

DELIBERAÇÕES

18 DE NOVEMBRO DE 2026

Publicação de deliberações – 3.º trimestre de 2026

A – Acesso/Acesso a cuidados de saúde

A.1. Acesso a cuidados de saúde: MCDT do SNS

ERS/077/2025 - Emissão de uma instrução à N.R.D. – Núcleo de Radiodiagnóstico, S.A. e de uma recomendação à Direção Executiva do Serviço Nacional de Saúde

Problema de base: Procedimentos de abordagem imagiológica da mama feminina

Data da deliberação: 16 de julho de 2026

A ERS tomou conhecimento de uma reclamação subscrita por CR, visando a atuação da N.R.D. – Núcleo de Radiodiagnóstico, S.A..

Na supramencionada reclamação, a reclamante alega, em suma, que, no dia 06 de agosto de 2025, acedeu ao estabelecimento explorado pela entidade N.R.D. – Núcleo de Radiodiagnóstico, S.A., a fim de realizar uma ecografia mamária, previamente agendada, na qualidade de beneficiária do Serviço Nacional de Saúde (SNS).

Mais alega que, enquanto aguardava pela sua vez, foi chamada à receção e informada "[…] que a médica não faria o exame porque a mamografia não tinha sido feita nesta clínica […]" e ainda que "[…] a médica não tinha visto exames anteriores, que ainda estavam na minha posse […]".

Em sede de alegações iniciais, o prestador esclareceu que "[d]os esclarecimentos prestados pela Médica Radiologista […], referente à não realização de ecografia mamária a V. Exa., foi somente por entender que não possuía os elementos necessários à realização do referido exame pelo seguinte motivo:

- A requisição da ecografia mamária de que era portadora (prescrição eletrónica materializada) não tinha qualquer informação/nota clínica, ou em documento anexo;

- Informou ter realizado uma Mamografia há mais de 6 meses.

De facto, no "Manual de Boas Práticas da Especialidade de Radiologia" refere, de forma clara, que a realização de um exame do foro Imagiológico/Radiológico a ser efetuado pelo Médico deverá obedecer a uma série de critérios, nomeadamente que esse exame requisitado pelo Médico Prescritor deverá ser claro e legível, devendo mesmo existir um resumo clínico e indicação da dúvida que se pretende esclarecer.

Também no capítulo 1 da norma da Direção-Geral da Saúde n.º 51/2011, é mencionado o seguinte:

"[…]

8. "a prescrição médica de mamografia ou de ecografia mamária tem que estar acompanhada de informação clínica que demonstre a necessidade do exame e permita uma avaliação correta, nomeadamente:

a) sinais e sintomas;

b) história clínica relevante;

c) informação adicional relativa à razão específica para o pedido do exame, que permita uma correta interpretação do exame."

[…]"

No capítulo II – Critérios é mencionado o seguinte:

"[…]

c) No acto de prescrição de uma mamografia ou ecografia, o médico deverá ter sempre presente as suas indicações, limitações, riscos e relação custo-efetividade.

d) Nas mulheres com idade > 50 anos com antecedentes de mamoplastia de aumento, a sensibilidade para a deteção de cancro é menor que na mama sem próteses.

e) A avaliação imagiológica da mama através de ecografia:

i. na ausência de sinais sugestivos de malignidade, não é provável que a ecografia mamária altere a conduta clínica nas mulheres;

ii. é o método de diagnóstico inicial de eleição, quando é necessária uma avaliação imagiológica, antes dos 35 anos, outros métodos de imagem, como a ressonância magnética, têm indicações muito específicas e não são parte da investigação inicial;

iii. nas mulheres com idade > 40 anos, com ou sem história familiar de cancro da mama, não há evidência de que a ecografia, como teste de rastreio, reduza a mortalidade por cancro da mama. Esta pode ser útil como complemento à mamografia em mulheres com densidade mamária elevada ou próteses mamárias;

iv. nas mulheres entre os 40 e os 49 anos de idade, a ecografia mamária pode ser útil como complemento da mamografia de rastreio nas mulheres com densidade mamária elevada ou prótese mamária;

v. nas mulheres com idade >50 anos com antecedentes de mamoplastia de aumento, não há evidências de que a ecografia, como teste de rastreio, reduza a mortalidade por cancro da mama, esta pode ser útil como complemento à mamografia em mulheres com próteses mamárias;

vi. é o método de imagem de escolha durante a gravidez. […]".

Do parecer emitido pelo Colégio da Especialidade de Radiologia, o qual incide sobre a realização de ecografia mamária em mulheres com idade superior a 40 anos, nos termos que se transcrevem:

"[…] Considera-se como boa prática em senologia para avaliação de mulheres assintomáticas, com mais de 40 anos, a realização de mamografia com ecografia mamária, de preferência no mesmo dia, e pelo mesmo radiologista.

A mamografia deve ser o primeiro exame a ser efetuado, e só após a leitura dos mamogramas, e eventual estudo comparativo com exames anteriores, é que deverá ser realizado o estudo ecográfico. O estudo ecográfico deve ser orientado consoante as alterações detetadas na mamografia, e em função do padrão mamário.

Um exame de ecografia mamária realizado de forma isolada em pacientes assintomáticos tem pouca acuidade e valor diagnóstico.

Não permite avaliar de forma adequada assimetrias do estroma, distorções ou microcalcificações nem a presença ou não de alguns nódulos mamários. […]".

Ora, em matéria de abordagem imagiológica da mama feminina, está em vigor, no sistema nacional de saúde, a norma de orientação clínica (NOC) da Direção-Geral da Saúde (DGS) n.º 051/2011, elaborada em conjunto com a Ordem dos Médicos, a qual tem determinações específicas que devem ser seguidas por todos os prestadores de cuidados de saúde.

De acordo com a mencionada norma, no caso de mulheres assintomáticas, e com idade inferior a 50 anos, sem risco aumentado de cancro da mama, não está indicada a realização de mamografia de rastreio (cfr. alínea a) do ponto 1. do Capítulo "I – Norma" da NOC).

De igual forma, nas situações de mulheres sintomáticas, com idade superior a 40 anos, com sintomas persistentes não suspeitos de cancro (v.g., hipersensibilidade mamária, nódulos generalizados ou retração antiga do mamilo), também não está indicada a realização de mamografia (cfr. alínea e) do ponto 2. do Capítulo "I – Norma" da NOC).

Da factualidade apurada nos presentes autos resulta que à utente C.R. foi prescrito 1 (um) exame pelo médico assistente, concretamente, ecografia mamária, sendo que aquela procedeu à respetiva marcação para a sua realização no estabelecimento explorado pela N.R.D. – Núcleo de Radiodiagnóstico, S.A., informando, simultaneamente, ser portadora de mamografia recente. No dia agendado para o efeito, a referida entidade não realizou o exame prescrito pelo médico assistente, considerando (i) a ausência de informação clínica relevante para a correta interpretação do mesmo, (ii) a ausência de mamografia recente que pudesse orientar o estudo ecográfico e, face ao exposto, (iii) a necessidade de realização integrada destes dois exames.

Neste contexto, afigura-se necessário garantir que a entidade N.R.D. – Núcleo de Radiodiagnóstico, S.A. respeita os direitos e interesses legítimos das utentes, no âmbito da realização de exames para abordagem imagiológica da mama feminina, em especial o direito de acesso a todo e qualquer exame prescrito inicialmente pelo médico assistente.

Sem prejuízo, relevada a errada informação transmitida pela utente C.R., bem como a informação prestada pela DGS e o parecer emitido pelo Colégio da Especialidade de Radiologia, afigura-se igualmente necessário salvaguardar que a entidade N.R.D. – Núcleo de Radiodiagnóstico, S.A. garanta, sempre que necessário, a articulação e coordenação com o médico prescritor:

- De facto, quando, por intermédio dos médicos radiologistas, considere não estarem reunidas as condições para a realização de exames ecográficos, em matéria de abordagem imagiológica da mama feminina, deverá dar conhecimento ao médico prescritor, de preferência por escrito, promovendo a sobredita articulação e coordenação;
- E, bem assim, quando o médico radiologista constate, atento o concreto contexto clínico das utentes, a necessidade de realização de exame diverso e/ou complementar ao inicialmente prescrito, deverá assegurar, a necessária articulação e coordenação com o médico prescritor, para garantia e salvaguarda do direito de acesso a uma prestação de cuidados de saúde com qualidade e com prontidão, de acordo com a melhor evidência científica disponível.

No mesmo sentido, sopesado o alegado pelo prestador, bem como a dificuldade de concretização da sobredita articulação e coordenação entre médico radiologista e médico prescritor, emite-se uma recomendação à Direção-Executiva do SNS, no sentido de emitir uma orientação dirigida a todas as Unidades Locais de Saúde, de molde que estas instruam os médicos de medicina geral e familiar (a exercer funções nas respetivas unidades de cuidados de saúde primários da sua responsabilidade), para o seguinte:

- No contexto da prestação de cuidados de saúde, nomeadamente, no âmbito da abordagem imagiológica da mama feminina, deve a prescrição médica ser acompanhada de informação clínica relevante para a correta interpretação da mesma pelo médico radiologista que a executa.

Por fim, atendendo ao histórico de intervenções regulatórias da ERS nesta matéria, a repetição de situações potencialmente lesivas do direito da(s) utente(s) de acesso aos cuidados de saúde prescritos pelo seu médico

assistente, em matéria de abordagem imagiológica da mama feminina, do direito à informação e da liberdade de escolha e, por outro lado, a dificuldade de concretização da articulação e coordenação entre médico radiologista e médico prescritor, suscetíveis de colocar em causa o direito de proteção da saúde e o direito de acesso a uma prestação de cuidados de saúde com qualidade e com prontidão, de acordo com a melhor evidência científica disponível, levou-se ao conhecimento da DGS a deliberação final emitida no âmbito dos presentes autos, para reforço da recomendação emanada no âmbito do processo de inquérito n.º ERS/65/2021, no sentido da ponderação da necessidade de revisão/atualização da Norma n.º 051/2011, de 27 de dezembro de 2011, para garantia e salvaguarda do direito de acesso da(s) utente(s) aos cuidados de saúde prescritos pelo seu médico assistente e garantia do direito de acesso a uma prestação de cuidados de saúde com qualidade e com prontidão.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma instrução à N.R.D. – Núcleo de Radiodiagnóstico, S.A., no sentido de:

(i) Respeitar os direitos e interesses legítimos das utentes, no âmbito da realização de exames para abordagem imagiológica da mama feminina, em especial o direito de acesso a todo e qualquer exame prescrito inicialmente pelo médico assistente;

(ii) Assegurar que todos os procedimentos por si adotados sejam capazes de promover a informação completa, verdadeira e inteligível a todos os utentes sobre os aspetos relativos à prestação de cuidados de saúde, para salvaguarda de um acesso adequado e adaptado à sua condição clínica;

(iii) Assegurar, sempre que necessário, a articulação e coordenação entre o médico radiologista e o médico prescritor, para garantia e salvaguarda do direito de acesso a uma prestação de cuidados de saúde com qualidade e com prontidão, de acordo com a melhor evidência científica disponível;

(iv) Garantir a adoção de procedimentos e/ou normas internas adequadas ao cumprimento do disposto nas alíneas (i) a (iii);

(v) Assegurar, em permanência, que os procedimentos descritos na alínea anterior são do conhecimento dos seus profissionais e por eles, efetivamente, adotados, logrando assim a divulgação de padrões de qualidade dos cuidados, de recomendações e boas práticas, com vista à formação e informação dos profissionais de saúde intervenientes;

Acresce que, foi emitida uma recomendação à Direção Executiva do Serviço Nacional de Saúde, no sentido de:

(i) Emitir, ao abrigo do disposto na alínea g) do n.º 1 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 52/2022, de 4 de agosto e da alínea q) do n.º 2 do artigo 3.º do Anexo I a que se refere o artigo 1.º, n.º 1 do Decreto-Lei n.º 61/2022, de 23 de setembro, uma orientação dirigida a todas as Unidades Locais de Saúde, de molde a que estas instruam os médicos de medicina geral e familiar (a exercer funções nas respetivas unidades de cuidados de saúde primários), para o seguinte:

a. No contexto da prestação de cuidados de saúde, nomeadamente, no âmbito da abordagem imagiológica da mama feminina, sempre que se afigure necessária a prescrição de MCDT deve a prescrição médica ser acompanhada de informação clínica relevante para a correta interpretação da mesma pelo médico radiologista que a executa.

A.2. Acesso a cuidados de saúde: taxas moderadoras

ERS/083/2025 - Emissão de uma ordem e de uma instrução à Unidade Local de Saúde de Braga, E.P.E.

Problema de base: Procedimentos de cobrança de taxas moderadoras

Data da deliberação: 5 de agosto de 2026

A ERS tomou conhecimento da reclamação subscrita por ED, visando a atuação do Hospital de Braga, explorado pela Unidade Local de Saúde de Braga, E.P.E..

Na supramencionada reclamação, a reclamante contesta o pagamento de taxas moderadoras que lhe foram imputadas por recorrer ao Serviço de Urgência do prestador, após referenciação pela Santa Casa da Misericórdia de Fafe.

Em sede de alegações iniciais, o prestador esclareceu que "[…] verificamos que recorreu ao Serviço de Urgência, no dia 06.04.2025, por referenciação do Hospital Santa Casa da Misericórdia de Fafe, para avaliação pela especialidade de Otorrinolaringologia.

Assim, de acordo com a legislação em vigor e por não se verificar a existência de qualquer acordo de cooperação ou de convenção que abranja o estabelecimento referido e o Ministério da Saúde/SNS/ULS Braga, a taxa moderadora em causa é passível de pagamento. De acordo com a legislação atualmente em vigor (artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 113/2011, de 29 de novembro), apenas estão dispensados do pagamento de taxa moderadora, no atendimento em serviço de urgência, no seguimento de referenciação pela rede de prestação de Cuidados de Saúde Primários, pelo Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde e pelo INEM para um serviço de urgência ou no decorrer de admissão a internamento através da urgência. […]".

Neste contexto, e após pedido de esclarecimentos, veio a Santa Casa da Misericórdia de Fafe dar conhecimento que:

"[…] Está assinado um ACORDO DE COOPERAÇÃO entre o Estado (na altura ARS NORTE) e a Santa Casa da Misericórdia de Fafe, válido desde 2015 e disponível para consulta pública (link no final do texto). Para o assunto em análise, saliento que:

1. Pelo Decreto-Lei n.º 138/2013, de 9 de outubro, foram definidas as formas de articulação do Ministério da Saúde e dos estabelecimentos e serviços do Serviço Nacional de Saúde (SNS) com as instituições particulares de solidariedade social com fins de saúde (IPSS) bem como a devolução dos hospitais pertencentes às misericórdias atualmente geridos por estabelecimentos ou serviços do SNS.

2. No ponto 2, da cláusula 1, do capítulo I do referido acordo está escrito que " Com a celebração do presente acordo o estabelecimento de saúde pertencente à Misericórdia passa a integrar o Serviço Nacional de Saúde. "

3. Na cláusula III do acordo está referido no ponto 2 que as áreas de prestação de cuidados cingem-se, entre outras, a "episódios de urgência"

4. Diz a cláusula VII do acordo que "A Misericórdia obriga-se a garantir, no âmbito do Serviço Público de Saúde o acesso às prestações de saúde, nos termos dos demais estabelecimentos integrados no Serviço Nacional de Saúde, a todos os beneficiários do Serviço Nacional de Saúde como tal considerados nos termos da Base XXV da Lei n.º 48/90, de 24 de Agosto"

5. Da cláusula XVIII do acordo, relativa a taxas moderadoras, menciono

1. O acesso aos cuidados de saúde previstos no presente acordo de cooperação está sujeito apenas ao pagamento, pelos utentes, das taxas moderadoras em vigor, nos casos em que a ele haja lugar nos termos da lei.

2. A Misericórdia deve proceder à cobrança das taxas moderadoras nos termos dos demais estabelecimentos integrados no Serviço Nacional de Saúde.

A utente, [ED] ao abrigo do acima enunciado, foi observada, no dia 05.04.2025 e no nosso Serviço de Urgência Básico, pela Dr.ª […], cuja avaliação clínica e orientação é, no mínimo, irrepreensível (em anexo o registo do episódio de urgência). Conforme evidente no SClínico a utente foi transferida para o Hospital de Braga.

A orientação dada à utente no Hospital de Braga é já do vosso conhecimento.

O pedido de esclarecimento se, nas situações em que existe referenciação por parte da Santa Casa da Misericórdia de Fafe, os utentes se encontram dispensados do pagamento de taxa moderadora, não está explícito no acordo e, melhor que nós, só os Hospitais de destino poderão responder a essa questão.

