



E-Book

# IMPACTO DA JUDICIALIZAÇÃO NA ODONTOLOGIA



Calvielli  
Monteiro  
Nogueira

**ADVOGADOS**

[www.cmna.com.br](http://www.cmna.com.br)

# ÍNDICE

## 03 APRESENTAÇÃO CMNA

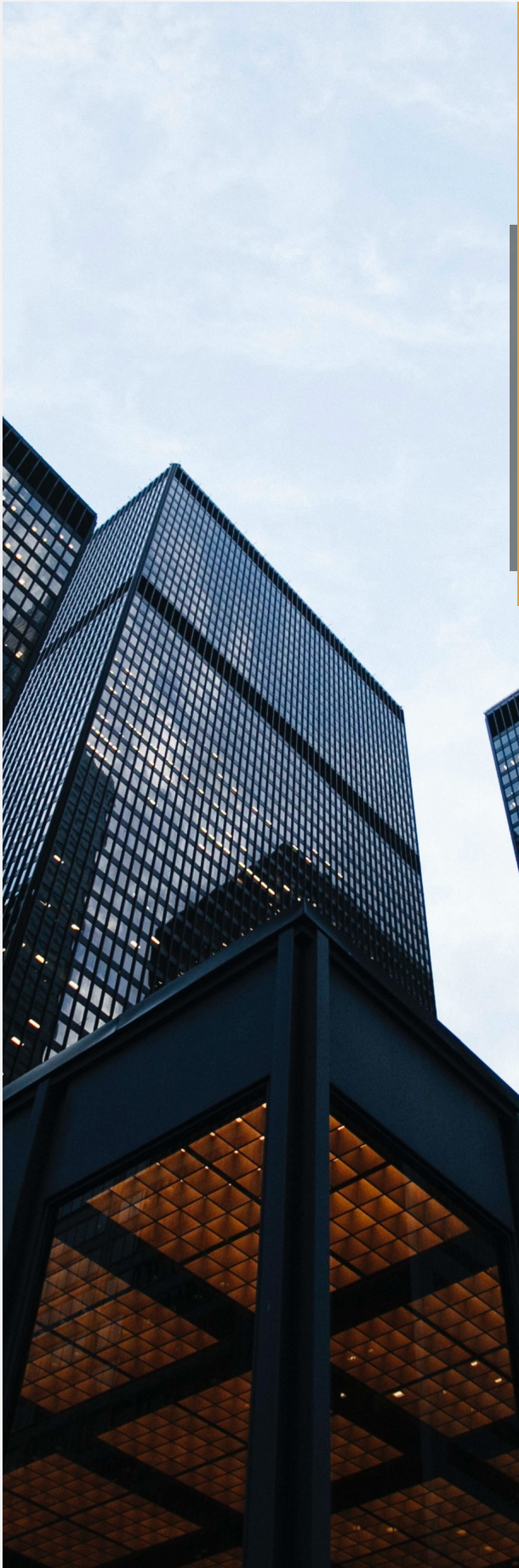
## 04 JUDICIALIZAÇÃO NA ODONTOLOGIA

Insatisfação de Pacientes com tratamento/planejamento odontológico  
Devolução de pagamento  
Atendimento humanizado  
Prontuário e sua importância  
Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE  
Quais consultórios precisam se adequar a LGPD?  
Teleodontologia

## 11 PUBLICIDADE NA ODONTOLOGIA

O que é possível?  
Quais dados devem constar nos anúncios?  
O que o CONSELHO proíbe?  
Quais as consequências de uma publicidade indevida?

## 14 CONCLUSÃO



# APRESENTAÇÃO

## **Calvielli, Monteiro e Nogueira**

**Advogados**, que também se apresentam sob a sigla **CMNA**, é uma sociedade de advocacia descomplicada e disruptiva, com foco em tecnologia fora dos padrões tradicionais.

Para isso, utilizamos a nossa experiência que aliada às inovações do mundo moderno, certamente contribuirão para atingir o objetivo em comum de nossos clientes, que nessa seara se traduzem em redução custos, otimização de tempo e aumento da acuracidade.

Este material tem como objetivo orientar o Cirurgião-Dentista a tomar as decisões mais acertadas no campo legal, pois acreditamos que a atuação preventiva auxilia a prevenir e minimizar eventuais problemas.





