguros Allianz Portugal SA é uma sociedade anónima, contribuinte n.º 500 069 514, com sede na Rua Andrade Corvo, 32, 1050 – 009 Lisboa.

II.2.2 Das informações prestadas pelo Hospital Santa Maria – Porto, em 18 de setembro e 10 de dezembro de 2015

17. Por ofícios enviados em 21 de julho e 9 de setembro de 2015, foi o Hospital Santa Maria – Porto notificado para prestar os esclarecimentos que entendesse devidos sobre o teor da exposição do utente.
18. Em 18 de setembro de 2015, o Hospital de Santa Maria – Porto veio responder aos pedidos de informação, afirmando o seguinte:

“[...]”

O senhor J.[...] não consta dos ficheiros do Hospital de Santa Maria – o referido senhor nunca foi doente do Hospital de Santa Maria. [...]

O sinistrado [...] foi tratado nos Serviços Clínicos da Companhia de Seguros desde o início do tratamento e aí foi seguido até ao final do seu acompanhamento.

Todos os elementos referentes ao seu processo clínico estão na posse da referida Companhia que é fiel depositária deles. [...]

Os Serviços Clínicos de ambulatório da Companhia de Seguros Allianz estão sediados no Hospital de Santa Maria Porto mas são totalmente autónomos do Hospital em todos os aspectos do seu funcionamento. [...]

Os Serviços Clínicos da Companhia de Seguros Allianz podem utilizar os Serviços de Apoio Técnico do Hospital – Imagiologia, Patologia Clínica e Fisioterapia, sendo os seus Sinistrados classificados como clientes do Hospital. [...]

Os Serviços Clínicos da Companhia de Seguros Allianz podem utilizar o Bloco Operatório e o Internamento do Hospital. Nesse momento os Sinistrados passam a ser considerados como doentes do Hospital de Santa Maria – o que não foi o caso. [...]

O Director Clínico do Hospital de Santa Maria não tem interferência funcional nos Serviços Clínicos da Companhia de Seguros Allianz, não

tendo por isso qualquer conhecimento nem possibilidade de acesso dos processos clínicos de sinistros em regime de ambulatório. [...]

19. Já no âmbito deste processo de inquérito, foram solicitadas novas informações ao Hospital de Santa Maria, através dos ofícios datados de 9 de novembro de 2015 e 1 de dezembro de 2015, em especial, sobre os termos do acordo celebrado entre o dito Hospital e a Companhia de Seguros Allianz, para a utilização de estabelecimento para prestação de cuidados de saúde.
20. Através de ofício datado de 10 de dezembro de 2015, o Hospital de Santa Maria veio responder a este novo pedido de informações, afirmando que nunca emitiu qualquer fatura ou recibo em nome do reclamante, juntando cópia dos documentos que, no seu entendimento, *“reflectem a contratualização existente entre o Hospital de Santa Maria e a Companhia de Seguros Allianz, à data dos tratamentos efectuados ao utente”*.
21. De acordo com tais documentos, verifica-se que, a 1 de janeiro de 1997, foi celebrado um *“contrato de arrendamento para comércio em período limitado”* entre o Hospital de Santa Maria e a entidade *“Portugal Previdente Companhia de Seguros, SA”*¹, contrato, este, que viria a sofrer um aditamento a 1 de janeiro de 2000.
22. Nos termos do referido contrato, o Hospital deu de arrendamento à Companhia de Seguros cinco salas situadas no denominado *“Hospital de Santa Maria”*, sito na Rua de Camões, n.º 906, Porto, para que esta última *“através de profissionais de saúde ao serviço desta, proceda a consultas e exames médicos”*.
23. Por sua vez, nos termos da Cláusula Sétima do dito contrato de arrendamento, a Companhia de Seguros, embora se sirva das instalações referidas, *“responderá exclusivamente pelas consequências derivadas da prática de cuidados de saúde aos seus assistidos”*.

¹ A constituição da *“Companha de Seguros Allianz Portugal, SA”* em 1999 resultou da fusão entre a *“Portugal Previdente Companhia de Seguros, SA”* e a *“Sociedade Portuguesa de Seguros”* – cfr. informação constante do sítio eletrónico da Companhia de Seguros Allianz, SA, em <https://www.allianz.pt/conheca-allianz/quem-somos/historia>.

II.2.3 Das informações prestadas pela Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA

24. Por ofício datado de 9 de novembro de 2015, foi a Companhia de Seguros notificada para, no prazo de 10 dias úteis, prestar as seguintes informações à ERS:

“a) Que se pronunciem sobre o teor da reclamação acima exposta, bem como, sobre o teor da resposta do Hospital Santa Maria – Porto;

b) Que informem se utilizam as instalações do referido Hospital para prestar cuidados de saúde e, em caso afirmativo, que indiquem a data em que iniciaram tal atividade;

c) Que informem sobre os termos do acordo celebrado com o Hospital Santa Maria – Porto para a utilização das instalações em causa para a prestação de cuidados de saúde;

d) Que enviem cópia dos contratos e protocolos celebrados com o Hospital Santa Maria - Porto, e que versem sobre a utilização e partilha de instalações e recursos técnicos e humanos para a prestação de cuidados de saúde;

e) Se, por conta dos cuidados de saúde prestados ao utente J. [...], o Hospital de Santa Maria emitiu alguma fatura e/ou recibo, em nome do utente em questão, em nome da Companhia de Seguros Allianz ou em nome de outra entidade qualquer;

f) Que enviem cópias de todas as faturas e recibos emitidos em nome do utente em causa e por conta da referida prestação de cuidados de saúde”.

