

# In'FOCO

GOU FRANCHISING - MARÇO 2022

**condutas  
segundo o  
código de ética  
odontológica**



# CONDUTAS SEGUNDO O CÓDIGO DE ÉTICA ODONTOLÓGICA

Muito se fala sobre os Conselhos Regionais de Odontologia e mais ainda sobre o código de Ética odontológica, criado como um manual de orientação das condutas dos profissionais de Odontologia. Nessa perspectiva, a GOU Franchising traz um informativo onde retrata pontos importantes que devemos nos atentar no dia a dia clínico.

É nosso dever estar atentos aos direitos e deveres que a Odontologia nos proporciona.

# ÉTICA

## ODONTOLÓGICA

A horizontal bar with a color gradient from yellow to red, positioned to the right of the word "ODONTOLÓGICA".

Existem vários pontos muito importantes no CEO que regem nossas condutas nas clínicas GOU Odonto, o que devemos sempre estar atentos, é que **o Código de Ética é formado por artigos interpretativos** por quem os aplica, e mesmo que seja provinda de órgão federal, a interpretação de determinado assunto pode não ser a mesma em todas as regiões. É devido a isso que **muitas publicidades consideradas erradas** por infringir a regulamentação **em uma determinada cidade, podem ser legais em outra.**



**DIREITOS**

**DEVERES**

VOCÊ SABIA **VOCÊ SABIA?** VOCÊ SABIA

### RENUNCIAR ATENDIMENTO

O Profissional pode renunciar ao atendimento do paciente, quando da constatação de fatos que, a critério do profissional, prejudiquem o bom relacionamento com o paciente ou o seu pleno desempenho.

Ou seja, desde que realizada de forma correta, o dentista pode se recusar a atender um paciente sem ter nenhum tipo de penalidade perante o conselho.

### COMO FAZER ISSO?

O dentista deve comunicar previamente, por escrito, ao paciente ou seu responsável legal, e fornecer ao profissional que lhe suceder todas as informações necessárias para a continuidade do caso.

Um dos temas que o CEO aborda é sobre **direitos e deveres dos profissionais**. E um dos diretos é a respeito de renunciar atendimento a paciente.

# DEVERES

## ALGUNS DEVERES DOS INSCRITOS:

- Manter regularizadas suas obrigações financeiras e dados cadastrais atualizados junto ao CRO;
- Manter atualizados os conhecimentos profissionais;
- Resguardar o SIGILO profissional.





# RELACIONAMENTO



OUTRO PONTO A QUE DEVEMOS NOS ATENTAR É SOBRE O **RELACIONAMENTO**, SEJA COM O PACIENTE OU COM A EQUIPE DE SAÚDE.



## ■ O relacionamento do profissional com o paciente é de extrema importância.



### CINCO INFRAÇÕES ÉTICAS QUE O PROFISSIONAL DEVE FICAR ATENTO:

1 - Discriminar o ser humano de qualquer forma ou natureza;

2 - Deixar de esclarecer os propósitos, riscos, custos e alternativas do tratamento;

3 - Executar ou propor tratamento desnecessário, ou que não esteja capacitado;

4 - Deixar de atender paciente em casos de urgência, quando não haja outro dentista em condições de fazê-lo;

5 - Não prestar esclarecimentos ou fornecer relatórios sobre o diagnóstico e procedimentos realizados no paciente.

Assim como orientamos a todas as unidades GOU Odonto, todo o plano de tratamento, seus riscos, benefícios e alternativas devem ser esclarecidas ao paciente no momento da avaliação, e sempre que o paciente solicitar, considerando a ética profissional para serem passados apenas os tratamentos que o paciente tem indicação.

Por isso, indicamos o uso da câmera intraoral no momento da avaliação, para que além de ser informado pelo dentista, o paciente também consiga ver e acompanhar suas necessidades de tratamento através de imagens da câmera.

