

## TERMOS DE UTILIZAÇÃO E DE PRESTAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

A assistência pressupõe a existência de doença aguda ligeira, que não represente um risco de vida e em que seja possível a prescrição do tratamento necessário no contexto de telemedicina, o mesmo se aplicando ao seguimento de doença crónica. Considera-se uso abusivo ou inadequado sempre que o motivo da solicitação da assistência médica não seja clinicamente justificável, face ao âmbito da assistência a que nos propomos.

### EXCLUSÕES

Excluem-se do âmbito da assistência médica, quaisquer doenças que não se entendam como ligeiras ou moderadas, ou que constituam uma urgência ou emergência médica. Nestes casos **contactar 112**.

### PRESCRIÇÕES MÉDICAS

A prescrição de receitas médicas, emissão de atestados e/ou declarações, dependerá sempre da avaliação feita pelo(a) médico(a) e sendo por este considerada justificável.

### POLÍTICA DE UTILIZAÇÃO RESPONSÁVEL

Não deverão ser realizados pedidos de assistência que pressuponham necessidade de uma avaliação presencial.

## DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

### TELECONSULTA E VÍDEO-CHAMADA

São indicadas em caso de uma situação súbita de doença ligeira a moderada, realização de "check-up", seguimento de doença crónica, emissão de declarações, atestados e de exames complementares de diagnóstico. Durante a consulta, o(a) médico(a) realiza o diagnóstico e, se necessário, procede à prescrição de medicação, solicita meios complementares de diagnóstico e/ou emite atestados.

### RENOVAÇÃO DE RECEITUÁRIO

Este serviço é indicado para quem já possui um diagnóstico anterior e precisa de continuar um tratamento previamente iniciado. Obriga a uma confirmação prévia pelo(a) médico(a) no sistema de emissão de receitas. Não se emitem receitas de antibióticos ou outros não registados sem consulta médica.

### ATESTADOS E BAIXAS MÉDICAS (CIT - Certificado de incapacidade temporária para o trabalho)

Para situações que exijam justificação médica de ausência ao trabalho, creche/escola/faculdade ou outros, sempre que clinicamente indicado.

#### PRESCRIÇÃO DE EXAMES

Este serviço permite solicitar exames médicos essenciais para diagnóstico ou monitorização da saúde. Após uma avaliação clínica realizada pelo(a) médico(a) em consulta online, e sempre que clinicamente justificado, são emitidas requisições para meios complementares de diagnóstico que lhe serão enviadas em formato digital. **Caso tenha um plano/seguro de saúde privado ou subsistema público estes poderão ser comparticipados - deve informar-se junto da sua seguradora/subsistema.**

#### SEGURADORAS/SUBSISTEMAS E REEMBOLSOS

**De momento não dispomos de acordos directos com seguradoras. Caso o seu seguro/subsistema de saúde inclua reembolso de consultas de especialidade deve solicitar o mesmo junto da sua seguradora/subsistema (ADSE, SAD, IASFA/ADMG), mediante o envio da respectiva factura-recibo.**

## Direitos e Deveres do Utente

A Carta dos Direitos e Deveres dos Utentes representa a legislação que diz respeito aos utentes de serviços de saúde.

O conhecimento destes direitos e deveres, potencia a capacidade de intervenção activa por parte dos utentes na melhoria dos cuidados e serviços, caminhando de forma progressiva para a dignificação dos utentes e dos profissionais e a humanização dos cuidados de saúde.

