

E-Book

IMPACTO DA JUDICIALIZAÇÃO NA MEDICINA



Calvielli
Monteiro
Nogueira

ADVOGADOS

www.cmna.com.br

ÍNDICE

03 APRESENTAÇÃO CMNA

04 JUDICIALIZAÇÃO NA MEDICINA

Atendimento humanizado

Prontuário médico e sua importância

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE

Quais consultórios precisam se adequar a LGPD?

Telemedicina

12 PUBLICIDADE NA MEDICINA

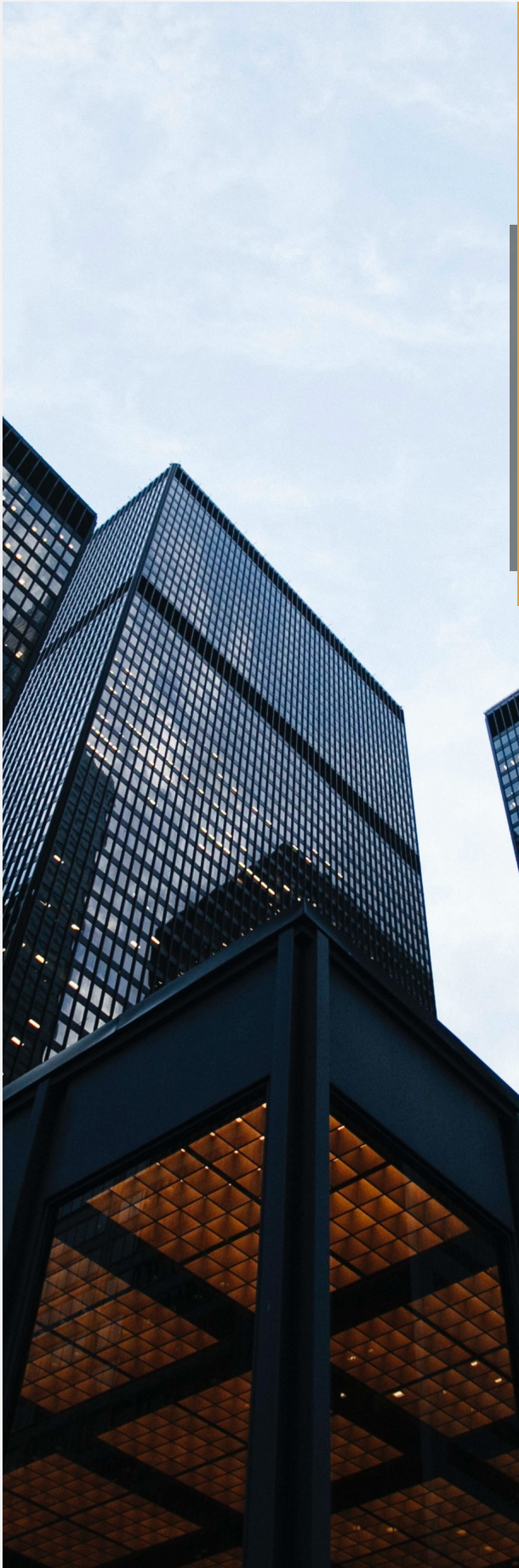
O que é possível?

Quais dados devem constar nos anúncios?

O que o CONSELHO proíbe?

Quais as consequências de uma publicidade indevida?

16 CONCLUSÃO



APRESENTAÇÃO

Calvielli, Monteiro e Nogueira

Advogados, também conhecida como 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 médico a tomar as decisões mais acertadas no campo legal, pois acreditamos que a atuação preventiva auxilia a prevenir e minimizar eventuais problemas.



JUDICIALIZAÇÃO NA MEDICINA

Nos últimos anos, o aumento de processos contra Médicos foi assustador, a judicialização na saúde sofre seu aumento de forma considerável, podemos destacar os temas relacionados aos erros em procedimentos e demandas contra planos de saúde privados, pois essa foi a forma que o cidadão encontrou para buscar a concretização do direito à saúde, previsto em nossa Constituição Federal.

