



ALERTA DE SUPERVISÃO 02/2025

2 DE AGOSTO DE 2025

**Direito à informação e liberdade de escolha:
implicações administrativas, logísticas e
financeiras da prestação de cuidados de
saúde.**

Considerando o direito à informação¹ dos utentes dos serviços de saúde, nos termos do qual aqueles devem ser informados sobre todos os aspetos essenciais da prestação de cuidados de saúde, incluindo as suas implicações administrativas, logísticas e financeiras;

Considerando o direito dos utentes dos serviços de saúde de escolherem livremente a entidade prestadora de cuidados de saúde²;

Considerando que entre estes dois direitos fundamentais se estabelece uma relação de interdependência e de complementariedade, na medida em que a liberdade daqueles utentes no processo de escolha da entidade prestadora de cuidados de saúde pressupõe o conhecimento prévio, efetivo e pleno de todos os elementos fundamentais e necessários para a sua decisão, incluindo as implicações administrativas, logísticas e financeiras da prestação de cuidados de saúde;

Considerando, por um lado, a assimetria da relação estabelecida entre prestadores de cuidados de saúde e utentes (em desfavor destes) e, por outro, os princípios de transparência e de lealdade recíproca que devem pautar aquela relação;

Considerando a vasta intervenção da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) nesta matéria, no exercício dos seus poderes de regulação, de supervisão (através da emissão de ordens, instruções e recomendações)³, e sancionatórios (por via da aplicação de coimas em múltiplos processos de contraordenação), e bem assim de produção de conteúdos informativos⁴;

¹ Cfr. Base 2, n.º 1, alínea e) da Lei de Bases da Saúde, aprovada pela Lei n.º 95/2019, de 04 de setembro, artigo 7.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março e artigo 3.º, alínea d) da Lei n.º 24/96, de 31 de julho.

² Cfr. Base 2, n.º 1, alínea c) da Lei de Bases da Saúde, aprovada pela Lei n.º 95/2019, de 04 de setembro e artigo 2.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março.

³ Acessíveis em <https://www.ers.pt/pt/atividade/supervisao/selecionar/deliberacoes/>.

⁴ Publicação sobre “*Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde*” – direito à decisão livre e informada - cap. 4.2. *Informação*, disponível em área dedicada aos Direitos e deveres dos utentes do seu sítio eletrónico, Perguntas Frequentes sobre “Questões Financeiras” e “Planos de Saúde (cartões de saúde)”, disponível em área dedicada do seu sítio eletrónico, o Webinar “Os poderes da ERS na garantia do direito à informação e liberdade de escolha: perspetiva prática”, realizado no dia 10 de julho de 2025, e o Webinar “Melhor Tipificar o assunto: Questões Financeiras”, realizado no dia 15 de julho de 2025, disponíveis para visualização em área dedicada do seu sítio eletrónico.

Considerando que, apesar das suprarreferidas intervenções, a ERS tem tomado conhecimento de um volume significativo de reclamações de utentes dos serviços de saúde, nas quais são descritas situações de não transmissão ou de transmissão de informação incorreta ou insuficiente sobre as implicações administrativas, logísticas e financeiras da prestação de cuidados de saúde, com claro prejuízo para a liberdade de escolha dos utentes;

A ERS, no exercício dos seus poderes de supervisão⁵, **alerta todos os estabelecimentos e serviços dos setores privado, cooperativo e social**, para o seguinte:

- 1) Deve ser garantida a prestação de informação aos utentes sobre a totalidade dos aspetos financeiros que a prestação de cuidados de saúde irá implicar.
- 2) Os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde devem assegurar que a informação é transmitida aos utentes de forma:
 - a. Antecipada, isto é, de maneira a não colocar o utente numa situação de pressão quanto à decisão a tomar;
 - b. Completa, objetiva e fidedigna, quer dizer, contendo todos os elementos necessários à ponderação e decisão do utente;
 - c. Inteligível, ou seja, adaptada à capacidade de compreensão do utente, considerando a sua personalidade, as suas características e opções pessoais, o seu grau de instrução e os seus conhecimentos sobre a sua condição clínica;
 - d. Pró-ativa, isto é, facultando diretamente ao utente toda a informação sobre aqueles aspetos essenciais, independentemente de tal lhe ter sido solicitado ou de poder aceder a tal informação por outra via.
- 3) Deve ser transmitida aos utentes uma previsão de custos correta sobre a totalidade dos aspetos financeiros que a prestação de cuidados de saúde irá implicar, designadamente:
 - a. Atos clínicos, exames, consumíveis, fármacos e piso de sala cujo pagamento, previsivelmente, lhes seja exigível;
 - b. Quando tal estimativa não seja possível, no todo ou em parte, os utentes devem ser claramente informados dessa impossibilidade e, sempre que possível, advertidos da relevância que os elementos em falta poderão ter no custo total;

⁵ Cfr. Artigo 19.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto.

- c. No caso dos tratamentos prolongados⁶, os utentes deverão ser informados do custo global de todo o tratamento e não apenas de alguns dos atos incluídos nesse mesmo tratamento.
- 4) No âmbito da prestação de cuidados de saúde ao abrigo de uma convenção ou acordo com uma entidade terceira (Serviço Nacional de Saúde, subsistema de saúde ou companhia de seguros), deverão ser prestadas aos utentes todas as informações necessárias e relevantes, designadamente sobre:
 - a. Os cuidados de saúde abrangidos pela convenção ou pelo contrato celebrado e os respetivos preços acordados;
 - b. As responsabilidades financeiras destas entidades e dos próprios utentes, no que diz respeito ao pagamento do preço devido pelos cuidados prestados;
 - c. Os documentos, os requisitos administrativos a preencher, as autorizações ou outros procedimentos que se revelem necessários cumprir no âmbito da referida convenção ou do respetivo contrato.
- 5) No caso específico do acesso a cuidados de saúde ao abrigo de seguros e planos de saúde, os utentes devem ser informados sobre os custos a suportar pela prestação de cuidados de saúde, incluindo os da totalidade da intervenção proposta, salvo quando a respetiva entidade prestadora, justificadamente, não dispuser dos elementos necessários à prestação dessa informação⁷.

⁶ Entende-se por tratamento prolongado aquele que engloba a prática de vários e distintos atos clínicos.

⁷ Cfr. Base 27, n.º 2 da Lei de Bases da Saúde, aprovada pela Lei n.º 95/2019, de 04 de setembro.



© Entidade Reguladora da Saúde, Porto,
Portugal, 2025

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