

A Documentação Odontológica e a sua Importância nas Relações de Consumo: Um Estudo em Campina Grande - PB

THE ODONTOLOGIC DOCUMENTATION AND ITS IMPORTANCE IN THE CONSUMPTION RELATIONSHIPS: A STUDY IN CAMPINA GRANDE - PB

Sonia Maria de Luna MACIEL *

Yanko Marcius de Alencar XAVIER**

Pedro Henrique de Alencar e Silva LEITE***

Pollianna Muniz ALVES****

RESUMO

A pesquisa teve como objetivo avaliar o conhecimento de 80 cirurgiões-dentistas da cidade de Campina Grande sobre a importância da documentação odontológica nas relações de consumo, verificando o conhecimento, por parte desses profissionais, das Leis do Código de Defesa do consumidor (CDC), referentes à sua elaboração; identificando como eles elaboram essa documentação; e ainda, verificando se esses profissionais cumprem o dever legal de informar aos seus pacientes a respeito das diversas opções de tratamento, de acordo com o CDC. Os dados da pesquisa foram coletados através de entrevistas, utilizando-se um formulário como roteiro e para registro dos dados, os quais foram organizados de forma quantitativa, considerando suas características. Os principais resultados da pesquisa mostraram que: 55,6% dos profissionais não conhecem as normas do CDC que regulam a elaboração da documentação odontológica; 38,90% demonstraram conhecer as finalidades e a importância da documentação; 100% dos entrevistados elaboram e guardam a documentação, mas apenas 5,5% deles guardam todos os documentos que a compõem; 44,40% dos cirurgiões-dentistas elaboram o plano de tratamento informando e solicitando a opinião e a assinatura de concordância do paciente; e a maioria (55,60%) não sabe por quanto tempo um paciente tem direito de pleitear a reparação de danos. Os resultados encontrados permitem inferir que a maioria dos cirurgiões-dentistas que atua na rede privada da cidade de Campina Grande desconhece as normas do CDC que regulamentam as suas atividades profissionais.

DESCRITORES

Odontologia Legal; Documentação; Ética Odontológica.

ABSTRACT

This research had objectives of evaluate the knowledge of 80 dentists, who work in Campina Grande city, about the importance of the odontologic documentation in the consumption relationships, verifying the knowledge, by this professionals, about the rules of the Código de Defesa do Consumidor (CDC), that refers to documentation; identifying how they elaborate the odontologic documentation, and yet verifying these complies with the legal duty of informing their patients regarding the several treatment options. The data of the research were collected through interviews, being used a form as route and for registration of the data wich were organized in quantitative way according to the their characteristics. The mains results of the research showed that; 55.6% of the professionals unknowledge the rules of CDC about the odontologic documentation; 38.90% demonstrated to have knowledge on the purposes and the importance of the documentation; 100% elaborated and kept the odontologic documentation, but 5.5% only keep all the documents; 40.40% of the dentists elaborate the plan requesting the opinion and the signature of the patient's agreement; and 55.6% of the dentists (the most of them) don't know how long their patients have the right to plead the damage reparation. The conclusion was that most of the dentists that works in Campina Grande in a dentistry office or in a private clinic unknown the CDC rules that regulate your professional activities.

DESCRIPTORS

Legal Dentistry; Documentation; Ethics Odontologic.

* Doutora em Odontologia Preventiva e Social. Professora do Departamento de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba.

**Doutor em Direito do Consumidor.

*** Aluno do Curso de Odontologia da Universidade Estadual da Paraíba.

**** Cirurgião-Dentista.

INTRODUÇÃO

Para fins legais, administrativos e clínicos, o cirurgião-dentista deve registrar as atividades realizadas em um paciente através da documentação odontológica. Essa documentação deverá conter todos os atos realizados no atendimento do paciente, planos de tratamento, além de outras informações necessárias ao bom andamento do tratamento.

A documentação odontológica possui grande importância nas relações de consumo, pois comprova como se deu a relação fornecedor (cirurgião-dentista) e consumidor (paciente), regulamentada pelo Código de Defesa do Consumidor (CDC). Além disso, comprova os atos éticos praticados pelo cirurgião-dentista.