## JUDICIALIZAÇÃO NA ODONTOLOGIA

Entende-se judicialização como a influência do Poder Judiciário nas instituições políticas e sociais, que correspondem às reivindicações de cidadãos para garantia dos direitos afirmados na legislação nacional e internacional.

O ato de judicializar um problema ocorrido durante um tratamento odontológico, implica necessariamente na judicialização da odontologia.

### **Insatisfação de Pacientes com tratamento/planejamento odontológico**

A insatisfação do paciente com o tratamento pode ensejar ações indenizatórias. Com a proteção jurídica dada ao consumidor o número dessas ações tem crescido sobremaneira, isto porque, conforme disciplina o art. 3º. do Código de Defesa do Consumidor, o profissional liberal é considerado um prestador de serviços e, como tal, deverá reparar os danos causados ao paciente (consumidor) quando o tratamento odontológico (serviço) não for prestado a contento.

Quanto à insatisfação do paciente, o Cirurgião-Dentista deverá reunir esforços para objetivar a causa da insatisfação e apresentar os argumentos técnicos que justifiquem as decisões tomadas, o que, nem sempre, infelizmente, convencem o paciente.

Porém, a insatisfação com o resultado do tratamento odontológico realizado, por si só, não enseja responsabilidade jurídica ou a obrigação de reparação, pois a responsabilidade civil do Cirurgião-Dentista é subjetiva e exige a comprovação de culpa na conduta profissional.

A melhor defesa do profissional é constituída pela documentação odontológica completa, realizada com perfeição, por isso explicaremos a você como isso deve ser feito:

É fundamental deixar o paciente ciente de que “o que a amiga ou a digital influencer fez” pode não ser o mais adequado ao seu quadro clínico, pois cada caso deve ser tratado e analisado individualmente. Essa identificação no início e a transparência são vitais para proteção de eventual alegação de insatisfação.

Outro ponto muito importante é registrar o passo a passo do tratamento no respectivo prontuário, bem como informar o paciente de todos os procedimentos que serão realizados durante o tratamento.

Documentos complementares como contrato de prestação de serviços odontológicos, autorização para divulgação de imagens e um termo de consentimento livre e esclarecido específico ao procedimento realizado são alguns dos outros documentos indispensáveis ao Cirurgião-Dentista.

Caso seja acionado judicialmente, você estará respaldado com provas concretas de que o paciente estava ciente desde o início sobre cada método utilizado no tratamento, não podendo assim alegar desconhecimento do que fora realizado.

Por mais que você seja dedicado e cuidadoso em seu trabalho, provavelmente, já teve que lidar com a reclamação de um paciente que não ficou satisfeito com o resultado do tratamento, ou ainda, já ouviu relatos de algum colega de profissão que passou por algo parecido.

Essa é uma situação desagradável que, infelizmente, acontece pelo menos uma vez com a maioria dos profissionais. E aí fica a dúvida: O que fazer para resolver essa situação?

Muitos pacientes pedem a devolução do valor pago e, para evitar mais discussões e dores de cabeça, os cirurgiões-dentistas acabam aceitando essa solução.

Porém, é preciso ter cuidado!

Esse ato, sem respaldo jurídico, pode ser considerado um indício de reconhecimento de culpa. Ou seja, caso essa pessoa decida entrar com um processo na Justiça (mesmo após ter o dinheiro de volta), o advogado pode usar isso contra você, mesmo que suas intenções tenham sido as mais nobres.

Portanto, não se esqueça: caso você se depare com uma situação como essa, procure um advogado imediatamente. Assim, é possível analisar todo o cenário e chegar à melhor solução.

## **Devolução de valores**

Se você concluir que a saída é realmente a devolução de valores, tudo bem! Será feito pelo advogado especializado no assunto um termo de acordo prevendo que a devolução não configura qualquer tipo de reconhecimento de culpa e que esse ato quita toda e qualquer obrigação que o profissional tenha com o paciente.

Recomenda-se, que o Cirurgião-Dentista não efetue qualquer devolução sem antes consultar o seu advogado, pois, uma vez que a devolução pura e simples não eximirá o profissional de ser objeto de uma ação indenizatória futura movida pelo paciente.

