

# GUIA PRÁTICO

## VOLUME 2

**CR** SP

CONSELHO REGIONAL  
DE ODONTOLOGIA  
DE SÃO PAULO



PUBLICIDADE  
ODONTOLÓGICA



RELACIONAMENTO  
ÉTICO



PRONTUÁRIO

Manter-se bem informado para gerenciar seu consultório ou clínica da melhor maneira possível é fundamental para o sucesso. Dessa forma, além de obter um resultado final mais positivo, você vê seu investimento pessoal e profissional dando cada vez mais certo e trazendo um retorno cada vez maior.

Pensando nisso, o CROSP criou e implantou o Programa Integração, que leva a todo o Estado de São Paulo palestras sobre ética, assim como finanças, atendimento, utilização da internet, entre muitos outros temas.

E agora, para complementar esse suporte profissional, disponibiliza também guias práticos com o resumo desses conteúdos que estão sendo

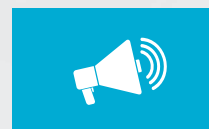
ministrados pelo Programa Integração.

Este volume traz informações sobre ética, tema importante para a Odontologia. Serão abordados os assuntos: publicidade, ética nas relações e a importância do prontuário.

Leia com atenção este Guia Prático e, caso tenha interesse em se aprofundar nos conteúdos, fique atento à programação de palestras presenciais que acontecem em diferentes cidades do Estado de São Paulo.

Acesse o site do CROSP para mais informações e também para inscrições nas atividades.

Boa leitura e até o próximo volume!



A PUBLICIDADE NA ODONTOLOGIA



ÉTICA NA RELAÇÃO CIRURGIÃO-DENTISTA E PACIENTE



PRONTUÁRIO ODONTOLÓGICO - SEGURANÇA PARA CIRURGIÕES-DENTISTAS E PACIENTES

## ÍNDICE

4

14

30

**CRO SP** CONSELHO REGIONAL DE ODONTOLOGIA DE SÃO PAULO

Conteúdo produzido pela Comissão de Ética do Conselho Regional de Odontologia de São Paulo

# A PUBLICIDADE NA ODONTOLOGIA



## A PUBLICIDADE NA ODONTOLOGIA

Assim como em várias outras áreas, a Odontologia é muito concorrida e a cada ano novos profissionais se formam e se lançam no mercado de trabalho. Devido a esse quadro, não basta apenas ser um ótimo cirurgião-dentista, muitas vezes também é preciso saber dirigir o negócio, ou seja: administrar, gerenciar, planejar e organizar adequadamente um consultório ou clínica. E tudo, claro, de acordo com os preceitos éticos e legais da Odontologia.



### DIANTE DISSO, COMO SE SOBRESSAIR E DIVULGAR DE MANEIRA ATRAENTE E CORRETA O SEU TRABALHO?

É aí que entram a publicidade e a propaganda e todas as suas ferramentas, pelas quais você poderá anunciar seus serviços e estabelecer a comunicação e o relacionamento com pacientes e com a sociedade em geral.

Essa divulgação pode ser feita de diversas maneiras, por meio de folhetos, anúncios, comerciais de televisão, internet e outras mídias.

Mas o mais importante é estar atento para garantir que a sua comunicação esteja de acordo com as normas vigentes.

### REGULAMENTAÇÃO

Ainda hoje algumas propagandas induzem pacientes a erro divulgando vantagens irreais, por anúncios irregulares, ilícitos ou imorais, com uso de imagens antes e depois, modalidades de pagamentos, gratuidades, preços e outras condutas vedadas pela Lei nº 5081/66 e pelo Código de Ética Odontológica.

Para entender melhor, a Comunicação em Odontologia é normatizada pelo Código de Ética Odontológica e pela Lei nº 5081, de 24 de agosto de 1966.

**Confira a seguir o que pode ser feito, de acordo com o Código de Ética Odontológica:**

## DA COMUNICAÇÃO

**Art. 41.** A comunicação e a divulgação em Odontologia obedecerão ao disposto neste Código.

**§ 1º.** É vedado aos técnicos em prótese dentária, técnicos em saúde bucal, auxiliares de prótese dentária, bem como aos laboratórios de prótese dentária fazerem anúncios, propagandas ou publicidade dirigida ao público em geral.

**§ 2º.** Aos profissionais citados no § 1º, com exceção do auxiliar em saúde bucal, serão permitidas propagandas em revistas, jornais ou folhetos especializados, desde que dirigidas aos cirurgiões-dentistas, e acompanhadas do nome do profissional ou do laboratório, do seu responsável técnico e do número de inscrição no Conselho Regional de Odontologia.

**§ 3º.** Nos laboratórios de prótese dentária deverá ser afixado, em local visível ao público em geral, informação fornecida pelo Conselho Regional de Odontologia da jurisdição sobre a restrição do atendimento direto ao paciente.

## DO ANÚNCIO, DA PROPAGANDA E DA PUBLICIDADE

**Art. 42.** Os anúncios, a propaganda e a publicidade poderão ser feitos em qualquer meio de comunicação, desde que obedecidos os preceitos deste Código.

