

Nº 1-2024

Sú

Saúde

Regulamento das relações contratuais na Saúde

Contacte a
nossa equipa:

Rosário Tereso
saude@deco.pt

DECO

Associação Portuguesa para a
Defesa do Consumidor

**Proposta de Regulamento sobre
as relações contratuais entre
prestadores de cuidados de
saúde e consumidores/utentes**

Voz dos Consumidores

Síntese

A ausência de informação clara, as assimetrias existentes entre profissionais de saúde e utentes, e a falta de literacia em saúde, têm contribuído para uma centralização do sistema de saúde nos seus próprios serviços, em detrimento do utente.

Por outro lado, o relacionamento com os utentes e os canais de comunicação privilegiados pelos mesmos são hoje diferentes. A procura e oferta de serviços de saúde nos canais digitais é uma realidade em franca expansão, e se é certo que, pelo menos nos prestadores privados, pode ser muito simples marcar uma consulta, pode já não ser assim tão linear aceder a informação básica, como a relativa a preços e acordos, com claro impacto na liberdade de escolha. Análises ainda recentes revelaram igualmente falhas na informação prestada e no dever de informar. Acresce que a informação constante de faturas e outros documentos administrativos se continuam a revelar, não raras vezes, de especial complexidade para o consumidor, sendo que as reclamações relativas a questões administrativas e financeiras assumem peso significativo, em especial, no que respeita ao setor privado.

O que queremos

Atendendo às dificuldades enfrentadas pelos utentes, com reflexo nas reclamações apresentadas, e à expansão da oferta nos canais digitais, a DECO entende ser pertinente estabelecer e aprovar um Regulamento visando o setor privado da saúde, definindo, entre outros aspetos, as obrigações de informação atendendo à especificidade sectorial, de faturação e até algumas obrigações em termos da própria qualidade do serviço no âmbito da prestação de cuidados de saúde. A Associação propõe, nesse sentido, a criação de um regulamento que vise as relações contratuais entre os prestadores de cuidados de saúde e consumidores/utentes, que reforçando e consolidando o direito à informação, entre outros aspetos, estabelecesse e clarificasse questões fundamentais como:

- Obrigações de informação pré-contratual atendendo às especificidades setoriais e forma de disponibilização consoante os canais em causa;
- Informação que obrigatoriamente deveria ser disponibilizada nos diferentes canais de atendimento, nomeadamente sobre preços, orçamentos, convenções;

- Estabelecesse regras em termos de faturação e procedimentos específicos no tratamento de reclamações relativas a faturação;
- Estabelecesse mecanismos que garantam atendimento e a possibilidade efetiva de marcação à distância e presencial de consultas;
- Introduzisse mecanismos facilitadores da apresentação de reclamação e de pedidos de informação;
- Estabelecesse deveres para com utentes com necessidades especiais, nomeadamente que garantam que têm acesso à mesma informação;
- Estabelecesse consequências para o incumprimento de determinadas obrigações.

O que propomos

Neste contexto, a DECO entende que o Regulamento, a estabelecer e aprovar, no âmbito dos poderes de regulamentação da Entidade Reguladora da Saúde, deveria clarificar e densificar um conjunto mínimo de aspetos que, de seguida, se indicam.

Âmbito

O Regulamento deve estabelecer as obrigações específicas em matéria de prestação de informação e regras no relacionamento contratual com os consumidores.

Específicos deveres de informação

Sem prejuízo do disposto na Lei de Defesa do Consumidor, a DECO considera premente que sejam estabelecidos específicos deveres de informação atendendo às particularidades do sector e às necessidades dos consumidores.