RELACIONAMENTO - COM EQUIPE



# RELACIONAMENTO ENTRE A EQUIPE DE SAÚDE

DEVE-SE MANTER O RESPEITO, LEALDADE E COLABORAÇÃO TÉCNICA CIENTÍFICAS ENTRE OS PROFISSIONAIS E CLÍNICAS DE ODONTOLOGIA.



## É PROIBIDO E CONSTITUI INFRAÇÃO ÉTICA:

- Agenciar, aliciar ou desviar paciente de colega;
- Criticar erro técnico-científico de colega ausente salvo por representação ao Conselho Regional;
- Receber ou dar gratificação por encaminhamento de paciente;
- Oferecer serviços gratuitos a quem possa remunerá-lo adequadamente;
- Divulgar ou oferecer consultas e diagnósticos gratuitos ou sem compromisso.



## Posso oferecer **AValiação SEM CUSTO** aos pacientes?

Como visto, é **proibido** divulgar ou oferecer 'avaliação gratuita', ou 'avaliação sem compromisso' a pacientes. Mas podemos informar os pacientes assim que chegarem à clínica ou no momento da avaliação, que esse atendimento inicial não possui compromisso financeiro nenhum. E assim, ele pode informar a outras pessoas e até mesmo indicar nossa clínica para avaliação, e avisar não haver custos iniciais.



# Documentos Odontológicos

Os documentos odontológicos são ferramentas imprescindíveis para um controle efetivo do histórico de saúde do paciente além de ser base fundamental nas perícias de identificação e indispensável para a segurança técnica e jurídica na relação profissional paciente.

Sabe-se então que os prontuários digitais do sistema **SGF GOU franquias**, devem ser preenchidos ou orientados corretamente pelo profissional que realizou o atendimento, a fim de termos sempre atualizados o histórico de atendimento do paciente na clínica.



## **I O código de ética nos trás algumas considerações:**

- É obrigatória a elaboração e a manutenção de forma legível e atualizada de prontuário e a sua conservação em arquivo próprio seja de forma física ou digital.
- É necessário manter os dados clínicos necessários para uma boa condução do caso, sendo preenchido em cada avaliação, em ordem cronológica, com data, hora, nome assinatura e número de registro do dentista no CRO.

**Constitui infração ética negar, ao paciente ou periciado, acesso a seu prontuário, deixar de lhe oferecer cópia quando solicitada, bem como deixar de lhe dar explicações necessárias à sua compreensão, salvo quando ocasionem riscos ao próprio paciente ou a terceiros.**

Nesse caso, indicamos que a clínica recolha a assinatura do paciente em um termo informando a entrega da cópia do prontuário e/ou exames complementares realizados pelo paciente, e archive junto ao prontuário original.

# DECLARAÇÃO

MODELO DISPONÍVEL NA INTRANET.



## DECLARAÇÃO

Eu \_\_\_\_\_,  
brasileiro(a), \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, portador(a) do RG nro.  
\_\_\_\_\_ e CPF \_\_\_\_\_, residente e domici-  
liado na cidade de \_\_\_\_\_, endereço

\_\_\_\_\_  
declaro para os devidos fins que solicitei e retirei o meu prontuário, confeccionado pela  
GOU Odonto \_\_\_\_\_, CNPJ nro. \_\_\_\_\_.

Declaro ainda que foram entregues a mim todos os exames complementares e radiológicos  
feitos na clínica.

Por serem verdadeiras as informações acima, dato e assino a presente declaração.

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
(Assinatura por extenso do paciente)



CONTATO  
(XX) 0000-0000  
(XX) 0000-0000



EMAIL  
XXXXX@gouodonto.com



ENDEREÇO  
XXXXXXXXXXXX



## **I TAMBÉM CONSTITUI INFRAÇÃO ÉTICA**

- Expedir documentos odontológicos (atestados, declarações, relatórios, etc) sem ter praticado ato profissional que o justifique, que seja tendencioso ou que não corresponda à verdade;
- Deixar de atestar atos executados no exercício profissional;
- Comercializar atestados, recibos, notas fiscais ou prescrições de especialidades farmacêuticas;
- Deixar de emitir laudo de exames por imagens realizados em clínicas de radiologia.