**Art. 43.** Na comunicação e divulgação é obrigatório constar o nome e o número de inscrição da pessoa física ou jurídica, bem como o nome representativo da profissão de cirurgião-dentista e também das demais profissões auxiliares regulamentadas. No caso de pessoas jurídicas, também o nome e o número de inscrição do responsável técnico.

**§ 1º. Poderão ainda constar na comunicação e divulgação:**

**I.** áreas de atuação, procedimentos e técnicas de tratamento, desde que precedidos do título da especialidade registrada no Conselho Regional ou qualificação profissional de clínico geral. Áreas de atuação são procedimentos pertinentes às especialidades reconhecidas pelo Conselho Federal;

**II.** as especialidades nas quais o cirurgião-dentista esteja inscrito no Conselho Regional;

**III.** os títulos de formação acadêmica 'stricto sensu' e do magistério relativos à profissão;

**IV.** endereço, telefone, fax, endereço eletrônico, horário de trabalho, convênios, credenciamentos, atendimento domiciliar e hospitalar;

**V.** logomarca e/ou logotipo; e,

**VI.** a expressão "clínico geral", pelos profissionais que exerçam atividades pertinentes à Odontologia decorrentes de conhecimentos adquiridos em curso de graduação ou em cursos de pós-graduação.

**§ 2º.** No caso de pessoa jurídica, quando forem referidas ou ilustradas especialidades, deverão possuir, a seu serviço, profissional inscrito no Conselho Regional nas especialidades anunciadas, devendo, ainda, ser disponibilizada ao público a relação destes profissionais com suas qualificações, bem como os clínicos gerais com suas respectivas áreas de atuação, quando houver.

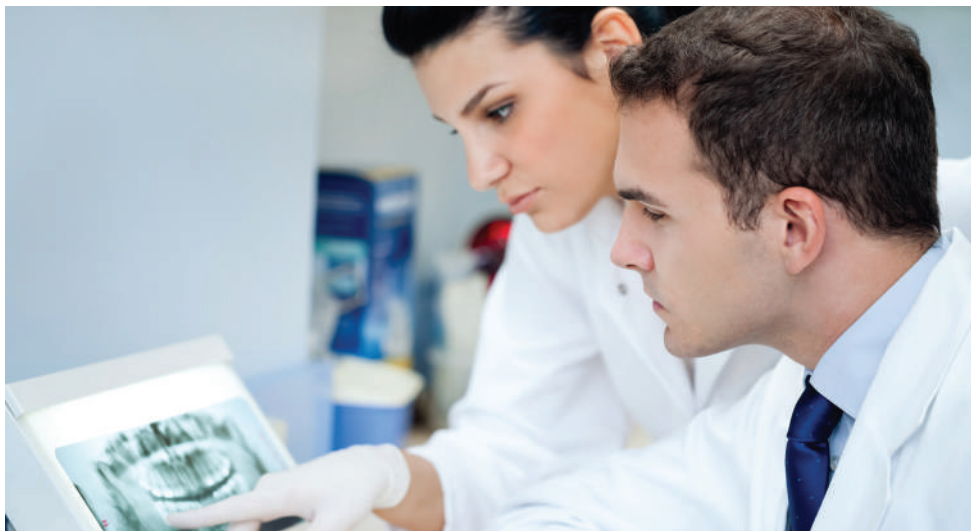
## MAS E O QUE NÃO PODE SER FEITO?

Segundo o Código de Ética Odontológica, os seguintes casos constituem infração ética:

- fazer publicidade e propaganda enganosa, abusiva, inclusive com expressões ou imagens de antes e depois, com preços, serviços gratuitos, modalidades de pagamento, ou outras formas que impliquem comercialização da Odontologia ou contrarie o disposto no Código;

- anunciar ou divulgar títulos, qualificações, especialidades que não possua ou sem registro no Conselho Federal, e ainda que não sejam por ele reconhecidas;





- anunciar ou divulgar técnicas, terapias de tratamento, área da atuação, que não estejam devidamente comprovadas cientificamente, assim como instalações e equipamentos que não tenham seu registro validado pelos órgãos competentes;
- criticar técnicas utilizadas por outros profissionais como sendo inadequadas ou ultrapassadas;
- dar consulta, diagnóstico, prescrição de tratamento ou divulgar resultados clínicos por meio de qualquer veículo de comunicação de massa, bem como permitir que sua participação na divulgação de assuntos odontológicos deixe de ter caráter exclusivo de esclarecimento e educação da coletividade;
- divulgar nome, endereço ou qualquer outro elemento que identifique o paciente, a não ser com seu consen-

timento livre e esclarecido, ou de seu responsável legal, desde que não sejam para fins de autopromoção ou benefício do profissional, ou da entidade prestadora de serviços odontológicos, observadas as demais previsões deste Código;