25. Em 30 de novembro de 2015, e por mensagem de correio eletrónico, a Companhia de Seguros veio informar os autos do seguinte:

“Damos em nosso poder o v/ ofício datado de 9/11/15, o qual mereceu a nossa melhor atenção.

Em resposta ao mesmo somos a informar que o sinistrado J. [...] não foi, de resto como afirma o próprio Hospital Santa Maria, assistido por nós naquela entidade, porquanto não era esse o nosso prestador clínico à data”.

26. Considerando que através desta mensagem de correio eletrónico a Companhia de Seguros não respondeu ao pedido que lhe havia sido dirigido pela ERS, em 1 de

dezembro de 2015 foi remetido àquela entidade novo ofício, solicitando resposta para as questões *supra* indicadas, no prazo de 5 dias úteis.

27. Não obstante, e apesar de devidamente notificada desde o dia 4 de dezembro de 2015, só a 22 de fevereiro de 2016 é que a referida Companhia de Seguros veio responder ao pedido que lhe havia sido dirigido, alegando, em suma, o seguinte:

“[...]

a) Conforme referimos anteriormente, este sinistrado não foi assistido pelos serviços do Hospital de Santa Maria do Porto, mas sim pelo corpo clínico da Allianz que, à data dos factos, se encontrava a prestar serviços clínicos para esta seguradora, nas instalações do Hospital;

b) Com efeito, à data dos factos a Allianz tinha um contrato de arrendamento com o Hospital (com início a Janeiro de 1997), usando as instalações desta entidade para consultas realizadas por corpo clínico próprio, assim como para realização de cirurgias e internamento, razão pela qual o Hospital referir que não tinha qualquer registo referente ao sinistrado em questão.

[...]

d) À data dos factos o contrato existente era o de arrendamento do espaço para consultas com utilização também das instalações do Hospital para cirurgias e internamento.

e) Não temos registo de ter sido emitida qualquer factura por parte do Hospital de Santa Maria do Porto no caso em concreto;

f) Não foi emitida qualquer factura em nome do sinistrado, uma vez que a responsabilidade do tratamento foi assumido pela Allianz.

Mais informamos que da parte da Allianz não haverá qualquer impedimento para entrega de cópia do processo clínico, caso o mesmo seja solicitado pelo sinistrado. [...]”.

II.2.4 Da ação de fiscalização realizada a 13 de maio de 2016, às instalações do Hospital de Santa Maria, e do novo pedido de informações à entidade Hospital de Santa Maria - Porto

28. No dia 13 de maio de 2016, foi efetuada uma ação de fiscalização às instalações do Hospital de Santa Maria – Porto, sitas na Rua de Camões, 906, na cidade do

Porto, com o propósito de verificar qual ou quais as entidades que aí exploram estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.

29. Nas referidas instalações, foi inquirido D [...], funcionário administrativo ao serviço do Hospital de Santa Maria – Porto, que, inquirido sobre o funcionamento do estabelecimento sito na morada indicada, referiu o seguinte:

“Nos serviços da Allianz, sitos no Hospital de Santa Maria, não se encontra presente nenhum representante da mesma. Existe um representante médico, Dr. V [...], mas que neste momento não está presente. Mais refere que os funcionários administrativos são trabalhadores do Hospital de Santa Maria. No serviço da Allianz trabalham cerca de 8 médicos. Os processos clínicos dos utentes da Allianz são guardados num arquivo próprio, onde constam apenas processos de utentes desta seguradora. Mais refere que não existe livro de reclamações da Allianz”.

30. Na sequência destas declarações e face às dúvidas que se mantinham sobre a exploração de estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, foram solicitadas ao Hospital de Santa Maria - Porto, por ofícios datados de 23 de maio e 4 de julho de 2016, as seguintes informações:

[...]

- a) Que indiquem se o contrato de arrendamento supra referido, celebrado com a Portugal Previdente Companhia de Seguros, SA (hoje, Companhia de Seguros Allianz) ainda se encontra em vigor nos exatos termos em que foi celebrado ou se sofreu quaisquer alterações, remetendo cópia(s) da mesma(s);*
- b) No caso do contrato de arrendamento já não se encontrar em vigor, que informem, detalhadamente, como funcionam os serviços da Companhia de Seguros Allianz nas instalações do Hospital de Santa Maria – Porto e quem é a entidade responsável pela prestação de cuidados de saúde aos segurados ou utentes indicados pela referida Companhia;*
- c) Que enviem cópia dos contratos e protocolos celebrados com a Companhia de Seguros Allianz, e que versem sobre a utilização e partilha de instalações e recursos técnicos e humanos para a prestação de cuidados de saúde ou sobre a prestação de serviços do Hospital Santa Maria - Porto à referida Companhia de Seguros;*

d) Que indiquem a data a partir da qual a dita Companhia de Seguros iniciou e, eventualmente, terminou a exploração de estabelecimento prestador de cuidados de saúde, situado nas mesmas instalações do Hospital Santa Maria;

e) Que indiquem quem é a entidade responsável pela gestão e manutenção dos processos clínicos dos utentes da dita Companhia de Seguros, a quem foram ou a quem são prestados cuidados de saúde, na vigência e no âmbito dos contratos supra referidos;

f) Que indiquem se já foi facultado ao utente J. [...] o acesso ao seu processo clínico e, no caso de não ter sido facultado, que justifiquem o motivo que impede o utente de exercer o seu direito de acesso ao seu processo clínico;”.