Sabe-se que a documentação odontológica do paciente é uma fonte de informações para os pacientes-consumidores e serve de prova para os odontólogos em questões jurídicas. Ela é também de grande valia nos processos de identificação humana, teste de paternidade e estimativa de idade. Assim, este assunto merece especial atenção da classe odontológica como também dos consumidores.

Uma investigação a respeito do interesse dos cirurgiões-dentistas na realização da documentação dos seus pacientes e da forma como estes a elaboram e arquivam, bem como sobre o conhecimento dos dispositivos legais do Código de Defesa do Consumidor, Código de Ética Odontológica e do Código Penal pertinentes ao exercício da odontologia poderá, através dos seus resultados, contribuir para a conscientização da classe odontológica quanto a importância da correta elaboração e arquivamento desta documentação. É a que se propõe a presente pesquisa.

REVISÃO DE LITERATURA

Segundo o Código de Defesa do Consumidor (CDC) no seu art. 2º, “consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire produto ou serviço como destinatário final” (SAAD, 1991). É bom lembrar que de acordo com o artigo 4º do CDC, na relação existente entre o consumidor e o fornecedor, o paciente é a parte vulnerável no mercado de consumo, ou seja, o paciente (consumidor) é mais fácil de ser lesado do que o cirurgião-dentista (fornecedor). Isto não quer dizer que o consumidor é economicamente mais fraco que o fornecedor (PRUX, 1998).

Já o fornecedor, segundo o art. 3º do CDC, “é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação,

exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços”. Produto, segundo o art. 3º, § 1º CDC “é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial”. Serviço, segundo o art. 3º, § 2º CDC “é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração” (SAAD, 1991).

O cirurgião-dentista é um fornecedor de serviços e produtos, e o paciente é um consumidor, o qual está em busca de um tratamento (serviço) ou de um produto (aparelho protético, ortodôntico, etc.) onde o serviço prestado pelo cirurgião-dentista, enquadra-se, via de regra, nos preceitos do CDC.

Dessa forma, para que a relação existente entre o cirurgião-dentista e o paciente esteja em consonância com a legislação que a regulamenta é necessário que ela seja documentada. Isso quer dizer que o cirurgião-dentista deverá anotar todos os passos do tratamento do seu paciente, além do que achar necessário.

Silva (1999) confirma esta afirmação ao citar que o cirurgião-dentista tem um trabalho de grande responsabilidade na sociedade, pois a ele cabe cuidar da saúde de seus semelhantes. É exatamente em função dessa responsabilidade que existem normas éticas e legais que norteiam o profissional em sua atividade laborativa. Dentre elas, evidenciam-se as que dizem respeito à elaboração de receitas e atestados, ao preenchimento da ficha clínica, entre outras, as quais demonstram a necessidade de se adotar um cuidado especial com a documentação em um triplice aspecto: clínico, administrativo e legal (CALVIELLI, 1996; RAMOS; CROSATO; MEDEIROS, 1995). No aspecto clínico, a formação profissional e a vasta literatura odontológica oferecem os subsídios necessários para a elaboração dessa documentação, já quanto aos aspectos administrativos e legais, a documentação de todas as fases da atuação profissional é de suma importância e está intimamente relacionada com o aspecto clínico, podendo a falta ou falha dessa documentação comprometer a sua validade sob o aspecto legal (SILVA, 1999).

Há entre o cirurgião-dentista e seu paciente uma relação de deveres e obrigações. Na prestação de serviços odontológicos, o profissional se vincula a prestar o atendimento e tem responsabilidade sobre este. Com a implementação do Código de Defesa do Consumidor, instituído pela Lei nº 8.078 de 11/09/1990, um número progressivo de ações de responsabilidade civil contra cirurgiões-dentistas vem ocorrendo devido a maior conscientização do paciente frente a seus direitos como consumidor. A documentação odontológica ou prontuário, que compreende toda a documentação produzida durante a realização do atendimento do paciente (fichas clínicas, exames, radiografias, perfeito

fotografias, modelos), elaborada pelo cirurgião-dentista, constitui elemento de prova nos processos judiciais movidos contra este, além de sua importância em processos de identificação humana. Para Vanrell (2002), o prontuário odontológico é um “documento singular para o conhecimento, a qualquer tempo, do diagnóstico e tratamento realizados, assim como do prognóstico e eventuais intercorrências”, sendo o “único e mais perfeito instrumento de defesa” contra as demandas judiciais promovidas contra profissionais da área.

