

SEI Nº 19.16.1006.0058573/2022-47/ 2022

Parecer nº 08/2022 - PGJMG/PROCON-MG/SECP/ASJUP

Assunto: PAAF 0024.22.007469-4 - PJ de Uberaba/MG - Prontuário Médico - Cobrança para acesso/cópia - Prazo para fornecimento de cópia.

1 - FATOS

Trata-se de solicitação da Promotoria de Justiça de Uberaba, que assim apresentou:

"Prezados, boa tarde. Meu nome é Diego Martins Aguillar e sou Promotor do Consumidor em Uberaba. Como disse por telefone pela manhã hoje a um dos oficiais da equipe desta coordenadoria, estou precisando de amparo técnico sobre (1) o que se considera prazo razoável para fornecimento de prontuários médicos nos estabelecimentos de saúde particulares e sobre (2) o que se considera preço razoável para acesso aos prontuários. A pergunta decorre do fato de alguns estabelecimentos de saúde terem estabelecido o prazo de trinta dias úteis para fornecer o prontuário (mesmo em casos de situação de saúde crítica, em que os familiares precisam imediatamente das informações para decidirem se transferem o paciente para outro estabelecimento de saúde que tenha mais preparado) e o valor de 280 reais para a retirada de prontuários recentes. 1) Houve algum estudo sobre isso nessa coordenadoria? Há alguma nota técnica, parecer, caso concreto que possam me encaminhar? 2) Poderia me retornar a ligação que fiz hoje pela manhã para me auxiliarem no assunto? 3) Há algum modelo de TAC, Recomendação, ACP, ou outro instrumento jurídico que poderiam compartilhar comigo? aguardo retorno e agradeço antecipadamente a atenção. Obrigado."

Há, então, três questões jurídicas a serem respondidas:

- a) Qual o prazo para o estabelecimento de saúde particular disponibilizar o prontuário médico para o paciente ou responsável?
- b) Há possibilidade de cobrança, pelo estabelecimento de saúde particular, pelo fornecimento do prontuário médico para o paciente ou responsável?
- c) Se a resposta ao item anterior for positiva, qual o valor razoável passível de ser cobrado pelo fornecimento do prontuário médico para o paciente ou responsável?

É o breve relato.

2 - ANÁLISE JURÍDICA

2.1 - Ausência de Parecer da ASJUP ou de Normas Específicas

Preliminarmente, registre-se que não há parecer desta Assessoria Jurídica sobre o tema e que ele também ainda não foi apreciado pela 14ª Promotoria de Justiça de Belo Horizonte.

Após pesquisas, verificou-se que não existe, em nosso ordenamento jurídico, lei federal ou estadual que disponha sobre as questões "a", "b" e "c" constantes do item "1" deste parecer. Também não foi constatada norma do município de Uberaba/MG.

2.2 - Obrigatoriedade de Elaboração do Prontuário Médico

Primeiramente, cabe citar a Resolução do Conselho Federal de Medicina nº 1.638, de 10 de julho de 2002, que define o prontuário médico: *Art. 1º Definir prontuário médico como o documento*

único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

A [Resolução do Conselho Federal de Medicina nº 2.217/2018 - Código de Ética Médica](#) traz determinações sobre o prontuário médico, entendido como a soma de informações, entre dados da(s) enfermidade(s) e do(s) cuidado(s), referente a um paciente. Em suma, o prontuário é confeccionado pelo médico/estabelecimento de saúde, mas as informações nele constantes são do paciente.

A elaboração do prontuário médico não é uma escolha ou oportunidade, mas sim uma obrigação do profissional médico. Nesse exato sentido, a mencionada resolução veda ao médico deixar de elaborar o prontuário do paciente. Consta no artigo 87:

Resolução do Conselho Federal de Medicina nº 2.217/2018

(...)

Art. 87. Deixar de elaborar prontuário legível para cada paciente.

§ 1º O prontuário deve conter os dados clínicos necessários para a boa condução do caso, sendo preenchido, em cada avaliação, em ordem cronológica com data, hora, assinatura e número de registro.