31. Por ofício remetido aos presentes autos em 12 de julho de 2016, o Hospital de Santa Maria – Porto veio dizer o seguinte:

“[...]”

a) O contrato de arrendamento referido foi alterado em 19 de Março de 2015 conforme cópia que junto anexamos.

b) No momento actual a Entidade responsável pela prestação de cuidados de saúde aos sinistrados da Companhia de Seguros Allianz é o Hospital de Santa Maria Porto funcionando os Serviços em conformidade com o contrato acima mencionado.

c) Em anexo e conforme já referido juntamos cópia do contrato actualmente em vigor.

d) A Companhia de Seguros Allianz à data Portugal Previdente Companhia de Seguros, SA terá iniciado actividade no Hospital de Santa Maria em 01 de Janeiro de 1997 até 18 de Março de 2015.

e) Actualmente a Entidade responsável pela Gestão e manutenção dos Processos Clínicos dos utentes da Companhia de Seguros Allianz é o Hospital de Santa Maria Porto, até 18 de Março de 2015 essa responsabilidade era da respectiva Companhia de Seguros.

f) Uma vez que no período referido pelo utente J. [...] a responsabilidade de arquivo do Processo Clínico era devida à Companhia de Seguros Allianz, não tem o Hospital de Santa Maria ao seu alcance a possibilidade de satisfazer a pretensão

do utente nem de saber se a informação requerida lhe foi ou não proporcionada. [...]”.

32. Em anexo ao referido ofício, a entidade em causa junta cópia do referido contrato de prestação de serviços, celebrado em 19 de março de 2015, entre a Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA e a Fundação Santa Maria, através do qual são estabelecidos os termos e as condições em que esta última se obriga perante a primeira, a integrar a “Rede de Prestadores Clínicos Convencionados” e a prestar serviços clínicos às pessoas seguras e sinistrados da Companhia de Seguros no Hospital de Santa Maria - Porto

III. DO DIREITO

III.1. Das atribuições e competências da ERS

33. De acordo com o n.º 1 do artigo 4.º e o n.º 1 do artigo 5.º, ambos dos Estatutos da ERS aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, 22 de agosto, a ERS tem por missão a regulação, supervisão, e a promoção e defesa da concorrência, respeitantes às atividades económicas na área da saúde dos setores privados, público, cooperativo e social, e, em concreto, da atividade dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.
34. 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 sector público, privado, cooperativo e social, independentemente da sua natureza jurídica;
35. Tal sendo o caso do Hospital Santa Maria - Porto, entidade inscrita no SRER da ERS sob o n.º 13818, contribuinte fiscal n.º 508 079 543, com sede na Rua Camões, 906, 4049 – 025 Porto.
36. Esta entidade explora um estabelecimento prestador de cuidados de saúde, denominado “*Hospital Santa Maria – Porto*”, registado no SRER da ERS sob o n.º 106196 e localizado na Rua Camões, 906, 4049 – 025 Porto.
37. Já no que respeita à Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA, verificou-se que, pelo menos até 28 de setembro de 2016, a mesma não se encontra, nem nunca esteve, registada no SRER da ERS.
38. Não obstante, e tal como decorre dos elementos de prova recolhidos nos presentes autos, pelo menos desde 1 de janeiro de 1997 a 18 de março de 2015, inclusive, a Companhia de Seguros em causa utilizou, de forma autónoma e por

sua conta, as instalações sitas na Rua de Camões, 906, 4049 – 025 Porto para aí prestar cuidados de saúde a terceiros.

39. Nesse sentido, a Companhia de Seguros explorou um estabelecimento prestador de cuidados de saúde e, por esse motivo, deveria estar registada no SRER da ERS, nos termos do disposto no n.º 3 do artigo 26.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto e do Regulamento da ERS n.º 66/2015, de 11 de fevereiro².
40. As atribuições da ERS, de acordo como disposto nas alíneas b) e c) do n.º 2 do artigo 5.º dos Estatutos 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 dos demais direitos dos utentes, e ainda, à legalidade e transparência das relações económicas entre os diversos operadores, entidades financiadoras e utentes.
41. Ademais, constituem objetivos da ERS, nos termos do disposto nas alíneas b), c) e e) do artigo 10.º do mencionado diploma, assegurar o cumprimento dos critérios de acesso aos cuidados de saúde, garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes e zelar pela legalidade e transparência das relações económicas entre todos os agentes do sistema.
42. Competindo-lhe, na execução dos preditos objetivos, e conforme resulta dos artigos 12.º e 15.º dos Estatutos, zelar pelo respeito da liberdade de escolha nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, incluindo o direito à informação, e também analisar as relações económicas nos vários segmentos da economia da saúde, tendo em vista o fomento da transparência, da eficiência e da equidade do sector, bem como a defesa do interesse público e dos interesses dos utentes.
43. A ERS pode assegurar estas incumbências mediante o exercício dos seus poderes de supervisão, quer zelando pela aplicação das leis e regulamentos e demais normas aplicáveis às atividades sujeitas à sua regulação, quer 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

² Facto, esse, que motivou que na presente data fosse lavrado o respetivo auto de notícia e proposta a abertura do competente processo de contraordenação, por incumprimento da obrigação de registo do estabelecimento sujeito à jurisdição da ERS, que funcionou na Rua Camões, 906, 4049 – 025 Porto, no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados da ERS.

providências necessárias à reparação dos direitos e interesses legítimos dos utentes, nos termos das alíneas a) e b) do artigo 19.º dos Estatutos da ERS.

