

O médico e os direitos do paciente

Jorge R. Ribas Timi*

A relação médico-paciente remonta a épocas muito anteriores à medicina como a conhecemos nos dias atuais. É uma relação de interdependência desigual, pois o médico, por deter o conhecimento do tratamento, tem um maior poder frente ao paciente. Além disso, ao procurar um médico em decorrência de uma moléstia, em menor ou maior grau, o paciente está emocionalmente fragilizado não só pelo sofrimento, mas também pelo medo da morte.

O direito advindo da relação médico-paciente também é bilateral e não se encerra apenas nessa relação; passa, ainda, pela relação de direitos individuais de ambos enquanto cidadãos, pelo relacionamento saúde-Estado e, mais recentemente, pelo relacionamento do paciente e do médico com os planos de saúde de assistência complementar à assistência pública à saúde.

Cada vez mais, os direitos do paciente estão sendo discutidos pela sociedade brasileira, pois tanto médicos quanto empresas prestadoras de serviços de saúde em qualquer grau necessitam conhecê-los, com o intuito de melhorar o atendimento à saúde e o relacionamento com o próprio paciente. Quanto ao paciente, na medida em que conhece seus direitos, pode colaborar e cobrar um melhor atendimento. Por fim, o conhecimento e o respeito aos direitos do paciente faz com que todos os envolvidos na questão da saúde no Brasil possam dar um salto qualitativo de atendimento, com grande reflexo para a população em geral.

Os direitos do cidadão sempre existiram nas sociedades; entretanto, tiveram de ser conquistados através de árduas batalhas. Da mesma maneira, os direitos do paciente não são novidade em nossa sociedade. Porém, estiveram hibernando até muito recentemente, pois não se ouvia falar em direitos do paciente com muita frequência no Brasil.

Não existe um código brasileiro de direitos do paciente. Vários textos legais abordam o assunto, incluindo leis, jurisprudências, resoluções e declarações de princípios como a seguir:

- Constituição Federal do Brasil
- Código Civil Brasileiro
- Código Penal Brasileiro
- Código de Defesa do Consumidor
- Estatuto da Criança e do Adolescente
- Lei dos Planos de Saúde e Normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar
- Código de Ética Médica
- Resoluções do Conselho Federal de Medicina
- Resoluções dos Conselhos Regionais de Medicina
- Declarações Internacionais de Princípios
- Normas de Pesquisa em Seres Humanos
- Normas do Ministério da Saúde
- Legislação esparsa
- Jurisprudência

Várias listas com direitos do paciente já foram publicadas, sendo a maioria delas repetitiva, detalhista e minuciosa. Portanto, após longa revisão sobre o assunto, propomos uma relação dos 18 direitos fundamentais do paciente:

* Professor adjunto, Cirurgia Vascular, Universidade Federal do Paraná. Doutor em Cirurgia, Universidade Federal do Paraná. Advogado atuante em responsabilidade civil na área da saúde.

1. Ter acesso à saúde, que é um direito do cidadão e um dever do Estado;
2. Ter um serviço público de atendimento à saúde de qualidade e sem custos adicionais;
3. Decidir livremente sobre a sua pessoa ou o seu bem-estar;
4. Ter respeitada a privacidade e a integridade física, psicológica e moral;
5. Não sofrer discriminação de qualquer espécie;
6. Ter atendimento adequado às suas necessidades, sem limitações de ordem burocrática, funcional ou de tempo;
7. Ser atendido incondicionalmente em situações de emergência e de urgência;
8. Escolher livremente, em qualquer etapa de seu tratamento, o estabelecimento de saúde e a equipe médica responsáveis por seu tratamento;
9. Ser atendido por profissional capacitado e constantemente atualizado;
10. Ser respeitado pela sua operadora de saúde complementar;
11. Estar informado pessoalmente ou através de seu representante legal sobre seu diagnóstico e prognóstico;
12. Consentir, após informação detalhada, com cada uma das etapas de seu tratamento;
13. Ter o seu prontuário médico corretamente preenchido e de livre acesso à sua pessoa ou ao seu representante legal;
14. Receber laudos médicos quando solicitar;
15. Ter suas vantagens legais respeitadas;
16. Ter o seu segredo médico mantido;
17. Reclamar da qualidade do atendimento;
18. Receber reparação em caso de dano.

Ao atender um paciente, o médico deve vê-lo como um paciente, ou seja, como uma pessoa que o procurou por motivo de saúde e que confia em sua capacidade de resolver o problema. O paciente jamais deve ser visto como um futuro contendor na justiça. Entretanto, é sempre útil lembrar algumas situações próprias da interface entre a medicina e o direito no momento do atendimento ao paciente:

- O paciente não deve ser discriminado quanto a raça, sexo, profissão, religião, ou qualquer outra condição. Ao atender por planos de saúde, o

médico não pode limitar horários em seu consultório para pacientes oriundos dos planos de saúde e para pacientes oriundos da clínica privada, pois isso é discriminação por condição social.