A elaboração do prontuário médico é, por isso, uma atividade inerente à profissão do médico, estando ela inclusa na remuneração que o profissional auferir quando da prestação dos serviços diretamente relacionados à saúde do paciente.

2.3 - Obrigatoriedade de Concessão de Acesso ao Prontuário Médico e de Fornecimento de Cópia

Sobre o acesso ao prontuário, o artigo 88 da [Resolução CFM nº 2.217/2018](#), assim dispõe:

Resolução do Conselho Federal de Medicina nº 2.217/2018

(...)

É vedado ao médico:

(...)

Art. 88 Negar ao paciente ou, na sua impossibilidade, a seu representante legal, acesso a seu prontuário, deixar de lhe fornecer cópia quando solicitada, bem como deixar de lhe dar explicações necessárias à sua compreensão, salvo quando ocasionarem riscos ao próprio paciente ou a terceiros.

Em que pese não dispor nada sobre prazos para o acesso às informações ou recebimento de cópia integral do prontuário médico, a regulamentação emanada da autarquia federal com atribuições de fiscalização e normatização da prática médica não deixa dúvidas de que conhecer e ter reprodução de tal documento, na prestação de serviços de saúde, é um direito do consumidor.

Além disso, o próprio [Código de Defesa do Consumidor](#) traz amparo para o acesso e o recebimento de cópia do prontuário médico, quando seus artigos 6, III, e 31 estabelecem, como direito básico do consumidor, a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços (...), bem como sobre os riscos que apresentem. Se, de início, parece estranho apontar esses dispositivos para o caso em tela, basta atentar para o fato de que o prontuário médico, na prática, guarda, em detalhes, as informações dos serviços de saúde prestados ao paciente (consumidor).

Sob outra perspectiva, o artigo 72 do [CDC](#) tipifica como crime impedir ou dificultar o acesso do consumidor às informações que sobre ele constem em cadastros, banco de dados, fichas e registros, podendo o agente ser apenado com detenção de até um ano.

Por fim, há o [Enunciado 66](#), aprovado e consolidado na III Jornada de Direito da Saúde, realizado pelo Conselho Nacional de Justiça, em fevereiro de 2019, que reforça o direito de acesso ao prontuário médico:

“Poderá constituir ato ilícito por violação de direito do paciente e quebra de confiança passível de condenação por dano, a recusa em fornecer cópia do prontuário ao próprio paciente ou seu representante legal ou contratual, após comprovadamente solicitado, por parte do profissional de saúde, clínica ou instituições hospitalares públicas ou privadas”.

Por isso, os estabelecimentos de saúde e os profissionais médicos devem garantir ao paciente ou ao seu representante legal o acesso às informações, em sua completude, constantes no respectivo prontuário médico, bem como a cópia do documento, salvo quando ocasionarem riscos ao próprio paciente ou a terceiros.

2.4 - Cobrança para Acesso ao Prontuário Médico

Em relação à possibilidade de se impor, ao paciente ou seu representante legal, ônus para acesso ou recebimento de cópia do prontuário médico, como já mencionado, não há lei federal, estadual ou municipal. Também não existe diretriz no Código de Ética Médica e nem há atos regulamentadores do Conselho Federal ou Estadual de Medicina.

Embora faltosa a previsão legal, o Conselho Federal de Medicina, na análise contida no [Parecer CFM nº 14/10](#), concluiu que:

“A propriedade física do prontuário pertence ao estabelecimento de saúde que prestou assistência à saúde do paciente. No entanto, as informações nele contidas pertencem ao paciente, que, além de ter direito ao acesso, não lhe poderá ser negado o fornecimento de cópias quando solicitadas. Porém, os dispositivos éticos acima mencionados não proíbem a cobrança das despesas decorrentes desse serviço pela instituição hospitalar. Inclusive, a título de exemplo, existe dispositivo que regulamenta essa cobrança no âmbito da administração pública.”