44. No caso em apreço, e atenta a reclamação deduzida pelo utente, importava avaliar se foram respeitados os seus direitos à informação e ao acesso à sua informação de saúde.
45. E do que se acaba de expor, resulta que o acesso dos utentes à informação sobre a sua saúde - na medida em que se encontra direta e intrinsecamente ligado ao direito de acesso aos cuidados de saúde - constitui matéria abrangida pelas atribuições e competências da ERS.
46. Ou seja, este tema é determinante no que diz respeito ao direito de acesso dos utentes aos cuidados de saúde e aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, bem como, para o exercício de vários outros direitos, tais como, por exemplo, o exercício do direito de liberdade de escolha.
47. Só o acesso à informação de saúde permite ao utente reunir elementos para o exercício de uma série de faculdades e direitos, como sejam, desde logo, o de consentir ou recusar a própria prestação de cuidados, mas também o direito de aceder aos serviços de saúde, de solicitar uma segunda opinião ou observação médica, de escolher outro estabelecimento prestador de cuidados de saúde que considere mais apto para resolver o seu problema específico ou até para exercer o mais elementar direito de reclamação perante decisões tomadas pelos estabelecimentos ou factos aí ocorridos.
48. Nesta medida, o acesso à informação e a dados de saúde impacta, necessariamente, com o exercício de outros direitos dos utentes, justificando assim a intervenção regulatória da ERS.

III.2. Do acesso dos utentes aos cuidados de saúde e do direito à informação completa, verdadeira e inteligível

49. O acesso dos utentes à sua informação de saúde assume-se como um elemento fundamental para a garantia – plena e efetiva – do seu direito de acesso aos cuidados de saúde.
50. Na verdade, o desrespeito deste direito de acesso à informação, pode ter consequências imediatas no acesso aos cuidados de saúde – pense-se, por exemplo, no caso de um utente pretender procurar outro prestador de cuidados de

saúde e ser-lhe negado o acesso ao seu processo clínico ou a transferência deste para o novo prestador.

51. O respeito pelo direito de acesso aos cuidados de saúde impõe aos prestadores a obrigação de assegurarem aos seus utentes os serviços que se dirijam à prevenção, à promoção, ao restabelecimento ou à manutenção da sua saúde, bem como ao diagnóstico, ao tratamento/terapêutica e à sua reabilitação, e que visem atingir e garantir uma situação de ausência de doença e/ou um estado de bem-estar físico e mental.
52. E esta obrigação impõe-se a todos os prestadores de cuidados de saúde, independentemente da sua natureza jurídica.
53. É o que resulta do disposto na primeira parte do n.º 1 do artigo 64º da Constituição da República Portuguesa (CRP) – *“Todos têm direito à protecção da saúde”*.
54. Para assegurar o cumprimento destas obrigações e o respeito pelos direitos e interesses legítimos dos utentes, revela-se essencial combater a assimetria de informação que se verifica entre estes e os prestadores, a qual reduz a capacidade de escolha daqueles, não lhes sendo fácil avaliar a qualidade e adequação dos cuidados prestados.
55. A este respeito, encontra-se reconhecido na Lei n.º 48/90, de 24 de agosto, que aprovou a Lei de Bases da Saúde (LBS), o direito dos utentes a serem *“tratados pelos meios adequados, humanamente e com prontidão, correção técnica, privacidade e respeito”* – cfr. alínea c) da Base XIV da LBS.
56. No mesmo sentido, refere o n.º 1 do artigo 4º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, que *“O utente dos serviços de saúde tem direito a receber, com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável, consoante os casos, os cuidados de saúde de que necessita.”*;
57. Por sua vez, nos termos do n.º 2 deste artigo 4º, *“O utente dos serviços de saúde tem direito à prestação dos cuidados de saúde mais adequados e tecnicamente mais corretos”*.
58. E por fim, refere o n.º 3 do artigo 4º o seguinte: *“Os cuidados de saúde devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente”*.
59. Quando o legislador refere que os utentes têm o direito de ser tratados pelos meios adequados e com correção técnica está certamente a referir-se à utilização, pelos prestadores de cuidados de saúde, dos tratamentos e tecnologias

tecnicamente mais corretas e que melhor se adequam à necessidade concreta de cada utente.

60. Ou seja, deve ser reconhecido ao utente o direito a ser diagnosticado e tratado à luz das técnicas mais atualizadas, e cuja efetividade se encontre cientificamente comprovada, sendo porém obvio que tal direito, como os demais consagrados na LBS, terá sempre como limite os *recursos humanos, técnicos e financeiros disponíveis* – cfr. n.º 2 da Base I da LBS.
61. Por outro lado, quando na lei se afirma que os utentes devem ser tratados *humanamente* e com *respeito*, tal imposição decorre diretamente do dever dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde de atenderem e tratarem os seus utentes em respeito pela dignidade humana, como direito e princípio estruturante da República Portuguesa.
62. De facto, os profissionais de saúde que se encontram ao serviço dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde devem ter “*redobrado cuidado de respeitar as pessoas particularmente frágeis pela doença ou pela deficiência*”
63. E para que estes ditames legais e constitucionais possam ser cumpridos, a relação que se estabelece entre os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e os seus utentes deve pautar-se pela verdade, completude e transparência em todos os seus aspetos e momentos.
64. Nesse sentido, o direito à informação – e o concomitante dever de informar – surge com especial relevância e é dotado de uma importância estrutural e estruturante da própria relação criada entre utente e prestador.
65. Daí que, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 7.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, se refira que “*O utente dos serviços de saúde tem o direito a ser informado pelo prestador dos cuidados de saúde sobre a sua situação, as alternativas possíveis de tratamento e a evolução provável do seu estado.*”.
66. Devendo a informação transmitida ao utente ser verdadeira, completa, transparente, acessível e inteligível pelo seu destinatário concreto³ – cfr. artigo 7º, n.º 2 da Lei n.º 15/2014, de 21 de março.