- aliciar pacientes, praticando ou permitindo a oferta de serviços por meio de informação ou anúncio falso, irregular, ilícito ou imoral, com o intuito de atrair clientela, ou outros atos que caracterizem concorrência desleal ou aviltamento da profissão, especialmente a utilização da expressão "popular";
- induzir a opinião pública a acreditar que exista reserva de atuação clínica em Odontologia;
- oferecer trabalho gratuito com intenção de autopromoção ou promover campanhas oferecendo trocas de favores;
- anunciar serviços profissionais como prêmio em concurso de qualquer natureza ou através de aquisição de outros bens pela utilização de serviços prestados;
- promover direta ou indiretamente por intermédio de publicidade ou propaganda a poluição do ambiente;



*As normas citadas se aplicam a todos os profissionais que exerçam a Odontologia, ainda que de forma indireta, sejam eles pessoas físicas ou jurídicas, como clínicas, polí-clínicas, convênios, entre outros.*





- expor ao público leigo artifícios de propaganda, com o intuito de granjear clientela, especialmente a utilização de imagens e/ou expressões antes, durante e depois, relativas a procedimentos odontológicos;

- participar de programas de comercialização coletiva oferecendo serviços nos veículos de comunicação; e,

- realizar a divulgação e oferecer serviços odontológicos com finalidade mercantil e de aliciamento de pacientes, através de cartão de descontos, caderno de descontos, mala direta via internet, sites promocionais ou de compras coletivas, telemarketing ativo à população em geral, stands promocionais, caixas de som portáteis ou em veículos automotores, plaqueteiros, entre outros meios que caracterizem concorrência desleal e desvalorização da profissão.

Vale dizer ainda que existem também O Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária, que enquadra o cirurgião-dentista nas categorias especiais de anúncios e o Código de Defesa do Consumidor, que define o que é propaganda enganosa e abusiva.

## PENALIDADES

Todos aqueles que não seguirem as normas do Código de Ética Odontológica estarão sujeitos às penas previstas.

As penas e suas aplicações vão desde a advertência confidencial, em aviso reservado; censura confidencial, em aviso reservado; censura pública, em publicação oficial; suspensão do exercício profissional até 30 (trinta) dias, até a cassação do exercício profissional.

O Dispositivo Ético prevê, ainda, a possibilidade de aplicação de multa, juntamente com a penalidade disciplinar.



ÉTICA NA  
RELAÇÃO  
CIRURGIÃO-  
DENTISTA E  
PACIENTE





## ÉTICA NA RELAÇÃO CIRURGIÃO-DENTISTA E PACIENTE

A Odontologia tem como premissa ser uma profissão que se exerce em benefício da saúde do ser humano e da coletividade.

Nesse sentido, a natureza personalíssima da relação paciente/profissional, considerados os princípios estabelecidos no Código de Ética, reafirma a peculiaridade que reveste a prestação de tais serviços, diferentes, portanto, das demais prestações, bem como da atividade mercantil.



O relacionamento cirurgião-dentista e paciente requer cuidados essenciais e deve ir além do agendamento, da consulta e das perguntas protocolares.

Afinal, existe ali um ser humano, em toda a sua complexidade de sentimentos e suas diversas dimensões: biológica, psicológica, social e espiritual.

O atendimento correto deve ser individualizado e realizado com sensibilidade para entender e conhecer a realidade do paciente, ouvindo suas queixas, anseios, necessidades e levando em consideração a sua história, a fim de encontrar o melhor caminho para atendê-lo da forma mais completa possível.

Confiança: essa palavra deve definir a relação e ela deve ser conquistada desde o agendamento da consulta até o fim do tratamento, claro, sempre associada ao conhecimento técnico, que é fundamental para a satisfação e fidelização do paciente.

### E NESSE RELACIONAMENTO, ONDE ENTRA O CÓDIGO DE ÉTICA ODONTOLÓGICA?

De acordo com o Código de Ética Odontológica, capítulo V, artigo 11, o que constitui infração ética no relacionamento com paciente:

- discriminar o ser humano de qualquer forma ou sob qualquer pretexto;



- aproveitar-se de situações decorrentes da relação profissional/paciente para obter vantagem física, emocional, financeira ou política;
- exagerar em diagnóstico, prognóstico ou terapêutica;
- deixar de esclarecer adequadamente os propósitos, riscos, custos e alternativas do tratamento;
- executar ou propor tratamento desnecessário ou para o qual não esteja capacitado;
- abandonar paciente, salvo por motivo justificável, circunstância em que serão conciliados os honorários e em que deverá ser informado ao paciente ou responsável legal sobre a necessidade da continuidade do tratamento;

- deixar de atender paciente que procure cuidados profissionais em caso de urgência, quando não haja outro cirurgião-dentista em condições de fazê-lo;
- desrespeitar ou permitir que seja desrespeitado o paciente;
- adotar novas técnicas ou materiais que não tenham efetiva comprovação científica;
- iniciar qualquer procedimento ou tratamento odontológico sem o consentimento prévio do paciente ou do seu responsável legal, exceto em casos de urgência ou emergência;
- delegar a profissionais técnicos ou auxiliares atos ou atribuições exclusivas da profissão de cirurgião-dentista;



- opor-se a prestar esclarecimentos e/ou fornecer relatórios sobre diagnósticos e terapêuticos, realizados no paciente, quando solicitados pelo mesmo, por seu representante legal ou nas formas previstas em lei;
- executar procedimentos como técnico em prótese dentária, técnico em saúde bucal, auxiliar em saúde bucal e auxiliar em prótese dentária, além daqueles discriminados na Lei que regulamenta a profissão e nas resoluções do Conselho Federal; e,
- propor ou executar tratamento fora do âmbito da Odontologia.