Tem-se, então, que a entidade profissional atribuída da normatização e fiscalização dos serviços médicos considera regular a cobrança para acesso ou recebimento de cópia do prontuário do paciente. Todavia, conforme o [Parecer CFM nº 14/10](#), as despesas passíveis de serem cobradas quando da solicitação de acesso ou de cópia do prontuário deverão ser compatíveis com esse serviço. Quando afirma nesse sentido, o parecer indica a possibilidade da cobrança dos custos reais do serviço de acesso ou de reprodução das informações, ficando, de outro lado, vedada a obtenção de lucro com tais operações.

A referência feita no mencionado parecer para cobrança despesas referentes aos custos é, certamente, a [Lei Federal 12.527/2011](#). Conhecida como “Lei de Acesso à Informação”, o normativo, em seu artigo 12, permite que o órgão ou a entidade **cobre exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados**. Dispões dessa forma:

Lei Federal 12.527/2011

(...)

Art. 12. O serviço de busca e de fornecimento de informação é gratuito. (Redação dada pela Lei nº 14.129, de 2021)

§ 1º O órgão ou a entidade poderá cobrar exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados, quando o serviço de busca e de fornecimento da informação exigir reprodução de documentos pelo órgão ou pela entidade pública consultada.

Na mesma perspectiva está o Conselho Regional de Medicina da Paraíba, que, na [Resolução CRM-PB nº 148/2011](#), concluiu ser possível, para “liberação de cópia” do prontuário médico, cobrar os custos de reprodução, sem acrescer nenhum lucro. Consta no artigo 5º:

Resolução CRM-PB nº 148/2011

(...)

Art. 5º. Não poderá ser cobrado nenhuma taxa de serviço, exceto aquelas unicamente para cobrir os custos da realização de cópias dos documentos solicitados, sem nenhum lucro.

Sobre essa possibilidade de cobrança, é importante salientar que o Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais nada dispõe, sendo que sua resposta à indagação desta Assessoria Jurídica foi de que “esse expediente está em análise no Setor de Processos do CRMMG”.

Considerando, então, a premissa trazida pela [Lei Federal 12.527/2011](#), bem como o fato de que a reprodução de prontuários médicos representa custos para os estabelecimentos hospitalares, é justificável a transferência desses valores para o paciente ou para o seu responsável legal. Contudo, os valores cobrados não devem ir além daqueles correspondentes aos reais custos

gerados pelas ações de reprodução e disponibilização do documento, considerando sempre a média dos preços praticados pelo mercado.

Nos casos de pedido de cópias, ressalte-se que tais custos devem ser aferidos considerando precisamente o formato original do prontuário médico e o formato da reprodução. Visto isso, existirão, no mínimo, as seguintes situações:

PRONTUÁRIO MÉDICO		
	Formato do Documento Original	Formato da Cópia
a)	Papel	Papel
b)	Papel	Digital (por meios físicos, como CD, pendrive, etc.)
c)	Papel	Digital (por correio eletrônico, mensagem, etc)
d)	Digital	Papel
e)	Digital	Digital (por meios físicos, como CD, pendrive, etc.)
f)	Digital	Digital (por correio eletrônico, mensagem, etc)

Sobre a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente, é importante mencionar que há a [Lei Federal n.13.787](#), de 27 de dezembro de 2018, a qual não prevê prazo para fornecimento do prontuário ou dispõe sobre a cobrança de cópias, mas oferece diretrizes para o processo de digitalização dos mencionados documentos.

As situações elencadas na planilha são passíveis de acontecer, sendo que as descritas no item "a" e "d" terão os custos mais relevantes, vez que haverá gastos com papel e tinta para impressão. As situações descritas nos itens "b" e "e" terão custos mínimos, desde que o paciente ou o seu representante legal forneçam o meio que suportará o arquivo digital (CD, DVD, pendrive, etc.). As situações constantes nos itens "c" e "f" não terão custos ou serão eles insignificantes. O correto, diante essas possíveis situações, é que o estabelecimento de saúde ou profissional médico mensurem os gastos e transfiram para a parte consumidora somente aqueles realmente existentes.

