

Estudo Sobre o Aspecto Financeiro da Clínica Integrada de um Curso de Odontologia

Study on the Financial Aspect of an Integrated Clinical Course of Dentistry

Fabiano S. SANTOS¹, Walter A. ALMEIDA¹, Fábio L. F. SCANNAVINO¹, Alex T. MARTINS¹, Ana C. EIRAS², Juliana M. H. MORITSUGU²

1- Cirurgiões-Dentistas. Professores Doutores do Curso de Odontologia do Centro Universitário da Fundação Educacional de Barretos – UNIFEB.

2- Cirurgiãs-Dentistas. Graduasdas pelo Curso de Odontologia do Centro Universitário da Fundação Educacional de Barretos – UNIFEB.

RESUMO

Objetivo: a analisar as razões que motivaram os pacientes a solicitar o ressarcimento financeiro por tratamentos realizados nas Clínicas do Curso de Odontologia do Centro Universitário da Fundação Educacional de Barretos (UNIFEB), São Paulo, Brasil. Material e métodos: foi realizado um levantamento nos prontuários que envolviam custos financeiros nos procedimentos odontológicos executados nas disciplinas de Clínicas Integradas. Duzentos prontuários que envolviam procedimentos odontológicos com custos enquadraram-se no estudo. Desses prontuários foram obtidas informações de procedimentos odontológicos realizados e solicitação de ressarcimento financeiro. Resultados: do total de prontuários levantados na clínica odontológica, 16 (8%) dos pacientes solicitaram ressarcimento financeiro. Todos os prontuários apresentavam a prótese dentária

como à especialidade predominante na solicitação dos pacientes para ressarcimento financeiro. As justificativas dos usuários para solicitação dos ressarcimentos financeiros concentrou-se predominantemente no descumprimento do prazo de finalização do trabalho protético 6 (37%), na alteração do planejamento do tratamento 5 (32%), no estado não funcional das próteses 4 (25%) e as condições sistêmicas alteradas do usuário 1 (6%). Conclusão: essa pesquisa proporcionou um melhor entendimento sobre os aspectos financeiros que envolvem as devoluções em espécie por trabalhos protéticos realizados pelos alunos sob supervisão docente. Os dados apontam a conscientização do paciente em relação aos seus direitos, enquanto consumidores.

PALAVRAS-CHAVE: Clínica integrada, serviço de saúde bucal, Odontologia legal, aspectos financeiros, economia.

INTRODUÇÃO

Em Odontologia, a expectativa do paciente quanto aos resultados nos tratamentos, geralmente é grande. Quando o paciente não se contenta com o resultado obtido, o mesmo procura pelos seus direitos, o que pode motivar conflitos entre o profissional e o paciente. O Código de Ética Odontológica¹ é um instrumento que alude os direitos e deveres do cirurgião-dentista, visando sempre à integridade do paciente. Quando o paciente se sentir lesado, poderá fazer valer seus direitos utilizando para isso o serviço da Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor (PROCON) sediado em cada Estado da Federação. Ainda, se não se contentar com o estabelecido na Lei 8078/90 - Código de Defesa do Consumidor² – poderá recorrer ao Novo Código Civil Brasileiro³ e solicitar por meio de uma ação de responsabilidade civil uma indenização para ressarcimento do dano sofrido ou pelo pagamento de outro profissional para execução do serviço contestado.

É inquestionável que a relação binomial profissional/paciente depende do bom desempenho da prática odontológica. O cirurgião-dentista deve exercer a profissão alicerçado nos conhecimentos técnico-científicos consagrados para promover e manter a saúde de seus pacientes. Deste modo, o paciente estabelecerá com o profissional a confiança que, conseqüentemente, inspira tranqüilidade e segurança no tratamento odontológico. O cirurgião-dentista responderá sempre pelos seus atos quando ficar demonstrado que houve negligência, imprudência ou im-

perícia no cumprimento de suas funções⁴.

Um estudo longitudinal realizado junto ao Cadastro Geral do Conselho Regional de Odontologia do Estado de São Paulo constatou-se que, a prótese dentária foi à especialidade que apresentou maior incidência de reclamações junto ao citado órgão fiscalizador. Outro dado importante analisado pelo autor foi referente ao mau relacionamento entre o paciente e o cirurgião-dentista, envolvendo as modalidades de prótese fixa, removível e implanto-suportadas⁵.

Um dos maiores desafios na prática odontológica continua sendo a obtenção de sucesso com os pacientes portadores de prótese total, devido à falta de estabilidade, retenção e conforto, principalmente da prótese total no arco inferior. A satisfação dos pacientes com próteses totais e as necessidades de tratamento oral dos idosos está sendo pouco percebida pelo cirurgião-dentista. O acompanhamento periódico dos pacientes pelo profissional, assim como um aprimoramento constante do profissional, melhoraria o sucesso com o paciente⁶⁻⁷.

