

# Información de la FTC para Consumidores



## Su Salud en Línea

**N**avegar en Internet puede ser una manera conveniente de comparar precios de medicinas recetadas, averiguar sobre productos y servicios, encontrar respuesta a preguntas sobre salud o buscar un poco de información antes de su próxima visita al médico.

Si tiene experiencia en buscar o comprar en línea, posiblemente ya sepa cuáles son las precauciones usuales que se deben tomar — como por ejemplo, comprobar que el programa de seguridad de su computadora esté actualizado (si no lo sabe, lea 7 Prácticas para la Seguridad de su Computadora). Cuando navega en Internet por temas de salud, se aplican las mismas reglas y también algunas otras.

Alerta en Línea le ofrece las siguientes recomendaciones a tener en cuenta para ser precavido y mantenerse a salvo cuando consulta información sobre salud e indaga acerca de productos de uso médico:

**Sepa quién está del otro lado de la pantalla.** Antes de suministrar información personal o financiera, ya sea para comprar algo o simplemente para conseguir “más información”, tenga presente que cualquiera puede establecer una tienda de venta en línea bajo casi todos los nombres posibles. Si está pensando en comprarle un producto para el cuidado de la salud a una compañía o sitio Web desconocido, averigüe un poco:

## Información para Consumidores

- Confirme el domicilio físico (no simplemente una casilla postal o P.O. Box) y el número de teléfono del vendedor en línea para poder establecer contacto si fuera necesario.
- Haga una búsqueda del nombre y del sitio Web de la compañía, y asegúrese de ir más allá de la primera página de resultados. Si encuentra muchos comentarios negativos, lo mejor será que haga negocio en otra parte.
- Consulte con la oficina local de *Better Business Bureau* (BBB) correspondiente al domicilio del vendedor para averiguar si registran algún reporte sobre la compañía. Y si en el sitio Web ve el logotipo de BBB, verifique que ese logo lo vincule realmente con el sitio Web de BBB. Además, observe los logotipos y lea los sitios Web atentamente. Algunas compañías intentan sacar ventaja de la reputación de BBB o de otras organizaciones confiables, y utilizan indebidamente o crean logotipos, sellos y sitios Web similares.
- Busque indicadores de seguridad del sitio, como por ejemplo un ícono en la barra de estatus del navegador que representa un candado o una dirección que comience con las letras “https” (la “s” corresponde a “seguro”). Pero también tenga presente que se pueden falsificar íconos de seguridad, por lo tanto, no son infalibles. Evite los sitios Web que le soliciten que envíe información personal o financiera por e-mail o que le soliciten giros de dinero.

**Tenga en consideración la fuente.** Cuando se busca información sobre salud en línea, es fácil encontrarse con un montón de información equívoca por el camino. En lugar de hacer una búsqueda al azar, trate de empezar por las fuentes confiables. Dos muy buenas opciones son MedlinePlus ([medlineplus.gov/spanish](http://medlineplus.gov/spanish)) y Healthfinder.gov ([healthfinder.gov/espanol](http://healthfinder.gov/espanol)), que son dos sitios Web gubernamentales donde puede consultar información sobre cientos de temas relacionados con la salud y enterarse de las últimas novedades en medicina.

Donde quiera que inicie su búsqueda sobre temas de salud, siempre tenga en consideración quién está detrás de la información. Los sitios del gobierno (los que terminan en .gov) son una apuesta segura. También lo son los sitios Web de universidades o escuelas de medicina (.edu) y los de los centros de atención médica o entidades de investigación confiables y reconocidas a nivel nacional, como por ejemplo la Clínica Mayo. Los grupos sin fines de lucro que se dedican a la investigación y divulgación de información sobre enfermedades específicas (cuyos sitios Web generalmente terminan en .org), también pueden resultar buenas fuentes de información, pero tenga presente que la terminación “.org” no garantiza la buena reputación de un sitio Web. Los estafadores pueden establecer sitios falsos cuyos domicilios terminen en .org.