³ Cfr. igualmente o artigo 5º da Convenção dos Direitos Humanos e da Biomedicina (celebrada, no âmbito do Conselho da Europa, em 4 de abril de 1997; aprovada para ratificação pela Resolução da Assembleia da República n.º 1/2001, de 3 de janeiro, publicada no Diário da República, I Série-A, n.º 2/2001; e ratificada pelo Decreto do Presidente da

67. Só assim se logrará respeitar a dignidade, liberdade e autonomia dos utentes e, bem assim, reunir as condições essenciais para que estes possam exercer, de forma plena e efetiva, o seu direito fundamental de acesso à saúde.
68. A *contrario*, a veiculação de uma qualquer informação errónea, a falta de informação ou a omissão de um dever de informar por parte do prestador, são suficientes para comprometer a exigida transparência da relação entre este e o seu utente e, nesse sentido, para distorcer o exercício da própria liberdade de escolha dos utentes e o consentimento para a prestação de cuidados de saúde;
69. Para além de facilitar ou causar lesões de direitos e interesses (patrimoniais e não patrimoniais) dos utentes.
70. Com efeito, só com base na absoluta transparência e completude de informação é que poderá ser salvaguardado o direito de um qualquer utente de escolher livremente o agente prestador de cuidados de saúde e, bem assim, de prestar (ou de recusar) o consentimento para receber os cuidados de saúde que lhe são indicados.
71. É óbvio que esta liberdade - de escolha e de prestação de consentimento, portanto, de autodeterminação - só pode ser exercida no momento anterior à efetiva prestação de cuidados de saúde, pelo que, a informação referida deve ser atempadamente transmitida ao utente, para que tenha utilidade e sirva os seus propósitos.
72. E esta liberdade de escolha, bem como a prestação livre e informada do consentimento para o tratamento proposto, só podem ser efetivamente garantidos se for transmitida ao utente, completa e atempadamente, toda a informação relevante para a sua decisão.
73. Deste quadro jurídico-normativo resulta que o acesso à informação é um elemento essencial para a garantia e respeito do direito de acesso aos cuidados de saúde.
74. Garantindo, protegendo e promovendo o acesso à informação, confere-se ao utente a possibilidade real e efetiva do exercício, em liberdade, do direito ao consentimento informado, do direito de escolha do prestador, do direito a defender e promover a sua saúde – do direito de acesso aos cuidados de saúde.
75. Deste modo, sendo o direito de acesso à informação de saúde condição essencial para a efetivação, respeito e exercício do direito de acesso aos cuidados de saúde,

deve o mesmo ser reconhecido, sem qualquer limitação ou restrição, como um direito do utente – e nunca como uma prerrogativa dos prestadores de cuidados de saúde.

76. E por isso, o direito de acesso à informação de saúde nunca poderá ser interpretado ou definido em função da natureza jurídica do prestador, porque ele não é reconhecido, legal ou constitucionalmente, para cumprir interesses dos prestadores, mas sim para assegurar direitos fundamentais dos utentes.
77. De referir ainda que o acesso à informação de saúde que se encontra registada num qualquer suporte manual ou informático, também poderá ser relevante para a formação de uma decisão por parte do utente, constituindo, nessa medida, condição essencial para o exercício do consentimento livre e esclarecido.
78. A proteção que o ordenamento jurídico confere à informação de saúde visa também defender o direito do próprio utente de aceder à informação sobre a sua saúde e, nessa medida, o direito a corrigir e a retificar tal informação.
79. Nesse sentido, o n.º 3 do artigo 5.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março, estabelece que *“O utente dos serviços de saúde é titular do direito de acesso aos dados pessoais recolhidos e pode exigir a retificação de informações inexatas e a inclusão de informações total ou parcialmente omissas [...]”*.
80. Ora, nos termos do n.º 1 do artigo 64º da CRP, *“Todos têm direito à protecção da saúde e o dever de a defender e promover”*.
81. Resulta desta norma fundamental que todos os cidadãos, para além do direito à proteção da saúde, têm também o dever de a defender e promover.
82. E para esse efeito, torna-se essencial o acesso à informação sobre a sua saúde – só através do conhecimento desta informação, é que cada um poderá tomar decisões livres e esclarecidas e providenciar pelas necessárias diligências para defender e promover a sua saúde.
83. E também é certo que só através do acesso à sua informação de saúde, é que o direito à liberdade, autonomia e autodeterminação pessoal podem ser assegurados.
84. Nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 35º da CRP, *“Todos os cidadãos têm o direito de acesso aos dados informatizados que lhes digam respeito, podendo exigir a sua rectificação e actualização, e o direito de conhecer a finalidade a que se destinam, nos termos da lei.”*;