O desenvolvimento do plano de tratamento pode sofrer alterações pela ocorrência de fatores indesejáveis e, reconhecê-los, certamente contribuirá diretamente para a qualidade e resolubilidade dos trabalhos clínicos propostos inicialmente ao paciente^{4,6}. Desta forma, o objetivo dessa pesquisa foi analisar os principais motivos que levam os pacientes a solicitar o ressarcimento financeiro por tratamentos protéticos realizados nas Clínicas do Curso de Odontologia do Centro Universitário da Fundação Educacional de Barretos, São Paulo.

MATERIAL E MÉTODO

O projeto dessa pesquisa obteve aprovação pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário da Fundação Educacional de Barretos (CEP/UNIFEB), sob o protocolo n.º 05/2010. O sigilo das informações geradas pelo estudo foi resguardado, seguindo as orientações da Resolução n.º 196/96 do Conselho Nacional de Saúde.

Determinados procedimentos odontológicos necessitam de mão-de-obra externa e terceirizada, cujos custos são repassados ao paciente, quando precisam ser realizados. Desta forma, o Curso de Odontologia do Centro Universitário da Fundação Educacional de Barretos, conta com 10 laboratórios de próteses dentárias credenciados para realização dos procedimentos nas especialidades de prótese dentária e suas subáreas, oclusão, dentística e ortodontia.

Foi realizado um levantamento, no período de janeiro de 2005 a dezembro de 2010, de prontuários que envolviam custos financeiros nos procedimentos odontológicos executados nas especialidades citadas anteriormente. Do período proposto e nas diferentes especialidades oferecidas pela Clínica Odontológica, 200 prontuários que envolviam procedimentos odontológicos com custos enquadraram-se nesse estudo. Desses prontuários foram obtidos dados relativos à procedência do paciente, variáveis demográficas (gênero, idade, estado civil), grau de instrução, renda familiar, sobretudo as informações sobre os procedimentos odontológicos realizados, solicitação de ressarcimento financeiro e as justificativas.

Os dados pertinentes ao levantamento dos prontuários foram armazenados no aplicativo Excel (Microsoft Co., 2002) e, posteriormente, realizou-se análise estatística descritiva por meio do programa Epi Info® (versão 3.5.1, 2008).

RESULTADOS

Após análise individual de cada prontuário, verificou-se que no período estabelecido para essa pesquisa, 137 (68,5%) pertenciam ao gênero feminino. Cento e cinquenta (75%) pacientes pertenciam à faixa etária acima dos 41 anos de idade. Considerando o estado civil, 126 (63%) eram casados e 62 (31%) procedentes de Barretos/SP e 188 (94%) residente na zona urbana. Quanto à renda salarial, 62 (31%) apresentavam ganho superior a um salário mínimo nacional.

Da totalidade dos prontuários levantados na clínica odontológica, 8% dos pacientes solicitaram ressarcimento financeiro. Em relação à execução do tratamento proposto, observou-se que dos usuários que solicitaram ressarcimento, 32% concentrou-se no ano de 2008. Todos os prontuários apresentavam a prótese dentária como à especialidade predominante na solicitação dos pacientes para ressarcimento financeiro. Entre as subáreas da prótese dentária, destacam-se as reabilitações por meio de prótese fixa (62%), próteses parciais removíveis (32%) e ambas, concomitantemente, somente 6%.

As justificativas dos usuários para solicitação dos ressarcimentos financeiros concentrou-se no descumprimento do prazo de finalização do trabalho protético (37%), na alteração do planejamento do tratamento 32%, no estado não funcional das próteses (25%) e, finalmente, nas condições sistêmicas alteradas do usuário (6%).

DISCUSSÃO

Os dados apontam que o paciente está se tornando mais consciente sobre seus direitos, enquanto consumidores, o que demanda maior detalhamento no momento em que o aluno, sob orientação do docente, presta informações sobre o plano de tratamento, bem como suas respectivas etapas. Essas informações que foram constatadas por esse trabalho sugerem estar em consonância com os dados estudados por outros autores⁸⁻¹⁰.

A maior representatividade do gênero feminino nesse estudo também foi observada por outros autores¹¹. Esse fato sugere explicar em parte o fato de haver maior número de restituição em espécie ao gênero feminino, que sabidamente, tem buscado mais pela estética em relação aos homens¹².