### 1. O PACIENTE DECIDIU INTERROMPER O TRATAMENTO. COMO DEVO AGIR?

O paciente é livre para decidir por interromper o tratamento odontológico. Nesses casos, é importante que o cirurgião-dentista elabore um termo de interrupção onde o paciente declara sua vontade e manifesta sua ciência de que possui conhecimento de que deve dar sequência ao tratamento odontológico com outro profissional, estando ciente dos riscos e prejuízos que poderá sofrer em razão dessa interrupção e caso não procure cuidados de outro cirurgião-dentista.

É indicado que o profissional esclareça por escrito quais são esses riscos e em que fase se encontra o tratamento. Para a conciliação dos honorários profissionais, o cirurgião-dentista deverá verificar quais procedimentos efetivamente foram executados e materiais utilizados, cuja quitação é justa e devida, procedendo à eventual devolução de valores pagos pelos procedimentos não concluídos em razão da interrupção do tratamento. A devolução de valores deve ser realizada através de documento formal, em duas vias, contendo a assinatura do paciente e do cirurgião-dentista.

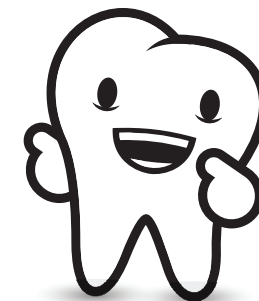
### 2. O CIRURGIÃO-DENTISTA PODE INTERROMPER UM TRATAMENTO OU RECUSAR-SE A DAR SEQUÊNCIA AO CASO?

O inciso V, do Art. 5º do Código de Ética Odontológica prevê que o cirurgião-dentista possui o direito fundamental de renunciar ao atendimento do paciente, durante o tratamento, quando da constatação de fatos que, a critério do profissional, prejudiquem o bom relacionamento com o paciente ou o pleno desempenho profissional. Nestes casos, tem o profissional o dever de comunicar ao paciente, por escrito, fornecendo ao paciente ou ao cirurgião-dentista que lhe suceder todas as informações necessárias para a continuidade do caso.



### 3. SOU OBRIGADO A ATENDER TODO E QUALQUER PACIENTE?

O cirurgião-dentista não está obrigado a atender todo e qualquer paciente, salvo em casos de urgência e emergência. Ainda, não deve discriminar o ser humano sob qualquer forma ou pretexto, desrespeitá-lo ou permitir que o mesmo seja desrespeitado.



#### 4. QUAIS CRITÉRIOS POSSO ADOTAR PARA FIXAR MEUS HONORÁRIOS?

O cirurgião-dentista tem o direito de arbitrar o valor da consulta e dos procedimentos odontológicos, devendo comunicar previamente o paciente os custos de seus honorários profissionais. De acordo com o Artigo 19 do Código de Ética Odontológica, na fixação dos honorários profissionais serão considerados:

- a condição socioeconômica do paciente e da comunidade;
- o conceito do profissional;
- o costume do lugar;
- a complexidade do caso;
- o tempo utilizado no atendimento;
- o caráter de permanência, temporariedade ou eventualidade do trabalho;
- a circunstância em que tenha sido prestado o tratamento;
- a cooperação do paciente durante o tratamento e o custo operacional.



#### 5. NO MEIO DO TRATAMENTO O PACIENTE SUMIU DO MEU CONSULTÓRIO. O QUE FAZER?

Além de manter contato telefônico, é indicado que o cirurgião-dentista encaminhe telegrama com cópia e confirmação, solicitando o retorno do paciente no consultório para continuidade do tratamento, esclarecendo sobre os riscos e danos que podem advir dessa interrupção, sob pena de se configurar abandono de tratamento, situação na qual o profissional se exime de responsabilidade por prejuízos futuros surgidos em decorrência de culpa exclusiva do paciente, seja por negligência ou omissão.

### CONSEQUÊNCIAS E PENALIDADES

As penalidades e suas aplicações, assim como citadas nos casos de propaganda indevida, estão no Código de Ética Odontológica e também vão desde a advertência confidencial, em aviso reservado; censura confidencial, em aviso reservado; censura pública, em publicação oficial; suspensão do exercício profissional até 30 (trinta) dias, até a cassação do exercício profissional.

Como a relação existente entre cirurgião-dentista e paciente é considerada uma relação de consumo, aplicam-se os princípios e as regras do Código de Defesa do Consumidor - CDC. A responsabilidade civil do cirurgião-dentista é subjetiva, apurada mediante verificação de culpa, ou seja, caso o profissional gere algum dano ao paciente será verificada eventual negligência, imperícia, imprudência, caso fortuito ou de força maior ou outra situação imprevisível ou inevitável.