Há quem diga que esse aumento decorre da ineficácia de tratamentos e da baixa qualidade nos serviços prestados, porém há àqueles que afirmam que a justiça está sendo banalizada, por isso destacamos neste trabalho alguns aspectos importantes que devem ser levados em consideração pelos Médicos e demais profissionais da saúde, pois acreditamos que com a observância destes pontos o risco de sofrer uma demanda judicial diminui.

O Conselho Nacional de Justiça divulgou alguns relatórios sobre o tema da judicialização na área da saúde, e em resumo podemos trazer em dados atualizados que em média, em todo o território brasileiro, temos mais de 200 demandas versando sobre erro médico ajuizadas POR DIA.

O número causa espanto, não é mesmo? Mas infelizmente eles são reais, o Médico por sua vez está atuando em uma área cada vez mais vulnerável, sem contar a carga profissional que lida diariamente, o que o tornou alvo de várias demandas judiciais.

Muitas vezes há imputação generalizada e indiscriminada de “erro médico” que além de causar elevados custos para o setor da saúde, também causam danos à reputação e imagem do Médico, da clínica ou do hospital.

Diante da importância desse assunto e do impacto causado no setor, separamos alguns temas que julgamos necessários ao conhecimento dos Médicos e demais profissionais da saúde.

Atendimento humanizado

Atualmente, são mais de 500 mil Médicos para 210 milhões de brasileiros, sendo que no período compreendido entre 2010 a 2020, o Brasil ganhou 180 mil novos Médicos, esse crescimento foi maior do que a taxa de crescimento da própria população.

Sabemos que os plantões são pesados, em especial neste momento de pandemia mundial, mas os profissionais da saúde não se deixaram abater e continuaram a exercer sua vocação, com honra e dignidade. Porém, é necessário que o profissional tenha boas condições de trabalho, conforme previsto no artigo 26, IV, “h” da Resolução do Conselho Federal de Medicina - CFM n. 2.056/2013, e no artigo 71 da Consolidação das Leis do Trabalho, artigo 8, I, da Lei 3.999/91.

O conceito de atendimento humanizado é essencial na área médica, vez que o paciente tem a expectativa de que seu atendimento seja uma experiência agradável, na maioria das vezes o paciente procura o Médico para diagnosticar um problema de saúde.

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, além de 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 profissional. Devendo sempre priorizar a empatia, o respeito, a transparência e a atenção nas relações Médico X Paciente.

Prontuário médico e sua importância

O Conselho Federal de Medicina - CFM por meio da Resolução 1638/2002, define o prontuário médico como um "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, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo".

Sendo assim, o prontuário médico será alimentado após todos os atendimentos realizados na área da saúde, seja ele na área clínica, consultório particular, posto de saúde ou emergência e urgência hospitalar.

O prontuário é um documento tão importante que a omissão de informações no seu preenchimento pode caracterizar falsidade ideológica. O seu extravio deve ser comunicado à autoridade policial para que seja realizado um boletim de ocorrência.

Sua principal finalidade é promover a assistência ao paciente, facilitando inclusive a comunicação entre as equipes médicas, consultórios e hospitais.

Todavia sua complexidade e importância ultrapassam a esfera médica, o prontuário médico não é apenas uma grande pasta cheia de exames e anotações, ele é documento indispensável para o jurídico e também para a parte administrativa.

Em resumo, é imprescindível que seu prontuário tenha as seguintes informações:

- Identificação completa do paciente (nome, endereço, telefone, data de nascimento e etc);
- Anamnese (estado clínico do paciente, histórico de tratamento anteriores, presença de alergias entre outros);
- Plano de tratamento (diagnóstico, condutas e demais informações relacionadas);
- Laudo de exames (inclusive outros exames realizados em outras áreas da saúde);
- Prescrição médica (orientações, cuidados e indicação de medicamentos);
- Evolução clínica (deverá constar alterações de sintomas, sinais vitais e demais informações que julgarem necessárias);
- Termos de consentimento (todos os procedimentos realizados no paciente devem constar esse termo, devidamente assinado);
- Outros documentos que acharem pertinentes, como laudos, atestados e etc.