As especialidades da Odontologia que tem procedimentos cobrados rotineiramente são próteses, implantes e ortodontia, e a que apresentou maior solicitação de restituição em espécie pelo trabalho realizado foi a prótese dentária, subáreas de prótese fixa e removível. No estudo realizado por Oliveira⁵ (1999) para verificação da situação de próteses dentárias em suas diferentes subáreas, os resultados encontrados foram semelhantes ao desse estudo. A pesquisa realizada por Tanaka e Garbin⁸ (2003) constatou que a prótese dentária, em seguida a dentística e a endodontia foram às especialidades, cujos pacientes solicitaram devoluções em espécie dos valores de seus tratamentos.

Nesse estudo constatou-se a necessidade de se adequar as informações prestadas aos pacientes, principalmente, em relação aos planejamentos dos tratamentos e aos prazos de entrega dos serviços odontológicos. Ressalta-se, nesse sentido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), cuja prima finalidade é o entendimento e esclarecimento entre profissional e paciente. Por meio do TCLE, estabelece-se a conscientização do paciente sobre o procedimento, sobretudo detalhes do tratamento, eventuais percalços e possíveis falhas na execução, dependendo da complexidade do trabalho a ser executado.

Esses achados também foram constatados por Pinelli *et al.*¹³ (2004), que descreveram que por maior dedicação, planejamentos cuidadosos e atenção meticulosa para cada detalhe que tenha sido despendidos, o fracasso do trabalho e a insatisfação do paciente com o resultado final não são raros, sendo um dos mais frustrantes aspectos da prática odontológica. Salienta-se ainda que casos que envolvam extensas reabilitações, o profissional deve manter conversas esclarecedoras com o seu paciente em todas as etapas do tratamento, pois tal conduta reflete em melhores índices de satisfação no resultado do tratamento^{6,14-16}. Ainda nesta direção, um estudo que tratou de problemas éticos evidenciados por dentistas, chamou atenção de que o paciente não pode ser a de um objeto que recebe um benefício, mas de um sujeito que discute opiniões sobre sua saúde, se tratamento e bem-estar¹⁷.

Em estudo realizado por Arruda *et al.*¹⁰ (2009) na clínica integrada demonstrou que os procedimentos protéticos que mais frequentemente resultaram em intercorrências nos planos de tratamento foram à inexistência da moldagem, seguido da dificuldade do preparo unitário dental. Visando a resolução destas intercorrências, os pesquisadores propuseram um aumento do número de docentes especialistas em prótese dentária em disciplinas de clínicas integradas¹⁰. Dessa forma, os autores do

presente estudo sugerem que as referidas situações, quando ocorrem culminam na não conclusão de tratamentos e, conseqüentemente, geram insatisfação no paciente, fazendo com que este solicite os valores pagos pelos tratamentos não realizados. Aumentar o número de docentes é uma atitude válida, desde que os mesmos estejam preparados e conheçam o projeto pedagógico do Curso.

O aspecto não funcional das próteses foi também relatado pelos participantes dessa pesquisa como fator motivador para reaver os valores investidos no tratamento. Um estudo realizado com pacientes idosos portadores de próteses totais usuários do Sistema Único de Saúde revelou a insatisfação dos mesmos pelo fato de seus aparelhos estarem em condições de não funcionalidade, causando traumas por estarem soltas⁷.

Ressalta-se que, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor² “é obrigação de quem presta o serviço odontológico, independentemente de ter recebido pelo mesmo ou não, restituir em espécie ou em serviço àquele que contratou um determinado serviço e o mesmo apresentou defeito ou houve qualquer intercorrências não previstas em contrato”. Nesse sentido, constatou-se que a instituição realizou devoluções em espécie aqueles pacientes que solicitaram, tendo assim respeitado o direito do consumidor conforme está previsto na legislação vigente. Esse tipo de conduta adotado tem se mostrado resolutivo, ou seja, há o estabelecimento de um acordo entre o paciente e a instituição. Tal fato evita que a instituição contraia queixas em órgãos tal qual o Conselho Regional de Odontologia e Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON ou recorra a outras instâncias.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa proporcionou um melhor entendimento sobre os aspectos financeiros que envolvem as devoluções em espécie por trabalhos protéticos realizados pelos alunos de graduação sob supervisão docente. Os dados apontam a conscientização do paciente em relação aos seus direitos, enquanto consumidores. Novas pesquisas devem ser realizadas nesta área do conhecimento para que estratégias sejam desenvolvidas no sentido de se evitar situações desconfortáveis entre profissionais e pacientes.

AGRADECIMENTOS

As colaboradoras do serviço de recepção das clínicas odontológicas do UNIFEB: Sr^a. Eva Vilma Cervantes, Sr^a. Edna Garcia Correa de Almeida, Sr^a. Silvia Helena da Silva e a Assistente Social Sr^a. Diolinda Julia Nascimento de Aquino.

