

ALERTA DA ENTIDADE REGULADORA DA SAÚDE

Contactos telefónicos para rastreios clínicos gratuitos

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) tem tomado conhecimento de várias situações, no âmbito das quais diversas entidades contactam telefonicamente potenciais utentes e propõem a realização de rastreios clínicos gratuitos e/ou de exames médicos de rotina para avaliação da condição de saúde.

O público-alvo dos contactos telefónicos consiste, maioritariamente, em utentes com mais de 60 anos. As entidades em causa invocam, frequentemente, pertencer ou atuar “*em nome*” do Serviço Nacional de Saúde (SNS), dos Centros de Saúde ou do próprio Ministério da Saúde, para posteriormente influenciarem os utentes a adquirir determinados produtos e/ou tratamentos, sendo certo que os utentes, chegados ao local, e dada a insistência dos contactos, veem limitada a sua liberdade de escolha, tomando decisões que não tomariam de outro modo.

Neste sentido, vem a ERS alertar todos os potenciais utentes para certas “vendas agressivas”, aliás a exemplo do verificado também em outras áreas económicas, aconselhando a máxima atenção e cuidado, para que não vejam lesados os seus direitos e interesses legítimos, enquanto utentes e consumidores.

Assim sendo, a ERS apresenta os seguintes alertas:

- Procure sempre identificar, detalhadamente, a entidade/empresa que o está a contactar telefonicamente.
- Questione a pessoa que o contacta sobre como obteve os seus dados pessoais (contacto telefónico, nome, idade, entre outros).
- Não forneça informações de foro privado pelo telefone.
- Tenha em atenção o seu direito de recusar todos os produtos ou serviços/tratamentos que lhe são propostos telefonicamente, sendo certo que tal recusa não se traduz em qualquer penalização. Não haverá, por exemplo, qualquer alteração nos cuidados a que tem direito no seu centro de saúde.
- Se a entidade que o contactou lhe pretende prestar tratamentos ou cuidados de saúde, assegure-se que o respetivo estabelecimento está registado na ERS. Consulte *online* a [pesquisa de prestadores](#).

- Sempre que seja sugerido algum tratamento, dirija-se primeiro ao médico que o acompanha, no centro de saúde, no subsistema a que pertence, ou ao seu médico privado, para obter esclarecimentos sobre o tratamento que lhe foi proposto.
- Sempre que for sugerido algum tratamento, tenha em atenção que poderá verificar se o SNS ou o seu subsistema de saúde disponibiliza os mesmos cuidados de saúde, tendo apenas de pagar, respetivamente, a taxa moderadora ou a comparticipação aplicável.
- Não aceite levar nenhum equipamento para casa, mesmo que lhe pareça “gratuito”.
- Antes de assinar qualquer documento, leia tudo atentamente e coloque todas as dúvidas que considere pertinentes, procurando informação sobre os direitos e obrigações decorrentes do mesmo. Se ainda assim decidir aceitar, não assine um contrato sem previamente confirmar que este reflete o que foi negociado entre as partes.
- Se considerar que atuou sob influência de “venda agressiva”, poderá sempre suscitar a anulabilidade do seu contrato, nos termos da lei.

A ERS informa que deu conhecimento do presente alerta às entidades competentes.

Assumindo a importância da matéria e a necessidade de assegurar o direito de acesso livre e esclarecido dos utentes aos cuidados de saúde, para esclarecimentos complementares, consulte a [recomendação relativa a práticas publicitárias dos prestadores de cuidados de saúde](#), que visa garantir que toda e qualquer mensagem publicitária alusiva a serviços de saúde obedeça aos princípios da licitude, veracidade, transparência e completude que lhe são impostos.

Porto, 1 de outubro de 2014.

O Conselho de Administração.