Com o avanço da tecnologia os prontuários não precisam ser mais físicos e podem ser eletrônicos, o que facilitará e muito seu manuseio e armazenamento, aumentando a facilidade em seu compartilhamento, garantindo que equipes médicas, hospitais e clínicas consigam acessar as informações de uma forma mais simples e segura, respeitando, inclusive, as regras da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD já que os dados do paciente são sensíveis e sigilosos.

O prontuário eletrônico foi devidamente regulamentado pela Câmara Técnica de Informática em Saúde do Conselho Federal de Medicina. Ele é produzido de forma digital e armazenado em um sistema eletrônico, acessível de diversas maneiras (computador, tablet, celular e etc).

Cada profissional da saúde tem um acesso individualizado, assegurado por um usuário e senha, e todo o sistema é protegido por criptografia para garantir a segurança e o sigilo daquelas informações.

Mas quais são as vantagens do prontuário eletrônico?

- backups automáticos e regulares;
- fácil acesso a história médica do paciente;
- garantia da legalidade das anotações;
- maior agilidade no preenchimento;
- melhor estruturação dos dados;
- Menos erros;
- Menor risco de danos e perdas;
- armazenamento digital e mais segurança.

Um prontuário bem estruturado também dá maior segurança ao paciente que deverá ser esclarecido sobre as anotações que ali constar, quando preenchido adequadamente e devidamente atualizado, este documento simplificará a identificação de possíveis doenças e a melhor abordagem a cada paciente, isso porque o prontuário médico servirá como um histórico da saúde do paciente.

Em uma ação judicial, sindicância ou procedimento administrativo o prontuário poderá ser acessado por autoridades policiais, pelo Conselho Federal de Medicina e pelo judiciário com o intuito de averiguar se houve de fato imperícia, imprudência ou negligência do profissional.

Outros pontos importantes a serem esclarecidos sobre o prontuário médico:

- Todos os pacientes que receberem atendimento médico/hospitalar seja ele em atendimento privado ou público tem direito a prontuário;
- Prontuários médicos devem ser armazenados por no mínimo 20 anos;
- Quando solicitado uma cópia do prontuário deverá ser entregue ao paciente;

- O prontuário só terá validade se for devidamente datado, assinado e identificado pelo Médico com seu número do CRM.

Lembre-se que o profissional da saúde mais do que nunca precisa atuar preventivamente, cuidar da parte burocrática que muitas vezes são deixadas de lado, preencher corretamente o prontuário e mantê-lo atualizado, ter um olhar criterioso no momento da escolha do hospital ou clínica que vai trabalhar, tomar cuidado com a sobrecarga de consultas/plantões, dentre tantas outras situações que cercam esse profissional.

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 médico 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 médico. Mas basta pensarmos como paciente.

Quando alguém se dirige a um consultório ou a uma clínica para ser atendido, o paciente 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 e até mesmo informações do plano de saúde.

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.

Telemedicina

Embora a telemedicina exista desde a década de 90, ela vem ganhando mais espaço, em especial, no último ano em decorrência do COVID-19 onde ela se tornou ainda mais essencial.

Esse procedimento se tornou um importante suporte para a medicina tradicional, a telemedicina surgiu graças à evolução do conhecimento científico e com o avanço da tecnologia, levando o atendimento remoto para os pacientes de forma rápida, descomplicada e eficiente.

Ao contrário do que muitos pensam, a telemedicina não é uma inimiga da medicina tradicional, já que vem, na verdade, para aprimorá-la e não substituí-la, afinal, ela representa um avanço tecnológico na área médica e de saúde, porém ainda dependente do ser humano.