## **Atendimento humanizado**

O conceito de atendimento humanizado se encaixa perfeitamente na área da odontologia, pois o paciente tem a expectativa de que seu atendimento seja uma experiência única e agradável. A humanização é essencial para o trabalho de um Cirurgião-Dentista que busca conquistar seus pacientes e consolidar seu nome na Área Odontológica.

O profissional deve priorizar o bem-estar do paciente, desde o primeiro contato, ser transparente dos possíveis tratamentos, explicar com calma e paciência todas as dúvidas que o paciente venha a ter e, até mesmo, deixar claro sobre eventuais rejeições que o organismo venha apresentar e dar o suporte necessário após a conclusão do tratamento.

No caso de procedimento de reabilitação funcional e estética é essencial esclarecer que talvez a expectativa do paciente não seja alcançada, embora o profissional utilize as melhores técnicas, ferramentas e produtos disponíveis no mercado.

Um bom relacionamento com o paciente poderá desmistificar qualquer trauma, medo ou antipatia com o Cirurgião-Dentista. Devendo sempre priorizar a empatia, o respeito, a transparência e a atenção nas relações Cirurgião- Dentista X Paciente.

## **Prontuário e sua importância**

No que se refere à relevância da documentação odontológica no campo de atuação da CMNA, principalmente no que tange aos processos de responsabilidade profissional, civil, penal e/ou processos administrativos (por infração ética, entre outras), é importante destacar a importância da documentação como meio de prova.

É por meio da documentação odontológica, principalmente da ficha clínica, que poderão ser comprovadas as alegações de defesa do Cirurgião-Dentista. Além das informações pessoais que serão anotadas na concordância da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, diagnóstico e plano de tratamento, via de regra também devem constar:

- a) A aceitação do plano de tratamento apresentado e suas formas de pagamento;
- b) As datas e os procedimentos clínicos realizados;
- c) As observações do profissional sobre a evolução do tratamento e principalmente as relativas aos incidentes ocorridos durante os atendimentos (paciente não quis realizar o procedimento agendado; alegações de problemas pessoais e outros); insatisfação com algum aspecto do tratamento e as explicações oferecidas etc.;

d) Resultados dos exames de higiene bucal, evidenciação de placa bacteriana, etc. (recomenda-se colher a rubrica de ciência do paciente, pois não adianta alegar as más condições de higiene bucal como defesa se o Cirurgião-Dentista não puder provar que alertou o paciente sobre as consequências do fato);

e) Falta às consultas agendadas e justificativas apresentadas;

f) Exames e/ou laudos de exames por imagem; resultados de exames laboratoriais;

g) Comprovação de realização dos protocolos de procedimentos, quando exigidos ou recomendados.

Tenha sempre a documentação odontológica do seu paciente devidamente preenchida e armazenada em local seguro, pois na hipótese de ter suas habilidades técnicas questionadas, seja no âmbito administrativo ou via processo judicial, ela será de suma importância na sua defesa, devendo ser apresentada e analisada pelo advogado especialista em Responsabilidade Civil Profissional em Odontologia.

## **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE**

Trata-se do documento que materializa e resume o processo de esclarecimento do procedimento a ser realizado e, com isso, o paciente fica ciente para concordar com o tratamento indicado pelo profissional. Lembrando que o paciente tem direito à informação e o cirurgião-dentista tem o dever de prestar à informação.

É de suma importância frisar que não se pode utilizar termos de difícil compreensão, a informação precisa ser clara, adequada, correta, suficiente e específica a cada paciente. Tal documento deve ser entregue após a escolha esclarecida do paciente. E não pode ser confundido com o contrato de prestação de serviço.

O profissional que realiza um procedimento sem autorização está a um passo de praticar ato ilícito. Salvo se ficar caracterizado o risco à vida, mas o médico não pode deixar de fazer o registro detalhado do quadro ao final do atendimento.



Caso tenha dúvidas se o procedimento que vem realizando com seus pacientes está correto ou se possui alguma lacuna, que possa gerar questionamentos futuros, procure um advogado especialista para [analisar](#) seus documentos e [alinhar](#) sua conduta junto ao paciente, pois o erro médico não é único fato gerador de processos judiciais e condenações, a falta de informação também pode ocasionar sérios prejuízos.