Dependendo da forma como o profissional anuncia e oferece seus serviços ao paciente, havendo promessa e garantia de resultado, além de induzir finalidade de tratamento meramente estética, sua responsabilidade civil transforma-se em objetiva, cuja obrigação de indenizar independe de culpa.

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO CROSP:

Para assegurar os direitos e deveres dos profissionais de Odontologia, o CROSP disponibiliza em seu site canais de atendimento para esclarecer dúvidas e solicitar serviços, de maneira ágil e eficaz, tendo, inclusive, um plantão para resolver os casos pontuais de infrações éticas denunciadas.

**Basta acessar: [www.crosp.org.br/faleconosco](http://www.crosp.org.br/faleconosco)**

**Ou [www.crosp.org.br/crospatende](http://www.crosp.org.br/crospatende)**

### ÉTICA NA RELAÇÃO CIRURGIÃO-DENTISTA E SEUS COLEGAS

Assim como com os pacientes, a ética também deve pautar o relacionamento do cirurgião-dentista com seus colegas e parceiros de profissão e deve ser aplicada de acordo com o Código de Ética Odontológica, inclusive nas situações em que o cirurgião-dentista vai avaliar e/ou assumir o tratamento de outro cirurgião-dentista.

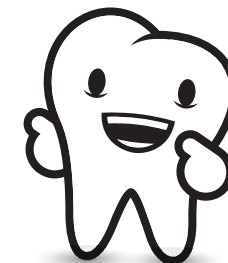


Qualificar o trabalho de um colega como correto, incorreto, inadequado, ultrapassado, são atitudes que, além de prejudicar o relacionamento entre o profissional e seu paciente, ainda fere a ética e prejudica a reputação e o bom conceito da Odontologia, com seu consequente descrédito social.

### COMO AGIR NESSES CASOS?

Com prudência e bom senso. É como deve agir o cirurgião-dentista que está diante de um paciente que questiona o trabalho de um colega.

Nessas situações, o caso não deve ser omitido, mas sim avaliado com cuidado, o que inclui fazer ao menos um contato com o colega que executou o tratamento anteriormente, informando-o sobre as alegações apresentadas pelo paciente, de forma a conhecer melhor a sua história clínica, e então, conduzir o caso adequadamente.



Mas é importante lembrar que a Odontologia, sendo uma ciência de meios, não viabiliza a garantia de um resultado específico, pois esse resultado não depende somente da análise clínica, do diagnóstico profissional ou do planejamento terapêutico e da técnica empregada. A capacidade e o conhecimento do cirurgião-dentista por si só não garantem que as expectativas do paciente sejam, necessariamente, satisfeitas.

Na Odontologia existem inúmeras técnicas de tratamento em todas as áreas de atuação, assim como diversas possibilidades e linhas de conduta para alcançar uma meta. Classificar uma técnica ou um procedimento como inadequado, ultrapassado ou insatisfatório, pode depor contra o que a própria ciência prevê, e destruir o relacionamento de confiança construído pelo colega com seu paciente.

Por isso mesmo, julgar o procedimento ou planejamento de outro cirurgião-dentista, sem ter conhecimento de como se deu a execução do tratamento, pode gerar no paciente uma ideia deturpada sobre a conduta praticada pelo colega. E isso fatalmente resultará numa demanda judicial ou ética contra ele.



Se não há ética entre colegas, não há respeito e nem responsabilidade com o outro cirurgião-dentista e com a Odontologia. É impossível haver valorização e reconhecimento da sociedade ou do paciente se, antes, não existir valorização e respeito entre os pares.



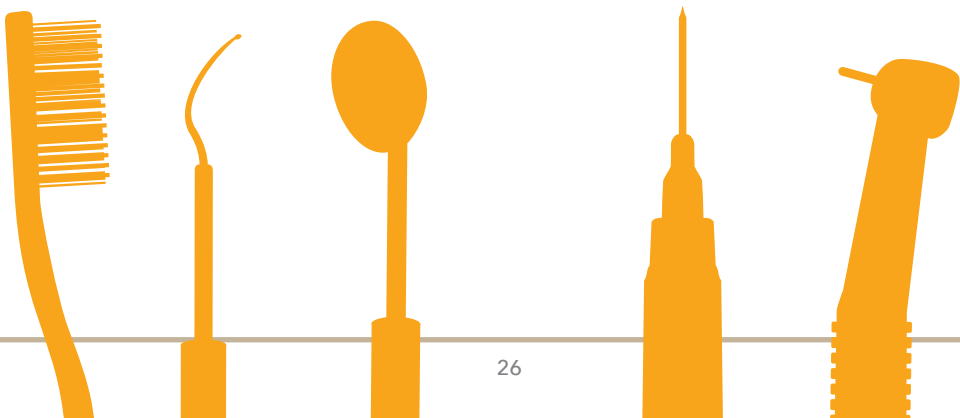
### COMO FICA O PACIENTE NESSAS SITUAÇÕES? COMO PROTEGÊ-LO?