- O segredo profissional é de responsabilidade do médico. Cabe ao médico a criteriosa escolha de seu corpo de colaboradores, bem como de quais membros de sua equipe de trabalho podem ter acesso aos prontuários e aos demais dados do pacientes. A quebra do sigilo profissional por qualquer membro da equipe é de responsabilidade do médico do paciente.
- Deve ser feito um prontuário médico de todos os atendimentos do paciente, independentemente de trata-ser de uma consulta ou de um longo internamento hospitalar, e esse prontuário deve ser o mais completo possível, pois constitui critério essencial da boa medicina para o acompanhamento do paciente, além de ser um bom instrumento de prova nas demandas judiciais, quando tecnicamente bem formulado.
- Uma vez contratados seus serviços por um plano de saúde, o médico não pode cobrar complemento de honorários profissionais. Com exceção dos casos de procedimentos estritamente estéticos, como, por exemplo, o da escleroterapia de telangiectasias, realizado durante cirurgias de varizes, pois os planos de saúde não cobrem, em nenhuma hipótese, os procedimentos estéticos, já que são proibidos pelo artigo 10º da lei dos planos de saúde.
- Seus funcionários devem ser orientados para que pacientes idosos, gestantes e mães com crianças de colo tenham prioridade de atendimento nos serviços em que o atendimento não se dá por hora marcada. O médico deve procurar trabalhar com pacientes agendados com hora previamente marcada e respeitar os horários.
- O médico tem a obrigação de respeitar a integridade física, psicológica e moral do paciente sob seus cuidados. Deve evitar o atendimento de pacientes semidespidas sem a presença de um acompanhante, que, preferencialmente, deve ser uma enfermeira ou mesmo uma secretária do próprio médico. Entretanto, pode ser um acompanhante da própria paciente. Isso evita dissabores futuros de acusações infundadas de assédios físicos ou morais feitos pela paciente contra o médico.

- O atendimento ao paciente requer tempo e condições adequadas. Deve-se evitar atender pacientes na falta de condições adequadas tanto materiais quanto de tempo pessoal. É importante lembrar que o paciente procurou o médico porque quer ser atendido por ele. O profissional deve ser criterioso com os locais que indica para a efetivação do tratamento de seus pacientes, bem como com a escolha dos colegas que o auxiliarão no tratamento.
- O médico que atua como plantonista não deve se afastar do hospital, pois não existe plantão à distância. Neste caso, o que há é “estar de sobre-aviso”. Nos casos de dúvida entre um caso de emergência (casos que impliquem risco imediato de vida ou lesão irreparável) ou de urgência (casos resultantes de acidentes pessoais ou complicações do processo gestacional), segundo as definições do artigo 35D da lei dos planos de saúde, primeiro, deve-se fazer o atendimento e, depois, discutir a burocracia, para evitar o crime de omissão de socorro, que é uma das acusações de defesa mais difícil e que, além das sanções penais, pode levar à cassação do diploma profissional pelo Conselho Federal de Medicina.
- Ao escolher uma especialidade médica para exercer a medicina, o médico deve buscar a formação profissional e a titulação dentro das normas do Conselho Federal de Medicina. Deve manter-se permanentemente atualizado, com um programa pessoal de educação médica continuada, não só para respeitar o artigo 5º do Código de Ética Médica, mas também para respeitar o paciente que o escolheu como especialista para conduzir seu tratamento.
- Todos os laudos de que o paciente necessitar no momento do atendimento devem ser fornecidos. É importante lembrar de colocar nestes apenas o que se pode atestar, evitando tecer comentários sobre atendimentos anteriores do paciente ou sobre situações que não são de sua responsabilidade profissional.
- Todo paciente deve estar corretamente informado sobre diagnóstico, prognóstico e riscos em cada etapa do tratamento. Não existe ato médico totalmente isento de risco para o paciente, pois a condição aleatória do organismo humano pode apresentar reações individualizadas e inesperadas. Portanto, não existe procedimento sem risco. A correta informação ao paciente em linguagem acessível é um dever do médico e representa uma profilaxia de complicações legais. Se, em seu julgamento, o médico achar que o paciente não tem condições emocionais de receber essas informações, então, deve informar seus representantes legais.
- O médico não pode esquecer que o paciente tem o direito de decidir livremente sobre sua pessoa e sobre o seu bem-estar. Esse é um direito constitucional do paciente e, decorrente deste, o paciente tem outros dois direitos fundamentais: o da livre escolha e o do consentimento prévio.
- Por ter direito à livre escolha, o paciente pode, em qualquer fase do tratamento, mudar de equipe médica ou de serviço de saúde. Portanto, os exames do paciente não devem ser retidos, pois os exames pertencem ao paciente. Assim, não haverá o constrangimento de o paciente ter que procurar o médico para solicitar a devolução de um exame retido em seu poder para levá-lo a outro colega. A retenção de exames não garante que o paciente continue com o médico e, se o paciente necessitar repetir um exame por ventura extraviado, terá mais um motivo para reclamar da relação médico-paciente.
- Após ser informado e esclarecido sobre diagnóstico, prognóstico e sobre o tratamento com todos os aspectos de riscos/benefícios, o paciente deve concordar com o tratamento. Esta concordância é expressa através de um consentimento, que, ainda hoje, é verbal na grande maioria das vezes. Porém, quando acontecem quaisquer complicações, mesmo aquelas previamente explicadas, o médico tem de enfrentar a surdez seletiva do paciente, já que é freqüente a alegação de que não havia sido informado da complicação. Por isso, o consentimento deve ser impresso e individualizado para cada caso, a fim de evitar os chamados contratos de adesão. O consentimento deve ser assinado pelo paciente ou por seu representante legal, preferencialmente em duas vias, ficando uma com o paciente e outra no prontuário do mesmo.
- O médico deve ouvir todas as reclamações do paciente referentes ao seu trabalho, ao de sua equipe e ao da instituição em que o paciente está sendo atendido. Pacientemente, o profissional deve esclarecer todas as questões até que o paciente as entenda, especialmente nos casos em que a evolução do tratamento não tenha sido a esperada. Quanto melhor a relação médico-paciente, menor será o risco de uma demanda judicial.

