



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

PROCESSO CONSULTA Nº: 72/2021
CONSULENTE: S. L.
CONSELHEIRO: Anastácio Kotzias Neto
ASSUNTO: COBRANÇA / ATRASO CONSULTA

EMENTA: Não existe proibição expressa no Código de Ética Médica quanto à cobrança de multa por ausência de comparecimento à consulta, entretanto é vedado ao Médico cobrar por ato ou atendimento não prestado.

A CONSULTA:

*“Bom dia a todos. Gostaria de saber se é legal e ético cobrança de multa por atraso em consulta mesmo avisando que iria atrasar devido transito parado na Rod. 470? Quando foi feita a primeira consulta pediram para assinar contrato onde alegam constar esta cláusula.
Solicito ao CRM a resposta se é legal e ético este tipo de conduta? obrigado.*

Justificativa: determinar legalidade em cobrança de atraso ou falta de consulta médica.” (fls. 4 e 5)

O PARECER:

O consulente questiona quanto a possibilidade de cobrança por atraso ou ausência de paciente em consulta médica mesmo constando em contrato pactuado entre as partes no momento da primeira consulta.

Trata-se de questionamento antigo que persiste, apesar de haver artigos no Código de Ética Médica desde a sua primeira publicação como norma a ser seguida por todos os médicos, e pareceres que reforçam e orientam como devemos proceder nestas circunstâncias.

O [Código de Ética Médica](#) assenta em seus artigos 58 e 59 a vedação quanto ao exercício mercantilista da Medicina e a impossibilidade de oferecer ou aceitar remuneração ou vantagens por pacientes, bem como por atendimentos não prestados.

Na área médica o não comparecimento de pacientes às consultas é uma triste realidade e não raras às vezes acarretam prejuízos financeiros expressivos ao médico e/ou ao estabelecimento de saúde, pois além de deixar de atender outro paciente naquele horário o deixa ocioso naquele período.

Em que pese inexistir proibição expressa no [Código de Ética Médica](#) quanto à cobrança de multa por ausência de comparecimento a consulta, é vedado cobrar por atendimento não prestado. Isto significa que a cobrança de uma multa somente seria viável se decorrente de parte do valor da consulta e apenas a título de taxa, o que, ainda assim, necessita ser previamente acertado com o paciente, de forma bastante clara e preferencialmente por escrito.

Na eventual hipótese de celebração de contrato que preveja cláusula neste sentido deve ser levado em conta que o paciente não necessita deter conhecimento jurídico para compreender do documento.



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE SANTA CATARINA – CRM-SC

Os termos devem ser acessíveis a ponto de um leigo assimilar com facilidade. Cláusulas contratuais abusivas, que coloquem o paciente em desigualdade, podem ser questionadas no âmbito judicial.

O fato é que o médico e a clínica devem ter em mente que imprevistos acontecem e que todos estão sujeitos, incluindo o médico. São recorrentes, de igual forma, atrasos em consultas por parte dos profissionais médicos, seja por um atendimento que ultrapassou o horário subsequente, seja por atrasos pessoais do profissional, o que também pode prejudicar os pacientes que lhe aguardam.

Cristalino está que a cordialidade, respeito mútuo e o bom senso devem prevalecer.

A clínica pode buscar confirmar a consulta do paciente com antecedência, lembrando-o do compromisso, evitando ausências e possibilitando encaixes ou reagendamentos, se for o caso.

Falhas na comunicação e longo período de espera contribuem de forma acentuada para o esquecimento do doente à consulta.

Procurar recursos da área tecnológica, como alertas e lembretes por mensagens, por exemplo, contribuem para assiduidade dos pacientes as consultas médicas e são formas mais eficazes de contornar o transtorno.

Lembro que este Conselho já emitiu o [Parecer Consulta 01/2018](#), da lavra do Conselheiro Fabio Firmino Lopes, que assenta constituir ilícito ético a cobrança de honorários por consulta não executada.

CONCLUSÃO:

Não existe proibição expressa no [Código de Ética Médica](#) quanto à cobrança de multa por ausência de comparecimento a consulta, entretanto é vedado ao Médico cobrar por ato ou atendimento não prestado.

Este é o relatório.

Anastácio Kotzias Neto
Conselheiro do CRM-SC

PARECER APROVADO EM SESSÃO PLENÁRIA DO CORPO DE CONSELHEIROS DO CRM-SC DE 13/09/2021