O paciente é leigo nas questões odontológicas e não sabe identificar ou ter conhecimento técnico para decidir qual é o tratamento mais adequado ao seu caso, tão pouco se a conduta do seu cirurgião-dentista encontra-se correta. É fundamental que exista uma relação de confiança, alimentada todos os dias pelo cirurgião-dentista. Muitas vezes, motivado pela mídia e pelo apelo estético, o paciente deseja determinado tratamento, cujo resultado não poderá ser alcançado na forma como ele espera, seja em razão de suas condições bucais e de saúde em geral, por seus hábitos, fatores externos e internos ou pela própria limitação da Ciência.

Quando o paciente recebe informações de terceiros que colocam em dúvida o tratamento odontológico que vem sendo realizado e se a relação mantida com o cirurgião-dentista não for saudável e amistosa, poderão surgir conflitos.

O paciente deve estar seguro e esclarecido quanto ao tratamento proposto pelo profissional, que antes e durante o tratamento deve conversar expondo a evolução do caso, eventuais dificuldades e ações que têm adotado para alcançar a reabilitação bucal de forma mais adequada às necessidades do paciente.

É fundamental que a autonomia do paciente seja garantida antes e durante o tratamento odontológico, com o oferecimento de informações e esclarecimentos sobre os objetivos do mesmo, seus riscos e alternativas existentes ou que podem surgir caso não haja resposta à terapêutica aplicada até aquele momento. Essas condutas fortalecem a relação de confiança e minimizam conflitos e suas consequências.



**ALGUNS EXEMPLOS DE CASOS E DE COMO AGIR:**

**?** *POSSO EMITIR LAUDO SOBRE TRATAMENTO REALIZADO POR UM COLEGA?*

Caso seja verificado algum tipo de erro ou falha técnica, deve ser mantido contato com o colega e, a partir disso, orientar o paciente a retornar ao seu cirurgião-dentista, expondo suas insatisfações, dores, angústias e descontentamentos. Caso o paciente não tenha interesse em retornar e queira, somente, um documento que emita juízo de valor sobre o tratamento realizado por terceiros, deve ser esclarecida a limitação ética do profissional para avaliar o caso, esclarecendo que o julgamento poderá acontecer no âmbito do Conselho Regional de Odontologia ou da Justiça. O único documento que pode ser oferecido pelo profissional ao paciente é o diagnóstico com o planejamento de tratamento, sem qualquer opinião sobre o que tenha sido realizado por colega.

**?** *POSSO ASSUMIR O TRATAMENTO SE O PACIENTE SE RECUSA A VOLTAR AO COLEGA?*

É possível atender e dar sequência ao caso de outro colega, desde que antes de realizar qualquer ato sejam registradas as condições em que o paciente se encontra, por meio de exames clínicos e complementares que fundamentarão o novo diagnóstico e planejamento terapêutico. Esses exames são fundamentais, inclusive para estipular como o paciente chegou ao consultório e quais procedimentos, efetivamente, foram realizados sob os cuidados do novo profissional.

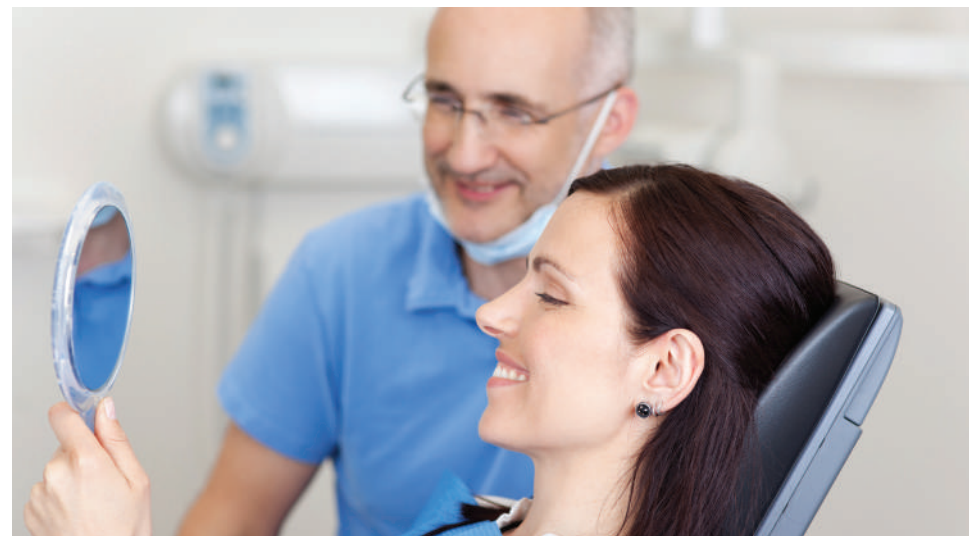
**?** *É NECESSÁRIO ESPERAR PELA PERÍCIA PARA DAR INÍCIO AO TRATAMENTO SE O PACIENTE ESTÁ PROCESSANDO UM COLEGA?*

Não necessariamente. A perícia, em muitos casos, pode ser realizada por meio das documentações iniciais do caso e daquelas que retratam eventual dano ou prejuízo advindo de falha técnica, intercorrências ou fatores até então desconhecidos. Será necessário avaliar a saúde bucal e geral do paciente para determinar se é possível aguardar a perícia judicial, bem como quais exames são necessários para registrar a situação atual dele e subsidiar o planejamento do tratamento.

