

AVALIAÇÃO DO COMPORTAMENTO DO CIRURGIÃO-DENTISTA FRENTE AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR EM SÃO JOSÉ DOS CAMPOS - SP

Michele Brasil Nobre Chaves¹, Patrícia Leme Siqueira², Suely Carvalho Mutti Naressi³ (orientadora)

1 - Faculdade de Odontologia de São José dos Campos – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – Av. Eng. Francisco José Longo, 777 – Jardim São Dimas - 12245-000 – São José dos Campos – SP – Brasil – micbrasil_unesp@ig.com.br

2 - Faculdade de Odontologia de São José dos Campos – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – Av. Eng. Francisco José Longo, 777 – Jardim São Dimas - 12245-000 – São José dos Campos – SP – Brasil – patricialeme@bol.com.br

3 - Faculdade de Odontologia de São José dos Campos – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” – Av. Eng. Francisco José Longo, 777 – Jardim São Dimas - 12245-000 – São José dos Campos – SP – Brasil – suely@fosjc.unesp.br

Palavras-chave: Código de Defesa do Consumidor, Fornecedor, Odontologia, Consumidor
Área do Conhecimento: Ciências da Saúde

Introdução

O Código de Defesa do Consumidor entrou em vigor em março de 1991. Ele representa o maior arsenal jurídico com o qual as pessoas já puderam contar no país para fazer valer seus direitos como compradores de bens e serviços⁴.

Esse código anuncia como fornecedor as pessoas jurídicas e físicas que desempenhem atividades de produção, de distribuição e de comercialização de produtos ou prestação de serviços⁴. Sendo assim, o cirurgião-dentista que é um prestador de serviços, enquadra-se nos preceitos do Código de Defesa do Consumidor.

O profissional liberal, como é o caso do cirurgião-dentista, não se exime do cumprimento desse Código, devendo pautar sua atuação pelas normas de ordem pública e interesse social nele dispostas¹.

Nesse Código, o Consumidor tem como um de seus direitos básicos a proteção da vida, saúde e segurança contra riscos provocados no fornecimento de serviços.²

A prática odontológica nas suas mais diversas especialidades é repleta de procedimentos que, sem a necessária elucidação de sua finalidade, podem ser interpretados como agressivos, intempestivos, a um passo da lesão e não da ação curativa, quando não embasados na indicação clínica, científica e terapêutica adequadas aos seus objetivos.²

Em virtude da consciência dos direitos que possui e do respeito que merece, o

consumidor pátrio tem feito cumprir os preceitos do Código, surpreendendo muitos fornecedores e mais, se surpreendendo com os resultados positivos da sua luta.¹

Conseqüentemente, o cirurgião-dentista, assim como outros profissionais, tem sofrido mais ações judiciais que antes, devido ao fato de que as pessoas estão mais esclarecidas a respeito dos seus direitos como consumidores pela popularização dos preceitos do Código. Dessa forma, é necessário que o cirurgião-dentista conheça o Código para que não o infrinja, evitando assim, um possível processo judicial.

Justificativa

O Código de Defesa do Consumidor, em vigor, torna o Consumidor cada vez mais exigente, reportando ao fornecedor a necessária consciência da responsabilidade exigida no contexto legal, tanto quanto à qualidade dos serviços bem como das condições e especificações dessa prestação².

Ademais, esse Código possui um dispositivo legal chamado no idioma dos advogados de “inversão do ônus da prova”. Este dispositivo legal está colocado no artigo 6º inciso VIII, que diz “serem direitos básicos do consumidor: a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências”⁴.

Esse artifício faz que o denunciado, no caso o cirurgião-dentista, tenha que provar a sua inocência quando envolvido num processo judicial, quando o esperado seria que o denunciante tivesse esse ônus. Isso ocorrerá se o paciente for considerado hipossuficiente pelo juiz.

Dessa maneira, o consumidor constatou a eficiência do Código na defesa dos seus direitos. Com isso, o número de processos judiciais aumentou e os cirurgiões-dentistas na qualidade de fornecedores também foram atingidos por essa mudança de comportamento da população brasileira.

Por isso, para que o cirurgião-dentista se defenda de possíveis processos, a melhor atitude é informar-se e conhecer o código, comportando-se segundo seus preceitos. Por isso, é de suma importância, avaliar o grau de conhecimento do Código de Defesa do Consumidor por parte dos cirurgiões-dentistas e se o mesmo norteia as suas práticas no consultório odontológico, pois assim, poderemos conscientizá-los da necessidade de seu conhecimento e da sua utilização no dia-a-dia no cirurgião-dentista.