Para a emissão de laudos de todos os exames de imagem realizados pela clínica, a franqueadora disponibiliza uma empresa parceira homologada (Ultra Laudos) para ser possível emitir os laudos.

Para utilizar os serviços, basta entrar em **contato com o Negócio Certo (34) 99291-0069** e solicitar o contato de qualquer fornecedor homologado.



# ESPECIALIDADES

**É proibido intitular-se especialista sem inscrição da especialidade no Conselho Regional de Odontologia. Para fins de diagnóstico e tratamento o especialista poderá conferenciar com outros profissionais.**

Sendo assim, mesmo que o dentista possua o título de especialista em qualquer área de atuação, o mesmo não poderá anunciar suas especialidades se não realizar o registro de especialista junto ao Conselho Regional de sua jurisdição. Para isso, basta procurar o CRO portando o certificado de pós-graduação (original e cópia) e histórico de pós-graduação (original e cópia), e realizar o pagamento da taxa para inclusão de especialidade.

Recomendamos que o profissional entre em contato com o CRO de sua jurisdição para confirmar o check list de documentos e o valor da taxa a ser paga para essa inclusão.



# CLÍNICAS



Todas as franquias **GOU Odonto** devem seguir as diretrizes do código de ética, pois configuram como entidades com atividades no âmbito da odontologia. Portanto, deve-se:


- Indicar um responsável técnico (RT) conforme as normas do CFO, bem como respeitar as orientações éticas fornecidas pelo mesmo;
- Atender as determinações expedidas pela fiscalização do Conselho Regional, suspendendo a prática irregular e procedendo as devidas adequações.

Se houver alguma determinação da fiscalização do CRO, estas devem ser seguidas e realizadas as adequações necessárias para o cumprimento das normas.

# INFRAÇÕES ÉTICAS

- Oferecer tratamentos abaixo dos padrões de qualidade recomendáveis;
- Anunciar especialidades sem constar no corpo clínico os respectivos especialistas, com as devidas inscrições no CRO de sua jurisdição;
- Valer-se de poder econômico visando estabelecer concorrência desleal com entidades congêneres ou profissionais individualmente;
- Oferecer serviços profissionais como bonificação em concursos, sorteios, premiações e promoções de qualquer natureza;
- Prestar serviços odontológicos, contratar empresas ou profissionais ilegais, ou irregulares perante o CRO de sua jurisdição.





**É proibida a participação de cirurgiões-dentistas como proprietários, sócios, dirigentes, ou consultores dos chamados cartões de desconto, assim como a comprovada associação ou referenciação de dentistas a qualquer empresa que faça publicidade de descontos sobre honorários odontológicos, planos de financiamento ou consórcio.**

IMPORTANTE IMPORTANTE IMPORTANTE  
IMPORTANTE IMPORTANTE IMPORTANT

# **&** *ANÚNCIO, PROPAGANDA PUBLICIDADE*

Toda a **comunicação e divulgação** em Odontologia deve obedecer ao disposto no Código de Ética Odontológica.

As orientações a seguir são baseadas nos artigos de anúncio, propagandas e publicidade.







## **ONDE POSSO FAZER ANÚNCIOS E PROPAGANDA DA MINHA CLÍNICA?**

Os anúncios e propagandas da clínica poderão ser feitos em QUALQUER MEIO DE COMUNICAÇÃO, desde que obedecidos aos preceitos do CEO (*Código de Ética Odontológica*).

Portanto, o CEO libera os anúncios e propagandas, e respeitando seus preceitos podemos realizar boas divulgações, com captações efetivas de novos pacientes, sem haver infração ética.