Quanto à resposta da ULS de Braga, e no que concerne à afirmação da inexistência de acordo entre o Hospital da Santa Casa da Misericórdia de Fafe e o SNS, penso que a nossa resposta traz um esclarecimento cabal. […]".

Após as diligências tidas por necessárias, foi possível apurar que a Unidade Local de Saúde de Braga, E.P.E. faturou e cobrou à utente ED o montante global de 38,55 EUR (trinta e oito euros e cinquenta e cinco cêntimos), tendo esta procedido ao respetivo pagamento no dia 12 de maio de 2025, concluindo-se, assim, que a Unidade Local de Saúde de Braga, E.P.E. fez uma interpretação e aplicação errónea do regime jurídico das taxas moderadoras e dos respetivos regimes especiais de benefícios, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 113/2011, de 29 de novembro, na sua redação atual, sem atender à situação material subjacente, em clara violação dos interesses financeiros da utente ED, que à ERS cabe acautelar.

Acresce que, nos termos da 1.ª parte da subalínea ii) da alínea b) do n.º 2 do artigo 61.º dos Estatutos da ERS, a violação de regras estabelecidas em lei ou regulamentação e que visem garantir e conformar o acesso dos utentes aos cuidados de saúde constitui contraordenação, pelo que foi instaurado o competente processo contraordenacional.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma ordem à Unidade Local de Saúde de Braga, E.P.E., no sentido de:

(i) Anular a fatura-recibo, emitida em 12 de maio de 2025 em nome da utente E.D., restituindo-lhe a quantia global de 38,55 EUR (trinta e oito euros e cinquenta e cinco cêntimos), em virtude de ter sido emitida em violação dos seus direitos e interesses legítimos.

Acresce que, foi emitida uma instrução à Unidade Local de Saúde de Braga, E.P.E., no sentido de:

(i) Respeitar o regime jurídico das taxas moderadoras e os regimes especiais de benefícios em vigor, a cada momento, interpretando-os e aplicando-os em conformidade com os princípios e as normas constitucionais;

(ii) Proceder à revisão dos procedimentos internamente implementados para execução prática do regime jurídico das taxas moderadoras e dos regimes especiais de benefícios, mormente do "Procedimento geral Taxas Moderadoras", em conformidade com o Decreto-Lei n.º 113/2011, de 29

de novembro, na sua atual redação, ou de qualquer outro diploma que venha dispor sobre a mesma matéria;

(iii) Emitir e divulgar ordens e orientações claras e precisas, para que as medidas e/ou procedimentos por si adotados para cumprimento do determinado nos pontos anteriores sejam corretamente seguidos e respeitados por todos os profissionais ao seu serviço.

ERS/094/2025 - Emissão de uma ordem e instrução à Unidade Local de Saúde do Alto Ave, E.P.E.

Problema de base: Procedimentos de cobrança de taxas moderadoras

Data da deliberação: 3 de setembro de 2026

A ERS tomou conhecimento da reclamação subscrita por DS, visando a atuação do Hospital da Senhora da Oliveira - Guimarães, que integra a Unidade Local de Saúde do Alto Ave, E.P.E. (ULSAAVE).

Na referida reclamação, a exponente alega, em suma, a cobrança indevida de taxas moderadoras no valor total de 32,00 EUR, referentes a duas idas ao Serviço de Urgência de Ginecologia. Com efeito, refere a utente que "[a]pós a minha cirurgia, a médica assistente encaminhou-me para reavaliação na urgência, por não ter sido planeada consulta de seguimento em contexto de consulta externa, como seria de esperar. Essa falha de organização obrigou-me a recorrer a um serviço de urgência de forma desnecessária, o que resultou na cobrança de duas taxas moderadoras".

Após as diligências tidas por necessárias, concluiu-se que a ULSAAVE fez uma interpretação e aplicação errónea do regime jurídico das taxas moderadoras e dos respetivos regimes especiais de benefícios, sem atender à situação material subjacente a cada um dos episódios, em clara violação dos interesses financeiros do utente DS, que à ERS cabe acautelar.

Acresce que, nos termos da 1.ª parte da subalínea ii) da alínea b) do n.º 2 do artigo 61.º dos Estatutos da ERS, a violação de regras estabelecidas em lei ou regulamentação e que visem garantir e conformar o acesso dos utentes aos

cuidados de saúde constitui contraordenação, pelo que foi instaurado o competente processo contraordenacional.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma ordem à Unidade Local de Saúde do Alto Ave, E.P.E., no sentido de:

(i) Proceder à anulação da nota de débito no valor de 32,00 EUR (trinta e dois euros) emitida em nome da utente DS, relativamente aos episódios de urgência de 10 e 18 de novembro de 2023.

Ademais, foi emitida uma instrução à Unidade Local de Saúde do Alto Ave, E.P.E., no sentido de:

(i) Respeitar o regime jurídico das taxas moderadoras e os regimes especiais de benefícios em vigor, a cada momento, assegurando a sua correta interpretação e aplicação, designadamente nas situações em que os utentes recorram ao Serviço de Urgência na sequência de referenciação efetuada por profissional do Serviço Nacional de Saúde ou por determinação clínica do próprio prestador;

(ii) Adotar procedimentos internos relativos à cobrança de taxas moderadoras, de forma a garantir que não sejam cobrados encargos aos utentes quando o recurso ao Serviço de Urgência decorra de referenciação clínica ou de necessidades de organização interna, designadamente por inexistência de disponibilidade para acompanhamento em sede de consulta externa;

(iii) Emitir e divulgar ordens e orientações claras e precisas junto de todos os profissionais envolvidos nos circuitos assistenciais e administrativos, para que as medidas e/ou procedimentos por si adotados para cumprimento do determinado nos pontos anteriores sejam corretamente seguidos e respeitados por todos os profissionais ao seu serviço.

A.3. Acesso a cuidados de saúde: urgências do SNS

ERS/090/2025 - Emissão de uma instrução à Unidade Local de Saúde da Lezíria, E. P. E.

Problema de base: Violação das regras relativas ao acesso aos cuidados de saúde, nomeadamente a violação da universalidade no acesso ao Serviço Nacional de Saúde.

Data da deliberação: 2 de julho de 2026

A ERS tomou conhecimento da reclamação subscrita por FWB, a qual visa a atuação da Unidade de Saúde Familiar Rainha do Tejo (USF-RT), estabelecimento prestador de cuidados de saúde que integra a Unidade Local de Saúde da Lezíria, E. P. E. (ULSL).

Com efeito, na mencionada reclamação, o exponente alega que se dirigiu à USF-RT com a sua filha, à data, com 4 anos de idade. O reclamante acrescenta que a sua filha "não [se] estava a (…) mexer", razão pela qual solicitou "um atendimento de emergência", o qual terá sido negado pela referida USF, por intermédio do secretariado clínico a exercer funções à data. Em alternativa, FWB foi aconselhado a solicitar socorro através do contacto com a linha de emergência 112.

Na sequência das diligências de averiguação encetadas e, bem assim, da análise atenta e rigorosa dos elementos carreados para os presentes autos, logrou-se confirmar, grosso modo, a factualidade alegada na referida reclamação.

De facto, conforme confirmado pelo prestador, a USF-RT, nomeadamente por intermédio da sua assistente técnica, quando confrontada com o pedido de auxílio e assistência formulado por PWB para a sua filha AB, não deu conhecimento da situação da doente a nenhum profissional de saúde, nomeadamente médico, então a exercer funções naquela unidade de cuidados primários, nem contactou os competentes meios de socorro, nomeadamente o INEM, no sentido de serem acionados os necessários meios de auxílio e assistência clínica. Pelo contrário, aquela assistente técnica limitou-se a informar

PWB que deveria contactar a linha 112, no sentido de obter o auxílio pretendido para a sua filha. É certo que, tratando-se de uma situação manifestamente urgente – como decorre, aliás, da triagem efetuada no Hospital Distrital de Santarém –, a utente necessitava de um nível de cuidados diferenciado e, nessa medida, dificilmente compaginável com o tipo assistencial de uma USF, como a USF-RT.

Acontece que, na situação em apreço, o que se exigia à USF-RT não era que garantisse à utente uma prestação de cuidados de saúde própria de um serviço de urgência, mas sim que, em obediência a um modelo de acesso universal e em rede, como é timbre do SNS (Base 20, n.º 2, alíneas a) e d) da LBS), encetasse as diligências necessárias para que AB acedesse, no mais reduzido hiato temporal, aos cuidados diferenciados de que carecia. E, neste caso em concreto, tal implicava, por um lado, que AB tivesse sido inicialmente observada e avaliada por um profissional de saúde, designadamente médico, então a exercer funções na USF-RT e, por outro, que a referida unidade de cuidados primários tivesse contactado diretamente o INEM, no sentido de serem acionados os pertinentes meios de socorro. Destarte, assim se garantiria que o processo de acionamento dos meios de socorro do CODU-INEM fosse mais célere (porque efetuado mais cedo, ou seja, logo após a avaliação médica efetuada na USF-RT) e eficaz (porque o interlocutor do médico regulador do CODU seria um profissional de saúde). Aliás, o próprio artigo 18.º do Despacho n.º 10319/2014 faz notar que "[t]odos os utentes em situações de urgência e/ou emergência de foro de saúde devem procurar a entrada no SIEM e nos diferentes serviços que o sistema nacional de saúde disponibiliza para abordagem e tratamento de situações agudas, urgentes ou emergentes, através dos sistemas telefónicos centrais de triagem, orientação e aconselhamento de doentes disponibilizados, nomeadamente os [CODU] do INEM, e a Linha Saúde 24, da [DGS]".

Ora, nos casos em que os próprios utentes em situações deste tipo não estão em condições de, por si, entrarem no SIEM e nos diferentes serviços que o SNS disponibiliza para abordagem e tratamento de situações agudas, urgentes ou emergentes, como sucedeu com AB, essa obrigação impende sobre os

estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e, em concreto, sobre os profissionais ao seu serviço que estão presentes e têm conhecimento da específica condição do paciente. Nesse sentido aponta também o artigo 37.º, n.º 1 do Estatuto do SNS onde se atribuem aos centros de saúde, entre outras, competências em matéria de "resposta a doença aguda". Mais do que isso, os procedimentos e orientações internas em vigor no USF-RT – que o prestador descreveu na comunicação remetida no âmbito dos presentes autos - preconizam também que, em situações como aquela que ora se aprecia, os utentes devem, primeiramente, ser observados e avaliados por médico ali a exercer funções, o qual, se necessário, deverá acionar os competentes meios de socorro, no sentido de o paciente ser encaminhado para o estabelecimento onde possa receber os cuidados de saúde adequados. Não obstante, como o presente caso atesta, importa assegurar que os profissionais ao serviço do ULSL, em particular da USF-RT, têm conhecimento e efetivamente cumprem aqueles procedimentos e aquelas orientações internas.

Em face do exposto, entende-se que, ao atuar nos termos supra descritos, a USF-RT (integrada ULSL) não garantiu a universalidade no acesso ao SNS (Base 20, n.º 2, alínea a)), pelo que foi instaurado o competente processo contraordenacional.

Em sede de audiência de interessados, a ULSL remeteu à ERS cópia de um procedimento interno ("Atendimento a Utentes Sem Inscrição ativa na USF Rainha do Tejo"), entretanto, implementado naquela USF. Todavia, analisado o referido procedimento interno, em particular as soluções ali vertidas no que tange ao atendimento de utentes em situação "de doença aguda" verifica-se que o mesmo não se encontra em consonância com o entendimento vertido no projeto de deliberação em matéria de acesso universal a cuidados de saúde. Efetivamente, em situações como a da paciente AB, ou em outras de natureza análoga que, futuramente, possam vir a ocorrer, o acesso dos utentes deve ser sempre garantido – nos termos acima descritos: observação e avaliação clínica prévia e, em caso de necessidade, acionamento dos respetivos meios de socorro -, isto é, independentemente de "a unidade funcional onde o utente tem a inscrição ativa distar a menos de 20 km". Neste sentido, a ULSL, para efeitos de

cumprimento da instrução adiante descrita, deverá garantir que o entendimento acima enunciado atinente ao acesso universal a cuidados de saúde se encontra vertido quer no procedimento interno "Atendimento a Utentes Sem Inscrição ativa na USF Rainha do Tejo", quer no "procedimento de trabalho transversal destinado a todas as unidades funcionais da ULSL", este último ainda em elaboração.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma instrução à Unidade Local de Saúde da Lezíria, E. P. E., no sentido de:

(i) Garantir, em permanência, o direito de acesso universal dos utentes do Serviço Nacional de Saúde aos cuidados de saúde de que carecem, em conformidade com o estabelecido na Base 2, alínea b) e Base 20, n.º 2, alínea a) da Lei de Bases da Saúde, aprovada pela Lei n.º 95/2019, de 04 de setembro e no artigo 4.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março;

(ii) Garantir, de forma imediata e tempestiva, o acionamento dos competentes meios de socorro, nomeadamente do CODU do INEM, sempre que o quadro clínico dos utentes o justifique ou, pelo menos, indicie uma indefinição ou imprevisibilidade da situação clínica, em conformidade com o estabelecido no Despacho n.º 12456-B/2023, de 5 de dezembro;

(iii) Adotar procedimentos e/ou normas internas aptas a garantir o cumprimento do disposto em (i) e (ii);

(iv) Garantir, em permanência, que os procedimentos e/os normas descritos em (iii) são do conhecimento dos seus profissionais e são por estes efetivamente cumpridos, logrando assim a divulgação de padrões de qualidade dos cuidados, de recomendações e de boas práticas, com vista à formação e informação dos profissionais de saúde intervenientes.

A.4. Acesso a cuidados de saúde: Linha SNS 24

ERS/079/2025 - Emissão de uma instrução ao Instituto Nacional de Emergência Médica, I.P. e de uma recomendação à Unidade Local de Saúde da Arrábida, E.P.E.

Problema de base: Acesso a cuidados de saúde da Linha SNS 24

Data da deliberação: 3 de setembro de 2026

A ERS tomou conhecimento da reclamação subscrita por MM, visando a atuação do Hospital de São Bernardo (HSB), que integra a Unidade Local de Saúde da Arrábida, E.P.E. (ULSA).

Na referida reclamação, a utente alega que foi transportada de ambulância para o serviço de urgência do HSB, após referenciação pelo SNS 24, por se encontrar em processo de aborto e com hemorragias intensas, no entanto, lá chegada, foi-lhe recusado o acesso aos cuidados de saúde de que carecia, porque a urgência se encontraria encerrada.

Consideradas as diligências instrutórias realizadas, resultou apurado que a Linha SNS 24, perante o quadro clínico apresentado pela utente MM, identificou corretamente uma situação de emergência médica e procedeu, em conformidade com os procedimentos instituídos, à imediata transferência da chamada para o INEM, não tendo efetuado qualquer referenciação hospitalar. Uma vez transferida a chamada para o CODU, passou a competir ao INEM assegurar a gestão operacional da ocorrência, incluindo a definição da unidade hospitalar de destino e a coordenação do percurso assistencial da utente, nos termos das competências que lhe são legalmente atribuídas em matéria de triagem, referenciação e coordenação da resposta pré-hospitalar.

Por outro lado, resultou igualmente demonstrado que a ULSA comunicou ao CODU, ainda antes da decisão de referenciação da utente, a impossibilidade de receção de novas referenciações para o respetivo Serviço de Urgência de Ginecologia e Obstetrícia, comunicação cuja receção e conhecimento foram expressamente reconhecidos pelo próprio INEM. Não obstante, o médico regulador do CODU designou como unidade hospitalar de destino precisamente

o HSB, apesar de já dispor da informação relativa à indisponibilidade daquele serviço para receção de novas referenciações.

Resultou ainda apurado que, após a chegada da utente ao HSB, não foram desencadeadas diligências de articulação assistencial tendentes a assegurar, em coordenação com os restantes intervenientes da rede, a continuidade do respetivo percurso assistencial. Sendo certo que, atenta a natureza emergente da situação clínica previamente reconhecida pela Linha SNS 24 e pelo próprio INEM, impunha-se ao prestador uma atuação institucional mais diligente, orientada para assegurar a continuidade do percurso assistencial da utente.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma instrução ao Instituto Nacional de Emergência Médica, I.P., no sentido de:

(i) Assegurar que a informação relativa aos constrangimentos ou encerramentos comunicados pelas unidades hospitalares é efetivamente integrada e considerada no processo de decisão do CODU, garantindo que a referenciação hospitalar ocorre para unidades operacionalmente disponíveis para receção de novos utentes, prevenindo a ocorrência de referenciações inviáveis e os consequentes atrasos no acesso aos cuidados de saúde;

(ii) Assegurar, em permanência, que os procedimentos e/ou normas adotados para cumprimento do disposto na alínea anterior são do conhecimento dos seus profissionais e por eles, efetivamente, cumpridos.

