



Conselho Regional de Medicina do Estado do Ceará

PARECER CREMEC N.º 8/2023

***6/11/2023**

PROCESSO-CONSULTA CREMEC N.º 12/2023 – PROTOCOLO N.º 23.6.000008546-8

ASSUNTO: Pagamento antecipado de consulta médica, por ocasião do agendamento.

RELATOR: Cons. Helvécio Neves Feitosa

EMENTA: A cobrança antecipada da consulta médica, por ocasião do seu agendamento, justificada pelo envio eletrônico de um formulário de coleta de informações prévias do paciente, foge da prática profissional rotineira, pautada em princípios éticos, e não se justifica pelo fato de caracterizar cobrança antecipada de prestação de serviços. Tal conduta não traz benefícios para o paciente e coloca o apelo econômico-financeiro acima da relação médico-paciente, o que contraria dispositivos do Código de Ética Médica. A análise da licitude de tal procedimento na esfera legal foge da competência dos Conselhos de Medicina.

DA CONSULTA

Médico envia correspondência eletrônica a este egrégio Conselho Regional de Medicina, com solicitação de Parecer, sobre “(...) cobrança imediata de honorários médicos concomitante ao início de avaliação pré-consulta presencial.” Informa que pretende adotar a prática em sua clínica, “a qual envolve a cobrança imediata no momento do agendamento de consulta, concomitantemente ao envio de um link para um formulário de avaliação prévia.” Afirma que tem “adotado uma abordagem que busca otimizar o atendimento e melhorar a qualidade da assistência prestada aos pacientes.” Relata que desenvolveu “um processo em que, no momento da marcação da consulta, os pacientes recebem um link para preenchimento de um formulário contendo questões clínicas relevantes.” O objetivo do formulário é “coletar informações preliminares que serão cruciais durante a consulta médica presencial.” Alega que “A avaliação prévia dessas respostas nos permite direcionar de forma mais eficaz o atendimento médico subsequente.” Esclarece que atende apenas “pacientes em regime particular” e que não atende por planos de saúde.

Acrescenta como justificativa, *in verbis*:



Conselho Regional de Medicina do Estado do Ceará

Dilema ético: A minha abordagem permite uma visão muito mais abrangente no momento da consulta médica presencial, mas requer a avaliação dos dados clínicos fornecidos pelo paciente antes da consulta, o que envolve um tempo significativo para análise das respostas. Nesse contexto surge a questão ética e legal sobre a possibilidade de cobrança imediata e concomitante ao envio do questionário de avaliação preliminar por meio digital. Pergunta (...): É lícita a cobrança concomitante dos pacientes no momento do agendamento, juntamente com o envio imediato do link para o preenchimento do formulário de avaliação prévia, considerando que tal serviço demanda a análise de dados clínicos do paciente antes da consulta presencial e já é em si uma prestação de serviço médico por telemedicina, com finalidade de facilitar um tempo presencial futuro? (...).

DO PARECER

A Resolução CFM nº 1.958/2010 “Define e regulamenta o ato da consulta médica, a possibilidade de sua complementação (...)” De acordo com a referida norma:

Art. 1º - Definir que a consulta médica compreende a anamnese, o exame físico e a elaboração de hipóteses ou conclusões diagnósticas, solicitação de exames complementares, quando necessários, e prescrição terapêutica como ato médico completo e que pode ser concluído ou não em um único momento.

§ 1º - Quando houver necessidade de exames complementares que não possam ser apreciados nesta mesma consulta, o ato terá continuidade para sua finalização, com tempo determinado a critério do médico, não gerando cobrança de honorário.

§ 2º - Mesmo dentro da hipótese prevista no parágrafo 1º, existe a possibilidade do atendimento de distinta doença no mesmo paciente, o que caracteriza novo ato profissional passível de cobrança de novos honorários médicos.

Art. 2º - No caso de alterações de sinais e/ou sintomas que venham a requerer nova anamnese, exame físico, hipóteses ou conclusão diagnóstica e prescrição terapêutica o procedimento deverá ser considerado como nova consulta e dessa forma ser remunerado.

Art. 3º - Nas doenças que requeiram tratamentos prolongados com reavaliações e até modificações terapêuticas, as respectivas consultas poderão, a critério do médico assistente, ser cobradas.

Art. 4º - A identificação das hipóteses tipificadas nesta resolução cabe somente ao médico assistente, quando do atendimento.