## O QUE É OBRIGATÓRIO CONSTAR EM TODAS AS COMUNICAÇÕES?

Para fazermos uma comunicação correta e assertiva, alguns itens são obrigatórios, e outros são essenciais para termos um bom proveito da comunicação.

Nas artes e postagens provindas da franqueadora, os itens obrigatórios sempre estarão presentes nas artes ou legenda da publicação, para facilitar sua postagem, além de itens opcionais permitidos pelo CEO e consideramos fundamental nas divulgações.



### ITENS OBRIGATÓRIOS:

- NOME e NRO. DE INSCRIÇÃO NO CRO PESSOA JURÍDICA (**EPAO**)
- NOME e NRO. DE INSCRIÇÃO DO RESPONSÁVEL TÉCNICO (**RT**)





 Curtido por **jeanjunior90** e **outras 3 pessoas**

**gouodontoaraguari** 🦷 Que tal, trocar a dentadura pela liberdade e a qualidade de vida que a prótese do tipo PROTOCOLO vai te proporcionar?!

Permita-se viver o conforto que os dentes fixos proporcionam.

Venha sorrir com a GOU!

⚠️ AGENDE A SUA AVALIAÇÃO!

☎️ (34) 98415-5538

👤 RT: Dra Andreia Machado Porto

✅ CRO: 47778

👤 EPAO: 4157

📍 Endereço: Rua Rui Barbosa – Bairro: centro n° 227

🕒 Atendimento: 8h às 19h.

#gouodontoaraguari

#gouodonto #proteseprotocolo #dentes

#implantesdentarios #saudebucal #vida #segurança

#conforto #sorriso

Há 5 dias · Ver tradução



# ERROS NAS PUBLICIDADES E PROPAGANDAS

INFRAÇÃO ÉTICA



- **PROPAGANDAS ENGANOSAS OU ABUSIVAS:**

Um exemplo clássico considerado como propaganda enganosa é quando é utilizado fotos de sorrisos lindos com frases indicando que o paciente pode ter um sorriso IGUAL ao da imagem.

Na odontologia cada caso tem um resultado que não sabemos ao certo qual será, e prometer resultado ao paciente é considerado propaganda enganosa.