Nesse sentido, considera que o Regulamento deve prescrever obrigações de informação no sentido seguinte:

- O prestador de cuidados deve informar os utentes de forma completa, clara, adequada, antecipada, acessível e transparente sobre as condições de prestação de cuidados, nomeadamente sobre preços, convenções e quaisquer documentos administrativos aplicáveis.
- O prestador de cuidados, sempre que disponibilize a sua oferta através de canais digitais, deve dispor de um sítio na internet contendo toda a informação adequada ao esclarecimento dos consumidores, nomeadamente quanto aos seus direitos, incluindo informação sobre preços, orçamentos, convenções, e os procedimentos para obtenção de resposta a pedidos de informação e disponibilizados para tratamento de reclamações.
- Os diferentes preçários devem estar disponíveis para consulta em todos os canais do prestador que permitam a marcação de serviços, devendo ser facilmente identificáveis.

Nos canais digitais, a informação relativa aos preçários deve ser disponibilizada na página principal. Nos canais presenciais, a informação deverá estar afixada, sem prejuízo de, face à sua extensão, a informação concreta sobre os diferentes preços poder ser disponibilizada através de listas ou catálogos, ou mesmo através de meios digitais facilitados pelo prestador.

Em qualquer dos casos, o prestador não poderá limitar-se a remeter para a consulta pelos consumidores/utentes das condições dos acordos/convenções aplicáveis, exigindo-se que os diferentes preçários estejam disponíveis para consulta nos sítios da internet e nos locais físicos da prestação.

- O prestador de cuidados deve responder sem demora a qualquer pedido de informação que lhe seja dirigido por um utente e tendo em atenção a premência do assunto em questão.
- No exercício da sua atividade, o prestador de cuidados deve garantir e zelar pelo cumprimento do direito à informação nas suas diferentes vertentes, por todos os intervenientes envolvidos na prestação (seja em matéria de consentimento informado, seja no que respeita a questões administrativas e financeiras).

Obrigações de informação do prestador de cuidados no âmbito de convenções

Considera-se imperativo que, sempre que a entidade prestadora de cuidados de saúde tenha celebrado um contrato com uma entidade terceira tendo em vista a prestação de cuidados de saúde a um grupo de beneficiários, esta preste todas as informações relevantes, designadamente em matéria de preços, para que os beneficiários do subsistema de saúde ou segurados da companhia de seguros possam tomar uma decisão esclarecida.

Deverá, assim, o Regulamento explicitar que cumpre à entidade prestadora de cuidados de saúde informar os consumidores sobre os cuidados de saúde que estão abrangidos pelo contrato celebrado com essa entidade terceira, sobre eventuais exclusões relevantes, sobre as responsabilidades financeiras a cargo da entidade e dos beneficiários, mormente, no que diz respeito ao pagamento do preço relativo aos cuidados, e bem assim sobre os documentos, formalidades administrativas, autorizações ou outros procedimentos que se revelem necessários. Neste mesmo sentido, e conforme referido supra, o Regulamento deverá acautelar ser disponibilizada informação completa a respeito nos preçários dos prestadores, os quais devem obrigatoriamente ser facilmente acessíveis nos diferentes canais de contratação dos prestadores.

O Regulamento deverá, ainda, proibir expressamente a mera remessa pelos prestadores para a consulta das condições junto do subsistema de saúde e/ou companhia de seguros, como se verifica ser prática atual, que penaliza os consumidores e limita uma escolha informada. De forma a dissuadir verdadeiramente a prática, o Regulamento deverá prever a aplicação de uma contraordenação em caso de infração.

Direitos dos utentes e qualidade de serviço

No exercício da sua atividade, o prestador de cuidados deve garantir o respeito pelos direitos dos utentes e a implementação de parâmetros de qualidade de serviço e de segurança em conformidade com as melhores práticas em saúde. Os parâmetros de qualidade e segurança implementados e um relatório anual visando a sua aplicação devem ser remetidos à Entidade Reguladora da Saúde e divulgados nos canais de contacto com os consumidores, nomeadamente, no respetivo sítio eletrónico, caso exista.

Contacto com os clientes

O prestador de cuidados deve garantir a disponibilização de canais adequados de contactos, em particular, linhas telefónicas para contacto em conformidade com o Decreto-Lei n.º 59/2021, de 14 de julho, e contactos de correio eletrónico.