Resultados

Os resultados serão apresentados a seguir em forma de tabelas de distribuição em número absoluto e percentual de CDs.

Tabela 1 - Conhecimento do conteúdo do Código de Defesa do Consumidor pelos Cirurgiões-Dentistas.

Conhecimento do Código	Distribuição	
	Nº	%
Sim	16	48,48
Não	16	48,48
Alguns Itens	1	3,03
Total	33	100,00

Tabela 2 - Cirurgiões-dentistas que consideram o paciente como consumidor.

Paciente como Consumidor	Distribuição	
	Nº	%
Sim	26	78,79
Não	7	21,21
Total	33	100,00

Tabela 3 - Condição de ciência quanto à regulamentação da relação profissional/paciente pelo Código do Consumidor, entre CDs, neste estudo.

Condição	Distribuição	
	Nº	%
Sim	21	63,64
Não	11	33,33
Não sabe	1	3,03
Total	33	100,00

Objetivos

Esta pesquisa teve como objetivo averiguar a relação dentista-paciente baseando-se no Código de Defesa do Consumidor. O intuito foi verificar se o dentista conhece e aplica os aspectos legais do Código em seu cotidiano profissional.

Materiais e Métodos

A amostra foi composta por 33 cirurgiões-dentistas da cidade de São José dos Campos. A coleta de dados foi realizada através da aplicação de um questionário contendo 16 perguntas referentes ao conhecimento e ações práticas do cirurgião-dentista frente ao Código de Defesa do Consumidor. Essas perguntas foram baseadas nos artigos de Quintela & Daruge em 2000² e Silva et al em 2001⁵. Analisou-se os dados obtidos mediante tabelas com as porcentagens de respostas.

Tabela 4 - Opinião dos cirurgiões-dentistas quanto à informação das possíveis opções de tratamento e seus respectivos custos.

Opinião	Distribuição	
	Nº	%
Acham que devem informar	30	90,91
Não acham que devem informar	0	0,00
Acham que devem informar apenas opções de tratamento	3	9,09
Acham que devem informar apenas custos	0	0,00
Total	33	100,00

Tabela 5 - Relatos indicando prejuízo no andamento do tratamento pela exposição das opções de tratamento e respectivos custos.

Prejuízo ao andamento do tratamento	Distribuição	
	Nº	%
Sim	7	21,21
Não	26	78,79
Total	33	100,00

Tabela 6 - Frequência de respostas dos CDs sobre o efeito da exposição das opções de tratamento e dos respectivos custos.

Efeito	Distribuição	
	Nº	% do total de dentistas que escolheram essa alternativa
Interfere no resultado do tratamento, porque o paciente pode não aceitar o que o dentista considera mais adequado	7	21,21
Não interfere no resultado do tratamento, porque ao se discutir questões técnicas com o paciente, este aumenta sua confiança no dentista, coopera e se responsabiliza pelo tratamento odontológico	18	54,55
Não interfere no resultado do tratamento, porque facilita o relacionamento evitando criar expectativas que poderão não ser correspondidas ao final do Tratamento	14	42,42
Outros	5	15,15

Tabela 7 - Opiniões dos CDs sobre a elaboração dos prontuários clínicos.

Deve ser elaborado	Distribuição	
	Nº	%
Sim	29	87,88
Não	0	0,00
Dependendo da situação clínica	4	12,12
Total	33	100,00

Tabela 8 - Frequência de respostas dos CDs sobre os itens que a anamnese deve conter.

Itens	Distribuição	
	Nº	% do total de dentistas que escolheram essa alternativa
Sintomas	30	90,91
Doenças	32	96,97
Tratamentos Anteriores ou Atuais	30	90,91
Condições Gerais de Saúde	33	100,00
Data e Assinatura do paciente ou do seu responsável legal	30	90,91
Não faço anamnese	0	0,00

Tabela 9 - Frequência de respostas dos CDs sobre dados que constam na ficha clínica.