Por fim, é importante lembrar que o consumidor é um cidadão, e tem direito a um atendimento digno; além disso, o legislador inclui a defesa do consumidor em primeiro lugar entre os direitos e deveres individuais e coletivos, onde essa defesa pode ser considerada, um princípio constitucional impositivo, a cumprir dupla função, empregada como instrumento para o alcance do fim de assegurar a todos a existência digna e o objetivo

METODOLOGIA

O estudo utilizou uma abordagem indutiva em sua metodologia, empregando o formulário como roteiro e para o registro dos dados, adotando o método de procedimento estatístico descritivo (LAKATOS; MARCONI, 1999).

Para o desenvolvimento da pesquisa a amostra foi composta de 80 cirurgiões-dentistas, correspondendo a 15% do total de inscritos no Conselho Regional de Odontologia da Paraíba, em efetivo exercício no município de Campina Grande – PB. O Comitê de Ética e Pesquisa da Universidade Estadual da Paraíba avaliou este projeto, cujo protocolo é 054/02, considerando-o aprovado. Dos 80 profissionais selecionados, 5% desistiram de participar da pesquisa, alegando falta de tempo ou desinteresse/receio de participar da pesquisa.

Após a apuração e seleção, os dados da pesquisa foram organizados de forma quantitativa, considerando as suas características. Foi utilizado na análise estatística dos dados, o programa Excel, os quais foram apresentados em gráficos.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Da amostra definida, 4 profissionais não participaram da pesquisa, alegando falta de tempo. Quanto à formação dos cirurgiões-dentistas, 61,20% concluíram a graduação na Universidade Estadual da Paraíba; 16,60% na Universidade Regional do Nordeste; 5,60% na Universidade Federal da Paraíba; e 16,60% em outras universidades (Figura 1).

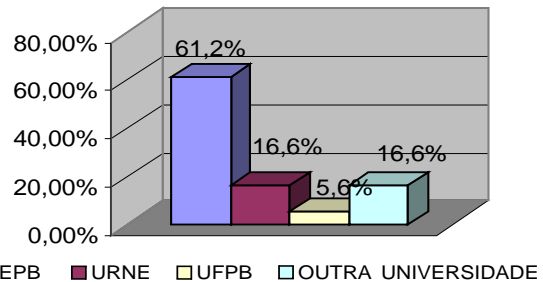


Figura 1 - Universidades em que os Cirurgiões-dentistas se formaram, Campina Grande-PB/2003

Constatou-se, no estudo, que 100% dos profissionais respeitavam o inciso VI do artigo 4º do Código de Ética Odontológica, segundo o qual constitui dever do cirurgião-dentista elaborar e guardar as fichas clínicas dos seus pacientes. Embora a totalidade dos profissionais acate o que reza o CDC, apenas 44,4% desses sabem elaborar uma documentação respeitando as normas do Código de Defesa do Consumidor; 55,6% não seguem as referidas normas. (Figura 2). Dentre os que elaboram a documentação segundo o CDC, 50,0% obtiveram informações sobre as normas em livros, jornais e revistas científicas; 37,50% em cursos; e 12,50% obtiveram essas informações em outras fontes como em cursos de graduação e pós-graduação, em livros, jornais, revistas científicas e outros cursos (Figura 3).

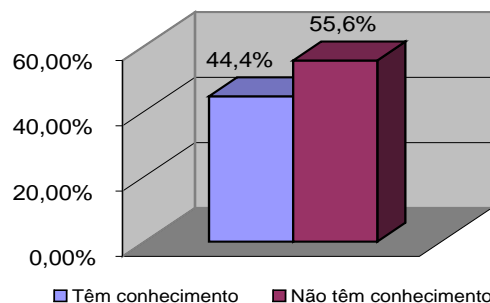


Figura 2 - Conhecimento das normas do CDC sobre a documentação odontológica - Campina Grande - PB/2003

