

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO PARANÁ

RUA VICTÓRIO VIEZZER, 84 - CAIXA POSTAL 2.208 - CEP 80810-340 - CURITIBA - PR
FONE: (41) 3240-4000 - FAX: (41) 3240-4001 - SITE: www.crmpr.org.br - E-MAIL: protocolo@crmpr.org.br

PARECER Nº 2302/2011 CRM-PR

PROCESSO CONSULTA N.º 011/2011 – PROTOCOLO N.º 4249/2011

ASSUNTO: RELAÇÃO MÉDICO PACIENTE

PARECERISTA: CONS. ALEXANDRE GUSTAVO BLEY

EMENTA: Agendamento de consultas via internet - cobrança de ato médico não praticado - taxa de agendamento

CONSULTA

Em correspondência encaminhada a este Conselho Regional de Medicina, o Dr. T. S., faz consulta com o seguinte teor:

“O mundo passa por uma série de mudanças a qual passamos a enfrentar, embora não saibamos exatamente se a nossa resposta é a correta. Por isso venho mui respeitosamente me dirigir a esse Egrégio Conselho, no sentido de obter algumas respostas, as quais passo a enumerá-las:

1- Pode o médico ter uma agenda na internet e os pacientes terem acesso a essa agenda após obter uma senha e marcarem suas consultas?

2- As consultas agendadas poderiam ser cobradas através do cartão de crédito?

3- As consultas marcadas e não realizadas devido ao não comparecimento do paciente, sem que o mesmo desmarcasse com um tempo hábil poderia ser cobrada? Temos tido vários problemas referente a esse questionamento, pois os pacientes marcam horário, somos obrigados muitas vezes a fazer encaixe, pagamos hora extra a funcionários, deixamos de atender outros paciente, isso tudo gerando evidente prejuízo.

4- Com referência ao item anterior há alguma infração ética em cobrar do convênio consulta agendada e não realizada pela falta do paciente?”

FUNDAMENTAÇÃO E PARECER

Dentro do que se pergunta, temos alguns conceitos que devem ser explicitados. A relação médico paciente tem pilares que a sustenta, como o sigilo profissional. Este permeia os conceitos e privacidade e confidencialidade. A privacidade refere-se à intimidade do indivíduo, a autonomia de ter o controle de sua exposição. A confidencialidade é a garantia do resguardo das informações dadas pessoalmente em confiança e proteção contra a sua revelação não autorizada. A determinação dos parâmetros de marcação de consulta médica é objeto da autonomia do profissional e deve respeitar estes conceitos já expostos.

O CRM-PR emitiu o Parecer n.º 2235/2010, onde consta que: O Art. 59 do Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 1931/2009), refere ser vedado ao médico “Oferecer ou aceitar remuneração ou vantagens por paciente encaminhado ou recebido, bem como por atendimentos não prestados”. A cobrança antecipada de consulta à paciente que não compareça a consulta configura infração ao CEM. Em não havendo argumentação ética para a cobrança antecipada, uma vez que o Código de Ética Médica proíbe tal atitude, não há de se falar em possibilidade jurídica. Por outro lado o médico enfrenta os problemas decorrentes de prejuízos causados por consultas agendadas e não efetuadas, conforme bem citado pelo consulente. Cabe ao consulente e demais

médicos, gestão junto às operadoras de saúde, viabilizar uma forma de ressarcimento neste tipo de situação, como exemplo o pagamento de taxa de agendamento de consulta, ou similares, na tentativa de minimizar o problema.

CONCLUSÃO

Pelo exposto respondo objetivamente os quesitos individualmente.

1)Não existe óbice em se manter uma agenda na internet para marcação de consultas, desde que a questão do sigilo seja resguardada. O paciente que venha a marcar sua consulta, não pode ter acesso aos nomes dos outros pacientes eventualmente marcados.

2)Não existe impeditivo ético na cobrança de consulta por cartões de crédito.

3)Não existe possibilidade de cobrança por ato médico não praticado.

4)Caso ocorra acordo administrativo com a Operadora, no sentido de se estabelecer remuneração específica, não como consulta, mas como exemplo taxa de agendamento, não existe barreira ética que fale contrário.

É o parecer, s. m. j.

Curitiba, 17 de fevereiro de 2011.

Cons. ALEXANDRE GUSTAVO BLEY

Parecerista

Aprovado em Sessão Plenária n.º 2683ª de 1.º/03/2011.CÂM III