Dados	Distribuição	
	Nº	% do total de dentistas que escolheram essa alternativa
Situação atual dos arcos dentais	26	78,79
Registros dos trabalhos encontrados realizados por outros profissionais	21	63,64
Lesões da cavidade bucal dos tecidos duros ou moles	28	84,85
Trabalhos a serem realizados após diagnóstico (Plano de Tratamento)	33	100,00
Trabalhos efetivamente realizados e autorizados pelo paciente ou seu responsável legal	28	84,85
Faltas e atrasos do paciente	26	78,79
Não utilizo fichas clínicas	0	0,00

Tabela 10 - Frequência de respostas dos CDs sobre o conteúdo dos seus arquivos.

Conteúdo	Distribuição	
	Nº	% do total de dentistas que escolheram essa alternativa
Exames específicos ou complementares solicitados	26	78,79
Cópias carbonadas de receitas (Medicações Prescritas)	12	36,36
Radiografias	33	100,00
Modelos de Gesso (Fotografados ou Xerocopiados)	18	54,55
Cópia de Atestados Odontológicos que foram solicitados	12	36,36
Orientação de Higiene Bucal ou pós-operatória documentada Pela assinatura do paciente ou do seu responsável	14	42,42
Não faço arquivos	0	0,00

Tabela 11 - Frequência de respostas dos CDs sobre a exposição de detalhes técnicos das possíveis opções de tratamento oferecidas ao paciente.

Detalhes expostos	Distribuição	
	Nº	% do total de dentistas que escolheram essa alternativa
Características e composição do material a ser empregado	16	48,48
Técnicas e procedimentos utilizados	22	66,67
Limites, riscos técnicos e biológicos do trabalho	24	72,73
Temporariedade, eventualidades e durabilidade do trabalho a ser realizado	18	54,55
Prazo de entrega do trabalho a ser realizado com data de início e término	16	48,48
Custos de trabalho, materiais e seu valor total	24	72,73
Condições de pagamento	31	93,94
Não faço plano de tratamento.	0	0,00

Tabela 12 - CDs que acham que devem ser utilizados termos técnicos no orçamento.

Utilização de termos técnicos	Distribuição	
	Nº	%
Sim	20	60,61
Não	12	36,36
Às vezes	1	3,03
Total	33	100,00

Tabela 13 - CDs que acham dispensáveis a assinatura do paciente no orçamento

Orçamento deve conter assinatura	Distribuição	
	Nº	%
Sim	15	45,45
Não	17	51,52
Depende	1	3,03
Total	33	100,00

Tabela 14 - CDs que fazem Contrato de Prestação de Serviços Odontológicos.

Fazem Contrato	Distribuição	
	Nº	%
Sim	12	36,36
Não	20	60,61
Algumas Vezes	1	3,03
Total	33	100,00

Tabela 15 - Frequência de respostas sobre o conteúdo do contrato dos CDs que o fazem.

Conteúdo	Distribuição	
	Nº	% do total de dentistas que escolheram essa alternativa
Preço do serviço em moeda corrente nacional	13	100,00
Preço do serviço em moeda estrangeira	0	0,00
Montante do juros de mora e da taxa efetiva anual de juros	3	23,08
Acréscimos legalmente previstos	3	23,08
Número e periodicidade das prestações	12	92,31
Soma total a pagar com e sem financiamento	5	38,46

Tabela 16 - Frequência de respostas dos CDs a respeito das atitudes quando do abandono do tratamento pelo paciente.

Atitudes	Distribuição
----------	--------------

	Nº	% do total de dentistas que escolheram essa alternativa
Telefona para o paciente para saber os motivos do seu abandono	26	78,79
Telefona para o paciente e insiste para seu retorno	5	15,15
Envia correspondência registrada com aviso de recebimento telegrama com cópia comprobatória de entrega e reitera a correspondência em 15 ou 30 dias	14	42,42
Não toma nenhuma atitude	2	6,06
Outros	2	6,06

Discussão

Cerca de metade dos cirurgiões-dentistas afirmam conhecer o Código de Defesa do Consumidor (Tabela 1). No entanto, de acordo com os resultados obtidos por essa pesquisa, constatamos que grande parte deles não aplica os preceitos do CDC na prática diária, já que mais de 36% não estão cientes que a relação entre CD e paciente é regulamentada por ele (Tabela 3) e aproximadamente 21% não consideram o paciente como consumidor (Tabela 2). Essa é uma porcentagem significativa de CDs que não estão trabalhando segundo o CDC e isso contraria os escritos de Samico; Menezes; Silva (1994)³, que dizem que todos os CDs devem conhecer este código para poder agir de maneira correta com os pacientes e tomar os devidos cuidados com a sua documentação, como por exemplo, em relação às fichas odontológicas e ao plano de tratamento, evitando assim, futuros processos.