Art. 5º - Instituições de assistência hospitalar ou ambulatorial, empresas que atuam na saúde suplementar e operadoras de planos de saúde não podem



Conselho Regional de Medicina do Estado do Ceará

estabelecer prazos específicos que interfiram na autonomia do médico e na relação médico-paciente, nem estabelecer prazo de intervalo entre consultas.

Parágrafo único. Os diretores técnicos das entidades referidas no caput deste artigo serão eticamente responsabilizados pela desobediência a esta resolução. (...)

A Resolução CFM nº 2.314/2022 “Define e regulamenta a telemedicina, como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação.” A citada norma define, em um dos seus dispositivos, a teleconsulta médica, a saber:

Art. 6º A TELECONSULTA é a consulta médica não presencial, mediada por TDICs, com médico e paciente localizados em diferentes espaços.

§ 1º A consulta presencial é o padrão ouro de referência para as consultas médicas, sendo a telemedicina ato complementar.

§ 2º Nos atendimentos de doenças crônicas ou doenças que requeiram acompanhamento por longo tempo deve ser realizada consulta presencial, com o médico assistente do paciente, em intervalos não superiores a 180 dias.

§ 3º O estabelecimento de relação médico-paciente pode ser realizado de modo virtual, em primeira consulta, desde que atenda às condições físicas e técnicas dispostas nesta resolução, obedecendo às boas práticas médicas, devendo dar seguimento ao acompanhamento com consulta médica presencial.

§ 4º O médico deverá informar ao paciente as limitações inerentes ao uso da teleconsulta, em razão da impossibilidade de realização de exame físico completo, podendo o médico solicitar a presença do paciente para finalizá-la.

§ 5º É direito, tanto do paciente quanto do médico, optar pela interrupção do atendimento a distância, assim como optar pela consulta presencial, com respeito ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido pré-estabelecido entre o médico e o paciente.

(...)

Art. 16 A prestação de serviço de telemedicina, como um método assistencial médico, em qualquer modalidade, deverá seguir os padrões normativos e éticos usuais do atendimento presencial, inclusive em relação à contraprestação financeira pelo serviço prestado.

Parágrafo único. O médico deve ajustar previamente com o paciente e as prestadoras de saúde o valor do atendimento prestado, tal qual no atendimento presencial.

O Código de Ética Médica (CEM), aprovado pela Resolução CFM nº 2.217/2018, estabelece em seus *Princípios Fundamentais* (PF) que:



Conselho Regional de Medicina do Estado do Ceará

IX – A medicina não pode, em nenhuma circunstância ou forma, ser exercida como comércio.

XX – A natureza personalíssima da atuação profissional do médico não caracteriza relação de consumo.

No capítulo de *Direitos do Médico*, o CEM determina ser direito do médico:

X – Estabelecer seus honorários de forma justa e digna.

Dentre os seus dispositivos deontológicos que guardam relação com o tema da consulta, o CEM vaticina ser vedado ao médico:

Art. 40 Aproveitar-se de situações decorrentes da relação médico-paciente para obter vantagem física, emocional, financeira ou de qualquer outra natureza.

Art. 58 O exercício mercantilista da medicina.

*Art. 59 Oferecer ou aceitar remuneração ou vantagens por paciente encaminhado ou recebido, **bem como por atendimentos não prestados**. (Grifo nosso).*

Art. 61 Deixar de ajustar previamente com o paciente o custo estimado dos procedimentos.

Sobre o pagamento antecipado de consulta, o CREMEC já se manifestou mediante o Parecer nº 20/2020, o qual tem como Ementa:

A cobrança antecipada de honorários médicos, feita durante o agendamento da consulta, não é recomendável porque coloca os honorários à frente da relação médico/paciente indo de encontro ao prestígio e bom conceito da profissão. Não existe impedimento ético à cobrança de consulta médica no ato do agendamento. Entretanto, não se consumando a consulta o médico deverá devolver o valor cobrado ao paciente ou remarcá-la.

Mesmo considerando a natureza personalíssima da atuação do profissional médico, com o entendimento de que o seu serviço prestado não caracteriza uma relação consumerista, conforme preceitua o CEM (PF - inciso XX), caso o fosse, ou caso haja um entendimento jurisprudencial diverso, vejamos o que preceitua o Código de Defesa do Consumidor (Seção IV – Das Cláusulas Abusivas):

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;



Conselho Regional de Medicina do Estado do Ceará

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços; (...)