Ademais, a obtenção de lucro com tais operações caracteriza prática abusiva, por exigir do consumidor vantagem manifestamente excessiva (art. 39, V, da [Lei Federal 8.078/1990](#)).

Logo, os estabelecimentos de saúde e os profissionais médicos devem se abster de efetuar a cobrança, do paciente ou de seu representante legal, para acesso ao prontuário médico ou recebimento de sua cópia, de valores além daqueles que representem, de fato, os custos para ação de acesso ou de reprodução do documento.

2.5 - Prazo para Liberação do Formulário Médico

A imposição, pelos hospitais, de prazo para entrega de cópia do prontuário ao paciente ou seu representante legal, que é a forma de acesso às informações de saúde, merece profunda reflexão.

Primeiramente, espera-se que o prontuário médico, como instrumento que armazena informações diárias do paciente e sirva como histórico para amparar diagnósticos, prognósticos e condutas terapêuticas, esteja sempre atualizado conforme cada avaliação. O [Código de Ética Médica](#), em seu artigo 87 prevê que o prontuário médico deve:

1. conter dados clínicos necessários para boa condução do caso;
2. ser preenchido, em cada avaliação, em ordem cronológica;
3. conter, nas informações inseridas após avaliações, a assinatura e o número de registro do médico no CRM.

Já a Resolução [CFM 1.638/2002](#), ao tornar obrigatória a criação de comissões de revisão de prontuários nas instituições de saúde, indicou, em seu artigo 5º, os itens que devem ser observados, por tais grupos, nos prontuários confeccionados:

1. Identificação do paciente - nome completo, data de nascimento (dia, mês e ano com quatro dígitos), sexo, nome da mãe, naturalidade (indicando o município e o estado de nascimento), endereço completo (nome da via pública, número, complemento, bairro/distrito, município, estado e CEP);
2. Anamnese, exame físico, exames complementares solicitados e seus respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo e tratamento efetuado;
3. Evolução diária do paciente, com data e hora, discriminação de todos os procedimentos aos quais o mesmo foi submetido e identificação dos profissionais que os realizaram, assinados eletronicamente quando elaborados e/ou armazenados em meio eletrônico.

O mesmo dispositivo estabelece, ainda, que nos prontuários em suporte de papel é obrigatória a legibilidade da letra do profissional que atendeu o paciente, bem como a identificação dos profissionais prestadores do atendimento, e que, nos casos emergenciais, nos quais seja impossível a colheita de história clínica do paciente, deverá constar relato médico completo de todos os procedimentos realizados e que tenham possibilitado o diagnóstico e/ou a remoção para outra unidade.

A expectativa, então, é que o prontuário médico seja mantido atualizado, consistindo em documento apto a ser acessado pelo paciente, seu representante legal ou outros profissionais médicos, seja da mesma ou de outra instituição de saúde, a qualquer momento, garantindo informações claras e verdadeiras.

Esse cenário demonstra a desnecessidade de prazos médios ou longos para entrega de cópias de prontuários médicos. Se o documento é mantido da forma adequada, consoante determinam normativos do Conselho Federal de Medicina, seu estado é apropriado para reprodução e cessão ao paciente ou ao seu representante legal.

Portanto, a reprodução do prontuário médico, se digital, deve ocorrer imediatamente. Se físico, em papel, no prazo mais curto possível.

A efetivação da cópia do prontuário médico, por si só, não equivale à ação de permitir acesso ao documento. É sabido que a cessão das informações ao paciente ou ao seu representante legal deverá ser oficialmente praticada pelo estabelecimento de saúde, havendo, para tanto, passos burocráticos obrigatórios, como, a exemplo, assinatura de profissionais e elaboração de recibo.

No entanto, por se tratar de documento de extrema importância para o consumidor, envolvendo os direitos básicos à vida e à saúde, previstos no artigo 6º do [CDC](#), devem os estabelecimentos de saúde priorizar a expedição de cópia dos prontuários médicos, em prazo emergencial, quando assim solicitado, mantendo, para esse propósito, rotinas internas e profissionais aptos e diligentes para sua consecução.