Os sistemas de atendimento telefónico devem ser dimensionados pelos prestadores, de modo a assegurar e manter um atendimento eficaz, devendo, para isso, ser tido em consideração o volume de chamadas recebidas.

O prestador deve garantir o atendimento presencial dos consumidores/utentes, e nomeadamente, para efeito de marcação de consultas/serviços, bem como para prestação de informações e esclarecimentos.

Os prestadores de cuidados, sem prejuízo da disponibilização de outros canais de contacto, como formulários nos canais digitais, devem disponibilizar um contacto de e-mail para recebimento de pedidos de informação e reclamações.

Conteúdo dos orçamentos

Em matéria de orçamentos, entende-se que devem ser definidos os elementos mínimos que qualquer orçamento apresentado ao utente deve conter, nomeadamente: relativos a atos incluídos, exames, consumíveis, fármacos, e respetivos valores; valor relativo ao internamento, se aplicável; valor a cargo do consumidor; valor a cargo de terceiros, se aplicável; pré-autorizações necessárias no caso de serem aplicáveis e impacto no valor a cargo do consumidor; data de validade da proposta orçamental; indicação de que, se por qualquer motivo o valor do adiantamento exceder o valor da prestação, será processado o reembolso correspondente; meios e formas de pagamento.

Além disso, o Regulamento deve plasmar especificamente que as entidades prestadoras de cuidados de saúde devem assegurar que aos utentes é transmitida uma correta previsão dos custos que a prestação de cuidados de saúde irá implicar. Sempre que não se afigure possível estimar a totalidade dos atos, exames, consumíveis ou fármacos que venham a ser previsivelmente executados, prestados ou administrados, o utente deve ser, adequada e previamente, informado dessa possibilidade, com advertência para a relevância no custo total.

De forma a evitar que as entidades prestadoras de cuidados de saúde apresentem estimativas incompletas ou orçamentos parciais dos cuidados de forma recorrente, deverá estabelecer-se que o valor excedente a cobrar face ao orçamentado, não poderá em caso algum, exceder uma

percentagem a definir, a menos que devidamente comprovada complexidade superveniente que o justifique.

Nas situações objetivamente justificáveis e em respeito do dever de informação prévia, que possam afastar o direito à quitação integral imediata, entende-se dever ser determinado que qualquer valor excedente deverá ser cobrado no prazo máximo de 30 dias a contar da prestação/alta do doente.

Prestação de caução/adiantamentos

De forma a evitar excessos e práticas que possam comprometer o acesso, considera-se adequado serem estabelecidas regras aplicáveis à prestação de caução ou adiantamento que salvaguardem adequadamente os interesses de todas as partes.

Nesse sentido, entende-se ser de introduzir uma forma de cálculo, que, garantindo a posição do prestador, impeça, contudo, a aplicação de cauções absolutamente desproporcionais ao valor a garantir e que possam ainda consubstanciar práticas discriminatórias. Por outro lado, importa garantir que as cauções e adiantamentos prestados são exclusivamente utilizados para cobrança de valores atinentes aos atos que justificaram a sua prestação, assim se impedindo, que a título de exemplo, a mesma possa ser indevidamente utilizada para cobrança de outros valores em eventual litígio. Simultaneamente deverá ser excluída a exigência de caução sempre que a mesma, e os procedimentos administrativos subjacentes, possam comprometer irreparavelmente a prestação de cuidados urgentes.

A DECO defende, ainda, a implementação de um prazo máximo para o reembolso do saldo apurado entre o adiantamento/caução e os custos efetivamente incorridos, sempre que este não ocorra imediatamente após a prestação de cuidados ou alta do doente. O incumprimento do prazo deverá determinar a aplicação de uma contraordenação.

