



ERS
ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

20
ANOS



ALERTA DE SUPERVISÃO 7/2024

2 DE SETEMBRO DE 2024

Direitos dos utentes na prestação de teleconsultas



Considerando o papel fundamental das teleconsultas na prestação de cuidados de saúde, e atentas as atribuições e incumbências da Entidade Reguladora da Saúde (ERS), tal como definidas nos n.ºs 2 e 3 do artigo 5.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, foi realizado um [estudo](#) sobre os direitos dos utentes na prestação de teleconsultas, com o objetivo de analisar como estão a ser garantidos os direitos dos utentes, de modo transversal e, em especial, o direito à decisão livre e informada e o direito à reserva, confidencialidade e proteção dos dados pessoais.

Considerando que os direitos dos utentes devem ser integralmente garantidos pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, independentemente da sua natureza jurídica, no âmbito das teleconsultas, uma vez que estas configuram uma forma de prestação de cuidados de saúde, competindo à ERS verificar a garantia destes direitos e intervir, sempre que se justifique, exercendo os poderes previstos nos seus Estatutos.

Considerando que, no âmbito do referido estudo, foi possível verificar, relativamente às condições práticas em que as teleconsultas são realizadas, situações em que não estão a ser adotados na íntegra procedimentos que garantam o cumprimento efetivo dos direitos dos utentes na prestação de teleconsultas, nomeadamente estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que:

- não cumprem com a obrigação de obtenção do consentimento informado, livre e esclarecido para a realização das teleconsultas;
- não garantem a privacidade do utente durante a realização da teleconsulta, nem boas condições de luminosidade e/ou acústica, circunstância passível de comprometer a qualidade dos cuidados, na medida em que pode afetar a perceção visual e auditiva do profissional de saúde e do utente;
- não asseguram a existência de procedimentos de verificação de adequação do local onde o utente se encontra, o que pode comprometer a qualidade dos cuidados e a privacidade do utente;



- não garantem a integridade da informação clínica, na medida em que existem estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde que não procedem ao registo da informação resultante da teleconsulta; e, ainda,
- não garantem o acompanhamento e não disponibilizam ao utente comprovativo de presença em teleconsulta;
- não procedem à monitorização do cumprimento dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG) aplicáveis, o que significa que poderá estar comprometida a garantia do direito de acesso a cuidados de saúde em tempo útil/razoável;

A ERS, no exercício dos seus poderes de supervisão, **avisa todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde**¹, para o seguinte:

- a. Deve ser garantida a prestação de informação adequada ao utente e a obtenção prévia do seu consentimento informado, livre e esclarecido para a prestação de cuidados por meio de teleconsulta;
- b. Os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde devem garantir que as teleconsultas se realizam com condições adequadas a assegurar a qualidade dos cuidados a prestar, nomeadamente condições de luminosidade e acústica e ainda outras relacionadas com os locais onde o profissional de saúde e o utente se encontram;
- c. Deve ser garantida a privacidade do utente durante a realização da teleconsulta;
- d. Deve ser garantido aos utentes o acesso à informação clínica produzida no âmbito das teleconsultas, que deve também ser registada no respetivo processo clínico;
- e. Deve ser garantida aos utentes a obtenção de comprovativo de presença em teleconsulta, sempre que solicitado;

¹ Entende-se por unidade de telemedicina qualquer estabelecimento prestador de cuidados de saúde que se dedique à prestação de cuidados de saúde à distância, nomeadamente os que utilizem para o efeito qualquer meio de transmissão de dados, ou de comunicação eletrónica (Regulamento n.º 66/2015 da Entidade Reguladora da Saúde, de 11 de fevereiro).



- f. Deve ser garantido aos utentes o direito ao acompanhamento nos mesmos termos aplicáveis às consultas presenciais, aplicando-se as regras relativas ao acompanhamento previstas na Lei n.º 15/2014, de 21 de março;
- g. No âmbito das prestações de cuidados de saúde a que sejam aplicáveis Tempos Máximos de Resposta Garantidos, deve ser garantida a monitorização do seu cumprimento e o acesso a cuidados de saúde em tempo útil/razoável;
- h. O incumprimento dos TMRG definidos por Portaria do membro do Governo responsável pela área da saúde para a prestação de cuidados de saúde consubstancia a prática de contraordenação punível com coima de (euro) 750,00 a (euro) 3740,98 ou de (euro) 1000,00 a (euro) 44 891,81, nos termos da alínea a) do número 1 do artigo 61.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto;
- i. A não prestação de informação ao utente, pelo estabelecimento prestador de cuidados de saúde, quando este não tenha capacidade para dar resposta dentro do TMRG aplicável à sua situação clínica, de que lhe é assegurado serviço alternativo de qualidade comparável e no prazo adequado, através da referenciação para outra entidade do Serviço Nacional de Saúde (SNS) ou para uma entidade do setor convencionado consubstancia a prática de contraordenação punível com coima de (euro) 750,00 a (euro) 3740,98 ou de (euro) 1000,00 a (euro) 44 891,81, nos termos da alínea a) do número 1 do artigo 61.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

Competindo igualmente à ERS, para garantia dos direitos e interesses legítimos dos utentes, prevenir eventuais comportamentos ilícitos, bem como prestar informação, orientação e apoio não só aos utentes, mas também aos prestadores, profissionais de saúde e demais agentes que têm intervenção, direta ou indireta, no sistema de saúde.

A ERS, no exercício da sua competência de defesa dos direitos dos utentes, publica e recomenda a leitura do ***Guia Prático – Prestação de Teleconsultas***, o qual é parte



integrante deste Alerta de Supervisão, e agrega um conjunto mais detalhado de diretrizes a serem seguidas pelos prestadores, no efetivo cumprimento da lei.

A ERS recomenda ainda a consulta da [legislação relevante](#), bem como a leitura da sua publicação sobre “*Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde*”, disponível em área dedicada aos [Direitos e deveres dos utentes](#) do seu sítio eletrónico.

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2024

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

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



Rua S. João de Brito, 621 I32
4100-455 porto - Portugal
T +351 222 092 350
geral@ers.pt
www.ers.pt