## **Quais consultórios precisam se adequar a LGPD?**

TODOS! Conforme previsto no artigo 3º da Lei n. 13.709/2018, referida lei é aplicável a qualquer pessoa física e jurídica que realize operações de tratamento de dados pessoais.

Quando se pensa em bancos de dados e informações, geralmente não pensamos em como isso se relaciona ao universo odontológico. Mas basta pensarmos como paciente que ao se dirigir a um consultório ou a uma clínica para ser atendido, disponibiliza seus dados e o consultório por sua vez, coleta tais informações, exemplos:

Nome, CPF, endereço e muitos outros dados referentes ao seu histórico de saúde bucal e até mesmo informações do plano odontológico.

Sendo assim, a partir do momento em que houve a coleta de dados pessoais, há a obrigação de guarda em local seguro, seja físico ou em nuvem dos dados pessoais dos pacientes, sob pena das sanções estabelecidas na Lei.

Vale lembrar que além de todo o cuidado com os dados pessoais, informações relacionadas à dados de saúde são considerados dados sensíveis, gozando de uma proteção ainda maior.

Desta forma, é de suma importância a implementação de sistema de segurança de dados. Assim, evita prejuízo e, ao mesmo tempo, garante a satisfação e a segurança dos pacientes.

## Teleodontologia

Em 04 de junho de 2020, o Conselho Federal de Odontologia, publicou a Resolução 227, que disciplina a prestação de serviços através da Telessaúde, assunto que ganhou espaço em meio a pandemia do novo coronavírus.

Essa resolução veio para regulamentar um melhor exercício da odontologia por meio da teleodontologia em tempos de suspensão dos atendimentos eletivos, conforme recomendação da OMS e ANVISA.

O Cirurgião-Dentista utilizará o teleatendimento para acompanhamento do paciente entre uma consulta e outra, levando em consideração que, diferentemente da medicina, ele precisará de uma avaliação física para resolver a queixa de seu paciente, salvo tratar-se casos de urgência ou emergência em que o paciente precise de medicamento para cessar a dor ou infecção. Nesse caso, é recomendado a realização de um questionário pré-clínico, para saber o estado de saúde do paciente, se não apresentou febre ou qualquer estado gripal.

Embora essa prestação de serviço, atendimento pelo Cirurgião-Dentista ao paciente, seja realizada de forma on-line, isso não significa que deva ser gratuito, muito pelo contrário a consulta deve ser remunerada, ficando a cargo do profissional o valor estabelecido.

Lembrando ser extremamente necessário que todo o teleatendimento seja registrado no prontuário do paciente, assim como a guarda dos registros da comunicação remota, independente da plataforma (e-mail, WhatsApp ou outros).



# PUBLICIDADE NA ODONTOLOGIA

Embora o marketing digital já estivesse presente na vida de grande parte dos profissionais, a pandemia fez crescer ainda mais esse número, tendo em vista que o Cirurgião-Dentista assim como outros profissionais tiveram uma baixa considerável de atendimentos em seus consultórios e precisaram se reinventar e divulgar seu trabalho de uma nova forma, para que seu consultório pudesse sobreviver a esse momento de crise mundial.

O Mercado Odontológico está altamente saturado e muito competitivo, por isso a busca por se destacar neste meio profissional e criar conteúdos que atraiam seus potenciais clientes, algumas vezes pode acarretar problemas futuros, que naquele momento são imperceptíveis.

Nem todo marketing realizado está dentro das normas previstas e nem todos os profissionais sabem que estão em desacordo com o código de ética. Por isso é importante explicar o que diz o Conselho Federal de Odontologia - CFO:

## O que é possível?

- Realização de autorretrato (selfies) de Cirurgião-Dentista, acompanhado ou não de seu paciente, desde que haja autorização prévia devidamente assinada pelo paciente ou por seu representante legal, denominado de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE);
- Com o mesmo Termo acima indicado, é permitido realizar a divulgação das imagens relativas ao diagnóstico e conclusão do tratamento. Essa divulgação, no entanto, somente será válida se realizada pelo próprio autor do procedimento, sendo vedada a veiculação por terceiros.

## Quais dados devem constar nos anúncios?

Obrigatoriamente o Cirurgião-Dentista deverá colocar em suas páginas e em suas postagens os seguintes dados:

- Número de sua inscrição junto ao conselho;
- Nome completo;
- Sua profissão "Cirurgião-Dentista";
- Caso seja pessoa jurídica deverá constar o número e o nome do responsável técnico.