Apresentação e conteúdo das faturas

As faturas relativas à prestação de cuidados de saúde continuam a revelar-se documentos especialmente complexos para os consumidores e a serem motivo de reclamação. A complexidade da linguagem técnica e a recorrente falta de especificação dos atos/exames/episódios são elementos que devem merecer maior atenção.

Considera-se, por isso, adequado que seja introduzido um modelo de faturação que exija a necessária especificação e que apresente um conjunto de elementos e informações que devem necessariamente figurar na fatura. A fatura deverá ser apresentada em papel, sem qualquer custo adicional para o consumidor/utente, sem prejuízo do consumidor/utente poder aceitar a apresentação da fatura através de outro suporte, nomeadamente, por e-mail.

A fatura deverá, entre outros elementos, indicar contactos para obtenção de informações a respeito da faturação, bem como expressa menção ao facto de a apresentação de reclamação sobre faturação para os canais facultados para reclamação pelo prestador, bem como através do Livro de Reclamações, determinar a suspensão de procedimentos de cobrança até resposta e esclarecimento do consumidor, conforme propõe a DECO.

Os detalhes da fatura devem constar da mesma, não podendo o utente/consumidor ser remetido para a consulta de informação constante de outros suportes, nomeadamente, de aplicações digitais, que podendo embora ser ferramentas úteis, poderão não ser acessíveis a todos os consumidores/utentes.

Interpelação ao pagamento

Igualmente se defende que qualquer interpelação ao pagamento tenha obrigatoriamente que mencionar expressamente as faturas a que diz respeito, as respetivas datas e atos concretamente em causa. Com efeito, são recorrentes as reclamações que evidenciam a ausência de elementos informativos nas interpelações ao pagamento, dificultando o conhecimento pelos consumidores acerca dos atos/episódios/faturas em causa e que alegadamente justificarão a cobrança.

Reclamações relativas a faturação

A DECO considera que a especificidade e volume de reclamações relativas a faturação justifica especial atenção e enquadramento. Neste âmbito, dir-se-á que será consensual que os prestadores devem dar, sem demora, conhecimento ao reclamante da informação necessária ao seu esclarecimento, designadamente acerca dos elementos necessários à compreensão dos valores faturados, bem como acerca do eventual resultado da apreciação da reclamação.

A DECO defende, por outro lado, de forma veemente que a apresentação de reclamações sobre faturação deverá determinar a suspensão de quaisquer procedimentos de cobrança até resposta e esclarecimento do consumidor. Mais, ainda, entende a DECO que até resposta e esclarecimento

ao consumidor/utente, a falta de pagamento não deverá obstaculizar à marcação e admissão a quaisquer atos junto do prestador, que estejam na liberdade do prestador rejeitar com tal fundamento.

Meios de pagamento e reembolso

O prestador de cuidados deve disponibilizar diversos meios de pagamento aos consumidores/utentes, devendo o pagamento ser efetuado nas modalidades acordadas entre as partes. O reembolso de eventuais quantias deve ser efetuado através do meio de pagamento utilizado.

Pedidos de informação

Os prestadores de cuidados deverão responder, num prazo considerado razoável, a todos os pedidos de informação que lhes sejam dirigidos, independentemente da forma de apresentação.

A receção de pedidos de informação e de reclamações deve ser assegurada em todas as modalidades de atendimento que o prestador tenha optado por disponibilizar.

Os prestadores devem implementar mecanismos que atestem a receção dos pedidos de informação, adaptados ao meio em que foram apresentados.

Obrigações de registo no âmbito de reclamações e pedidos de informação

Os prestadores devem manter um registo auditável do conteúdo das reclamações e pedidos de informação apresentados e das respetivas respostas.

Deveres para com consumidores/utentes com necessidades especiais

Os prestadores devem adotar medidas concretas, adequadas às especificidades dos consumidores/utentes com necessidades especiais, para garantir acesso aos cuidados, à mesma informação, aos mesmos níveis de qualidade de serviço e direitos que os restantes utentes. Tal

deverá compreender igualmente a adoção de eventuais medidas de segurança complementares consideradas necessárias.