Acresce que, foi emitida uma recomendação à Unidade Local de Saúde da Arrábida, E.P.E., no sentido de:

(i) Assegurar que, sempre que um utente integrado no Sistema Integrado de Emergência Médica seja encaminhado para unidade hospitalar que, por razões operacionais, não possa assegurar a respetiva admissão, sejam promovidas as diligências de articulação institucional necessárias à continuidade do respetivo percurso assistencial, evitando que recaia sobre os utentes o ónus de desencadear novos circuitos de acesso aos cuidados de saúde.

A.5. Acesso a cuidados de saúde: cidadãos estrangeiros

ERS/080/2025 - Emissão de uma instrução à Unidade Local de Saúde de Barcelos/Esposende, E.P.E.

Problema de base: Acesso a cidadãos estrangeiros

Data da deliberação: 9 de julho de 2026

A ERS tomou conhecimento da reclamação subscrita por TS, visando a atuação da Unidade Local de Saúde de Barcelos/Esposende, E.P.E. (ULSBE). Na referida reclamação a exponente alega que, tendo acorrido com a sua filha HS, cidadã estrangeira e menor de 5 (cinco) anos, ao serviço de urgência do prestador, lhe foi exigida a apresentação do documento PB4.

Em sede de processo de reclamação, foi remetido pela ERS um pedido de elementos à Agência para a Integração Migrações e Asilo (AIMA), a qual informou que HS se encontrava inscrita no registo nacional de menores estrangeiros em situação irregular no território nacional.

Dos elementos recolhidos em sede de instrução dos presentes autos, resultou que, presentemente, a situação da utente HS já se encontra estabilizada, uma vez que, conforme informou o prestador, já possui NNU atualizado, mais tendo dado nota de que, posteriormente à data dos factos (23 de setembro de 2024), a utente foi admitida no SU do prestador (no dia 29 do referido mês).

Sucede, porém, que, no dia 23 de setembro de 2024, a reclamante TS acorreu com a sua filha, cidadã estrangeira e menor de 5 (cinco) anos, ao SU do prestador, tendo-lhe sido exigida a apresentação do documento PB4. O prestador informou não existir registo administrativo ou clínico que evidencie admissão no SU no referido dia, o que indicia que a utente abandonou o hospital sem receber os cuidados de saúde de que necessitava. Conforme o próprio prestador reconheceu nos autos, a utente foi por si informada, na ida ao SU de 23 de setembro de 2024, de que, “na ausência de documento comprovativo de acordo internacional [PB4] ou de evidência de enquadramento em situação excecional”, os cuidados de saúde estariam ulteriormente sujeitos ao pagamento do respetivo preço.

Em face de tudo o quanto exposto, resulta que, no dia 23 de setembro de 2024, a utente menor e estrangeira HS acorreu ao SU da ULSBE, data à qual não possuía nem autorização de residência nem declaração de residência superior a 90 dias emitida pela Junta de Freguesia. Todavia, a utente encontrava-se inscrita, desde fevereiro de 2024, no registo nacional de menores estrangeiros em situação irregular no território nacional, conforme reconhecido, de resto, pelo próprio prestador nos autos. Como tal, a ULSBE estava, nos termos do n.º 6 da Circular Informativa n.º 12/DQS/DMD da DGS, obrigada a prestar os cuidados de saúde necessários e adequados à utente. Acresce que, de acordo com os n.os 7, 8 e 9 da mesma Circular, e com o n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 67/2004, de 25 de março, e n.º 3 do artigo 5.º da Portaria n.º 995/2004, de 9 de agosto, a utente HS, sendo estrangeira e menor, beneficiava de acesso aos cuidados nos mesmos termos que a população geral. O que significa, no caso concreto, que, tratando-se de utente menor, se encontrava isenta do pagamento de taxas moderadoras, nos termos conjugados do disposto nos n.os 6, 7, 8 e 9 da Circular Informativa n.º 12/DQS/DMD da DGS, n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 67/2004, de 25 de março, n.º 3 do artigo 5.º da Portaria n.º 995/2004, de 9 de agosto, e alínea b) do n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 113/2011. Como tal, em caso algum, poderia a ULSBE cobrar taxas moderadoras, no respeito pelo artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 113/2011. Muito menos podendo exigir, por maioria de razão, o preço dos cuidados.

Acresce que, nesse mesmo dia 23 de setembro de 2024, a utente foi referenciada ao SU da ULSBE pela Linha SNS 24, conforme reconheceu o próprio prestador nos autos. Como tal, tendo a utente sido previamente referenciada ao SU da ULSBE pela Linha SNS 24, em caso algum poderia a ULSBE cobrar taxas moderadoras, no respeito pelo artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 113/2011. Muito menos podendo vir a cobrar, reitere-se, mesmo que num momento posterior, os referidos cuidados à utente.

Assim, a informação transmitida pelo prestador à mãe da utente de que, na ausência do documento PB4 ou “de evidência de enquadramento em situação excecional”, os cuidados de saúde que fossem prestados estariam sujeitos ulteriormente à cobrança do respetivo preço mostra-se, assim, irregular, nos

termos conjugados do disposto nos n.os 6, 7, 8 e 9 da Circular Informativa n.º 12/DQS/DMD da DGS, na alínea b) do n.º 1 do artigo 4.º e no artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 113/2011, no n.º 1 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 67/2004, de 25 de março, e no n.º 3 do artigo 5.º da Portaria n.º 995/2004, de 9 de agosto.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma instrução à Unidade Local de Saúde de Barcelos/Esposende, E.P.E., no sentido de:

(i) Assegurar o cumprimento integral e rigoroso do Decreto-Lei n.º 113/2011, de 29 de novembro, que estabelece o regime jurídico das taxas moderadoras e os regimes especiais de benefícios em vigor, interpretando-o e aplicando o em conformidade com os princípios e as normas constitucionais;

(ii) Garantir o acesso de cidadãos estrangeiros a cuidados de saúde de qualidade, tecnicamente corretos e em tempo adequado, no respeito pelo disposto na Lei de Bases da Saúde, na Circular Informativa n.º 12/DQS/DMD da DGS, no Decreto-Lei n.º 67/2004, de 25 de março, na Portaria n.º 995/2004, de 9 de agosto, e demais legislação aplicável;

(iii) Garantir que, no caso de cidadãos estrangeiros carentes de autorização de residência e/ou de declaração de residência superior a 90 dias emitida pela junta de freguesia, estes acedem aos cuidados de saúde previstos no n.º 7 da Circular Informativa n.º 12/DQS/DMD da DGS nos mesmos termos que a população geral, nomeadamente, no caso de menores inscritos no registo nacional de menores estrangeiros em situação irregular no território nacional;

(iv) Atualizar os seus procedimentos internos, de forma a garantir a sua conformidade com o disposto na Lei de Bases da Saúde, nos n.os 6, 7, 8 e 9 da Circular Informativa n.º 12/DQS/DMD da DGS, no Decreto-Lei n.º 67/2004, de 25 de março, na Portaria n.º 995/2004, de 9 de agosto, e demais legislação aplicável;

(v) Garantir que todo e qualquer procedimento por si adotado em matéria de acesso de cidadãos estrangeiros a cuidados de saúde seja capaz de

promover a informação completa, verdadeira e inteligível sobre os aspetos relativos ao seu atendimento, em idioma acessível (português e inglês).

B – Qualidade da prestação de cuidados de saúde/cuidados de saúde e segurança do utente

B.1. Procedimentos de comunicação de resultados de MCDT

ERS/11/2026 - Emissão de uma instrução à Lusíadas Centro, S.A.

Problema de base: Procedimentos de comunicação de resultados de MCDT

Data da deliberação: 13 de agosto de 2026

A ERS tomou conhecimento de uma reclamação subscrita por RC referente à atuação da Lusíadas Centro, S.A (Lusíadas Centro), mais concretamente, visando o estabelecimento Hospital Lusíadas Lisboa. Na referida reclamação, a exponente alega, em suma, falhas na comunicação de resultados de exames complementares de diagnóstico.

Concretamente, na reclamação subscrita, é indicado que "[t]ive uma consulta de ginecologia […] no Hospital dos Lusíadas em Lisboa dia 28.03.2025. Fui à consulta com queixas de infeção e a Drª fez-me uma citologia com a análise HPV. […] Como só iria voltar a ter consulta com a Drª depois de todos estes exames estarem prontos, a Drª disse-me para eu não me preocupar com o resultado da citologia e do resultado da análise do HPV porque o resultado iria diretamente para ela e caso algum resultado viesse alterado que me contactava de imediato. […] No passado dia 16.05.2025 fui a uma consulta de clínica geral no Hospital Lusíadas Amadora e qual não foi o meu espanto quando a médica me disse que havia um alerta na minha ficha para os resultados da citologia e do HPV serem vistos. Imprimiu os resultados e viu que na citologia dizia que tinha células atípicas e que precisava de fazer uma biópsia com urgência. Também viu que havia alterações no HPV e que teria que ser vista com urgência. […]".

Em resposta à reclamação rececionada pela ERS, a Lusíadas Centro lamenta a situação, informando que a médica "já não se encontra vinculada ao Hospital Lusíadas Lisboa, pelo que resta-nos reiterar o nosso pedido de desculpas pela situação reportada".

Subsequentemente, a ERS tomou conhecimento de uma reclamação subscrita por CT, visando o estabelecimento Hospital Lusíadas Amadora, explorado pela Lusíadas Centro. Na referida reclamação, a exponente alega que "[n]o seguimento de uma citologia, realizada no Hospital dos Lusíadas da Amadora, que acusou positiva para HPV 16 e 18, em março de 2024, e em que fui contactada pelos Lusíadas para marcação de consulta de ginecologia urgente, e após colposcopia posterior com achados major, fui submetida a uma conização, em maio de 2024, para tratamento das lesões encontradas. Após consulta de ginecologia, […] em julho de 2024, onde me foram entregues os resultados das biópsias, foi-me marcada nova colposcopia para novembro de 2024, para verificar se a conização teria resolvido a situação das lesões, e onde foi realizada nova colpocitologia e envio de amostra das lesões para biópsia. A informação que me foi transmitida na altura da realização do exame foi que seria contactada após recepção dos resultados das biópsias, mas só se se verificasse necessário, sendo que se não recebesse nenhum contacto no próximo mês poderia ficar descansada porque era indicativo que a situação teria ficado resolvida. Visto que não recebi nenhum contacto por parte dos Lusíadas fiquei descansada, tendo apenas marcado consulta de ginecologia de "rotina" para o mês maio. Na consulta de ginecologia realizada ontem nos Lusíadas da Amadora, com o Dr. […], assim que este abriu a minha ficha, mostrou-se muito surpreendido porque esta mostrava um pedido de marcação de consulta efectuado por ele, e transmitido ao secretariado, há 162 dias. Os resultados da citologia e biópsias, realizadas em novembro de 2024, continuam a apresentar HPV activo e lesões graves, e nunca recebi qualquer contacto, por qualquer via, por parte dos Lusíadas para dar seguimento à situação. […]".

Em resposta à reclamação rececionada pela ERS, a Lusíadas Centro confirma que a utente realizou um exame em novembro de 2024 "com o objetivo de avaliar a persistência de uma lesão, a qual veio a ser confirmada através de biópsia

realizada na mesma data. O resultado foi, de facto, analisado e foi dada indicação para marcação de consulta, seguindo o procedimento habitual à data: através de orientação escrita entregue ao utente para posterior marcação da consulta, de modo a dar conhecimento e discutir os resultados. No entanto, não foi possível identificar a razão pela qual a consulta não foi efetivamente agendada.".

Atendendo aos elementos recolhidos no âmbito dos presentes autos, em virtude das diligências instrutórias realizadas, resultou apurado que, no dia 28 de março de 2025, a utente RC realizou uma consulta de ginecologia e fez colheita para citologia ginecológica, cujo resultado foi comunicado em consulta de medicina geral e familiar, no dia 16 de maio de 2025, após verificação pela profissional de saúde de alerta no processo clínico da utente. O referido resultado ficou disponível em "e-results" no dia 13 de abril de 2025, porém, não lhe foi dado o devido seguimento.

Por sua vez, em novembro de 2024, a utente CT realizou colpositologia, com envio de amostras para biópsia, cujo resultado foi comunicado em 29 de maio de 2025. Para justificar o lapso temporal decorrido entre a realização/emissão do resultado e a sua comunicação à utente, a Lusíadas Centro indica que o resultado do MCDT foi analisado pelo médico responsável, que deu indicação para agendamento de consulta, porém, a consulta de seguimento não foi agendada, não conseguindo a Lusíadas Centro identificar o motivo da sua não marcação.

Ora, atendendo aos achados clínicos em presença, competia ao prestador informar as utentes RC e CT dos resultados dos MCDT, agilizando uma maior tempestividade na decisão de tratamento e orientação terapêutica, pelo que a Lusíadas Centro não cumpriu a obrigação, que sobre si impendia, de garantir o acesso à prestação de cuidados de saúde adequados às necessidades das utentes e prestados em tempo útil, contrariando o disposto na alínea b) da Base 2 da Lei de Bases da Saúde, aprovada pela Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro, e no artigo 4.º Lei n.º 15/2014, de 21 de março.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma instrução à Lusíadas Centro, S.A., no sentido de:

(i) Garantir, em permanência, que na prestação de cuidados de saúde, são respeitados os direitos e interesses legítimos dos utentes, nomeadamente, o direito de acesso aos cuidados adequados e tecnicamente mais corretos, os quais devem ser prestados humanamente, com respeito pelo utente, com prontidão e num período de tempo clinicamente aceitável, em conformidade com o estabelecido na alínea b) da Base 2 da LBS e nos artigos 4.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março;

(ii) Garantir, em permanência, o cumprimento dos procedimentos internos em matéria de comunicação de resultados de exames complementares de diagnóstico, assegurando que os mesmos sejam entregues e/ou comunicados aos utentes, da forma mais expedita possível, sobretudo quando os referidos resultados implicarem urgência no recurso a cuidados de saúde;

(iii) Remeter à ERS a documentação comprovativa da implementação das recomendações/medidas corretivas elencadas no relatório de investigação e análise do evento adverso;

(iv) Garantir, em permanência, o cumprimento dos procedimentos internos tendentes à identificação e comunicação de eventos adversos e erros detetados, nomeadamente, efetuando a participação da sua ocorrência assim que dela tiverem conhecimento, nos termos das regras a cada momento aplicáveis, e atualmente constantes da Orientação da Direção-Geral da Saúde n.º 011/2012, referente à Análise de Incidentes e de Eventos Adversos, bem como, da Norma da Direção-Geral da Saúde n.º 017/2022, referente à Notificação e Gestão de Incidentes de Segurança do Doente;

(v) Garantir que os procedimentos previstos nas alíneas anteriores são efetivamente conhecidos e cumpridos pelos seus trabalhadores e/ou prestadores de serviços, logrando assim a divulgação de padrões de

qualidade dos cuidados, de recomendações e de boas práticas, com vista à formação e informação dos profissionais intervenientes.

B.2. Procedimentos de administração farmacológica

ERS/022/2026 - Emissão de uma instrução à Unidade Local de Saúde do Tâmega e Sousa, E.P.E.

Problema de base: Procedimentos de administração farmacológica

Data da deliberação: 17 de setembro de 2026

A ERS tomou conhecimento de uma reclamação subscrita pela exponente SF referente à atuação da Unidade Local de Saúde do Tâmega e Sousa, E.P.E. (ULSTS). Na referida reclamação, a exponente alega, em suma, a administração de terapêutica à utente MS, sua mãe, contendo fármaco ao qual faz reação alérgica.

Concretamente, na referida reclamação é indicado que no "dia 16 de fevereiro do ano 2026, por volta das 18:40h […] chego para visitar a minha mãe […], ao qual verifico que a minha mãe está cheia de manchas vermelhas a fazer reação ao paracetamol, friso que tem uma pulseira vermelha bem visível, a informar que é alérgica ao paracetamol. Mesmo assim, a Sr.ª Enfermeira […] lhe tinha injetado paracetamol […]".