REFERÊNCIAS

01. Conselho Federal de Odontologia. Código de Ética Odontológica. Rio de Janeiro: CFO; 2006.
02. Brasil. Lei n.º 8.078/90 de 11 de Setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Diário Oficial da União, Brasília 1990; 11 set.
03. Brasil. Lei n.º 10.406 de 10 de Janeiro de 2002. Novo Código Civil. Diário Oficial da União, Brasília 2002; 10 jan.
04. França BHS, Ribas MO, Lima AAS. Orientações legais aos ortodontistas. *Rev Dental Press Ortod Ortoped Fac.* 2002;2(2):25-31.
05. Oliveira IR. Causas mais frequentes que levaram os pacientes a reclamarem ao conselho regional de odontologia de São Paulo, em relação à prótese dentária: estudo longitudinal [Tese de Doutorado]. São Paulo: Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo; 1999.
06. Freitas KM, Oliveira PEF, Paranhos HFO, Muglia VA, Pardini LC. Avaliação do grau de satisfação de pacientes reabilitados com prótese convencional. *Rev Paul Odontol.* 2001;23(6):25-28.
07. Braga SRS, Telarolli-Junior R, Braga AS, Catirse ABCEB. Avaliação das condições e satisfação com as próteses em idosos de região central do estado de São Paulo (Brasil). *Rev Odontol UNESP.* 2002;31(1):39-48.
08. Tanaka H, Garbin CAS. Estudo das reclamações contra cirurgões dentistas no Procon de Presidente Prudente. *Rev Paul Odontol.* 2003;25(5):30-33.
09. Goiato MC, Castelleoni L, Santos DM, Gennari-Filho H, Assunção WG. Lesões orais provocadas pelo uso de próteses removíveis. *Pesq Bras Odontoped Clin Integr.* 2005;5(1):85-90.
10. Arruda WB, Siviero M, Soares MS, Costa CG, Tortamano IP. Clínica integrada: o desafio da integração multidisciplinar em odontologia. *RFO.* 2009;14(1):51-5.
11. Bulgarelli AF, Manço ARX. Idosos vivendo na comunidade e a satisfação com a própria saúde bucal. *Rev C S Col.* 2008;13(4):1165-74.
12. Vieira KMF. O corpo da mulher em correção: subjetividade e cirurgia estética [Tese de Doutorado]. Fortaleza: Universidade de Fortaleza; 2006.
13. Pinelli LAP, Fais LMG, Marra J, Silva RHBT, Guaglianoni DG. Grau de satisfação de paciente portadores de prótese parcial fixa. *Rev Odontol UNESP.* 2004;33(2):87-93.
14. Schouten BC, Eijkman MA, Hoogstraten J. Dentists' and patients' communicative behaviour and their satisfaction with the dental encounter. *Commun Dent Health.* 2003;20(1):11-5.
15. Sondell K, Palmqvist S, Söderfeldt B. The dentist's communicative role in prosthodontic treatment. *Int J Prosthodont.* 2004;17(6):666-71.
16. Garbin CAS, Garbin AJI, Dossi AP, Macedo L, Macedo V. O tratamento odontológico: informações transmitidas aos pacientes e motivos de insatisfação. *Rev Odontol UNESP.* 2008;37(2):177-181.
17. Amorim AG, Souza ECF. Problemas éticos vivenciados por dentistas: dialogando com a bioética para ampliar o olhar sobre o cotidiano da prática profissional. *Rev C S Col.* 2010;15(3):869-78.

ABSTRACT

Objective: to examine the reasons for patients to ask for financial compensation for treatments performed in the Clinical Course of Dentistry of the University Center of the Educational Foundation of Barrie (UNIFEB), São Paulo, Brazil. Material and methods: We performed a survey in the medical records involving financial costs on dental procedures performed in the disciplines of Integrated Clinics. Two hundred medical records involving dental procedures cost framed in the study. These

records were collected from dental procedures carried out and request for financial compensation. Results: the total number of records collected in the dental clinic, 16 (8%) patients asked for financial compensation. All had the dental records as the predominant specialty of patients in the request for financial compensation. The reasons for requesting the users of financial remedies was predominantly concentrated in breach of the term of completion of the prosthetic work 6 (37%), changes in treatment

planning 5 (32%), non-functional state of the prosthesis 4 (25%) and systemic conditions changed the user 1 (6%). Conclusion: This research provided a better understanding of the issues involving the financial returns in kind prosthetic work performed

by students under supervision. The data point to the patient's awareness regarding their rights as consumers.

KEYWORDS: Integrated clinic, buccal health service, Legal dentistry, financial aspects, economy.

ENDEREÇO PARA CORRESPONDÊNCIA:

Prof. Dr. Fabiano de Sant'Ana dos Santos

Av. 27, 931 – Centro – Barretos/SP – CEP:14780-340

Fone: 17 3321-6402 / 8132-6963 / e-mail: fss@uol.com.br