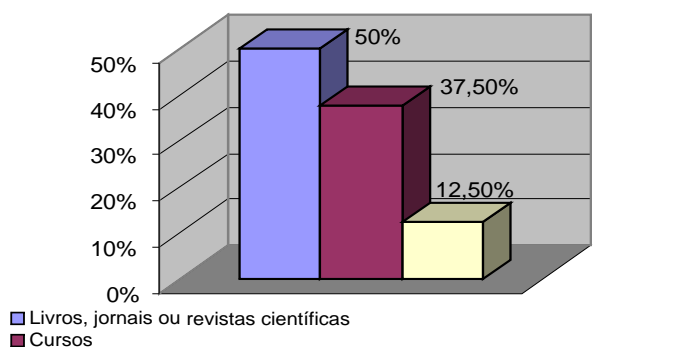


Figura 3 - Fonte das informações sobre as normas que regulam a documentação odontológica - Campina Grande - PB/2003

Observou-se que apenas 5,5% dos entrevistados arquivam uma documentação corretamente elaborada e que a maioria deixa de arquivar um ou mais destes itens: cópias dos atestados; cópias dos pareceres; cópias dos relatórios; notificação compulsória; e depoimento oral.

A guarda da documentação odontológica deverá ser por tempo indeterminado permitindo que, em qualquer momento, toda as fases do atendimento odontológico do consumidor sejam, caso necessário, reveladas. Para Vanrell (2002), a conservação e a guarda da documentação odontológica por tempo indefinido, mesmo quando o cirurgião-dentista abandone a profissão ou o atendimento em consultório, poderá ser extremamente útil e recomendável. De acordo com o CDC, o paciente tem direito de pleitear a reparação do dano a partir da data do conhecimento deste até 5 anos após o seu conhecimento.

Nesse aspecto somente 37,50% dos entrevistados agiam, à época da pesquisa, de forma correta perante as normas do CDC que regulam documentação odontológica (Figura 4).

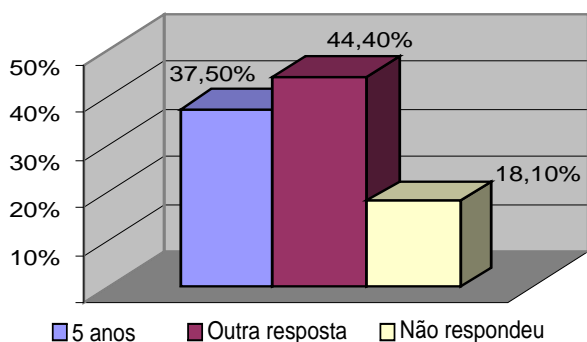


Figura 4 - Tempo de guarda da Documentação Odontológica, Campina Grande – PB/2003

É conveniente lembrar que a documentação odontológica constitui elemento de prova nos processos judiciais, assumindo grande importância em processos de identificação humana, teste de paternidade e estimativa de idade, tendo ainda finalidades clínica e administrativa, pois facilita o tratamento a ser realizado e a organização do consultório. Dessa forma, se o fornecedor de serviços desconhece quais são as finalidades da documentação, eles não têm, também, o conhecimento da importância desta. A esse respeito, apenas 38,90% dos entrevistados demonstravam saber as finalidades e a importância da documentação, sendo que as finalidades clínica e administrativa, sobressaíram em relação à finalidade legal. Essa observação nos leva a deduzir que os aspectos clínicos da profissão ainda se constituem o fator de maior preocupação no exercício da Odontologia (Figura 5).

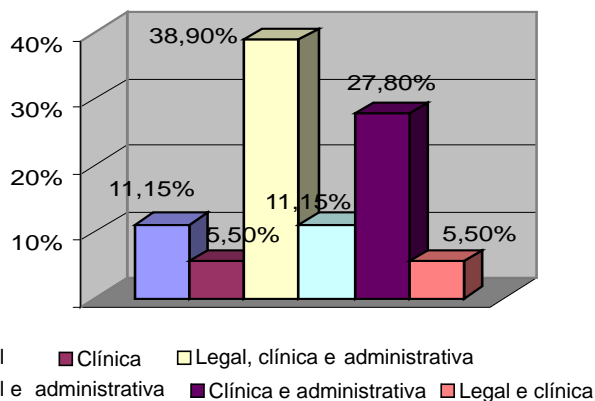


Figura 5 - Finalidade da elaboração da documentação odontológica segundo os cirurgiões-dentistas de Campina Grande-PB/2003

Dos entrevistados, 77,80% organizavam a documentação odontológica na forma de fichário, ou seja, em pastas separadas para cada paciente, e 12,20% usavam o fichário e o computador para guardar a documentação (Figura 6). Entretanto, estas formas de organização podem gerar desequilíbrio contratual em detrimento do consumidor. Esses profissionais deveriam manter departamentos jurídicos organizados ou uma estrutura para litigar com frequência.