Neste sentido, quando o consumidor paga antecipadamente pelo serviço não executado, não tem como avaliar a qualidade e a eficiência dos serviços. Isso pode prejudicá-lo no exercício de alguns direitos concedidos pelo Código de Defesa do Consumidor, como, por exemplo, a possibilidade de desistir do contrato em um determinado prazo.

DA CONCLUSÃO

A consulta médica, para que se complete, envolve várias etapas: anamnese, exame físico, elaboração de hipóteses ou conclusões diagnósticas, solicitação de exames complementares quando necessários, e prescrição terapêutica. Pode ser concluída ou não em um único momento. A consulta não presencial, mediada por Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs), exceto por apresentar limitação quanto ao exame físico, não difere substancialmente da consulta presencial quanto às suas etapas.

A cobrança antecipada da consulta médica, por ocasião do seu agendamento, na nossa visão, tem como principal motivo a prevenção de prejuízos para o médico caso o paciente não compareça, sejam quais forem outros motivos alegados. A implementação da referida prevenção comporta alguns cenários a saber: o esculápio cobra o valor integral da consulta, de forma antecipada, com a possibilidade de reembolso total ou parcial do valor pago em caso de cancelamento do atendimento pelo paciente, ou do seu não comparecimento; a consulta é cobrada em seu valor integral, sem menção da expectativa de reembolso; a cobrança de uma taxa específica de agendamento, ou seja, um valor destinado apenas a garantir o atendimento, o qual será descontado do valor da consulta caso o paciente compareça, ou retido no caso de não comparecimento.

O envio eletrônico de um formulário a ser respondido pelo paciente, no momento do agendamento da consulta médica, da forma proposta pelo consulente, tem a possibilidade de facilitar o trabalho do médico durante o atendimento presencial, poupando-lhe algum tempo, mormente por ocasião da anamnese. Não se pode excluir também uma estratégia implícita de fidelização do paciente, com foco principal na redução de prejuízos ao médico. Ao nosso entender, independente da motivação, tal estratégia consiste em uma antecipação, pelo menos parcial, da anamnese, uma das etapas da consulta médica. Não vislumbramos maiores benefícios para o paciente, além de uma possível facilitação do trabalho do médico.

O agendamento da consulta gera uma expectativa de serviço a ser prestado pelo profissional médico, o qual poderá vir a ocorrer ou não. Na situação posta, mesmo considerando o tempo dispendido pelo médico na análise prévia das respostas a um formulário, o serviço consulta médica, em sua plenitude, ainda não foi prestado. No máximo,



Conselho Regional de Medicina do Estado do Ceará

foi apenas iniciado. Caso a consulta não se concretize e seja mantido o pagamento, há clara transgressão ao CEM, que veda ao médico aceitar remuneração por atendimentos não prestados (Art. 59).

Os honorários médicos, cobrados antecipadamente por ocasião do agendamento da consulta, conforme manifestação anterior deste Conselho de Medicina (Parecer CREMEC nº 20/2020), colocam o apelo econômico-financeiro à frente da relação médico-paciente, o que, em tese, vai de encontro ao entendimento de que a medicina não deve ser exercida como comércio, sendo vedado ao médico o seu exercício mercantilista, bem como aproveitar-se de situações decorrentes da relação médico-paciente para obter vantagem, inclusive financeira (PF, inciso IX; Arts. 40, 58 e 59). Entretanto, ressalte-se que o médico tem o direito à percepção de seus honorários de forma justa e digna pelos serviços efetivamente prestados, conforme a inteligência de dispositivo do CEM (PF - inciso X).

A análise da licitude de tal procedimento na seara legal, ou seja, a cobrança antecipada de consulta médica por ocasião do agendamento, foge da esfera de competência dos Conselhos de Medicina. Vale lembrar que, do ponto de vista conselhal e de acordo com o estabelecido no CEM, a natureza personalíssima da atuação profissional do médico não caracteriza relação de consumo, o que coloca o ato médico, pelo menos em tese, fora do escopo de aplicação do Código de Defesa do Consumidor, o qual veda ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas, “enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço”, bem como “prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor (...) para impingir-lhe seus produtos ou serviços.”

Este é o parecer, S. M. J.

Fortaleza – CE, 6 de novembro de 2023.

HELVÉCIO NEVES FEITOSA

Conselheiro Relator

* Parecer aprovado em Sessão Plenária ocorrida em 6/11/2023.