Em resposta à reclamação rececionada pela ERS, a ULSTS assume que "pelas 18h30, a Senhora D. [MC] referiu dor abdominal. Perante a queixa, a Senhora Enfermeira iniciou prontamente a administração de Paracetamol por via intravenosa. Contudo, a perfusão não foi concluída, tendo sido interrompida assim que surgiram sinais de prurido e rash cutâneo. Perante a suspeita de reação adversa, a Médica de permanência foi de imediato contactada, ainda antes da chegada de V. Exª.. Posteriormente, na sua presença, confirmou-se tratar-se de uma provável reação alérgica ao fármaco. A Médica de permanência orientou a administração de anti-histamínicos e corticoides por via intravenosa, tendo os sintomas revertido cerca de uma hora após o início do tratamento.

Importa referir que, se trata de uma alergia previamente conhecida e registada no processo clínico da utente. Todavia, por um conjunto infeliz de circunstâncias (sobrecarga devido à coincidência com o horário de visitas, durante o qual vários familiares solicitavam informações, a admissão de um doente na Unidade AVC, um procedimento exigente, moroso e que requer elevada concentração e rigor técnico, e a declaração de um surto de EPC no Serviço de Medicina UF4), essa informação não foi recordada no momento da administração. […]".

Atendendo aos elementos recolhidos no âmbito dos presentes autos, em virtude das diligências instrutórias realizadas, conclui-se que a conduta da ULSTS, relativamente à situação concreta da utente MS não se revelou suficiente à cautela dos seus direitos e interesses legítimos, porquanto existiram erros na administração farmacológica, nomeadamente por administração de medicação não prescrita e não confirmação pelo profissional de saúde da existência de alergias e/ou reações adversas, em incumprimento dos procedimentos internos existentes à data.

Assim, importa evitar que situações como a dos presentes autos voltem a ocorrer, tornando-se premente que a ULSTS assegure a devida interiorização e assunção da permanente necessidade de cumprimento dos procedimentos instituídos para salvaguarda da qualidade e da segurança dos cuidados de saúde prestados, designadamente dos procedimentos que implementam a Norma n.º 002/2012, de 4 de julho de 2012 e atualizada em 11 de agosto de 2015, da Direção Geral de Saúde e a Orientação n.º 014/2015, de 17 de dezembro de 2015, da Direção Geral de Saúde.

Tudo visto e ponderado,, foi emitida uma instrução à Unidade Local de Saúde do Tâmega e Sousa, E.P.E., no sentido de:

(i) Garantir, em permanência, que, na prestação de cuidados de saúde, são respeitados os direitos e interesses legítimos dos utentes, nomeadamente o direito aos cuidados adequados e tecnicamente mais corretos, seguindo as boas práticas de qualidade e segurança em saúde, em conformidade com o disposto no artigo 4.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março e na alínea b) da base 2 da Lei de Bases da Saúde;

(ii) Garantir o cumprimento dos procedimentos internos relativos à prescrição e administração farmacológica, assegurando a qualidade e a segurança dos cuidados de saúde prestados, designadamente a correta prescrição e administração de medicação;

(iii) Remeter à ERS a documentação comprovativa da implementação das recomendações/medidas corretivas elencadas no relatório de análise do evento adverso, designadamente, no que toca à identificação física do doente com alergias medicamentosas, consubstanciada na colocação de uma pulseira identificativa de cor roxa, atuando como barreira redundante à informação do sistema informático;

(v) Garantir que os procedimentos previstos nas alíneas anteriores sejam efetivamente conhecidos e cumpridos pelos seus trabalhadores e/ou prestadores de serviços, logrando assim a divulgação de padrões de qualidade dos cuidados, de recomendações e de boas práticas, com vista à formação e informação dos profissionais intervenientes.

B.3. Procedimentos de contabilização de compressas no decurso de trabalho de parto

ERS/017/2026 - Emissão de uma instrução à Unidade Local de Saúde da Lezíria, E.P.E.

Problema de base: Procedimentos de contabilização de compressas no decurso do trabalho de parto

Data da deliberação: 16 de julho de 2026

A ERS tomou conhecimento através de notícias veiculadas pela comunicação social, em 12 de março de 2026, de que a utente "[NP], ficou com uma compressa vaginal no interior do corpo durante quatro dias, após o parto realizado na passada sexta-feira, dia 6, no Hospital Distrital de Santarém.".

A ERS tomou, igualmente, conhecimento de reclamação subscrita pela utente NP.

Consideradas as diligências instrutórias realizadas, entende-se que a factualidade apurada assume manifesta relevância do ponto de vista da qualidade e segurança dos cuidados de saúde prestados à utente NP, na medida em que evidencia a necessidade de assegurar mecanismos particularmente rigorosos de controlo, verificação e rastreabilidade dos materiais utilizados em contexto obstétrico, bem como procedimentos eficazes de supervisão clínica, registo e notificação de incidentes na ULSLEZIRIA.

Nestes termos, e não obstante as medidas identificadas e comunicadas pelo prestador, considera-se necessária a intervenção regulatória da ERS, com vista a acompanhar e garantir a sua efetiva implementação, consolidação e monitorização, prevenindo a repetição futura de situações suscetíveis de colocar em causa a qualidade e a segurança dos cuidados de saúde prestados aos utentes.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma instrução à Unidade Local de Saúde da Lezíria, E.P.E., no sentido de:

(i) Garantir, em permanência, que na prestação de cuidados de saúde são respeitados os direitos e interesses legítimos dos utentes, em especial o direito aos cuidados mais adequados e tecnicamente mais corretos, seguindo as boas práticas de qualidade e segurança em saúde, em conformidade com o disposto no artigo 4.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março e na alínea b) da base 2 da Lei de Bases da Saúde;

(ii) Implementar procedimentos de verificação pós-parto, de contagem, controlo e rastreabilidade dos materiais utilizados em contexto obstétrico e ginecológico, garantindo a adoção de mecanismos aptos a prevenir situações de retenção inadvertida de material clínico;

(iii) Assegurar que todos os instrumentos e/ou compressas utilizados no decurso de qualquer intervenção são devidamente contados e registados no processo clínico dos utentes e corretamente removidos previamente à sua alta, garantindo, a todo o momento, a qualidade e a segurança dos cuidados de saúde prestados;

(iv) Implementar mecanismos de monitorização e auditoria interna regulares destinados a avaliar o cumprimento e a eficácia dos procedimentos de segurança clínica adotados, incluindo os relativos à prevenção da retenção de materiais clínicos no canal de parto;

(v) Assegurar, em permanência, que os procedimentos descritos nas alíneas anteriores são do conhecimento dos seus profissionais e por eles, efetivamente, cumpridos, logrando assim a divulgação de padrões de qualidade na prestação de cuidados de saúde, bem como a difusão de orientações, recomendações e boas práticas, com impacto na formação e capacitação técnica dos profissionais envolvidos.

B.4. Procedimentos de monitorização de utentes em situação de especial vulnerabilidade

ERS/095/2025 - Emissão de uma instrução à Ribera Portugal – Parcerias de Cascais, S.A.

Problema de base: Procedimentos de monitorização de utentes em situação de especial vulnerabilidade

Data da deliberação: 13 de agosto de 2026

A ERS tomou conhecimento da reclamação subscrita por MC, visando a atuação da Ribera Portugal – Parceria de Cascais, S.A. (RP).

Na referida reclamação, a exponente alega, em suma, que, a sua mãe, a utente MF, doente oncológica, diabética e com problemas psicológicos, deu entrada na urgência no dia 24 de janeiro de 2025, por volta da meia-noite. No mesmo dia, às 8h30, a exponente deslocou-se à urgência para visitar a utente, tendo-lhe sido transmitido que "ainda não tinha sido observada, […] ainda se encontrava na cadeira de rodas desde a meia-noite, ninguém se tinha dirigido à [utente], nem para saber quem era ou como estava". Nessa senda, a exponente solicitou informações à enfermeira de serviço que, por consulta ao sistema informático, indicou que a utente estava com "alta por abandono do hospital, [o médico]

chamou a [utente] às 5h e depois às 6h, e como ela não compareceu deu-lhe alta!!!".

Em resposta à aludida reclamação, o prestador refere que "efetivamente consta em processo clínico chamada da equipa médica às 05h18, 05h53 e 06h49, ficando registado que a utente não respondeu à chamada […]".

Por sua vez, em sede de esclarecimentos à ERS, a RP indicou que "tratando-se de um doente dependente, com alteração do estado de consciência que inviabiliza o fornecimento claro e objetivo de informação clínica necessária para correta avaliação da situação, os familiares deveriam ter sido instruídos a permanecer em meio hospitalar até à 1.ª observação médica, desta forma, pôde-se constatar que poderá ter havido uma falha de comunicação entre os profissionais de saúde e os familiares da utente".

Consideradas as diligências instrutórias realizadas, constatou-se que a conduta da RP, não se revelou garantística da proteção dos direitos e interesses legítimos da utente MF, pelo que se torna imperioso garantir que os procedimentos assistenciais empregues pela RP salvaguardam o direito de acesso a uma prestação de cuidados de saúde integrada, continuada e tempestiva.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma instrução à Ribera Portugal – Parceria de Cascais, S.A., no sentido de:

(i) Garantir, em permanência, que na prestação de cuidados de saúde, em contexto de Serviço de Urgência, sejam respeitados os direitos e interesses legítimos dos utentes, nomeadamente, o direito aos cuidados adequados e tecnicamente mais corretos, que devem ser prestados humanamente e com respeito pelo utente em conformidade com o disposto no artigo 4.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março e na Base 2 da LBS;

(ii) Assegurar, em especial, a adequação dos seus procedimentos às características dos utentes ou outros circunstancialismos que elevem, acrescidamente, as exigências de qualidade, celeridade, prontidão e humanidade referidas, nomeadamente em razão da patologia, idade ou

especial vulnerabilidade dos utentes, não os sujeitando a longos períodos de espera para atendimento e respeitando os tempos-alvo previstos no Sistema de Manchester;

(iii) Implementar procedimentos específicos para a admissão e triagem de utentes não cooperantes, nomeadamente, em razão da patologia, idade e especial vulnerabilidade, aptos a assegurar a necessária monitorização e acompanhamento dos mesmos enquanto aguardam observação médica, de forma consentânea com a verificação de eventuais alterações do seu estado clínico, para garantia de uma prestação integrada e continuada de cuidados de saúde de qualidade;

(iv) Garantir o permanente cumprimento das regras a cada momento aplicáveis, e atualmente constantes das Orientações da Direção-Geral da Saúde n.º 011/2012 e n.º 025/2012, de 30 de julho e 19 de dezembro de 2012, referentes à Análise de Incidentes e de Eventos Adversos e ao Sistema Nacional de Notificação de Incidentes e Eventos Adversos, respetivamente, bem como, da Norma da Direção-Geral da Saúde n.º 017/2022, de 19 de dezembro de 2022, referente à Notificação e Gestão de Incidentes de Segurança do Doente;

(v) Garantir, em permanência, que os procedimentos previstos em (iii) e (iv) sejam efetivamente conhecidos e cumpridos pelos seus trabalhadores e/ou prestadores de serviços, com vista à formação e informação dos profissionais intervenientes.

B.7. Incumprimento de requisitos de funcionamento

PT/1854/2026/DRL - Emissão de ordem de inibição da atividade de saúde no estabelecimento sito na Rua António Silva, 19, 2725-171 Mem-Martins, sob a exploração da Entidade TMVC, pessoa singular com o NIF 233490XXX.

Problema de base: Funcionamento de estabelecimento prestador de cuidados de saúde sem profissionais de saúde habilitado

Data da deliberação: 02 de julho de 2026

No âmbito das atribuições e competências conferidas à Entidade Reguladora da Saúde (ERS) pela alínea a) do n.º 2 do artigo 5.º, pela alínea a) do artigo 10.º e pelo n.º 1 do artigo 21.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, foi desencadeada uma ação de fiscalização, a 09/04/2026, pelas 13h20, ao estabelecimento sito na Rua António Silva, 19, 2725-171 Mem-Martins, sob a exploração da Entidade TMVC, pessoa singular com o NIF 233490XXX, tendo em vista a verificação do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis, considerando a denúncia rececionada nesta Entidade Reguladora quanto à eventual prestação de cuidados de saúde por profissional não habilitado.

Da observação in loco, das declarações prestadas pelos interlocutores na ação de fiscalização empreendida e, bem assim, da documentação facultada no decurso da diligência, apurou-se que alguns dos serviços prestados no estabelecimento sito na Rua António Silva, 19, 2725-171 Mem-Martins, sob exploração da Entidade TMVC, pessoa singular com o NIF 233490XXX, consubstanciavam cuidados de saúde ligados à estética, nomeadamente, (i) procedimentos de aplicação de toxina botulínica, preenchimentos faciais com ácido hialurónico e de aplicação de bioestimuladores tratando-se, estes, de cuidados de saúde restritos à execução por profissional médico e/ou médico dentista; (ii) bem como a administração de tirzepatida (medicamento MOUNJARO®), sujeita à prescrição médica, que é individual e intransmissível.

Porquanto, concluiu-se que TMVC, responsável pela prestação de tais serviços, não era detentora das habilitações e qualificações necessárias à prática de tais cuidados de saúde, mormente, por não ser detentora da cédula profissional de médico, nem de médico dentista, em Portugal.

Todavia, ainda em sede de fiscalização pela equipa da ERS, a 09/04/2026, veio a Entidade declarar a cessação da atividade de saúde referindo a decisão de que "deixarei de praticar actos para os quais não me encontro habilitada concretamente actos de saúde como botox, ácido hialurónico, bioestimuladores, *fios pdo bem como aplicação a terceiros de qualquer tipo de injetáveis (monjaros).*".

De forma complementar, a Entidade veio apresentar evidências do cancelamento das marcações para os referidos cuidados de saúde, agendadas para os dias seguintes, reforçando a sua pretensão na cessação de tais serviços.

Ademais, das pesquisas realizadas no dia 10/04/2026 aos perfis das redes sociais do estabelecimento visado, concluiu-se pela ausência de publicações alusivas a cuidados de saúde, verificando-se, apenas, a divulgação de serviços de estética e beleza.

Nessa medida, considera-se afastado o perigo imediato para a saúde e interesses legítimos dos utentes, afastando a necessidade da implementação de uma medida de natureza cautelar e imediata de suspensão da atividade de saúde desenvolvida no estabelecimento visado.

Sem prejuízo, os factos apurados vaticinam perigo de afetação grave dos direitos dos utentes, uma vez que se verifica a falta de habilitações e qualificações da trabalhadora TMVC, para a prática de cuidados de saúde que constituem atos próprios do exercício da profissão de médico/médico dentista.

Deste modo, conclui-se pela necessidade da emissão de uma ordem de manutenção da inibição da prática de cuidados de saúde indevidamente prosseguida por TMVC, no estabelecimento visado, nos termos da alínea b) do artigo 19.º dos Estatutos da ERS, no sentido de garantir os direitos e interesses legítimos dos utentes, em especial, a salvaguarda da qualidade e segurança da prestação de cuidados de saúde, sob PT 1513/2026/DRL, exarada em 28/05/2026, pelo Conselho de Administração da ERS.

Em sede de audiência dos interessados a Entidade não trouxe ao conhecimento da ERS informações que permitissem infirmar ou alterar o sentido da deliberação projetada.

Com efeito, concluiu-se que o objeto do projeto de deliberação deve manter-se, competindo à Entidade visada o seu cumprimento integral, nos termos da alínea b) do artigo 19.º dos Estatutos da ERS, garantindo os direitos e interesses legítimos dos utentes, em especial, a salvaguarda da qualidade e segurança da prestação de cuidados de saúde.

Em face do exposto, e no quadro dos poderes conferidos pelos artigos 19.º e 24.º dos Estatutos da ERS, o Conselho de Administração da ERS deliberou nos seguintes termos:

I – Emitir a deliberação final com uma ordem à Entidade TMVC, pessoa singular com o NIF 233490XXX, no sentido de manter a inibição da prática de cuidados de saúde indevidamente prosseguida no estabelecimento sito na Rua António Silva, 19, 2725-171 Mem-Martins. Nesse sentido, devem ser adotadas as diligências que abaixo se passam a enunciar:

a) Garantir que TMVC não executa quaisquer atos de saúde de medicina/ medicina dentária naquele estabelecimento ou em qualquer outro, designadamente, procedimentos de aplicação de toxina botulínica, preenchimentos faciais com ácido hialurónico de aplicação de bioestimuladores; nem administra, em terceiros, medicamentos sujeitos a prescrição médica;

b) Fazer prova junto da ERS, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da notificação da presente deliberação final, de que a Entidade cessou, de forma definitiva, a atividade de prestação de cuidados na área da saúde; Ou, em alternativa, assegurar que tais atividades são sempre executadas por profissional(ais) habilitado(s) e qualificado(s) para tal, devendo, ainda, demonstrar que promoveu pelo competente registo e licenciamento junto da ERS, em função da(s) tipologia(s) de atividade que pretenda prosseguir no estabelecimento visado;

c) A notificação da presente deliberação será efetuada por via eletrónica e postal à Entidade visada, devendo, caso as notificações por via postal se venham a revelar frustradas, ser solicitada a colaboração das autoridades administrativas locais;

d) A versão não confidencial da deliberação final será publicitada no sítio oficial da ERS na Internet.