Resolução de conflitos

O Regulamento de Resolução de Conflitos da ERS (Regulamento n.º 628/2015, de 17 de setembro), determina que a Entidade Reguladora da Saúde pode intervir, a pedido ou com o consentimento das partes, na mediação ou conciliação de conflitos entre estabelecimentos do SNS ou entre os mesmos e prestadores dos setores privado e social ou ainda no âmbito de contratos de concessão, de parceria público-privada, de convenção ou de relações contratuais afins no setor da saúde, e bem assim entre prestadores de cuidados de saúde e utentes. No entanto, os dados que têm sido divulgados nos sucessivos Relatórios de Atividades da entidade reguladora, demonstram que o mecanismo tem tido uma adesão muitíssimo residual. A título de exemplo, conforme decorre do mais recente Relatório de Atividades e Gestão de 2023 da Entidade Reguladora da Saúde, no referido ano, não foi tramitado qualquer processo de mediação ou conciliação de conflitos.

A DECO considera que a falta de conhecimento acerca do mecanismo e de divulgação nos canais apropriados, poderá justificar, pelo menos em parte, a falta de adesão ao mecanismo. Nesse sentido, entende que o Regulamento deveria impor a obrigação de informação pelos prestadores de cuidados no local físico da prestação e no sítio eletrónico, quando exista. De resto, considerar-se-ia adequado que a informação a este respeito constasse das próprias faturas.

Entende-se, ainda, que o Regulamento deveria prescrever igualmente uma obrigação de informação pelos prestadores acerca da possibilidade de recurso a mecanismos alternativos de resolução de litígios, nomeadamente, centros de arbitragem institucionalizada, tanto mais que, conforme decorre do artigo 14.º, n.º 2 da Lei de Defesa do Consumidor, na sua redação atual, os conflitos de consumo de reduzido valor económico estão sujeitos a arbitragem necessária ou mediação quando, por opção expressa dos consumidores, sejam submetidos à apreciação de tribunal arbitral adstrito aos centros de arbitragem de conflitos de consumo legalmente autorizados.

Regime sancionatório

De forma a acautelar o cumprimento e dissuadir infrações, a introdução do Regulamento deverá compreender o estabelecimento do respetivo regime sancionatório.

DECO

SEMPRE CONSIGO

deco.pt



CONTACTE-NOS:

DECO LISBOA (SEDE)

R. de Artilharia Um, n.º 79, 4.º
1269-160 Lisboa
Tel.: 21 371 02 00
deco@deco.pt

DECO DELEGAÇÕES

DECO MINHO

Av. Batalhão Caçadores 9,
n.º 279 4900-341 Viana do Castelo
Tel.: 258 821 083
deco.minho@deco.pt

DECO NORTE

R. da Torrinha, n.º 228 H, 5.º
4050-610 Porto
Tel.: 223 391 960
deco.norte@deco.pt

DECO CENTRO

R. Padre Estevão Cabral,
n.º 79, 5.º, Sala 504
3000-317 Coimbra
Tel.: 239 841 004
deco.centro@deco.pt

DECO RIBATEJO E OESTE

R. Eng. António José Souto
Barreiros Mota, n.º 6 L
Tel.: 243 329 950
deco.ribatejoeoeste@deco.pt

DECO ALENTEJO

Travessa Lopo Serrão,
n.º 15A e 15B, r/c
7000-629 Évora
Tel.: 266 744 564
deco.alentejo@deco.pt

DECO ALGARVE

R. Dr. Coelho de Carvalho, n.º 1 C
8000-322 Faro
Tel.: 289 863 103
deco.algarve@deco.pt

DECO MADEIRA

Loja do Município do Caniço
Rua Doutor Francisco Peres
9125-014 Caniço
Tel: 968 800 489
deco.madeira@deco.pt

fale connosco ↴



966 449 110