**?** *O QUE POSSO FAZER SE UM COLEGA JULGAR MEU TRABALHO PARA UM PACIENTE?*

Inicialmente é preciso se certificar de que o cirurgião-dentista emitiu algum juízo de valor sobre sua conduta. Para isso é necessário que haja contato entre os colegas. Deve-se evitar rispidez, explicando que o motivo do contato são alegações do paciente de que o colega teria criticado suas ações. É comum pacientes compreenderem de forma equivocada ou distorcida aquilo que foi dito e essa interpretação leiga gerar conflitos evitáveis. Se o colega confirmar que julgou seu tratamento ou se houver indícios dessa conduta, recomenda-se que o caso seja denunciado à Comissão de Ética para apuração dos fatos por intermédio de processo ético.

Por fim, para evitar ações judiciais que, na maioria das vezes, ocorrem nos casos em que o paciente foi influenciado por críticas de colegas sobre o tratamento realizado por outro cirurgião-dentista, falha na comunicação entre o profissional e o paciente e também pela falta de documentação no prontuário, recomenda-se aos cirurgiões-dentistas atenção redobrada na construção de um completo prontuário odontológico.



PRONTUÁRIO  
ODONTOLÓGICO -  
SEGURANÇA PARA  
CIRURGIÕES-  
DENTISTAS E  
PACIENTES





## PRONTUÁRIO ODONTOLÓGICO – SEGURANÇA PARA CIRURGIÕES- DENTISTAS E PACIENTES

A boa relação entre o cirurgião-dentista e paciente é aquela que segue as normas éticas, o que contribui para o fortalecimento da confiança entre as partes, evitando conflitos no relacionamento e minimizando riscos no exercício profissional. A Odontologia é uma atividade bastante complexa, abrangendo questões éticas, jurídicas e administrativas, que muitas vezes ultrapassam os aspectos técnicos dos procedimentos clínicos.

Diante disso, o prontuário odontológico é um importante fator nessa relação, que contém informações relevantes e de interesse para as duas partes, cirurgiões-dentistas e pacientes.



O prontuário odontológico é o conjunto dos documentos obtidos durante o tratamento odontológico que, quando feito da maneira correta, permite ao cirurgião-dentista comprovar, em qualquer época, que o diagnóstico e tratamento prestados ao paciente foram realizados dentro de padrões recomendados, além de servir como objeto de proteção civil do profissional, no caso de ações judiciais e de instrumento de consulta em situações de identificação humana.

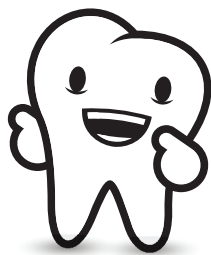
O prontuário é uma ferramenta que o cirurgião-dentista dispõe para registrar de forma correta e detalhada todas as informações do paciente. Ele pode ser bastante extenso e varia de paciente para paciente, de acordo com suas necessidades e com a especialidade em que está sendo tratado.



### O PRONTUÁRIO É DE CONFECÇÃO OBRIGATÓRIA?

Sim, e deve conter a assinatura do paciente, como aprovação de tudo o que foi planejado e realizado, além de representar um importante fator de confiança no cirurgião-dentista.

O prontuário não deve ser tratado como uma simples ficha clínica a ser preenchida e é preciso que seja atualizado a cada procedimento realizado, com a ciência do paciente, como determina o Código de Ética Odontológica.



### COMO ELABORAR UM PRONTUÁRIO ADEQUADAMENTE?

O prontuário odontológico deve ser composto por um arsenal de documentos que retratem o histórico e a vida do paciente dentro do consultório odontológico durante o tratamento proposto e executado. Deve conter a ficha de anamnese devidamente preenchida, datada e assinada pelo paciente; ficha clínica que apresente a evolução do caso de forma cronológica e com a comprovação de ciência do paciente sobre os procedimentos executados; diagnóstico e planejamento de tratamento, sendo que este último deve apresentar os objetivos, riscos e alternativas de tratamento aplicáveis ao caso, quando houver, com assinatura do paciente declarando sua opção de tratamento e autorizando sua execução; planejamento de custos, com indicação de valores de cada procedimento proposto e com anuência do paciente quanto aos valores dos honorários e formas de pagamento; exames complementares (radiografias e imagens, modelos em gesso e outros); recomendações de higienização bucal; cuidados pré e pós-operatórios; cópia de contrato de prestação de serviços, de termo de consentimento livre e esclarecido, assinado pelo paciente; além de receitas, atestados e recibos fornecidos.

Ele pode ser elaborado de maneira manuscrita ou digital, desde que todas as exigências sejam cumpridas – como as questões de segurança no caso do prontuário digital – e principalmente que siga as normas determinadas no Código de Ética Odontológica, conforme a seguir.