II – Advertir a Entidade que o não acatamento da ordem emitida pela ERS, bem como o incumprimento do prazo indicado para comunicação, são

suscetíveis de constituir a Entidade visada na prática de uma contraordenação punível, *in casu*, com coima de € 750 a € 3.740,98, por se tratar de pessoa singular, nos termos e para os efeitos da alínea b) do n.º 1 do artigo 61.º dos Estatutos da ERS, bem como constitui crime de desobediência, previsto e punido, nos termos do n.° 1 al. b) do artigo 348.° do Código Penal, com pena de prisão até um ano ou com pena de multa até 120 dias;

III – Advertir a Entidade que a não prestação de informações ou a prestação de informações falsas, inexatas ou incompletas pelos responsáveis e agentes dos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, quando requeridas pela ERS no uso dos seus poderes, prevista nos artigos 21.º e 31.º dos Estatutos da ERS, constitui contraordenação punível com coima de 1.000,00€ a 3.740,98€ por se tratar de pessoa singular, nos termos do disposto na alínea c) do n.º 2 do artigo 61.º do mesmo diploma;

PT/2091/2026/DRL - Emissão de ordem à Entidade RAPC, com o NIF 212361XXX, referente ao estabelecimento sito na Rua Polónio Febrero Lj 6B, n.º 101 RC, 2805-227 Almada.

Problema de base: Funcionamento de estabelecimento prestador de cuidados de saúde sem profissionais de saúde habilitado

Data da deliberação: 05 de agosto de 2026

No dia 29 de outubro de 2025, pelas 10h15, ao abrigo das atribuições e competências que foram conferidas à Entidade Reguladora da Saúde (ERS) pelos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto e em cumprimento do disposto no artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, foi desencadeada uma ação de fiscalização, ao estabelecimento prestador de cuidados de saúde sito na Rua Polónio Febrero Lj 6B, n.º 101 RC, 2805-227 Almada, sob exploração da Entidade RAPC, com o NIF 212361XXX.

Face ao quadro legal que conforma a atividade de prestação de cuidados de saúde, concretamente, os requisitos mínimos legais e regulamentares, a factualidade apurada, evidencia que, no sobredito estabelecimento, ocorreria a prestação de cuidados de saúde de hipnoterapia, no âmbito da Psicologia, por profissional que não se encontrava habilitado ao exercício das respetivas funções. O que, face à gravidade dos factos apurados, resultaria na necessidade de aplicação de uma medida cautelar de suspensão de atividade, mas que foi afastada pela atuação da Entidade. Assim, em momento posterior à fiscalização veio a Entidade, apresentar prova adequada, e que permitiu concluir que tinha de forma imediata deixado de disponibilizar os referidos serviços no estabelecimento.

Por deliberação do Conselho de Administração (CA) da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) sob a PT 925/2026/DRL, exarada na reunião de 02/04/2026, foi determinado, 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, projeto de deliberação de emissão de ordem à Entidade RAPC, com o NIF 212361XXX, no sentido de, manter a suspensão da prestação de cuidados de âmbito da Psicologia, nomeadamente hipnoterapia, no estabelecimento visado enquanto perdurar a falta de habilitações profissionais.

Nessa sequência, foi a Entidade igualmente notificada para, querendo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, após notificação do projeto, se pronunciar em audiência prévia. O que veio a concretizar em 29/04/2026 através do expediente de entrada n.º 42717/2026, apresentado os elementos que considerou oportunos e adequados.

Dos elementos apresentados resulta que a Entidade reiterou, através da comunicação eletrónica suprarreferida a pretensão de não prosseguir com cuidados de saúde para os quais não detêm profissionais habilitados, mantendo-se afastada da prática de cuidados de saúde no âmbito da Psicologia, por não dispor de habilitação profissional para tal, e, bem assim, apresentou prova da eliminação da publicidade quer do estabelecimento físico, quer da página

eletrónica, reafirmando o compromisso de cumprimento da ordem emitida pela ERS.

Em face do exposto, e no quadro dos poderes conferidos pelos artigos 19.º e 24.º dos Estatutos da ERS, o Conselho de Administração da ERS deliberou nos seguintes termos:

I. Emissão de **ordem** à Entidade RAPC, com o NIF 212361XXX, nos termos e para os efeitos das alíneas a) e b) do artigo 19.º e alínea a) do artigo 24.º dos Estatutos da ERS, no sentido de:

i. Manter a suspensão da prestação de cuidados de saúde no âmbito da Psicologia, nomeadamente hipnoterapia, prestada por RAPC no estabelecimento visado enquanto perdurar a falta de habilitações profissionais;

ii. Dar cumprimento imediato à ordem emitida;

II. Advertir a Entidade que a deliberação emitida constitui decisão da ERS, sendo que a alínea b) do n.º 1 do artigo 61.° dos respetivos Estatutos configura como contraordenação punível, *in casu*, com coima de €750 a €3740,98 *"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.°, 16.°, 17.°, 19.°, 20.°, 22.°, 23.°"*.

PT/2224/2026/DRL - Emissão de instrução à Entidade CIL – Clínica de Imagiologia da Lapa, Lda., NIPC 501479686, relativamente ao estabelecimento por si explorado sito na Rua da Lapa, n.º 5, 3080-045 Figueira da Foz.

Problema de base: Funcionamento de estabelecimento prestador de cuidados de saúde em incumprimento grave dos requisitos mínimos de funcionamento instituídos pela instituídas pela Portaria n.º 287/2012, de 20 de setembro, alterada e republicada pela Portaria n.º 136-B/2014, de 03 de julho.

Data da deliberação: 18 de agosto de 2026

Em cumprimento do plano de atividades de serviço externo para o ano de 2026/2027, aprovado em reunião ordinária do Conselho de Administração da ERS, de 26/06/2026, sob a proposta de atuação n.º PT 1784/2026/DRL, e ao abrigo das atribuições e competências conferidas à ERS, pela alínea a) do n.º 2 do artigo 5.º e alínea a) do artigo 10.º, ambos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, bem assim, para os efeitos do disposto nos números 3 e 6 do artigo 2.º, em conjugação com o artigo 15.º do Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, foi determinada a promoção do competente procedimento de fiscalização, para averiguação da conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis à abertura e funcionamento respeitante ao estabelecimento prestador de cuidados de saúde, sito na Rua da Lapa, n.º 5, 3080-045 Figueira da Foz, sob a exploração da Entidade CIL – Clínica de Imagiologia da Lapa, Lda., NIPC 501479686.

Da observação in loco, das declarações prestadas no local pelos interlocutores, em sede da ação empreendida e, bem assim, da documentação facultada no decurso da ação de fiscalização, resultou que à data da ação de fiscalização, dia 7 de julho de 2026, o estabelecimento sito na Rua da Lapa, n.º 5, 3080-045 Figueira da Foz, funcionava sem que desse cumprimento aos requisitos mínimos de organização e funcionamento previstos para o desenvolvimento da atividade aí realizada, subsumível à tipologia de «Clínicas e Consultórios Médicos», designadamente, os constantes nos termos da regulamentação aplicável à data da atribuição do licenciamento autorizando o respetivo desenvolvimento e cuja observância se não dispensa, ou seja, por referência à Portaria n.º 287/2012, de 20 de setembro, alterada e republicada pela Portaria n.º 136-B/2014, de 03 de julho – cfr. o n.º 6 do artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 127/2014, alterado pelo Decreto-Lei n.º 65/2023, de 07 de agosto.

O presente incide sobre a análise à tipologia de atividade de clínicas ou consultórios médicos dada a urgência e gravidade das desconformidades que fundamentam a deliberação que ora se propõe, a análise a efetuar pela equipa de fiscalização relativamente ao regular cumprimento dos demais requisitos de organização e funcionamento de toda a atividade desenvolvida no estabelecimento em apreço, cujas desconformidades detetadas face aos

mesmos, ao contrário daquelas outras, não representam, prima facie, a iminência de provocarem um prejuízo grave e irreparável ou de difícil reparação.

Verdade sendo que, não obstante ter vindo a nova Portaria n.º 92/2024/1 de 11 de março, na sua atual redação, prever a existência de um prazo de adaptação de 5 (cinco) anos do qual os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, já licenciados, à data da sua respetiva entrada em vigor, poderão beneficiar, a análise levada a cabo nos presentes autos, à luz dos princípios da proporcionalidade, justiça e da razoabilidade, teve ainda em conta as alterações ao regime que, eventualmente, possam ter consubstanciado num desagravamento de algum dos requisitos mínimos até então exigíveis, ressalvando-se, ainda assim, qualquer efeito prejudicial para a segurança dos utentes por efeito deste entendimento − cfr. o n.º 1 do artigo 21.º da Portaria n.º 92/2024/1 de 11 de março, alterada pela Portaria n.º 166/2025/1, de 9 de abril e pela Portaria n.º 328/2025/1, de 06 de outubro e artigos 7.º e 8.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA).

Nesta esteira, comprovando-se no local, por consulta ao agendamento, faturação disponibilizada e convenção estabelecida com o Serviço Nacional de Saúde, do desenvolvimento de exames de gastroenterologia (endoscopia alta e baixa com e sem recurso a sedação), constatou-se, todavia, o incumprimento grave de requisitos de funcionamento suscetíveis não apenas de afetar a qualidade do serviço a prestar como a própria segurança dos utentes e profissionais. Em especial:

a. Incumprimento dos requisitos técnicos mínimos respeitantes às instalações e equipamentos mecânicos (AVAC e Gases Medicinais);
b. Incumprimento dos requisitos mínimos relativos ao sistema de distribuição de gases medicinais;
c. Incumprimento dos requisitos técnicos das instalações elétricas de baixa tensão;
d. Incumprimento dos requisitos mínimos relativos à compartimentação.

Cumpre dar nota que o estabelecimento, na data da ação de fiscalização realizada ao local, possuía exames endoscópicos agendados a decorrer encontrando-se no local os profissionais que levavam a cabo a atividade e com quem foi a equipa esclarecendo o modo de funcionamento no âmbito daquela atividade.

No final da diligência, perante a notoriedade das desconformidades graves que resultaram evidenciadas no local, suscetíveis, como tal, de potencialmente determinarem o decretamento da imediata de proibição da continuidade da realização de exames de gastroenterologia nas atuais condições técnicas evidenciadas naquelas instalações, nomeadamente, pelo risco colocado aos utentes e profissionais, foi comunicada pela Equipa da ERS, essa factualidade, ao interlocutor em representação da entidade, que prontamente contactou o representante legal da Entidade "CIL – Clínica de Imagiologia da Lapa, Lda.", através de chamada telefónica realizada para o efeito.

Mais referiu aquela que, no dia imediatamente seguinte, daria novamente conhecimento aos responsáveis legais da Entidade dos factos constatados pela Equipa da ERS, comprometendo-se a comunicar, ainda no decurso desse dia, a decisão final por aqueles adotada em face da informação transmitida.

Acrescentou, ainda, que não se encontravam agendados quaisquer exames para além dos previstos para o dia da ação de fiscalização, naquela semana.

Isto posto, por comunicação eletrónica rececionada, sob o expediente de entrada n.º 68365/2026, datado de 09/07/2026 veio a mencionada representante legal declarar, sob compromisso de honra, que a Entidade iria proceder de imediato "*à [suspensão] da atividade do serviço de gastroenterologia do estabelecimento prestador de cuidados de saúde sito na Rua da Lapa, n.º 5, 3080-045 Figueira da Foz. Mais declara que os utentes com agendamentos previamente efetuados para o referido serviço foram informados, através de contacto telefónico, da desmarcação dos respetivos exames complementares de diagnóstico. […]".*

A presente deliberação foi precedida de audiência escrita dos interessados, nos termos e para os efeitos do disposto no artigo 121.º do Código do Procedimento Administrativo (CPA), aplicável ex vi da alínea a) do artigo 24.º dos Estatutos da

ERS, tendo sido chamado a pronunciar-se relativamente ao projeto de deliberação da ERS (PT/1987/2026/DRL), a Clínica de Imagiologia da Lapa, Lda., NIPC 501479686, conforme ofício de saída registado sob o n.º 132258/2026, datado de 17 de junho de 2026.

Decorrido o prazo concedido para o efeito, o interessado Clínica de Imagiologia da Lapa, Lda., com o NIPC 501479686, veio pronunciar-se através de correio eletrónico registado sob o Expediente de Entrada n.º 77804/2026, datado de 04/08/2026.

Da pronúncia em audiência de interessados da Entidade Clínica de Imagiologia da Lapa, Lda., com o NIPC 501479686, não foram trazidos ao conhecimento da ERS factos capazes de infirmar ou alterar o sentido do projeto de deliberação de emissão de Instrução à Entidade CIL – Clínica de Imagiologia da Lapa, Lda., NIPC 501479686, relativamente ao estabelecimento por si explorado sito na Rua da Lapa, n.º 5, 3080-045 Figueira da Foz.

Pelo exposto, deve ser deliberada a emissão de uma instrução à Entidade "CIL – Clínica de Imagiologia da Lapa, Lda.", com o NIPC 501479686, que explora o estabelecimento de saúde sito na Rua da Lapa, n.º 5, 3080-045 Figueira da Foz, para que proceda à supressão das desconformidades *major*, identificadas no ponto *II.4 – Do incumprimento dos requisitos legais e regulamentares de funcionamento e de qualidade, alíneas A), B), C) e D)* da presente deliberação, apresentado para o efeito evidências bastantes destinadas a fazer essa demonstração.

Em face do exposto, e considerando a declaração voluntária de suspensão imediata da atividade de exames de gastroenterologia apresentada pela Entidade, propõe-se ao Conselho de Administração da ERS, nos termos e para os efeitos do preceituado na alínea b) e c) do artigo 19.º e alínea a) do artigo 24.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, emitir uma deliberação nos seguintes termos:

I. Emitir instrução à Entidade "CIL – Clínica de Imagiologia da Lapa, Lda.", com o NIPC 501479686, que explora o estabelecimento de saúde sito na Rua da Lapa, n.º 5, 3080-045 Figueira da Foz, para que proceda à

supressão das desconformidades *major*, identificadas no ponto *II.4 – Do incumprimento dos requisitos legais e regulamentares de funcionamento e de qualidade, alíneas A), B), C) e D)* da presente deliberação, apresentado para o efeito evidências bastantes destinadas a fazer essa demonstração.

II. Atento o *supra* exposto, adverte-se que o reinício da atividade de exames de gastroenterologia no estabelecimento se encontra condicionado à prévia apreciação favorável das correções a implementar no quadro da instrução ora projetada;

III. Determinar o cumprimento imediato da instrução, bem como o dever de dar conhecimento à ERS, após notificação da presente deliberação, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias úteis, das medidas adotadas para a adequação da atividade ao cumprimento dos requisitos mínimos aplicáveis em matéria de instalações e equipamentos mecânicos e instalações elétricas de baixa tensão, conforme melhor identificado no ponto *II.4 – Do incumprimento dos requisitos legais e regulamentares de funcionamento e de qualidade, alíneas A), B), C) e D)* da presente deliberação;

Advertir a Entidade que a presente deliberação constitui decisão da ERS, sendo que a alínea b) do n.º 1 do artigo 61.º dos seus Estatutos, 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 14.º, 16.º, 17.º, 19.º. 20.º, 22.º e 23.º*."

PT/2604/2026/DRL - Emissão de instrução ao estabelecimento sito na Avenida Sanches de Miranda, n.º 30, 7005-177 Évora, por cuja exploração é responsável a Santa Casa da Misericórdia de Évora, com o NIPC 500745846.

Problema de base: Incumprimento dos requisitos instituídos pela Portaria n.º 174/2014, de 10 de setembro, que define as condições de instalação e funcionamento a que devem obedecer as unidades de internamento e de ambulatório e as condições de funcionamento das equipas de gestão de altas e as equipas de cuidados continuados integrados da Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados.