Um grande movimento de mobilização para divulgação da telemedicina é realizado, empresas de saúde e órgãos reguladores vêm fazendo um esforço ativo para a promoção, a disseminação e o desenvolvimento de mais programas de assistência e cooperação remota em saúde em todo o país, as principais universidades públicas e privadas já dispõem de unidades e núcleos especificamente voltados ao estudo e à aplicação da telemedicina.

Insta salientar ser 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).

A telemedicina pode ser dividida em alguns ramos, vejamos:

- Teleassistência
- Teleconsulta
- Teleducação
- Emissão de laudos a distância

A aplicação da telemedicina é regulada pelas regras da Associação Americana de Telemedicina (American Telemedicine Association), sendo reconhecida pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) e pelas leis brasileiras.

São inúmeros os benefícios gerados com a telemedicina, seguem alguns:

- Aproximação do Médico com o paciente;
- Atendimento remoto às regiões que precisam, mas não tem acesso ao Médico;

- Acessibilidade a uma grande parte da população;
- Maior agilidade nos atendimentos, devido à sistematização do processo por meio de softwares de saúde online;
- Segurança estrutural e sigilo de dados, conforme normas internacionais e a Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD;
- Ampliação da agenda clínica dos especialistas;
- Redução do tempo de atendimento e dos custos operacionais e estruturais.

Para os Médicos, ela possibilita uma maior troca entre especialistas de diferentes áreas e mais facilidade para o aperfeiçoamento profissional, que pode ser feito mesmo quando há limites de tempo e a partir de qualquer lugar do mundo.

Por fim, com a descentralização e a maior troca entre os profissionais, os tratamentos se tornam mais assertivos, os avanços da área mais céleres e a qualidade geral das intervenções muito mais elevada!

Dessa forma, o profissional aliado às mais modernas ferramentas da medicina e tendo a disposição uma equipe de advogados que cuide do seu preventivo, poderá atuar com segurança jurídica e se dedicar aquilo que realmente ama, a saúde dos seus pacientes.

PUBLICIDADE NA MEDICINA

Com o mercado extremamente competitivo e pacientes cada vez mais exigentes, estratégias de marketing e publicidade se tornaram grandes aliadas dos Médicos e profissionais da saúde. Porém, deve-se prestar atenção nas regras estipuladas pelo Conselho Federal de Medicina para que o seu marketing seja devidamente realizado e não ocorram penalidades e problemas futuros.

Mas vamos explicar melhor o porquê existem diversas limitações acerca da publicidade na medicina. Justamente por se tratar da área da saúde, onde há questões delicadas que podem impactar diretamente à vida das pessoas, não é tão simples como vender um determinado produto de consumo, o público alvo dos Médicos, hospitais e consultórios, são PACIENTES QUE ESTÃO EM BUSCA DE BEM ESTAR, SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA.

O Código de Ética Médica determina que a publicidade nessa área da saúde deverá ser verdadeira, responsável e respeitar as particularidades de cada paciente/indivíduo, além de não poder visar o lucro, pois deve possuir caráter informativo.

O que é possível?

Se você chegou até aqui um pouco desanimado, vamos informar o que o conselho permite que seja realizado, para que você possa SIM realizar a publicidade do seu trabalho com segurança:

- É permitida a divulgação do endereço comercial e telefone no perfil profissional;
- Escrever artigos em blogs com o caráter informativo;
- Poderá receber homenagens, mas apenas de instituições acadêmicas, sociedades médicas ou órgãos públicos;
- Poderá dar entrevistas com o fim de esclarecer algum tema para a sociedade;
- Fazer menção de até 02 especialidades (que devem estar devidamente registrados no CFM);
- Também poderá expor dicas da sua área de atuação;
- Anunciar equipamentos utilizados pela clínica/consultório sem garantia de resultado.

Quais dados devem constar nos anúncios?