85. Sendo certo que, atento o disposto no n.º 7 do mesmo artigo 35º da CRP, “*Os dados pessoais constantes de ficheiros manuais gozam de protecção idêntica à prevista nos números anteriores, nos termos da lei.*”
86. A Convenção dos Direitos Humanos e da Biomedicina também consagra este direito de acesso à informação, afirmando, no n.º 2 do artigo 10º, que “*Qualquer pessoa tem o direito de conhecer toda a informação recolhida sobre a sua saúde. Todavia, a vontade expressa por uma pessoa de não ser informada deve ser respeitada*”.
87. Sendo certo que a Convenção admite ainda que a Lei venha a criar, no interesse do próprio utente e a título excecional, restrições ao direito de acesso à informação – cfr. n.º 3 do artigo 10.º.
88. A mesma solução encontra-se consagrada no n.º 2 do artigo 3º da Lei n.º 12/2005, quando refere que “*O titular da informação de saúde tem o direito de, querendo, tomar conhecimento de todo o processo clínico que lhe diga respeito, salvo circunstâncias excepcionais devidamente justificadas e em que seja inequivocamente demonstrado que isso lhe possa ser prejudicial, ou de o fazer comunicar a quem seja por si indicado*”.⁴

⁴ No passado dia 22 de agosto de 2016, foi publicada a Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto, que aprova o regime de acesso à informação administrativa e ambiental e de reutilização dos documentos administrativos, transpondo a Diretiva 2003/4/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 28 de janeiro, e a Diretiva 2003/98/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de novembro. De acordo com o disposto no artigo 47º da referida Lei, são assim revogadas as Lei n.º 19/2006, de 12 de junho (que regula o acesso à informação sobre ambiente, na posse de autoridades públicas ou detida em seu nome) e a Lei n.º 46/2007, de 24 de agosto (que regula o acesso aos documentos administrativos e a sua reutilização). No âmbito do acesso aos documentos administrativos, e tal como sucedia no regime anterior, a nova Lei contém, no seu artigo 7º, uma disposição especial sobre acesso e comunicação de dados de saúde, nos termos seguintes: n.º 1: “*O acesso à informação de saúde por parte do seu titular, ou de terceiros com o seu consentimento ou nos termos da lei, é exercido por intermédio de médico se o titular da informação o solicitar, com respeito pelo disposto na Lei n.º 12/2005, de 26 de janeiro.*”

N.º 2: “*Na impossibilidade de apuramento da vontade do titular quanto ao acesso, o mesmo é sempre realizado com intermediação de médico.*”; N.º 3: “*No caso de acesso por terceiros mediante consentimento do titular dos dados, deve ser comunicada apenas a informação expressamente abrangida pelo instrumento de consentimento.*”; N.º 4: “*Nos demais casos de acesso por terceiros, só pode ser transmitida a informação estritamente necessária à realização do interesse direto, pessoal, legítimo e constitucionalmente protegido que fundamenta o acesso.*”.

Acresce ainda que, atento o disposto no artigo 45º da Lei n.º 26/2016, o artigo 3º da Lei n.º 12/2005 foi também modificado, tendo sido alterado o respetivo n.º 3 do e aditado um n.º 4, nos termos seguintes: n.º 3: “*O acesso à informação de saúde por parte do seu titular, ou de terceiros com o seu consentimento ou nos termos da lei, é exercido por intermédio de médico, com habilitação própria, se o titular da informação o solicitar.*”; n.º 4: “*Na impossibilidade de apuramento da vontade do titular quanto ao acesso, o mesmo é sempre realizado com intermediação de médico.*”.

III.3. Dos direitos e interesses legítimos dos utentes e dos princípios de verdade e transparência inerentes à relação utente/prestador

89. Se o utente de cuidados de saúde é sempre, da perspetiva dos prestadores privados, um potencial consumidor de serviços, ele passará então a ser, como tal, alvo das mais diversificadas técnicas de captação de clientela, designadamente de índole publicitária.
90. Assim, sempre que um prestador de cuidados de saúde se apresenta perante o utente mediante uma designação comercial, se acha instalado em determinado local e anuncia um dado corpo clínico e a prestação de cuidados de saúde ao abrigo de determinadas convenções celebradas com subsistemas e seguros de saúde, ele estabelece, desde logo, com o utente uma relação que antecede a prestação de cuidados de saúde.
91. Relação esta que deve ser pautada por princípios de verdade e transparência e, em todo o momento e como vimos acima, conformada pelo direito do utente à informação, enquanto concretização do dever de respeito, pelos prestadores de cuidados de saúde, dos *direitos e interesses legítimos dos utentes*.
92. E também como acima se deixou expresso, importa garantir que a informação prestada é suficiente para dotar o utente medianamente esclarecido e diligente dos elementos necessários ao livre exercício da escolha da unidade de saúde à qual recorrerá.
93. A informação disponibilizada ao público deverá, pois, permitir o exercício da liberdade de escolha nas unidades de saúde privadas, situando-se necessariamente em momento anterior àquele em que o concreto utente orientou já a sua escolha para um determinado prestador.
94. Isto é, a informação errónea do utente quanto à dualidade de prestadores, a composição do seu corpo clínico, os equipamentos disponíveis e a existência de

Neste contexto, resulta do teor das normas citadas que a intenção do Legislador foi harmonizar o acesso à informação de saúde, o qual passa a ser exercido por intermédio do médico apenas quando o titular da informação o solicitar, independentemente da natureza jurídica da unidade de saúde onde aquela informação se encontrar depositada – ou seja, quer a informação se encontre numa unidade do setor público, privado ou social.