Data da deliberação: 24 de setembro de 2026

No âmbito das atribuições concedidas à Entidade Reguladora da Saúde (ERS), à luz do disposto no n.º 5 do artigo 29.º da Portaria n.º 174/2014, de 10 de setembro, na sua última redação, em conjugação com os números 1 e 2 do artigo 36.º do mesmo diploma legal e na alínea a) do n.º 2 do artigo 5.º e alínea a) do artigo 10.º ambos dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, foi realizada, no dia 5 de março de 2026, uma ação de fiscalização ao estabelecimento prestador de cuidados de saúde, sito na Avenida Sanches de Miranda, n.º 30, 7005-177 Évora, por cuja exploração é responsável a Santa Casa da Misericórdia de Évora, com o NIPC 500745846, no qual são prosseguidas as tipologias de atividade de "Unidade de Média Duração e Reabilitação" e "Unidade de Longa Duração e Manutenção".

A referida diligência ao local teve assim por finalidade a verificação do cumprimento dos requisitos de funcionamento aplicáveis às mencionadas tipologias de atividade, instituídos pela Portaria n.º 174/2014, de 10 de setembro, na sua última redação, tendo-se concluído pela conformidade parcial do estabelecimento fiscalizado com os mesmos.

Em sede da reunião do Conselho de Administração da ERS n.º 24/2026, de 26/06/2026, foi aprovado o projeto de deliberação sob a PT/1710/2026/DRL, de emissão de instrução à Santa Casa da Misericórdia de Évora, relativamente à Unidade de Longa Duração e Manutenção e Unidade de Média Duração e Reabilitação, para que, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias úteis, contados da notificação da deliberação final, demonstre pelo cumprimento de todas as desconformidades anotadas sob o ponto 9.

Do referido projeto de deliberação foi a entidade notificada mediante o ofício de saída n.º 121472/2026, de 26/06/2026, por carta registada com aviso de receção, sendo pelo mesmo chamada a pronunciar-se, querendo, para exercer o direito de audiência prévia, ao abrigo do disposto no artigo 121.º do Código de Procedimento Administrativo (CPA).

Por correio rececionado em 15/07/2026, sob o expediente de entrada n.º 70533/2026, veio a entidade exercer o seu contraditório, nos termos do qual elenca algumas das medidas corretivas implementadas e/a implementar, visando dar resposta às desconformidades anotadas no Relatório de Fiscalização de que foi notificada, juntamente com o aludido projeto de deliberação.

Efetuada a análise aos elementos carreados pela entidade, verificou-se a manutenção das desconformidades já anotadas ao Relatório de fiscalização, e que fundamentaram o referido projeto de deliberação, pelo que urge determinar a emissão de instrução visando a adoção de medidas corretivas com vista ao regular funcionamento da Unidade de Cuidados Continuados.

Em face do exposto, propõe-se a adoção pelo Conselho de Administração da ERS 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, de Deliberação nos seguintes termos:

I. Emitir uma instrução à Santa Casa da Misericórdia de Évora, relativamente à Unidade de Longa Duração e Manutenção e Unidade de Média Duração e Reabilitação, para que, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias úteis, contados da notificação da deliberação final, demonstre pelo cumprimento de todas as desconformidades anotadas sob o ponto 9;

Advertir a Santa Casa da Misericórdia de Évora que a instrução constitui decisão da ERS, sendo que a alínea b) do n.º 1 do artigo 61.º dos seus Estatutos, 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 14.º, 16.º, 17.º, 19.º, 20.º, 22.º e 23.º.".

C - Direitos dos utentes / Focalização no utente

C.1. Direitos dos utentes: reclamação

ERS/029/2026 - Emissão de uma instrução à Unidade Local de Saúde de São João, E.P.E.

Problema de base: Procedimentos de disponibilização do Livro de Reclamações

Data da deliberação: 17 de setembro de 2026

A ERS tomou conhecimento de uma reclamação subscrita por SM, referente à atuação do Hospital Nossa Sra. Conceição de Valongo (ULSSJ-Valongo).

Na referida reclamação foi alegado, em suma, que terá sido recusado o livro de reclamações à reclamante SM, no referido prestador de cuidados de saúde.

Concretamente, a reclamante alega ter-se deslocado no dia 17 de fevereiro de 2026 ao referido prestador de cuidados de saúde, onde o pai tinha consulta agendada, no entanto, ao chegar à unidade foram informados que o médico já não se encontrava naquele local.

Nessa sequência solicitou o Livro de Reclamações, no entanto, o mesmo não lhe foi prontamente disponibilizado, sustentando a mesma que "foi-me negado o acesso ao Livro de Reclamações físico, com a alegação de que o mesmo "não era obrigatório desde o Covid". Adicionalmente, a plataforma do Livro de Reclamações Online apresenta um erro técnico ("Dados Inválidos") que impede o registo, impossibilitando o exercício do meu direito à reclamação".

Em resposta à referida reclamação, o prestador veio referir que "[n]o que concerne ao Livro de Reclamações, ele encontra-se disponível no Pólo de Valongo e, conforme exposto, é de cedência obrigatória e imediata à utente que o solicita. A sua exposição foi dada a conhecer à coordenação do Pólo de

Valongo desta ULS para sensibilização dos profissionais envolvidos no cumprimento do procedimento de registo de exposições.”.

Ora, na sequência das diligências de averiguação encetadas e, bem assim, da análise atenta e rigorosa dos elementos carreados aos autos, conclui-se que se verificaram constrangimentos no direito da utente SM à reclamação e apresentação de queixa, não tendo o prestador assegurado as condições necessárias ao exercício do mesmo, ao arrepio do disposto na alínea i) da Base 2 da LBS, nos artigos 9.º da Lei 15/2014 de 21 de março e 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma instrução à Unidade Local de Saúde de São João, E.P.E., no sentido de:

(i) Garantir, em permanência, o respeito pelo direito fundamental à reclamação e apresentação de queixa que assiste a todos os utentes do sistema de saúde, através da disponibilização, imediata e gratuita, do livro de reclamações, sempre que este seja solicitado, independentemente do conteúdo, da pertinência e/ou da identificação do autor da reclamação, em conformidade com o disposto na alínea i) da Base 2 da LBS, nos artigos 9.º da Lei 15/2014 de 21 de março e 38.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, ou de quaisquer outros diplomas que venham a dispor sobre a mesma matéria;

(ii) Adotar os procedimentos, as normas e/ou as ações de sensibilização e de formação internas aptas a garantir o cumprimento do disposto na alínea (i), por todos os seus funcionários e colaboradores, em particular aos que fazem atendimento ao público;

(iii) Garantir, em permanência, que os procedimentos previstos em (ii) sejam efetivamente cumpridos pelos seus trabalhadores e/ou prestadores de serviços, e por eles, efetivamente, adotados.

C.2. Direitos dos utentes: humanização dos cuidados de saúde

ERS/019/2026 - Emissão de uma instrução à Unidade Local de Saúde de Braga, E.P.E.

Problema de base: Humanização dos cuidados de saúde

Data da deliberação: 3 de setembro de 2026

A ERS tomou conhecimento da exposição subscrita por RS, visando a atuação da Unidade Local de Saúde de Braga, E.P.E. (ULSB), relativamente ao atendimento da sua mãe, a utente AM.

De acordo com a reclamante, após ter efetuado chamada telefónica para o INEM, a utente AM, que havia sido encontrada caída no chão da sua residência, deu entrada na ULSB, transportada pelos bombeiros, no dia 22 de dezembro de 2025, pelas 9h30m. A utente apresentava temperatura elevada, dificuldades respiratórias, lábios arroxeados e encontrava-se em estado de confusão mental, o que a impedia de se conseguir orientar no tempo e no espaço. Após a triagem, foi encaminhada para a sala de observação, tendo a médica solicitado um conjunto de exames. Nesse momento, a filha da utente informou a médica de que a utente se encontrava sem comer desde as 20h00m do dia anterior (21 de dezembro de 2025).

Quando, pelas 16h00, a exponente voltou a visitar a mãe, constatou que a mesma continuava sem ter comido nem bebido. Após questionar a médica e obter a respetiva autorização, a reclamante providenciou um sumo de fruta à utente. Nessa altura, a reclamante foi informada de que a doente teria alta médica, por não reunir critérios de internamento, devendo prosseguir os tratamentos no domicílio.

Em face do estado de desorientação da utente, a exponente solicitou o transporte em ambulância, bem como que fosse providenciada alimentação à utente. Pelas 16h30, a exponente recebeu a indicação de que a sua mãe seria transportada para o domicílio por volta das 20h00. Posteriormente, fruto da demora no transporte e da impossibilidade de obter informações telefónicas, a exponente deslocou-se novamente ao hospital, onde constatou, por volta das

23h15, que a mãe não havia sido transportada para o domicílio, permanecendo na sala à espera dos bombeiros, sem qualquer acompanhamento. A utente continuava com a mesma fralda que a exponente lhe havia colocado às 9h00m da manhã desse dia, não lhe tendo sido providenciado água nem comida, bem como mantendo temperatura elevada. Tendo a reclamante questionado uma enfermeira no local, foi informada de que não havia sido administrada medicação antipirética à utente e que esta não tinha sido observada no hiato temporal decorrido (entre as 16h30m e as 23h15m). Segundo a reclamante, a enfermeira indicou ainda que deveria ter sido a própria utente a solicitar ajuda, a manifestar fome, desconforto ou a necessidade de troca de fralda.

Dos elementos recolhidos em sede de instrução dos presentes autos resulta que a utente foi acompanhada clinicamente pelos profissionais de saúde do prestador, os quais realizaram as avaliações e exames entendidos como necessários e prescreveram a terapêutica medicamentosa considerada adequada, culminando na alta clínica dada à utente.

Sem prejuízo, verifica-se que, do ponto de vista da humanização dos cuidados de saúde, que, de acordo com a legislação atualmente vigente, se encontra hoje elevada à condição de um verdadeiro princípio ou subprincípio da prestação de cuidados de saúde no ordenamento jurídico português da saúde, a conduta da ULSB apresenta vários constrangimentos de significativa gravidade. Desde logo, resulta dos factos apurados que, desde o momento em que a utente, idosa, vítima de uma queda prévia no domicílio e em estado de confusão mental e vulnerabilidade, foi triada como “Urgente” (pulseira amarela) no SU do prestador (às 10h11 da manhã) até a exponente a encontrar, já muito após a alta clínica (18h47), na sala de espera a aguardar pela chegada dos bombeiros (às 23h15), em nenhum momento foi trocada a fralda que a reclamante (a sua filha) lhe havia colocado. Acresce que, por volta das 23h15, quando questionada uma enfermeira no local, a exponente foi informada de que deveria ter sido a própria utente a mencionar a necessidade da troca de fralda.

Paralelamente, sucede que, após a triagem (às 10h11 da manhã), a exponente informou a médica de que a utente se encontrava sem comer desde as 20h00

da noite do dia anterior (21 de dezembro de 2025). Todavia, quando, pelas 16h00, a exponente visitou a utente, constatou que a mesma continuava sem ter comido, nem bebido. Após questionar a médica e obter a respetiva autorização, foi a própria reclamante a providenciar, por sua iniciativa, um sumo de fruta à utente. Acresce que, por volta das 23h15, quando questionada uma enfermeira pela exponente, esta foi informada de que deveria ter sido a própria utente a manifestar a necessidade de alimentação e hidratação.

Finalmente, tendo a utente recebido alta clínica às 18h47, e em face do estado de desorientação da mesma, a exponente solicitou transporte em ambulância para o domicílio, sendo informada pelo prestador de que a sua mãe seria transportada por volta das 20h00. Todavia, posteriormente, fruto da demora no transporte e da impossibilidade de obter informações telefónicas, a reclamante deslocou-se ao hospital, onde constatou, por volta das 23h15, que a mãe não havia sido transportada para o domicílio, permanecendo na sala a aguardar a chegada dos bombeiros. Acresce que, entre o momento de comunicação da alta à reclamante e o momento em que esta por sua iniciativa se dirigiu ao hospital e encontrou a utente sozinha numa maca, a reclamante em nenhum momento foi informada da demora na concretização do transporte, nem da situação da utente. Tal hiato de, pelo menos, 4 (quatro) horas (entre o momento da alta clínica e a chegada da reclamante ao local) na realização do transporte mostra-se excessivo e desadequado a um acompanhamento que se exigia humanizado e centrado na dignidade e individualidade da utente.

É este um quadro factual, pois, que, atenta a idade e o quadro circunstancial da utente (nomeadamente, desorientação no tempo e espaço), não se compagina, de todo de em todo, com uma prestação de cuidados que se pretende humanizada e centrada na dignidade e individualidade dos utentes. O que é, de resto, reforçado pelo facto de ser o próprio prestador a admitir, em resposta nos autos à ERS, que a utente apresentava “um défice cognitivo ligeiro e um grau de dependência relevante”.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma instrução à Unidade Local de Saúde de Braga, E.P.E., no sentido de:

(i) Garantir, em permanência, o direito de pleno acesso dos utentes a cuidados de saúde adequados e tecnicamente mais corretos, com prontidão e num período de tempo clinicamente aceitável, e que os mesmos sejam prestados humanamente, no respeito pela dignidade e centrados na individualidade dos utentes, nos termos previstos na legislação em vigor, nomeadamente, na Lei n.º 15/2014, de 21 de março, Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro, Lei n.º 52/2012, de 5 de setembro, assim como na Carta dos Direitos do Doente Internado, da DGS, e no Alerta de Supervisão n.º 4/2025 da ERS;

(ii) Proceder à conformação dos procedimentos internos que regulam o acesso dos utentes a cuidados de saúde prestados humanamente, no respeito pela sua dignidade e centrados na sua individualidade, em conformidade com a legislação em vigor, nomeadamente, na Lei n.º 15/2014, de 21 de março, na Lei n.º 95/2019, de 4 de setembro, Lei n.º 52/2012, de 5 de setembro, na Carta dos Direitos do Doente Internado, da DGS, e no Alerta de Supervisão n.º 4/2025 da ERS;

(iii) Assegurar a efetiva operacionalização de mecanismos destinados a garantir o reforço da comunicação com os utentes e seus familiares, a vigilância dos utentes após decisão de alta até à sua efetiva saída da instituição e a capacitação dos profissionais em matéria de humanização dos cuidados, devendo remeter à ERS evidência documental das medidas adotadas;

(vi) Assegurar, em permanência, que todos os trabalhadores e/ou prestadores de serviços ao seu serviço respeitam as regras de acesso dos utentes a cuidados de saúde prestados humanamente, no respeito pela sua dignidade e centrados na sua individualidade.

C.3. Direitos dos utentes: acompanhamento

ERS/021/2026 - Emissão de uma instrução à Unidade Local de Saúde de Amadora/Sintra, E. P. E.

Problema de base: Procedimentos de comunicação de óbito

Data da deliberação: 3 de setembro de 2026

A ERS tomou conhecimento da reclamação subscrita AF, visando a atuação da Unidade Local de Saúde de Amadora/Sintra, E. P. E. (ULSAS), na qual se integra o Hospital Fernando da Fonseca.

Concretamente, alega a exponente que o seu pai faleceu no Hospital Fernando da Fonseca, em 22 de novembro de 2025, e o óbito não foi imediatamente comunicado à família. Segundo a exponente, "[a] família não recebeu qualquer contacto na manhã seguinte. Só soubemos do óbito quando, às 13h, a ir para a visita, o nome já não constava no sistema.

Após insistência, uma enfermeira confirmou o falecimento.

O médico apenas telefonou cerca das 14h30, referindo "falha de comunicação".

Relativamente à factualidade vertida na reclamação, o prestador veio esclarecer o seguinte: "[p]or norma, a notícia de óbito é comunicada pela equipa médica, sendo os familiares convocados pela secretária do serviço. No entanto, e pelo fato do falecimento do Senhor [OP] ter ocorrido num fim-de-semana, e não haver secretária no serviço, o óbito foi comunicado por uma enfermeira.".

Após as diligências instrutórias tidas por necessárias, cumpre concluir que a atuação do ULSAS não se mostrou consentânea com a proteção dos direitos e interesses dos utentes que à ERS cumpre garantir, nomeadamente do direito do acompanhante ser devidamente informado, em tempo razoável, sobre a situação do doente nas diferentes fases do atendimento, garantindo especial cuidado, celeridade e correção na comunicação de informação sensível, como a de óbito de um familiar.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma instrução à Unidade Local de Saúde de Amadora/Sintra, E. P. E., no sentido de:

(i) Garantir, em permanência, que os acompanhantes são devidamente informados, em tempo razoável, sobre a situação do doente nas diferentes fases do atendimento, garantindo especial cuidado, celeridade e correção na comunicação de informação sensível, como a de óbito de um familiar, tudo em conformidade com o disposto nas alíneas b) e h), do n.º 1 da Base 2 da LBS, nos artigos 4.º, 12.º e 15.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março e no Despacho n.º 12/89, de 8 de abril;

(ii) Garantir em permanência, através da emissão e divulgação de ordens e orientações claras e precisas, que os procedimentos de comunicação de óbito sejam conhecidos e corretamente seguidos por todos os seus trabalhadores e/ou prestadores de serviços.