Todo material impresso para divulgação do consultório deve conter o nome do Médico, a especialidade ou área de atuação, CRM, local e o Registro de Qualificação de Especialista (RQE). No caso de pessoa jurídica, deverá constar o nome do responsável técnico e seu número de CRM, especialidade e/ou área de atuação quando houver Registro no Conselho Regional de Medicina e o Registro de Qualificação de Especialista (RQE).

O que o CONSELHO proíbe?

- É vedada a divulgação de imagens ou áudios que caracterizam sensacionalismo, autopromoção ou concorrência desleal;
- É vedada a publicação de fotos do antes e depois dos pacientes;
- É vedado a garantia de resultado, ou seja, nada de marketing apelativo e sim, educativo;
- É vedada a interação pelas caixas de perguntas com orientação ou prescrição
- É vedado divulgação das marcas seja presentes ou publi posts;
- É vedado fazer uma live do atendimento médico, divulgação das fotos do parto;
- É vedado veicular a imagem de algum famoso. Lembre-se que cada corpo reage de uma forma;
- É vedada a prova social tão fomentada no marketing, ou seja, incluir depoimentos, reposts estão proibidos. Neste caso o ideal é educadamente conversar com o paciente e pedir a exclusão do post e frisar que seu Conselho não permite, se possível deixar esse pedido formalizado.

Quais as consequências de uma publicidade indevida?

O paciente dos dias atuais é diferente do paciente de alguns anos atrás, hoje qualquer pessoa rapidamente na palma de suas mãos consegue realizar as mais diversas pesquisas e ficar sabendo dos mais variados assuntos. Não podemos ser hipócritas e dizer que a tecnologia só atrapalha, pois na verdade ela nos ajuda e muito, contudo, com a facilidade do acesso às informações médicas pelo paciente e ainda a grande pressão que a mídia faz sobre os casos de saúde e a facilidade na gratuidade da justiça o paciente vê ali uma necessidade de "encontrar um culpado" de maneira muito mais fácil.

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 Médico ainda poderá sofrer um processo administrativo.

Os processos éticos, são aqueles realizados por meio de denúncias junto ao Conselho Regional de Medicina 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.

Por isso, em caso de dúvida, o profissional deve procurar a Comissão de Divulgação de Assuntos Médicos (CODAME), que é responsável por supervisionar a divulgação (individual ou coletiva) de assuntos específicos pelos meios de comunicação. A comissão orienta os Médicos quanto à divulgação de matéria que eventualmente os envolva, evitando a autopromoção ou a exposição de seus pacientes.

Portanto, 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.

Claro que não existe uma fórmula mágica que irá garantir que o profissional não sofra uma demanda judicial, uma vez que o ser humano é falível, e o relacionamento entre pessoas muitas vezes é imprevisível.

Por isso, frisamos a importância de um planejamento jurídico adequado, o que certamente minimizará as consequências negativas de uma demanda judicial, uma vez que a aplicação de medidas legais e éticas devem ser vistas como medidas fundamentais, assim você poderá ter pacientes satisfeitos e Médicos mais seguros.

CONCLUSÃO

Cumpramos frisar que o médico é um ser humano que tem como objetivo curar e melhorar a qualidade de vida do paciente. Sendo assim, cabe ao médico trabalhar para elevar e dignificar a vida humana, acima de tudo respeitando os valores éticos, morais, religiosos e os costumes e princípios fundamentais da humanidade, bem como o direito indisponível do homem - a vida como um bem maior.

Dessa forma, efetue 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 legal, 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 em Direito Médico e no atendimento de profissionais da saúde!!

The image features a dark grey background with a pattern of thin, vertical, golden-yellow lines of varying heights. Small, glowing golden-yellow dots are scattered at the ends of these lines and throughout the background, creating a starry or digital effect. The logo 'CMNA' is centered at the bottom of the image. The letters 'C', 'M', and 'N' are white, while the letter 'A' is a golden-yellow color that matches the background elements.

CMNA