Por fim, cumpre ainda informar que, nos termos do disposto no n.º 1 artigo 48º da Lei n.º 26/2016, de 22 de agosto – e no que ao acima exposto diz respeito – a nova Lei entra em vigor no primeiro dia do segundo mês posterior à sua publicação, ou seja, no dia 1 de outubro de 2016, pelo que, importará que todas as entidades prestadoras de cuidados de saúde adequem os respetivos procedimentos internos às regras acima expostas.

convenções é apta a distorcer o exercício da própria liberdade de escolha dos utentes;

95. Tal como pode potenciar situações de lesões de direitos e interesses financeiros dos utentes.
96. E o direito dos utentes à informação é um elemento fundamental para a própria relação de confiança que os mesmos estabelecem com os prestadores de cuidados de saúde, a qual se deve pautar, globalmente, por princípios da verdade e transparência.
97. Assim, importa garantir que qualquer utente conheça, em todo o momento, qual a concreta entidade prestadora que é responsável pela prestação dos cuidados de saúde e que a mesma corresponda, igualmente em todo o momento, à entidade que foi por si livremente foi escolhida.

III.4. Análise do objeto dos presentes autos

98. Decorre dos factos relatados na reclamação e das informações recolhidas nos autos, que o utente sofreu um acidente de viação no dia 4 de julho de 2013 e, na sequência do mesmo, terá sido encaminhado para o Hospital de Santa Luzia, em Viana do Castelo (Unidade Local de Saúde do Alto Minho, EPE).
99. Posteriormente, a Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA – entidade seguradora responsável pelo ressarcimento dos danos decorrentes do acidente de viação – agendou consultas ao utente nas instalações do Hospital Santa Maria, sitas na Rua de Camões, 906, no Porto.
100. Até 2014, o utente frequentou as referidas consultas médicas.
101. Em 9 de março de 2015, o utente solicitou ao Hospital Santa Maria – Porto, que lhe fornecesse cópia do seu processo clínico e do resultado da consulta para avaliação de dano corporal realizada a 6 de março de 2014.
102. Conforme acima se deixou expresso, o Hospital Santa Maria respondeu ao utente, negando-lhe a informação pretendida, porquanto a mesma seria “*pertença da companhia de seguros Allianz, responsável pelo sinistro*”.
103. Na sequência desta resposta, o utente remeteu à dita companhia de seguros, em 27 de abril de 2015, o mesmo pedido de acesso ao seu processo clínico e ao resultado da referida consulta.

104. No dia 3 de junho de 2015, e respondendo ao pedido que lhe havia sido dirigido, a Companhia de Seguros Allianz apenas enviou ao utente a cópia do relatório final de avaliação de dano corporal, o relatório da electromiografia e o relatório clínico do fisiatra.
105. Resulta ainda dos autos (sobretudo da cópia do contrato de arrendamento e respetivo aditamento, bem como, das informações enviadas pelo Hospital de Santa Maria – Porto) que, no caso em apreço, a entidade responsável pela prestação de cuidados de saúde ao utente foi a Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA.
106. Na verdade, e tal como resulta dos documentos acima identificados, bem como das informações prestadas pelo Hospital de Santa Maria – Porto e pela própria Companhia de Seguros, pelo menos desde 1 de janeiro de 1997 a 18 de março de 2015, inclusive, esta última utilizou, de forma autónoma e por sua conta, as instalações sitas na Rua de Camões, 906, 4049 – 025 Porto, para aí prestar cuidados de saúde a terceiros.
107. Para o efeito, a Companhia de Seguros Allianz dispunha de um grupo de profissionais de saúde, que trabalhavam em seu nome e por sua conta, e era arrendatária de seis salas nas referidas instalações, sitas na Rua de Camões 906, na cidade do Porto, que utilizava para prestar cuidados de saúde aos seus utentes (segurados ou sinistrados).
108. Estes serviços que a Companhia de Seguros Allianz prestava, eram completamente autónomos em relação aos serviços prestados pelo Hospital de Santa Maria – Porto.
109. E assim sendo, competia à Companhia de Seguros assegurar ao utente o exercício do seu direito de acesso às informações solicitadas, enviando-lhe cópia integral do seu processo clínico.
110. Resulta assim, de forma clara e evidente, que a Companhia de Seguros não respeitou o direito do utente de aceder à sua informação clínica e aos dados registados no seu processo clínico;
111. E esta obrigação não cessou a 19 de março de 2015, data em que a Companhia de Seguros deixou de explorar o estabelecimento em causa; pelo contrário, a obrigação mantém-se.

112. Acresce ainda que da reclamação apresentada, e das informações trazidas aos autos, resulta que o utente sempre acreditou que a entidade responsável pelos cuidados de saúde que lhe foram prestados era o Hospital de Santa Maria – Porto.
113. E por esse motivo, quando necessitou de consultar a sua informação clínica, foi ao Hospital de Santa Maria – Porto que o utente dirigiu o respetivo pedido.
114. Portanto, nem a Companhia de Seguros foi suficientemente clara na prestação de informação ao utente, no sentido de assumir, perante o mesmo, a responsabilidade pela prestação dos cuidados de saúde em causa;
115. Nem as duas entidades em questão - Hospital e Companhia de Seguros – conseguiram apresentar-se perante os seus utentes, como entidades distintas.
116. Na verdade, a forma como as duas entidades exerceram as respetivas atividades, exploraram os seus estabelecimentos e se relacionaram com os seus utentes, induziu em erro ou, pelo menos, suscitou-lhes dúvidas no que respeita à identificação da entidade responsável por essa prestação.
117. Sendo certo que constitui dever de qualquer prestador de cuidados de saúde, assegurar que os procedimentos adotados – quer na utilização dos espaços em causa, quer na forma como comunicam com os seus utentes e potenciais utentes – permitem identificar de forma inequívoca, completa, inteligível e verdadeira a entidade responsável pela prestação de cuidados de saúde.
118. Justifica-se assim uma intervenção regulatória, no sentido de determinar, por um lado, que a Companhia de Seguros respeita o direito de acesso dos utentes à informação clínica respetiva, bem como, que as duas entidades adotem procedimentos necessários e suficientes - quer na utilização dos espaços em causa, quer na forma como comunicam com os seus utentes e potenciais utentes – que permitam identificar de forma inequívoca, completa, inteligível e verdadeira a entidade responsável pela prestação de cuidados de saúde.