D – Transparência e Convenções

D.1. Transparência da relação prestadores/utentes

ERS/091/2025 - Emissão de uma advertência à Santa Casa da Misericórdia de Évora.

Problema de base: Questões financeiras / Direito à informação / Liberdade de escolha dos utentes

Data da deliberação: 13 de agosto de 2026

A ERS tomou conhecimento da reclamação subscrita por DM, a qual visa a atuação do Hospital da Misericórdia de Évora (HME), estabelecimento prestador de cuidados de saúde que integra a Santa Casa da Misericórdia de Évora (SCME).

Com efeito, na mencionada reclamação, o exponente alega que, no dia 3 de setembro de 2025, agendou, na qualidade de beneficiário da Multicare, a realização, no HME, de uma ressonância magnética ao ombro do seu filho, o utente SM. Segundo informação então transmitida pela referida unidade hospitalar, o mencionado exame teria o custo de 22,10 EUR (vinte e dois euros e dez cêntimos). No entanto, no dia 8 de setembro do ano corrente, após a

realização daquela ressonância, o HME cobrou a DM uma quantia significativamente superior pela execução do aludido exame, mais precisamente 221,00 EUR (duzentos e vinte e um euros).

Na sequência das diligências de averiguação encetadas e, bem assim, da análise atenta e rigorosa dos elementos carreados para os presentes autos, logrou-se confirmar, grosso modo, a factualidade alegada na reclamação subscrita por DM.

De facto, na sequência da consulta de ortopedia realizada em 3 de setembro de 2025, o médico prescreveu a realização, por parte do utente SM, de uma Ressonância Magnética ao Ombro Esquerdo. Neste seguimento, o pai do paciente, o reclamante DM, obteve, de forma reiterada, da Assistente de Consultório a informação de que a realização daquele exame no HME teria o custo de 22,10 EUR, considerando a qualidade de beneficiário da Multicare de SM.

Acontece que, conforme confirmado pela própria SCME, a informação transmitida ao pai do utente sobre aqueles custos estava incorreta, tendo o paciente e o seu progenitor apenas tomado conhecimento do montante correto – uma quantia significativamente superior à inicialmente comunicada (221,00 EUR) - após a realização do exame. Quer isto dizer que o pressuposto fundamental em que DM (pai do utente SM) fez assentar a decisão de realizar aquela ressonância magnética no HME – o pagamento, a final, da quantia de 22,10 EUR - não se chegou a concretizar, o que sucedeu por razões imputáveis à atuação daquele prestador de cuidados de saúde.

Neste sentido, ao atuar nos termos supra descritos, a SCME não salvaguardou o direito à informação do utente, cerceando, ademais, a sua liberdade de escolha (Base 2, n.º 1, alíneas c) e d) e Base 27, n.º 2 da LBS, e artigos 2.º e 7.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março e 3.º, alínea d) e 8.º, n.º 1 da Lei n.º 24/96, de 31 de julho).

Ora, conforme declarado e demonstrado pela SCME, o interesse financeiro legítimo de DM lesado pelo prestador com a sua atuação foi já reparado, nomeadamente através da emissão de emissão da Nota de Crédito - a qual foi

emitida, em nome do utente SM, em 26 de janeiro do ano corrente, reportando-se à Fatura/Recibo de valor de 221,00 EUR (duzentos e vinte e um euros) – e de uma nova Fatura, desta feita no valor de 22,10 EUR, isto é, a quantia inicialmente comunicada ao pai do paciente e com base na qual ele tomou a sua decisão. Nessa medida, careceria de qualquer efeito útil ou prático uma eventual emissão de uma ordem à SCME no sentido de rever a Fatura/Recibo e restituir ao pai do paciente o valor indevidamente cobrado.

Por outro lado, analisada a situação na sua globalidade, entende-se que o caso em apreço configura uma situação isolada, decorrente de um lapso da profissional da SMCE que facultou ao pai do utente informação errónea, e não necessariamente de um erro ao nível dos procedimentos internos do respetivo prestador. Ademais, e conforme declarado pela SCME, na sequência do sucedido foram tomadas já medidas corretivas, com vista a prevenir a ocorrência de casos análogos ao que ora se aprecia. Na verdade, a este propósito a SCME declarou que discutiu o caso concreto com a profissional da SMCE que facultou ao pai do utente informação errónea (e com a sua superior hierárquica), tendo ainda implementado "medidas de melhoria, nomeadamente através de formação personalizada quer à colaboradora diretamente interveniente na situação em concreto, quer às restantes colegas". Assim sendo, e considerando também que, no âmbito de outro processo de inquérito, foi já emitida uma instrução à SCME atinente à temática do direito à informação e liberdade de escolha, entende-se que não se justifica emitir, nos presentes autos, uma instrução ao referido prestador, a qual, aliás, seria similar à anteriormente emitida.

Não obstante, reputa-se necessário e pertinente emitir, isso sim, uma advertência à SCME, no sentido de garantir, em permanência, que o teor daquela instrução é do conhecimento dos seus profissionais com intervenção em situações como aquela que ora se aprecia e, mais do que isso, que esses profissionais dão efetivo cumprimento ao conteúdo daquela instrução.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma advertência à Santa Casa da Misericórdia de Évora, no sentido de:

(i) Assegurar, em permanência, que o teor da instrução emitida pela ERS no âmbito do processo de inquérito n.º ERS/088/2022 – e, bem assim, as normas e os procedimentos internos que, para cumprimento dessa instrução, foram, entretanto, implementados e/ou revistos - são do conhecimento dos seus profissionais e por eles, efetivamente, adotados, logrando assim a divulgação de padrões de qualidade dos cuidados, de recomendações e de boas práticas, com vista à formação e informação dos profissionais de saúde intervenientes.

D.2. Transparência da relação prestadores/utentes: publicidade em saúde

PCO/192/2025 - Emissão de uma ordem à DOS SERVICES, Lda.

Problema de base: Regime jurídico das práticas de publicidade em saúde

Data da deliberação: 5 de agosto de 2026

A ERS apurou a existência de diversas práticas publicitárias, sem que fossem observados todos os princípios e regras estabelecidos pelo regime jurídico das práticas de publicidade em saúde, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro e complementado pelo Regulamento da ERS n.º 1058/2016, de 24 de novembro.

Nessa sequência, em reunião do Conselho de Administração da ERS, foi deliberada a abertura de um processo de contraordenação contra a DOS SERVICES, Lda. por:

Infração 1: Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde na página eletrónica www.clinicadentariabiodental.com/, em violação do princípio da transparência, consagrado no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, conjugado com as alíneas a) e b) do n.º 2 e alíneas a) e b) do n.º 3 do artigo 2.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, pelo facto de não se encontrar identificada, de forma verdadeira, completa e inteligível, na referida página eletrónica, a entidade responsável pela exploração do estabelecimento alvo de publicidade, e que dela é beneficiária, nomeadamente com recurso ao

seu nome, número de pessoa coletiva e/ou número de registo no SRER da ERS, bem como pela ausência de elementos referentes ao estabelecimento publicitado, concretamente o número de registo no SRER da ERS e o número da respetiva licença de funcionamento;

Infração n.º 2: Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde na página/perfil da rede social Instagram https://www.instagram.com/biodental.pt/, em violação do princípio da transparência, consagrado no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, conjugado com as alíneas a) e b) do n.º 2 e alíneas a) e b) do n.º 3 do artigo 2.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, pelo facto de não se encontrar identificada, de forma verdadeira, completa e inteligível, na referida rede social, a entidade responsável pela exploração do estabelecimento alvo de publicidade, e que dela é beneficiária, nomeadamente com recurso ao seu nome, número de pessoa coletiva e/ou número de registo no SRER da ERS, bem como pela ausência de elementos referentes ao estabelecimento publicitado, concretamente o número de registo no SRER da ERS e o número da respetiva licença de funcionamento;

Infração 3: Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde na página eletrónica www.clinicadentariabiodental.com/, em violação do princípio da objetividade, consagrado no n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, conjugado com a alínea b) do n.º 2 do artigo 3.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, pelo facto de constar na referida página eletrónica referências a profissionais de saúde, sem, contudo, os mesmos estarem devidamente identificados com indicação do número da respetiva cédula profissional, ou carteira profissional, e respetiva entidade emitente;

Infração n.º 4: Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde na página/perfil da rede social Instagram https://www.instagram.com/biodental.pt/, em violação do princípio da objetividade, consagrado no n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de

14 de outubro, conjugado com a alínea b) do n.º 2 do artigo 3.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, pelo facto de constar na referida rede social referências a profissionais de saúde, sem, contudo, os mesmos estarem devidamente identificados com indicação do número da respetiva cédula profissional, ou carteira profissional, e respetiva entidade emitente.

Nesse seguimento, a DOS SERVICES, Lda. foi notificada para apresentar defesa, nos termos do artigo 50.º do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 356/89, de 17 de outubro, pelo Decreto-Lei n.º 244/95, de 14 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17 de dezembro e pela Lei n.º 109/2001, de 24 de dezembro (RGCOC).

Porém, apesar de ter sido regularmente notificada para o efeito, conforme decorre do teor do aviso de receção, a DOS SERVICES, Lda. não apresentou defesa, nem no prazo legal, nem posteriormente.

Acontece que, mesmo após notificação do processo contraordenacional, as práticas publicitárias não cumprem todos os princípios e regras legais aplicáveis, concretamente:

- em matéria de identificação das entidades responsáveis pela prestação dos serviços de saúde, por ausência dos elementos de identificação que devem constar obrigatoriamente em qualquer publicidade em saúde, em violação do princípio da transparência estabelecido no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, conjugado com as alíneas a) e b) do n.º 2 e das alíneas a), b) e d) do n.º 3 do artigo 2.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015;
- em matéria de identificação dos profissionais de saúde visados, por ausência da indicação do número da respetiva cédula profissional, ou carteira profissional, e respetiva entidade emitente, em violação do princípio da objetividade, consagrado no n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, conjugado com a alínea b) do n.º 2 do

artigo 3.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma ordem à entidade DOS SERVICES, LDA., no sentido de dever:

(i) Introduzir na página de endereço eletrónico, em www.clinicadentariabiodental.com/, a identificação, de forma verdadeira, completa e inteligível, da entidade responsável pela exploração do estabelecimento alvo da publicidade, nomeadamente com recurso ao respetivo nome, número de pessoa coletiva e/ou número de registo no SRER da ERS, bem como do estabelecimento onde os serviços publicitados são prestados, concretamente o número de registo no SRER da ERS e o n.º de licença de funcionamento, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 4º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, e, ainda, das alíneas a) e b) do n.º 2 e alíneas a) e b) do n.º 3 do artigo 2º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015;

(ii) Introduzir na página/perfil da rede social Instagram, acessível em https://www.instagram.com/biodental.pt/, a identificação, de forma verdadeira, completa e inteligível, da entidade responsável pela exploração do estabelecimento alvo da publicidade, nomeadamente com recurso ao respetivo nome, número de pessoa coletiva e/ou número de registo no SRER da ERS, bem como do estabelecimento onde os serviços publicitados são prestados, concretamente o número de registo no SRER da ERS e o n.º de licença de funcionamento, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 4º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, e, ainda, das alíneas a) e b) do n.º 2 e alíneas a) e b) do n.º 3 do artigo 2º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015;

(iii) Introduzir na página de endereço eletrónico em www.clinicadentariabiodental.com/, a indicação do número da respetiva cédula profissional, ou carteira profissional, e respetiva entidade emitente

quando um profissional de saúde é referido, em cumprimento do n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, conjugado com a alínea b) do n.º 2 do artigo 3.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro;

(iv) Introduzir na página/perfil da rede social Instagram, acessível em https://www.instagram.com/biodental.pt/, indicação do número da respetiva cédula profissional, ou carteira profissional, e respetiva entidade emitente quando um profissional de saúde é referido, em cumprimento do n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, conjugado com a alínea b) do n.º 2 do artigo 3.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro.

PCO/107/2025 - Emissão de uma ordem à Luxury Revelation Unipessoal, Lda.

Problema de base: Regime jurídico das práticas de publicidade em saúde

Data da deliberação: 5 de agosto de 2026

A ERS apurou a existência de diversas práticas publicitárias, sem que fossem observados todos os princípios e regras estabelecidos pelo regime jurídico das práticas de publicidade em saúde, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro e complementado pelo Regulamento da ERS n.º 1058/2016, de 24 de novembro.

Nessa sequência, em reunião do Conselho de Administração da ERS foi deliberada a abertura do processo de contraordenação contra a Luxury Revelation Unipessoal, Lda, por:

Infração n.º 1: Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde proibidas, em violação da alínea b) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, porquanto as práticas de publicidade promovidas pela entidade visada na expocosmética, que teve lugar na Exponor, Porto, nos dias 6 a 8 de abril de 2024, são suscetíveis de induzir os utentes em erro quanto à decisão a adotar, nomeadamente, ao promover o consumo excessivo,

desnecessário ou desadequado de procedimentos que requerem o uso de botox face às reais necessidades dos potenciais utentes, induzindo, desse modo, artificialmente a procura deste medicamento;

Infração n.º 2: Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde proibidas, em violação da alínea c) do n.º 2 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, porquanto a entidade visada promoveu na expocosmética, que teve lugar na Exponor, Porto, nos dias 6 a 8 de abril de 2024, a realização de um jogo que oferecia como prémios ou brindes atos ou serviços de saúde;

Infração n.º 3: Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde na página/perfil da rede social Instagram https://www.instagram.com/vipclinic_pt/, em violação do princípio da transparência, consagrado no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, conjugado com as alíneas a) e b) do n.º 2 e alíneas a) e b) do n.º 3 do artigo 2.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, pelo facto de na referida rede social não se encontrar identificada, de forma verdadeira, completa e inteligível, a entidade responsável pela exploração dos estabelecimentos alvo de publicidade, nomeadamente com recurso ao seu nome/firma e número de pessoa coletiva e/ou número de registo no SRER da ERS, bem como pela ausência de elementos referentes ao estabelecimento onde os serviços publicitados são prestados, concretamente o número de registo no SRER da ERS e o número da respetiva licença de funcionamento;

Infração n.º 4: Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde na página/perfil da rede social Facebook https://www.facebook.com/vipclinic.ccgaiajardim/, em violação do princípio da transparência, consagrado no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, conjugado com as alíneas a) e b) do n.º 2 e alíneas a) e b) do n.º 3 do artigo 2.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, pelo facto de na referida rede social não se encontrar identificada, de forma verdadeira, completa e inteligível,

a entidade responsável pela exploração dos estabelecimentos alvo de publicidade, nomeadamente com recurso ao seu nome/firma e número de pessoa coletiva e/ou número de registo no SRER da ERS, bem como pela ausência de elementos referentes ao estabelecimento onde os serviços publicitados são prestados, concretamente o número de registo no SRER da ERS e o número da respetiva licença de funcionamento;

Infração n.º 5: Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde na página/perfil da rede social Tik Tok https://www.tiktok.com/@vipclinic_pt, em violação do princípio da transparência, consagrado no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, conjugado com as alíneas a) e b) do n.º 2 e alíneas a), b) e c) do n.º 3 do artigo 2.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, pelo facto de na referida rede social não se encontrar identificada, de forma verdadeira, completa e inteligível, a entidade responsável pela exploração do(s) estabelecimento(s) alvo de publicidade, nomeadamente com recurso ao seu nome/firma e número de pessoa coletiva e/ou número de registo no SRER da ERS, bem como pela ausência de elementos referentes ao estabelecimento onde os serviços publicitados são prestados, concretamente o número de registo no SRER da ERS, o número da respetiva licença de funcionamento e a morada ou localização geográfica;

Infração n.º 6: Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde na página/perfil da rede social Instagram https://www.instagram.com/vipclinic_pt/ , em violação do princípio da objetividade, consagrado no n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, conjugado com a alínea b) do n.º 2 do artigo 3.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, pelo facto de constar na referida rede social referências a profissionais de saúde, sem, contudo, os mesmos estarem devidamente identificados com indicação do número da respetiva cédula profissional, ou carteira profissional, e respetiva entidade emitente;

Infração n.º 7: Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde na página/perfil da rede social Facebook https://www.facebook.com/vipclinic.ccgaiajardim/ , em violação do princípio da objetividade, consagrado no n.º 1 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, conjugado com a alínea b) do n.º 2 do artigo 3.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, pelo facto de constar na referida rede social referências a profissionais de saúde, sem, contudo, os mesmos estarem devidamente identificados com indicação do número da respetiva cédula profissional, ou carteira profissional, e respetiva entidade emitente;

Infração n.º 8: Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde proibidas, na página/perfil da rede social Instagram https://www.instagram.com/vipclinic_pt/ , em violação da alínea c) do n.º 2 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, porquanto a prática de publicidade difundida na rede social Instagram, em 4 de novembro de 2024, divulga, no âmbito de sorteios e concursos, atos ou serviços de saúde como respetivo prémio;

Infração n.º 9: Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde proibidas, difundidas na página/perfil da rede social Facebook https://www.facebook.com/institutoportuguesdaface , nos termos da subalínea ii) da alínea e) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, porquanto a afirmação de que o estabelecimento VIP CLINIC, alvo da publicidade em apreço, está certificado pela ERS é suscetível de induzir o utente médio a tomar uma decisão de consumo dos serviços fornecidos pelo sobredito estabelecimento que não teria tomado de outro modo, por estar (credulamente) convencido da existência de uma especial qualidade e/ou certificação/acreditação reconhecida e/ou atribuída pela ERS àquele estabelecimento;

Infração n.º 10: Incumprimento da obrigação de atualização dos dados inscritos no registo do estabelecimento VIP CLINIC, concretamente ao nível dos trabalhadores registados, no Sistema de Registo de Estabelecimentos

Regulados (SRER) da ERS, no prazo de 30 (trinta) dias contados da data da sua ocorrência, viola o disposto no n.º 3 do artigo 26.º dos Estatutos da ERS conjugado com o Regulamento da ERS n.º 66/2015, publicado em Diário da República no dia 11 de fevereiro de 2015, o que constitui contraordenação nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 61.º do referido diploma legal.