**Compre medicinas recetadas únicamente en farmacias con licencia en Estados Unidos.** Lo que puede parecer una farmacia en línea podría ser una fachada que encubre a un estafador o a un ladrón de identidad. Los sitios pueden utilizar sellos y logotipos que parecen oficiales, prometer garantías

de devolución de dinero, y “tener aspecto” legítimo, pero todo eso puede ser falso. Podría terminar recibiendo medicamentos falsos, vencidos, mal etiquetados, o en dosis incorrectas. Incluso podrían contener ingredientes peligrosos. También puede darse el caso de que pague sus medicinas y que nunca reciba lo que compró — o que nunca le devuelvan el dinero.

Pero, ¿cómo puedo saber si estoy tratando con una farmacia legítima? Para verificar si una farmacia tiene licencia en Estados Unidos, averigüe en la junta estatal de farmacias correspondiente al domicilio de la farmacia. La *National Association of Boards of Pharmacy* (NABP), [nabp.info](http://nabp.info), posee información sobre cada junta estatal. La NABP también tiene una lista de farmacias que operan en línea que cumplen y exceden el criterio de buenas prácticas establecido por la NABP y que han sido acreditadas por medio de su programa *Verified Internet Pharmacy Practice Sites* (VIPPS). Además, los sitios Web de farmacias de buena reputación deberían pedirle una receta o prescripción médica, disponer de un farmacéutico licenciado para responder a sus preguntas y suministrar un domicilio físico y un número de teléfono comercial.

**Hable con su médico o con el profesional a cargo de la atención de su salud.** A medida que vaya buscando respuestas para sus preguntas de salud, quizás se encuentre con sitios Web o anuncios que ofrecen píldoras u otro tipo de productos que hacen algunas promesas bastante considerables. Pueden afirmar que el producto promocionado curará una enfermedad grave, como por ejemplo artritis, diabetes, mal de Alzheimer, esclerosis múltiple, cáncer, y VIH-SIDA, o que un único producto servirá para curar

una variedad de dolencias. O tal vez se trate de un anuncio de una píldora para adelgazar de la que se dice que podrá perder peso sin necesidad de hacer ejercicio físico ni cambiar los hábitos de alimentación.

Los productos pueden ser identificados como un “innovador descubrimiento científico” o “remedios antiguos”, o los anuncios pueden estar redactados con palabras que parecen científicas como “termogénesis” u otros términos que pretenden transmitir seguridad como “natural”. Los estafadores pueden ser gente creativa. Pero la verdad es que la mayoría de estos productos son inservibles, y en el mejor de los casos sólo terminará perdiendo su dinero. Pero hay otros productos que sin lugar a duda ponen en peligro su salud.

No confíe en un sitio Web sencillamente porque tiene un diseño profesional o porque tiene historias exitosas relatadas por “personas reales”. Las historias pueden ser inventadas, o los individuos que las cuentan pueden ser actores o modelos que recibieron un pago para elogiar las virtudes del producto. Antes de pensar en probar un producto para la salud lo mejor que puede hacer es consultar a su médico. Su médico puede darle información sobre los riesgos que presenta un producto, y también puede decirle si puede estar contraindicado para su medicación o tratamiento actual.

Para consultar más información de la FTC sobre salud, visite [ftc.gov/salud](http://ftc.gov/salud).

### **CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA SI HA SIDO VÍCTIMA DE UN FRAUDE EN LÍNEA**

Si sospecha que se ha convertido en víctima de un fraude, presente una queja ante la FTC.

## Información para Consumidores

También puede hacerlo ante las siguientes autoridades y organizaciones:

- La oficina del fiscal general de su estado de residencia [naag.org](http://naag.org).
- La agencia de protección del consumidor de su condado o estado. Busque los datos de contacto en las páginas azules de su guía telefónica bajo la sección *county and state government*, o visite [consumeraction.gov](http://consumeraction.gov) y busque en la sección “*Where to File a Complaint*”.
- Better Business Bureau [bbb.org](http://bbb.org).
- En [Econsumer.gov](http://Econsumer.gov) usted puede reportar quejas referidas a transacciones en línea y de otro tipo con compañías extranjeras.

Reporte a la FDA los problemas que se le presenten con una medicación o un dispositivo de uso médico.

### PARA MÁS INFORMACIÓN

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [ftc.gov/consumidor](http://ftc.gov/consumidor) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.

FEDERAL TRADE COMMISSION	<a href="http://ftc.gov">ftc.gov</a>
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER

**Comisión Federal de Comercio**  
Buró de Protección del Consumidor  
División de Educación del Consumidor y los Negocios