### Direitos dos utentes

1. Ser tratado com dignidade, respeito e humanidade, independentemente da sua condição pessoal, económica ou social.
2. Ter as suas convicções culturais, filosóficas e religiosas respeitadas.
3. Escolher os serviços e profissionais de saúde disponíveis.
4. Receber cuidados apropriados e personalizados ao seu estado de saúde, dentro das possibilidades técnicas e logísticas da [consultamedica.pt](http://consultamedica.pt).
5. Ser informado, de forma clara e compreensível, sobre o seu estado de saúde, diagnóstico, tratamento ou exames.
6. Prestar consentimento livre e esclarecido antes da realização de qualquer ato clínico, salvo urgência comprovada.
7. Ver a sua informação clínica tratada com confidencialidade e protecção, ao abrigo da legislação de protecção de dados (RGPD).
8. Aceder ao seu processo clínico e solicitar rectificação ou actualização da informação através do email: [consultamedica.pt@gmail.com](mailto:consultamedica.pt@gmail.com).
9. Ter privacidade assegurada durante a prestação de cuidados.
10. Apresentar sugestões, elogios ou reclamações nos canais disponíveis (inc. Livro de Reclamações).
11. Ser acompanhado por uma pessoa da sua confiança, sempre que a situação o justifique e não interfira com a prestação dos cuidados ou com os direitos de outros utentes.

### Deveres dos utentes

1. Zelar pela sua saúde e adoptar comportamentos responsáveis no seu percurso clínico.
2. Fornecer aos profissionais de saúde todas as informações necessárias, correctas e actualizadas.
3. Cumprir as orientações clínicas aceites livremente após esclarecimento.
4. Respeitar os profissionais, outros utentes, as instalações e normas da unidade.
5. Cumprir as regras de funcionamento e pagamento dos serviços prestados na [consultamedica.pt](http://consultamedica.pt).

### Direitos dos acompanhantes

1. Acompanhar o utente onde é clinicamente permitido e operacionalmente possível.
2. Ser informado sobre o estado de saúde do utente, desde que com o seu consentimento prévio.
3. Permanecer junto do utente em situações de vulnerabilidade (crianças, grávidas, dependência, saúde mental, entre outras).

#### Deveres dos acompanhantes

1. Respeitar os profissionais, os utentes e as normas da unidade.
2. Colaborar com os cuidados de saúde, sem interferir no trabalho clínico.
3. Cumprir as regras de acesso, horários e conduta, protegendo a privacidade e o bem-estar de todos.

***Os direitos e deveres dos utentes e dos seus acompanhantes na consultamedica.pt, estão em conformidade com a legislação portuguesa aplicável, nomeadamente Lei n.º 15/2014, de 21 de março (Lei dos Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde), a Lei de Bases da Saúde (Lei n.º 48/90, de 24 de agosto), a Carta dos Direitos de Acompanhamento (Portaria n.º 104/2023, de 17 de abril).***



# Certidão de Registo

N.º DE REGISTO DO  
ESTABELECIMENTO

**E181330**

O Conselho de Administração da Entidade Reguladora da Saúde certifica que a entidade **ANDREIA PEDROSO DA SILVA** está inscrita como prestador de cuidados de saúde desde o dia 12 de março de 2026.

A presente certidão igualmente comprova que a entidade em causa explora o presente estabelecimento de telemedicina registado sob o número E181330, cujos detalhes podem ser consultados em [www.ers.pt](http://www.ers.pt) ou através do QRCode visível no canto inferior direito.

Ao abrigo do disposto nos n.ºs 2 e 7 do artigo 26.º dos Estatutos da ERS, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 126/2014, de 22 de agosto, o registo válido na ERS constitui condição de abertura e funcionamento do estabelecimento, devendo a presente certidão ser afixada em local público e bem visível.

A informação respeitante à totalidade dos estabelecimentos sob exploração desta Entidade pode ser consultada no website: [www.ers.pt](http://www.ers.pt)

## O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

  
Mariana Mota Torres  
Vogal

  
Pimenta Marinho  
Presidente

  
Franklim Marques  
Vogal

## MAIS INFORMAÇÕES

Saiba informação detalhada sobre este estabelecimento em



Esta Certidão tem o número 20264730214036718 e foi emitida via Internet, em 12 de março de 2026, sendo válida até 1 de abril de 2027.