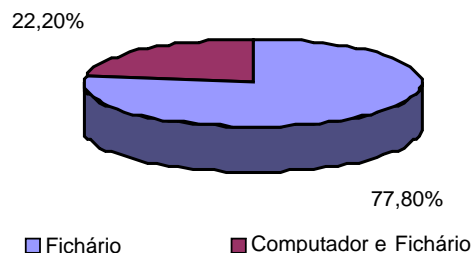


Figura 6 - Informações do cirurgião-dentista quanto a forma de arquivamento da documentação, Campina Grande - PB/2003

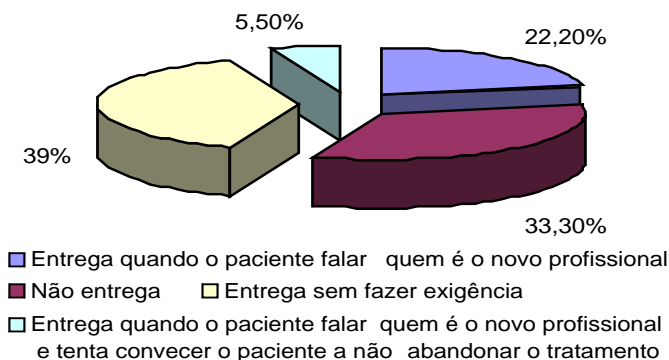


Figura 7 - Informações dos cirurgiões-dentistas quanto a liberação da documentação para o paciente, Campina Grande-PB/2003

Quanto à liberação da documentação, no caso de o paciente desejar trocar de profissional, a conduta correta é a liberação do paciente com toda a documentação, sem fazer nenhuma exigência, posto que esta pertence, por direito, ao mesmo, cabendo aos Cirurgiões-dentistas a sua guarda, conforme o inciso VI do artigo 4º do Código de Ética Odontológica. O Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 72, define com clareza a quem pertence a ficha clínica ao afirmar que constitui crime contra as relações de consumo, impedir ou dificultar acesso do consumidor às informações que sobre ele consta de fichas, registros, cadastros, etc. Apenas 39% entrega a documentação sem fazer nenhuma exigência (Figura 7).

O profissional deverá arquivar uma cópia de toda documentação daquele paciente que deseja abandonar o tratamento ou continuá-lo com outro cirurgião-dentista, pois a entrega de toda a documentação elaborada pelo cirurgião-dentista ao paciente, o deixará sem elementos que provem os tratamentos realizados. O cirurgião-dentista ao arquivar a documentação do paciente, estará livre de queixas quanto a um tratamento que não foi por ele realizado, pois essa documentação, se bem elaborada, comprova, através de suas anotações, a localização dos procedimentos realizados pelo profissional.

O plano de tratamento deve ser detalhado, com a opção recomendada e eventuais alternativas, conforme o Código de Defesa do Consumidor, o qual considera a atividade odontológica como prestação de serviços e o paciente como consumidor. Apenas 40,4% elaborava o plano de tratamento solicitando a opinião e a assinatura de concordância do paciente; os demais a elaboravam, mas não pediam para o paciente assinar ou opinar sobre o mesmo (Figura 8).

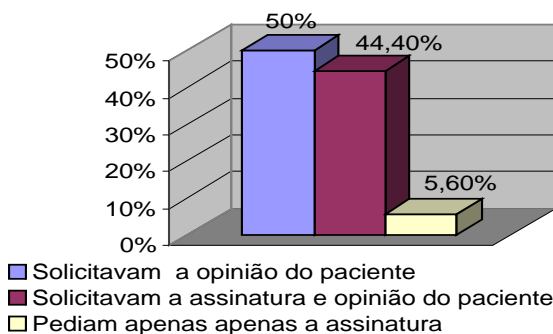


Figura 8 - Forma de participação do paciente na elaboração do plano de tratamento, Campina Grande-PB/2003