- Ao envolver-se em um processo, inicialmente, o médico deve manter a calma, pois qualquer um está sujeito a isso. É importante lembrar que processo não é sinônimo de culpa ou de condenação. Deve-se procurar, de imediato, uma assessoria especializada, independentemente de ser um processo no Conselho Regional de Medicina ou na Justiça Comum. O cumprimento das instruções do assessor jurídico e a exposição de todos os fatos importantes facilitam a defesa, levando a um resultado processual mais favorável e rápido.

Por fim, o exercício dos direitos do paciente gera vários efeitos positivos e negativos. Entre os efeitos positivos, temos:

- O exercício da cidadania;
- A melhoria da qualidade dos serviços de saúde;
- A desmistificação da relação médico-paciente;
- A reparação do dano;
- A possibilidade de envolvimento de organizações não-governamentais;
- A competitividade das operadoras de planos de saúde;
- A melhoria da qualidade da saúde no Brasil.

Por outro lado, não se pode esquecer que esse exercício pode gerar quatro efeitos negativos:

- A proliferação de processos em que se confunde mau resultado com erro médico;
- O aumento de custos na saúde;
- A medicina defensiva;
- O desperdício de recursos do Sistema Único de Saúde e de instituições privadas e profissionais da área da saúde com decisões judiciais equivocadas, baseadas em relações emocionais e não em fatos científicos.

Em conclusão, conhecer os direitos do paciente, exercê-los como pacientes e respeitá-los como profissionais de saúde trará sempre uma melhoria na qualidade da medicina praticada no Brasil e, também, uma maior aproximação entre as partes na relação médico-paciente, revitalizando o lado humano de uma profissão *sui generis* como a do médico, que envolve, ao mesmo tempo, ciência e arte.

Leituras recomendadas

- Bloise W. Responsabilidade Civil e o Dano Médico. Rio de Janeiro: Forense; 1998.
 Código Civil Brasileiro; 1916.
 Código de Ética Médica; 1988.
 Código de Processo Ético-Profissional; 2001.
 Constituição da República Federativa do Brasil; 1988.
 França GV. Comentários ao Código de Ética Médica. 3ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 2000.
 Gauderer C. Os Direitos do Paciente. Rio de Janeiro: Record; 1998.
 Kfoury Neto M. Responsabilidade Civil do Médico. São Paulo: RT; 1996.
 Matiolo FZ. Responsabilidade Civil do Médico. Porto Alegre: Sagra Luzzato; 1998.
 Schneiderman LJ, Jecker NS. Wrong Medicine. Baltimore: Johns Hopkins Press; 1995.

Correspondência:

Dr. Jorge R. Ribas Timi
 Rua Padre Agostinho, 1923/2601
 CEP 80710-000 - Curitiba - PR
 Tel.: (41) 244.8787
 E-mail: jorgetimi@terra.com.br