### CAPÍTULO VII - DOS DOCUMENTOS ODONTOLÓGICOS

**Art. 17. É obrigatória a elaboração e a manutenção de forma legível e atualizada de prontuário e a sua conservação em arquivo próprio, seja de forma física ou digital.**

Parágrafo Único. Os profissionais da Odontologia deverão manter no prontuário os dados clínicos necessários para a boa condução do caso, sendo preenchido, em cada avaliação, em ordem cronológica com data, hora, nome, assinatura e número de registro do cirurgião-dentista no Conselho Regional de Odontologia.

O Código de Ética Odontológica também deixa claro o que não deve ser feito.

#### Art. 18. Constitui infração ética:

- negar ao paciente ou periciado acesso a seu prontuário, deixar de lhe fornecer cópia quando solicitada, bem como deixar de lhe dar explicações necessárias à sua compreensão, salvo quando ocasionem riscos ao próprio paciente ou a terceiros;
- deixar de atestar atos executados no exercício profissional, quando solicitado pelo paciente ou por seu representante legal;
- expedir documentos odontológicos: atestados, declarações, relatórios, pareceres técnicos, laudos periciais, auditorias ou de verificação odontolegal, sem ter praticado ato profissional que o justifique, que seja tendencioso ou que não corresponda à verdade;
- comercializar atestados odontológicos, recibos, notas fiscais, ou prescrições de especialidades farmacêuticas;



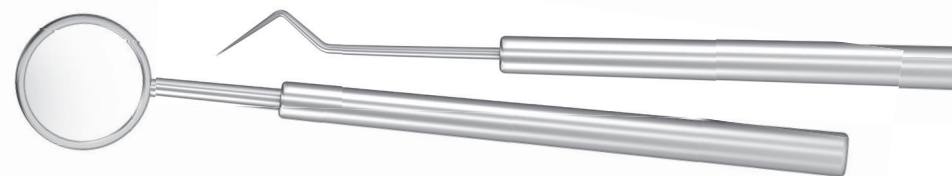
- usar formulários de instituições públicas para prescrever, encaminhar ou atestar fatos verificados na clínica privada;
- deixar de emitir laudo dos exames por imagens realizados em clínicas de radiologia; e,
- receitar, atestar, declarar ou emitir laudos, relatórios e pareceres técnicos de forma secreta ou ilegível, sem a devida identificação, inclusive com o número de registro no Conselho Regional de Odontologia, na sua jurisdição, bem como assinar em branco folhas de receituários, atestados, laudos ou quaisquer outros documentos odontológicos.



#### *POR QUANTO TEMPO O PRONTUÁRIO DEVE SER GUARDADO?*

Existe muita discussão sobre esse assunto. Legalmente, observa-se no Código Civil Brasileiro (2002) um prazo prescricional das ações de três anos para os profissionais liberais (como no caso da Odontologia). Porém, o Código Civil abre exceção para possíveis leis complementares, como o Código de Defesa do Consumidor (1990), que delimita um prazo de cinco anos, iniciada a contagem a partir do conhecimento do dano ou de sua autoria.

Em virtude disso, o procedimento mais seguro é que o prontuário odontológico seja guardado ao longo de toda a vida do profissional, por conta da variedade de interpretação sobre esse assunto.



### COM QUEM FICA O PRONTUÁRIO? CIRURGIÃO-DENTISTA OU PACIENTE?

O prontuário é do interesse de ambos. Trata-se de um documento odontológico que detém informações do paciente, além do conhecimento do profissional. De acordo com o Código de Ética, o prontuário deve ser mantido no arquivo do profissional e garantido acesso e cópia ao paciente.

Quando o paciente arcar com os custos dos exames complementares, terá direito de manter em sua posse os documentos originais. Entretanto, cópia dos mesmos deverá ser mantida nos arquivos do cirurgião-dentista.

Toda e qualquer devolução de documentos deve ser realizada mediante assinatura de termo de entrega com a descrição exata do que o paciente está retirando, documento que deve ser datado e mantido em arquivo.

O artigo 5º do Código de Ética Odontológica diz:  
"Constituem deveres fundamentais dos profissionais e entidades de Odontologia: VII) elaborar e manter atualizados os prontuários de pacientes, conservando-os em arquivo próprio; XVI) garantir ao paciente ou seu responsável legal acesso a seu prontuário, sempre que for expressamente solicitado, podendo conceder cópia do documento, mediante recibo de entrega".



### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após tudo o que foi exposto, não restam dúvidas sobre a importância da correta elaboração do prontuário odontológico e sua relevância para a segurança do ato profissional, visando minimizar riscos no exercício da Odontologia, assegurando os direitos tanto dos cirurgiões-dentistas, como de seus pacientes.

Para saber mais sobre o assunto ou conhecer modelos de prontuários sugeridos pelo CROSP, acesse o site:



[www.crosp.org.br/camara\\_tecnica](http://www.crosp.org.br/camara_tecnica)





GUIA PRÁTICO

ZELANDO PELA ÉTICA E FISCALIZANDO O  
EXERCÍCIO DA ODONTOLOGIA



[www.crosp.org.br](http://www.crosp.org.br)



[www.crosp.org.br/tv](http://www.crosp.org.br/tv)



CrospOficial



crospoficial