IV. AUDIÊNCIA DOS INTERESSADOS

119. 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, aplicável *ex vi* do artigo 24.º dos Estatutos da ERS, tendo para o efeito sido chamados a pronunciar-se o utente, a Companhia de Seguros Allianz Portugal SA e o Hospital de Santa Maria - Porto.

120. Até ao momento presente, apenas a Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA, veio apresentar as suas alegações, juntas a fls. 129 a 131 dos autos, afirmando, em suma, o seguinte:

“[...]”

1. *Após diligenciar exaustiva e internamente, nomeadamente, para confirmar os termos em que o titular (utente, já identificado no Processo de Inquérito) lhe havia expressamente solicitado o acesso aos seus dados pessoais de saúde, reunidos no processo de sinistro em que recebeu a prestação de cuidados clínicos e cobertos por um contrato de Seguro celebrado junto da Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA.*
2. *A Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA procedeu à entrega de toda a documentação clínica constante do Processo Clínico em seu poder e tal como foi recolhida pelos profissionais e entidades de saúde (que a Allianz contratou para o efeito) – composta por: 2 Boletins Clínicos, um Relatório de EMG e um Relatório de avaliação de dano Corporal – através de carta registada e remetida em 25/10/2016, para o domicílio do próprio titular – conforme cópia anexa.*
3. *Consequentemente, fica demonstrado que, no presente processo de Sinistro, a Companhia de Seguros Allianz Portugal, SA deu cumprimento às exigências legais em matéria de Tratamento e Proteção dos Dados Pessoais.*
4. *Tal como garante e declara em todos os seus documentos contratuais e também, publicamente, no seu site: <https://www.allianz.pt/informacao-legal>*

Nestes termos, consideramos que:

- a) Já não se verifica o circunstancialismo factual que V. Exas. referem no Projeto de Deliberação acima referenciado,*
- b) Pelo que, deverá essa Entidade Reguladora anular o projeto de deliberação e de decisão que havia emitido. [...]”.*

121. Em anexo às suas alegações, a Companhia de Seguros junta cópia da carta remetida ao utente, e respetivo documento dos CTT, comprovativo do envio por correio postal.

122. Analisando a pronúncia aduzida, no que respeita ao acesso do utente em causa ao seu processo clínico, a Companhia de Seguros cumpriu já a instrução que constava do projeto de deliberação.
123. Porém, importa sublinhar que a dita Companhia de Seguros apenas permitiu o acesso do utente ao seu processo clínico, quando foi notificada do projeto de deliberação da ERS.
124. Neste sentido, e embora não se justifique a instrução constante do projeto de deliberação, mantém-se a necessidade de intervenção regulatória junto da Companhia de Seguros Allianz, no que respeita à adoção de procedimentos internos para assegurar o respeito pelo direito dos seus utentes dos seus serviços de saúde, de acederem à respetiva informação clínica.

V. DECISÃO

125. Tudo visto e ponderado, o Conselho de Administração da ERS delibera, nos termos e para os efeitos do disposto 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 Companhia de Seguros Allianz, Portugal, SA, nos seguintes termos:
- (i) Deve garantir que todo e qualquer procedimento interno adotado, respeita o direito dos seus utentes de serviços de saúde de acesso imediato à respetiva informação clínica, nos termos legalmente previstos.
 - (ii) Deve dar cumprimento imediato à presente instrução, bem como, dar conhecimento à ERS, no prazo máximo de 30 dias após a notificação da presente deliberação, dos procedimentos adotados para o efeito.
126. Mais delibera o Conselho de Administração da ERS, nos termos e para os efeitos do disposto 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 ao Hospital de Santa Maria – Porto e à Companhia de Seguros Allianz, Portugal, SA, nos seguintes termos:
- (i) Devem garantir que todo e qualquer procedimento adotado, quer na atividade concreta de prestação de cuidados de saúde, quer na forma como comunicam com os seus utentes e potenciais utentes, permite

identificar de forma inequívoca, completa, inteligível e verdadeira, a entidade responsável pela prestação de cuidados de saúde.

- (iii) Devem dar cumprimento imediato à presente instrução, bem como, dar conhecimento à ERS, no prazo máximo de 30 dias após a notificação da presente deliberação, de cada um dos concretos procedimentos adotados para o efeito.

127. As instruções ora emitidas constituem decisão da ERS, sendo que a alínea b) do n.º 1 do artigo 61.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, configura como contraordenação punível, *in casu* com coima de 1000,00 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 14º, 16º, 17º, 19º, 20º, 22º e 23º.”.

128. A deliberação será notificada, a final, à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

O Conselho de Administração,

Porto, 16 de novembro de 2016.