

netsaúde

PCA	Destino:
Pediar	Data: 15/-10-/2004
Rádica: Domum.	Processo:
Em: AN... = 33651 / 2004	

Exmo. Senhor
Presidente do Conselho de Administração
do ICP-ANACOM
Dr. Pedro Duarte Neves
Av. José Malhoa, n.º 12
1099-017 Lisboa

Porto, 14 de Outubro de 2004

Registada c/ AR

Assunto: Criação de um código próprio para serviços de carácter utilitário de tarifa majorada

Exmo. Senhor,

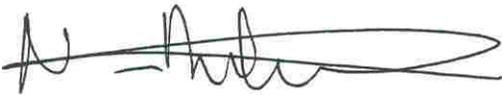
Com referência à consulta pública referida em epígrafe e até porquanto pelo articulado, em concreto, da "fundamentação e sentido provável da decisão" da deliberação que o Conselho de Administração do ICP-ANACOM tomou no pretérito dia 9 de Setembro a NetSaúde constituirá a sua causa primeira, permitimo-nos, ao abrigo e para os efeitos previstos nos artigos 100º e 101º do Código de Procedimento Administrativo, submeter à consideração de V.Exa o seguinte:

1. manifestar, na generalidade, o acordo ao conteúdo do *sentido provável da decisão* e fazê-lo com ênfase, na exacta medida em que esta contribui para clarificar o relacionamento entre os consumidores/doentes e o serviço netmédico, o que atentas as perspectivas de massificação que este sofrerá a curto prazo, mormente por via do acordo estabelecido com o Ministério da Saúde, não é facto de somenos;
2. considerar que, conforme expressamente referido no articulado em processo de consulta pública, a pretensão formalizada pela VODAFONE e pela OPTIMUS tem como motivo o serviço netmédico na sua componente de agilizar a interacção entre os doentes e os seus médicos, pelo que em relação àquele se encontra já justificado e disposto no ponto 2 alínea a) da deliberação em apreço. Assim, não carecerá de satisfação o assinalado a pontos 1 dos "considerandos" sobre o reconhecimento do "carácter utilitário do serviço", o que, porém, a ser efectivado "... através de painel independente..." pode, para terceiros, ser de concretização difícil e sempre questionável;
3. considerar, também, que pela interpretação que damos ao disposto, igualmente, no n.º 2 da deliberação, se entende como "...entidade interessada..." a NetSaúde e cada um dos Operadores de telecomunicações associados, pelo que a titularidade do respectivo "código prestador" será conjunta e diferente para cada um destes. De resto, só desta forma será viável que, simultaneamente, se cumpram as garantias de que a gama atribuída o é "por causa" do serviço netmédico e, assim, umbilicalmente com este conexo, bem como - entre outras condições - se vejam satisfeitas as necessidades em termos operacionais que só os Operadores de telecomunicações estão em condições de suprir;

4. finalmente, expressar desacordo em relação à existência de um "tecto tarifário", porquanto - e restrito às especificidades do serviço netmédico na sua componente médica:
- i) a sua existência pressuporia, inevitavelmente, a existência também de uma duração máxima, com os reflexos negativos que poderiam resultar para os interesses do doente/chamador ao ver interrompida a ligação, quiçá em momento crítico em função do curso do diálogo com o seu médico;
 - ii) o facto da diversidade das especialidades médicas justificarem chamadas com duração muito diversa, sendo virtualmente impossível consagrar valores variáveis para as diferentes tipologias. De resto, acrescente-se, já hoje a Ordem dos Médicos através do seu "Código de Nomenclatura e Valores dos Actos Médicos" consagra, pelo *time-consuming* associado, valores diferentes, p.ex., para as consultas de psiquiatria vs as de outras especialidades;
 - iii) se comprovar, com base no histórico acumulado, que não é razoável o entendimento de se virem a verificar chamadas de duração alongada, até porque se, p.ex., as consultas presenciais no âmbito do Serviço Nacional de Saúde [SNS] o não são, não é depois crível que interacções telefónicas já o sejam;
 - iv) estar cabal e inequivocamente assegurado pelo anúncio da tarifa por minuto associada ao serviço as condições de transparência perante o consumidor, o qual está devidamente informado do custo adstrito à decisão - para mais voluntária - que toma de ligar ao seu médico;
 - v) em conclusão neste particular, a consagração de um "tecto tarifário" se bem que com o objectivo nobre de prevenir situações que possam resultar do *estado de necessidade* do doente chamador, acabaria por ser contrária aos interesses da parte que pretende defender. Isto para além da sua validade prática nula, porquanto não se vê que qualquer doente, ao ver interrompida uma ligação telefónica com o seu médico, a não refizesse de imediato.

Na expectativa da melhor atenção de V.Exa em relação ao disposto em 4 e renovando a consideração sobre a conformidade do essencial da deliberação em apreço com os propósitos do serviço netmédico que a NetSaúde concebeu e desenvolveu, somos a endereçar os nossos melhores cumprimentos,

Pela NetSaúde



Nuno Delerue
(Administrador Delegado)