A maioria dos entrevistados, 61,1%, reconhecia ser o consumidor a parte mais fraca na relação paciente-consumidor e cirurgião-dentista-fornecedor. É importante lembrar que de acordo com o artigo 4º do CDC, na relação existente entre o consumidor e o fornecedor, o paciente é a parte vulnerável no mercado

de consumo, ou seja, o paciente (consumidor) é mais fácil de ser lesado de que o cirurgião-dentista (fornecedor). Isto não quer dizer que o consumidor seja economicamente mais fraco que o fornecedor. O paciente é mais fraco nessa relação porque, na maioria das vezes, não detém o conhecimento sobre as procedimentos que nele serão realizados, o que o faz vulnerável, podendo ser enganado pelo profissional. O CDC, em seu art. 6º inciso VIII, veio possibilitar ao magistrado a faculdade de inverter o ônus da prova em favor do consumidor, sempre que verificar ser ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias da experiência (Figura 9).

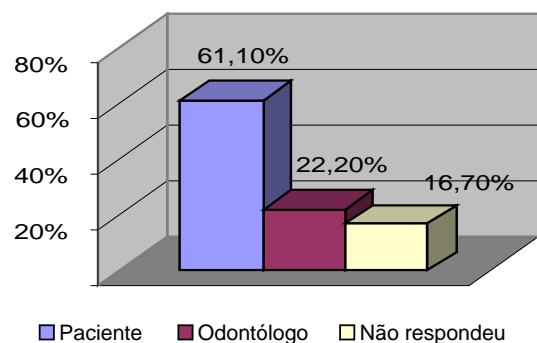


Figura 9 - Informações quanto a parte mais fraca da relação cirurgião-dentista e paciente, Campina Grande-PB/2003

CONCLUSÕES

- 1) A maioria dos cirurgiões-dentistas que atua em Campina Grande, em clínica ou consultório particular, desconhece as normas instituídas pela Lei 8.078/90, o CDC, que os regulamentam dentro de suas atividades profissionais;
- 2) Os profissionais elaboram a documentação incorretamente, pois apenas 5,5% elaboram de forma completa essa documentação.
- 3) A maioria dos cirurgiões-dentistas arquiva uma documentação elaborada incorretamente, pois apenas 5,5% guardam todos os documentos que a compõem;
- 4) A maior parte dos profissionais desconhece as finalidades da documentação;
- 5) Um expressivo número de cirurgiões-dentistas libera o paciente com toda a documentação, sem fazer nenhuma exigência;
- 6) A maior parte dos entrevistados não sabe por quanto tempo um paciente tem direito de pleitear a reparação de danos;
- 7) A maioria dos entrevistados reconhece ser o consumidor a parte mais fraca na relação paciente-consumidor e odontólogo-fornecedor.

REFERÊNCIAS

- ALVIM, A. *et al.* **Código do consumidor comentado**. 2 ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995, 511p.
- CALVIELLI, I. T. P. Natureza da Obrigação Assumida pelo C. D. no Contrato de Locação de Serviços Odontológicos. **Revista da Associação Paulista de Cirurgiões-Dentistas**, São Paulo, v. 50, n 4, p. 315-318, 1996.
- CONSELHO FEDERAL DE ODONTOLOGIA **Código de Ética Odontológica**. Resolução nº 179 de 19 de dezembro de 1991, Rio de Janeiro. 1998.
- LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 1991.
- PRUX, O. I. **Responsabilidade civil do profissional liberal no Código de Defesa do Consumidor**. Belo Horizonte: Del Rey, 1998, 367p.
- RAMOS, D. L. P.; CROSATO, E.; MEDEIROS, J. M. F. Aspectos Éticos e Legais da Prescrição de Medicamentos em Odontologia. **Odontólogo Moderno**, Rio de Janeiro, v. 22, n. 2, p. 6-8, 1995.
- SAAD, E. G. **Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: lei n. 8.078, de 11/09/1990**. 4 ed. São Paulo: LTr, 1991, 476p.
- SILVA, M. **Compêndio de odontologia legal**. Rio de Janeiro: Médica e Científica, 1997, 490p.
- _____. Documentação em odontologia e sua importância jurídica. **Odontologia e Sociedade**, São Paulo, v. 1, n. 1/2, p. 1-3, 1999.
- VANRELL, J. P. **Odontologia legal e antropologia forense**. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2002, 365p.

Correspondência:

Pedro Henrique de Alencar e Silva Leite
Rua Nilo Peçanha, Nº 541, Apto 201, Prata
Campina Grande, Paraíba, CEP 58101325.