Facultativamente poderá colocar sua especialidade, seus cursos realizados, seu endereço, o horário de funcionamento, se atende algum determinado convênio, bem como seu logotipo.

## O que o CONSELHO proíbe?

- É proibida a veiculação de imagens que identifiquem equipamentos, instrumentais, materiais e tecidos biológicos;
- É proibido o uso de expressões, escritas ou faladas, que possam caracterizar o sensacionalismo, a autopromoção, a concorrência desleal, a mercantilização da odontologia ou a promessa de resultado;
- É proibido o uso de vídeos/imagens no transcurso ou durante os procedimentos, com exceção das veiculadas em publicações científicas;
- É proibido marketing sensacionalista, ou seja, não promova trabalhos que foram feitos por terceiros e que possuam um excesso de photoshop, por exemplo;
- É proibido divulgar títulos, qualificações e especialidades que não estejam registradas;



- É proibido induzir a opinião pública a acreditar que há reserva de mercado na Odontologia;
- É proibido anunciar ou divulgar técnicas ou terapias que não tenham sido comprovadas cientificamente com o intuito de atrair clientes e beneficiar sua clínica ou consultório;
- É proibido realizar sorteios em troca de tratamentos e oferecer cartões de fidelidade.

## **Quais as consequências de uma publicidade indevida?**

Parece ser desanimador depois de tantas regras impostas e tantas publicações sendo feitas sem observância das normas do Conselho, mas a seguir pontuamos as consequências de uma publicidade irregular.

Com a proteção dada ao paciente pelo Código de Defesa do Consumidor e o Código Civil, o profissional precisa tomar medidas para se proteger, pois o risco da atividade é fator determinante, pois basta que seja configurado o nexo causal entre a atuação clínica e o alegado dano ao paciente, para considerar a responsabilidade do profissional.

Importante ressaltar que além de um possível processo judicial e ético, o Cirurgião-Dentista ainda poderá sofrer um processo administrativo.

Os processos éticos, são aqueles realizados por meio de denúncias junto ao Conselho Regional de Odontologia do seu estado. Os processos administrativos correspondem às reclamações realizadas por pacientes, na qualidade de consumidores, junto ao órgão de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon.

Nota-se que toda norma é passível de interpretação jurídica, mas o correto registro de documentos e a adequada publicidade são meios de limitação da responsabilidade civil do profissional da saúde.

Nos últimos anos a responsabilidade civil do Cirurgião-Dentista teve uma flexibilização quanto aos requisitos, no sentido de proporcionar uma maior facilidade à vítima, ora paciente, para que ela obtenha uma maior probabilidade de ser indenizada.

O tratamento odontológico guarda-se a sua complexibilidade e não deve ser comparado ao cenário de um fornecedor ou comerciante que vendeu um produto determinado, que poderá ser comercializado com vício ou defeito.

Realize o Marketing humanizado, traga os seus pacientes para mais próximo de você, as pessoas não querem falar com robôs, querem a vida real.

Diversas pesquisas realizadas no setor de marketing, mostram que a maioria das pessoas querem resultados humanos e valorizam ainda mais quem realmente se dispõe a interagir verdadeiramente com o seu público alvo.

## CONCLUSÃO

Realize um atendimento humanizado e valorize seu paciente, atitudes simples resolvem grandes problemas, principalmente no tocante a satisfação com os procedimentos efetuados e expectativas geradas.

Fique atento às regras do Conselho e realize um marketing consciente e humanizado, isso impactará positivamente na sua imagem junto ao seu órgão de classe e especialmente fidelizará seus pacientes e trará um retorno orgânico de novos pacientes.

No mais, conte com a CMNA que possui um time especializado no atendimento profissional e pessoal da vida do Cirurgião- Dentista!!

The image features a dark grey background with a pattern of thin, vertical, golden-yellow lines of varying heights. Small, faint golden-yellow dots are scattered throughout the background, particularly concentrated in the lower half. At the bottom center, the text 'CMNA' is displayed in a bold, sans-serif font. The letters 'C', 'M', and 'N' are white, while the letter 'A' is golden-yellow, matching the background's color scheme.

CMNA