Nesse seguimento, a LUXURY REVELATION UNIPESSOAL, LDA. foi notificada para apresentar defesa, nos termos do artigo 50.º do Decreto-Lei n.º 433/82, de 27 de outubro, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 356/89, de 17 de outubro, pelo Decreto-Lei n.º 244/95, de 14 de setembro, pelo Decreto-Lei n.º 323/2001, de 17 de dezembro e pela Lei n.º 109/2001, de 24 de dezembro (RGCOC).

Em 16 de junho de 2025, a ERS recebeu um ofício com a defesa escrita da LUXURY REVELATION UNIPESSOAL, LDA..

Acontece que, mesmo após notificação do processo contraordenacional, as práticas publicitárias não cumprem todos os princípios e regras legais aplicáveis, concretamente:

- em matéria de identificação das entidades responsáveis pela prestação dos serviços de saúde, por ausência dos elementos de identificação que devem constar obrigatoriamente em qualquer publicidade em saúde, em violação do princípio da transparência estabelecido no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, conjugado com as alíneas a) e b) do n.º 2 e das alíneas a), b) e d) do n.º 3 do artigo 2.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015;
- a LUXURY REVELATION UNIPESSOAL, LDA. continua a utilizar expressões de inovação ou de pioneirismo, sem prévia avaliação das entidades com competência no sector, suscetíveis de induzir em erro o utente quanto à decisão a adotar;
- a LUXURY REVELATION UNIPESSOAL, LDA. continua a utilizar expressões que se referem falsamente a demonstrações ou garantias de cura ou de resultados ou sem efeitos adversos ou secundários;

- a LUXURY REVELATION UNIPESSOAL, LDA. continua a utilizar expressões que aconselham ou incitam à aquisição de atos e serviços de saúde, sem atender aos requisitos da necessidade, às reais propriedades dos mesmos ou a necessidade de avaliação ou de diagnóstico individual prévio;
- a LUXURY REVELATION UNIPESSOAL, LDA continua a utilizar expressões suscetíveis de induzir o utente médio a tomar uma decisão de consumo dos serviços fornecidos por aquele estabelecimento, que não teria tomado de outro modo, por esta convencido da existência de uma especial qualidade e/ou certificação/acreditação reconhecida e/ou atribuída pela ERS, o que não corresponde à verdade.

Em sede de audiência de interessados, verificou-se que a LUXURY REVELATION UNIPESSOAL, LDA. diligenciou pela introdução dos elementos de identificação do interveniente a favor de quem a prática de publicidade em saúde é efetuada, nomeadamente o nome e número de pessoa coletiva, bem como os elementos referentes aos estabelecimentos publicitados, concretamente o número de registo no SRER da ERS e a respetiva licença de funcionamento, em conformidade com o disposto no n.º 1 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, complementado pelo artigo 2.º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016.

Contudo, e no demais, verifica-se que a entidade não alterou o seu comportamento, não existindo uma efetiva interiorização e assunção das obrigações em causa no RJPPS. Nestes termos, não resulta eliminada a necessidade de adequação integral e permanente do comportamento do prestador, mantendo-se a necessidade de adoção da atuação regulatória, com exceção das alíneas (i), (ii) e (iii) da ordem projetada que se reputam cumpridas[1].

[1] As alíneas (i), (ii) e (iii) da ordem projetada previam o seguinte:

"(i) Introduzir na rede social *Instagram* https://www.instagram.com/vipclinic_pt/, a identificação, de forma verdadeira, completa e inteligível, da entidade responsável pela exploração do estabelecimento alvo da publicidade, nomeadamente com recurso ao respetivo nome, número de pessoa coletiva e/ou número de registo no SRER da ERS, bem como dos estabelecimentos onde os serviços publicitados são prestados, concretamente o número de registo no SRER da ERS e o n.º de licença de funcionamento, em cumprimento

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma ordem à entidade LUXURY REVELATION UNIPESSOAL, LDA., no sentido de:

(i) Cessar a utilização de expressões que, por qualquer razão, induzam ou sejam suscetíveis de induzir em erro o utente quanto à decisão a adotar, designadamente a publicitação de expressões de inovação ou de pioneirismo, sem prévia avaliação das entidades com competência no sector, em violação da alínea a) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, designadamente a expressão "Clínica n.º 1 em PT";

(ii) Cessar a utilização de expressões que aconselhem ou incitem à aquisição de atos e serviços de saúde, sem atender aos requisitos da necessidade, às reais propriedades dos mesmos ou a necessidade de avaliação ou de diagnóstico individual prévio, em violação da alínea b) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, designadamente "botox party desde 59 €", "a magia do botox" e "queres fazer botox com a tua bestie?";

---

do disposto no n.º 1 do artigo 4º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, e, ainda, das alíneas a) e b) do n.º 2 e alíneas a) e b) do n.º 3 do artigo 2º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015

(ii) Introduzir na rede social Facebook, https://www.facebook.com/vipclinic.ccgaiajardim/, a identificação de forma verdadeira, completa e inteligível, da entidade responsável pela exploração do estabelecimento alvo da publicidade, nomeadamente com recurso ao respetivo nome, número de pessoa coletiva e/ou número de registo no SRER da ERS, bem como dos estabelecimentos onde os serviços publicitados são prestados, concretamente o número de registo no SRER da ERS e o n.º de licença de funcionamento, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 4º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, e, ainda, das alíneas a) e b) do n.º 2 e alíneas a) e b) do n.º 3 do artigo 2º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015

(iii) Introduzir na rede social *Tik Tok*, em https://www.tiktok.com/@vipclinic_pt, a identificação de forma verdadeira, completa e inteligível, da entidade responsável pela exploração do estabelecimento alvo da publicidade, nomeadamente com recurso ao respetivo nome, número de pessoa coletiva e/ou número de registo no SRER da ERS, bem como dos estabelecimentos onde os serviços publicitados são prestados, concretamente o número de registo no SRER da ERS e o n.º de licença de funcionamento, em cumprimento do disposto no n.º 1 do artigo 4º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, e, ainda, das alíneas a) e b) do n.º 2 e alíneas a) e b) do n.º 3 do artigo 2º do Regulamento da ERS n.º 1058/2016, aplicável *ex vi* artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 238/2015".

(iii) Cessar a utilização de expressões que se se refiram falsamente a demonstrações ou garantias de cura ou de resultados ou sem efeitos adversos ou secundários, em violação da alínea c) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, designadamente "agora sim vou ter cabelo!" e "resultado natural: lábios perfeitos";

(iv) Cessar a utilização de expressões que, o seu contexto factual, tendo em conta todas as suas características e circunstâncias, conduzam ou sejam suscetíveis de conduzir o utente médio a tomar uma decisão de transação que este não teria tomado de outro modo, e envolvam uma atividade que seja suscetível de criar a convicção de existência de qualidade através da utilização indevida de marca ou selos distintivos ou invocando esses atributos para finalidades que não são associadas à natureza dessa marca ou certificação, em violação da subalínea ii) da alínea e) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, designadamente a expressão "[a] comunicação é efetuada em conformidade com as normas da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) e com o disposto no Decreto-Lei n.º 238/2015, garantindo informação clara, verdadeira e cientificamente fundamentada".

PCO/173/2025 - Emissão de uma ordem à pessoa singular MP

Problema de base: Regime jurídico das práticas de publicidade em saúde

Data da deliberação: 9 de julho de 2026

Foi desencadeada na ERS uma ação de fiscalização, ao estabelecimento com a denominação comercial "Revolution by MP - Estética Avançada", tendo em vista a verificação do cumprimento dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis, considerando a denúncia rececionada nesta Entidade Reguladora.

Das diligências preliminares, da observação in loco, das declarações prestadas pelos interlocutores na ação de fiscalização empreendida e, bem assim, da documentação facultada no decurso da diligência, apurou-se que a infratora encontrava-se a praticar atos de medicina e/ou de medicina dentária sem as

devidas habilitações e qualificações, uma vez que realizava (i) procedimentos que requerem o uso de medicamentos e/ou dispositivos médicos cuja embalagem/bula/folheto informativo contém a indicação/ advertência de uso exclusivo por médico – aplicação de toxina botulínica, ácido hialurónico injetável e medicamentos anestésicos (ii) e procedimentos invasivos de injeção/inserção de produtos na pele – designadamente, aplicação de toxina botulínica e ácido hialurónico injetável com recurso a agulha; à revelia das mais elementares normas de qualidade e segurança.

Ademais, pese embora se tenha constatado que no estabelecimento eram prestados cuidados de saúde, o estabelecimento visado não se encontrava registado no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER) da ERS, nem era detentor da respetiva licença de funcionamento para a(s) tipologia(s) de atividade desenvolvida(s) – i.e. Clínicas e Consultórios Médicos e/ou Clínicas e Consultórios Dentários.

Mais resultaram evidências de que a publicidade em saúde difundida nas redes sociais do estabelecimento "Revolution by MP - Estética Avançada", concretamente, na rede social Instagram, no perfil @revolution_esteticaavancada, disponível em https://www.instagram.com/revolution_esteticaavancada), e na página/perfil na rede social Facebook "MP" – acessível em https://www.facebook.com/profile.php?id=100860123622 59&ref=_ig_profile_ac , não observavam todos os princípios e regras estabelecidos pelo regime jurídico das práticas de publicidade em saúde (RJPPS), consagrado no Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, e complementado pelo Regulamento da ERS n.º 1058/2016, de 24 de novembro.

Com efeito, no seguimento das diligências levadas a cabo, concluiu-se que a infratora utilizava as sobreditas redes sociais para promover e divulgar a prestação de cuidados de saúde de medicina/medicina dentária, sendo, portanto, responsável pela conceção e/ou difusão de práticas publicitárias proibidas, por violadoras da alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º do RJPPS.

Nessa sequência, foi deliberada a abertura do presente processo de contraordenação contra a infratora, pela prática das seguintes infrações:

(i) Funcionamento de estabelecimento prestador de cuidados de saúde não registado no SRER da ERS, previamente ao início da sua atividade, em violação do disposto no n.º 3 do artigo 26.º do Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, constituindo contraordenação punível nos termos da alínea a) do n.º 2 do artigo 61.º do mesmo diploma;

(ii) Funcionamento de estabelecimento prestador de cuidados de saúde sem que possuísse licença de funcionamento para a atividade desenvolvida, designadamente para a tipologia de atividade de Clínicas e Consultórios Médicos e/ou Clínicas e Consultórios Dentários, em violação do disposto nos n.os 1 e 2 do artigo 2.º e alíneas a) e b) do n.º 4 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto, em conjugação com a Portaria n.º 92/2024/1, de 11 de março, na sua atual redação, e Portaria n.º 99/2024/1, de 13 de março, na sua última versão, constituindo contraordenação nos termos da subalínea i) da alínea a) do n.º 1 do artigo 17.º do mesmo Decreto-Lei n.º 127/2014, de 22 de agosto;

(iii) Conceção e/ou difusão de práticas de publicidade em saúde ilícitas em violação do princípio da licitude da informação, consagrado no n.º 3 do artigo 4.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro, porquanto, não obstante a Entidade não se encontrar devidamente registada no SRER da ERS, e apesar de não ser titular de licença de funcionamento para a(s) tipologia(s) de atividade de Clínicas ou Consultórios Médicos e/ou Clínicas ou Consultórios Dentários, para o estabelecimento fiscalizado e alvo de publicidade, a pessoa singular visada não se coibiu de publicitar a prestação de cuidados de saúde;

(iv) Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde proibidas, difundidas na rede social Instagram, no perfil @revolution_esteticaavancada da rede social Instagram (acessível em https://www.instagram.com/revolution_esteticaavancada), consultada a 24/04/2025, por serem referidos serviços e utilizadas expressões que induzem ou são suscetíveis de induzir em erro os utentes quanto à decisão a adotar, designadamente, ao enganar os utentes e criar confusão sobre a natureza, os

atributos e os direitos do interveniente a favor de quem a prática de publicidade em saúde é efetuada, concretamente, sobre as qualificações da pessoa singular MP para realizar os procedimentos publicitados e sobre o preenchimento dos requisitos de acesso ao exercício da atividade de saúde, em violação do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro;

(v) Conceção, difusão e/ou benefício de práticas de publicidade em saúde proibidas, difundidas na rede social Facebook, no perfil MP, disponível em https://www.facebook.com/profile.php?id=100860123622 59&ref=_ig_profile_ac , consultada a 24/04/2025, por serem referidos serviços e utilizadas expressões que induzem ou são suscetíveis de induzir em erro os utentes quanto à decisão a adotar, designadamente, ao enganar os utentes e criar confusão sobre a natureza, os atributos e os direitos do interveniente a favor de quem a prática de publicidade em saúde é efetuada, concretamente, sobre as qualificações da pessoa singular MP para realizar os procedimentos publicitados e sobre o preenchimento dos requisitos de acesso ao exercício da atividade de saúde, em violação do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro.

Nesse seguimento, a infratora foi regularmente notificada dos factos constantes do auto de notícia, nos termos e para os efeitos do artigo 50.º do RGCOC, bem como da concessão do prazo de 20 (vinte) dias úteis para apresentar a sua defesa escrita.

Acontece que, a infratora não só não diligenciou pela alteração da página de Instagram acima referida, como também não se pronunciou por qualquer forma nos autos contraordenacionais.

De facto, conforme apurado na instrução dos autos contraordenacionais, até à data da consulta, efetuada em 29 de junho de 2025, à página/perfil da rede social Instagram, acessível em https://www.instagram.com/revolution_esteticaavancada, a infratora não diligenciou pela correção dos deveres jurídicos violados, porquanto na referida plataforma eletrónica permanece publicidade à prestação de cuidados de saúde

ligados à estética, em violação do disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro.

Ora, as práticas publicitárias difundidas na sobredita página/perfil da rede social Instagram são suscetíveis de induzir os utentes em erro quanto à decisão a adotar, designadamente, ao enganar os utentes e criar confusão sobre a natureza, os atributos e os direitos do interveniente a favor de quem a prática de publicidade em saúde é efetuada, concretamente, sobre as qualificações da pessoa singular MP para realizar os procedimentos publicitados e sobre o preenchimento dos requisitos de acesso ao exercício da atividade de saúde, violando, desse modo, o disposto na alínea d) do n.º 1 do artigo 7.º do Decreto-Lei n.º 238/2015, de 14 de outubro.

Tudo visto e ponderado, foi emitida uma ordem à pessoa singular MP, no sentido de:

(i) Eliminar da página/perfil da rede social de Instagram, acessível em https://www.instagram.com/revolution_esteticaavancada, todas as publicações atinentes à prestação de cuidados de saúde, nomeadamente a divulgação, quer no destaque/separador “procedimentos”, quer em diversas publicações avulsas, da prestação de atos/procedimentos de harmonização facial, tais como preenchimentos faciais com recurso a ácido hialurónico e aplicação de toxina botulínica, bem como a divulgação de publicidade à aplicação de produtos através de injeção na pele.

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2026

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).



ERS
ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

Rua S. João de Brito, 621 L32
4100-455 PORTO - Portugal
T +351 222 092 350
geral@ers.pt
www.ers.pt