Considerando, contudo, que os estabelecimentos de saúde e a prestação de seus serviços estão envoltos a imprevisibilidades e, por vezes, situações extremas, como se observou na pandemia causada pelo novo coronavírus (Covid-19) ou em períodos de alta propagação de determinadas enfermidades, como é o caso da gripe ou dengue, é prudente a adoção de um determinado prazo máximo para entrega da cópia do prontuário médico.

Ressalte-se que o Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais, como na questão da cobrança pelo acesso ao prontuário médico, informou, sobre o prazo de liberação de tal documento, que “esse expediente está em análise no Setor de Processos do CRMMG”.

Considerando, então, a inexistência de ato normativo nacional ou estadual que institui prazo para entrega de cópia de prontuário médico, e que o prazo constante no artigo 19 da LGPD ([Lei Federal 13.709/2018](#) - prazo de até 15 dias do requerimento do titular) não se mostra razoável, a Assessoria Jurídica optou por buscar parâmetro na [Resolução CRM-PB nº 148/2011](#) (Conselho Regional de Medicina da Paraíba, que estipulou em 5 (cinco) dias não úteis o prazo para entrega do mencionado documento, quando confeccionado em papel. Nesse mesmo prazo, certamente será viável a emissão de cópia, em papel ou digital, do prontuário elaborado em formato digital, resguardando tratamento especial e de caráter urgente para situações em que a ausência ou demora na expedição do documento implique, entre outras situações prejudiciais ao paciente, no risco à vida ou à saúde, em restrições de direitos ou em restrições de acesso a serviços de outros fornecedores.

3 - CONCLUSÕES

Por todo exposto, conclui-se que:

1. O paciente ou o seu representante legal tem direito de acesso e de receber cópia do prontuário médico, consistindo a negativa de entrega de tal documento pelo estabelecimento de saúde ou médico em afronta ao artigo 88 da Resolução [CFM nº 2.217/2018](#) e aos artigos 6, III, e 31 da [Lei Federal 8.078/1990](#), bem como delito penal previsto no artigo 72 da [Lei Federal 8.078/1990](#).
2. Os estabelecimentos de saúde devem se abster de efetuar a cobrança, do paciente ou de seu representante legal, para acesso ao prontuário médico ou recebimento de sua cópia, de valores além daqueles que representem, de fato, os custos para ação de acesso ou de reprodução do documento, considerados os valores médios praticados no mercado de consumo para reprodução de documentos/informações, não podendo representar onerosidade excessiva para o consumidor.
3. Os estabelecimentos de saúde devem propiciar, em prazo curto, não superior a 5 (cinco) dias não úteis, o acesso ao prontuário médico ou o recebimento de sua cópia integral, pelo paciente ou por seu representante legal, vez que se trata de documento de extrema importância para o consumidor, envolvendo os direitos básicos à vida e à saúde, previstos no artigo 6º da [Lei Federal 8.078/1990](#).

4 - DILIGÊNCIA SUGERIDA

1. Publicação, pela Promotoria de Justiça consulente, de Recomendação, nos termos constantes no Anexo Único deste parecer, destinada a cada um dos estabelecimentos hospitalares de Uberaba.

É o parecer. É a sugestão de diligência.

Belo Horizonte - MG, 25 de maio de 2022.

Ricardo Augusto Amorim César

Assessor

Assessoria Jurídica do Procon-MG

Elaboração

Christiane Pedersoli

Coordenadora

Assessoria Jurídica do Procon-MG

Revisão



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO AUGUSTO AMORIM CESAR, ASSESSOR II**, em 26/05/2022, às 12:50, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



Documento assinado eletronicamente por **CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI, COORDENADOR I**, em 26/05/2022, às 14:19, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **3027063** e o código CRC **4E03C6F1**.

Processo SEI: 19.16.1006.0058573/2022-47 / Documento SEI:
3027063

Gerado por: PGJMG/PROCON-MG/SECP/ASJUP

RUA GONÇALVES DIAS, 2039 15º ANDAR - Bairro LOURDES - Belo Horizonte/ MG

CEP 30140092 - www.mpmg.mp.br