Noventa por cento dos cirurgiões-dentistas consideram que o paciente deve ser informado quanto às opções e respectivos custos de tratamento conforme elucida o CDC no cap. 3, art 6º. Todavia, 9% desconhece esse aspecto do código, já que afirmaram que o paciente não deve receber essa informação (Tabela 4). 21% acreditam que essa atitude prejudica o andamento do tratamento, pois o paciente pode não aceitar o que o CD considera mais adequado (Tabelas 5 e 6).

Todos os CDs elaboram prontuário clínico, porém mais de 12% o elaboram de acordo com a situação clínica (Tabela 7). Entretanto, o Conselho Federal de Odontologia recomenda que o registro obrigatório em simples ficha seja estendido a um Prontuário Clínico em que se incluam desde a anamnese até o completo registro e documentação resultante do que foi desenvolvido nesse relacionamento profissional e dos atos que compõem o contrato de serviços odontológicos até a sua conclusão² pois assim, o CD possuirá em seus arquivos a documentação

necessária para defender-se em caso de ação judicial. Todavia 36% dos CDs não registram os trabalhos realizados por outros profissionais, 9% não pedem a assinatura do paciente ou do seu responsável legal na anamnese e 21% não registram faltas e atrasos do paciente. Enquanto isso, grande parte arquiva radiografias e faz plano de tratamento (Tabelas 8 e 9).

Também devem ser anexadas ao Prontuário, cópia carbonada de receitas a qual só é realizada por 36% dos CDs, cópia de atestados odontológicos, que também só é realizada por 36% dos profissionais e principalmente, orientação de higiene bucal documentada e assinada pelo paciente e que 58% dos CDs não a arquivam. Indubitavelmente, o insucesso do tratamento pode dever-se à condição de higiene oral e, se isso ocorrer e o cirurgião-dentista não possuir essa documentação, com certeza ele responderá por Erro Profissional caracterizado a partir da negligência, imprudência ou imperícia² (Tabela 10).

Apenas 49% dos CDs expõem prazos de entrega dos trabalhos e 54,5% explicam sobre as possíveis eventualidades e durabilidade das opções de tratamento apresentadas. Essas são algumas das possíveis causas para a abertura de processos para ressarcimento de danos materiais e morais.(Tabela 11).

Mais de 60% dos profissionais utilizam termos técnicos em seus orçamentos o que pode originar processos, pela alegação do paciente de não entender o seu conteúdo. (Tabela 12).

Conclusão

O Cirurgião-Dentista é um Prestador de Serviços de acordo com o Código de Defesa do Consumidor. A atuação profissional do CD, ao considerar o seu paciente como consumidor de serviços, evita a prática de infrações à legislação vigente a partir de um protocolo de trabalho definido.

Entretanto, através dos dados apresentados anteriormente, concluímos que o

CD não conhece de forma adequada o CDC e por isso, constatamos o não cumprimento do mesmo. Essa conduta torna o profissional vulnerável e passível de ser processado pelo paciente.

Referências Bibliográficas

- 1- www.ibemol.com.br/forense2000/odonto.asp, FILHO, J. A. P. A responsabilidade civil do cirurgião dentista em face do Código de Defesa do Consumidor. 2000.
- 2- www.ibemol.com.br/forense2000/odonto.asp, QUINTELA, R. S., DARUGE, E. O
- 6- cirurgião-dentista como prestador de serviços, frente ao Código de Defesa do Consumidor. 2000.
- 3- SAMICO, A. H. R.; MENEZES, J. D. V.; SILVA, M. **Aspectos Éticos e Legais no Exercício da Odontologia**. 2ª ed. Rio de Janeiro: Conselho Federal de Odontologia. 1994.
- 4- SAQUY, P. C., et al. O Código de Defesa do Consumidor e o Cirurgião-Dentista. **Rev Paul Odontol**, n4, p.4-5, 1993.
- 5- SILVA, K. A., et al. Legislação e Ética da Relação Dentista-paciente. **Pesq. Bras. Odontoped. Clin. Integr**, v.1, n3, 2001.