- **INFORMAR PREÇOS, SERVIÇOS GRATUITOS E MODALIDADES DE PAGAMENTO**

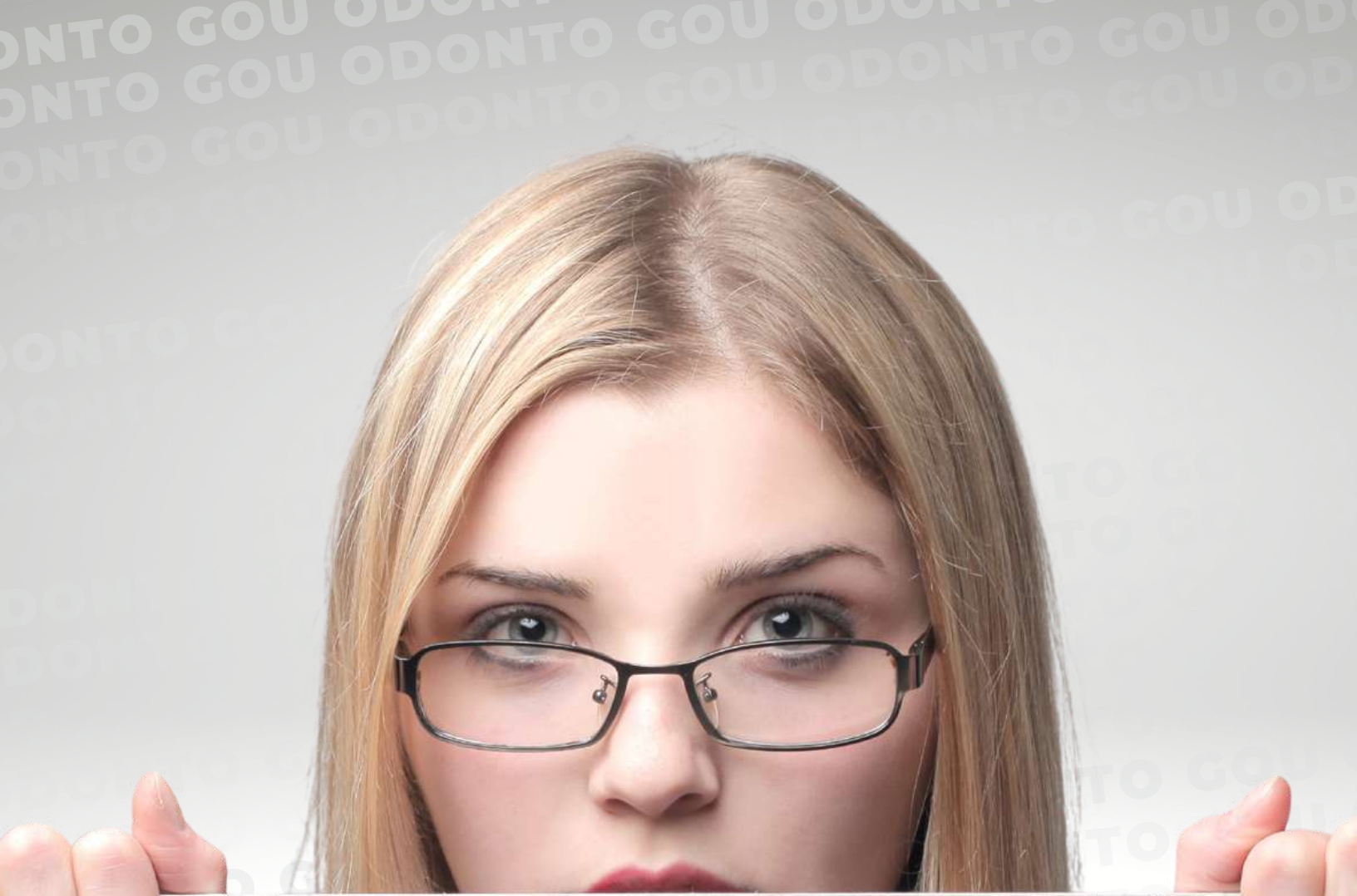
É proibido informar preços, serviços gratuitos (*avaliações sem custo*) e as modalidades de pagamento. Mas não é proibido informar ao paciente no momento em que ele está na clínica realizando a sua avaliação.

Portanto, a comunicação deve seguir a linha de trazer o paciente até as nossas clínicas, para ele poder vivenciar a experiência de um atendimento de excelência e assim, receber todas as informações sobre nossos preços e modalidades de pagamento, além de informações sobre a gratuidade das avaliações.

- **QUALQUER PUBLICIDADE QUE CARACTERIZE COMERCIALIZAÇÃO DA ODONTOLOGIA**

Não é permitido o uso de cartão ou caderno de descontos, mala direta via internet e nenhum tipo de site promocional ou de compras coletivas, além de uso de plaqueteiros e caixas de som portáteis ou em veículos automotores, a fim de que não haja desvalorização da profissão.





**DIVULGAR PACIENTES  
SEM SEU CONSENTIMENTO OU COM  
INTUITO DE AUTOPROMOÇÃO.**



O CEO não permite nenhum tipo de informação que possa identificar o paciente, seja endereço, nome ou qualquer outro elemento. Para essa divulgação, o mesmo deve assinar um TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO, e que o intuito da divulgação não seja autopromoção.

Para ser aceito essas fotos, os próprios pacientes podem fazer o registro e a divulgação, visto que essa determinação é válida apenas para aqueles que são regidos pelo CEO, como dentistas, ASB, TSB e também as clínicas odontológicas.

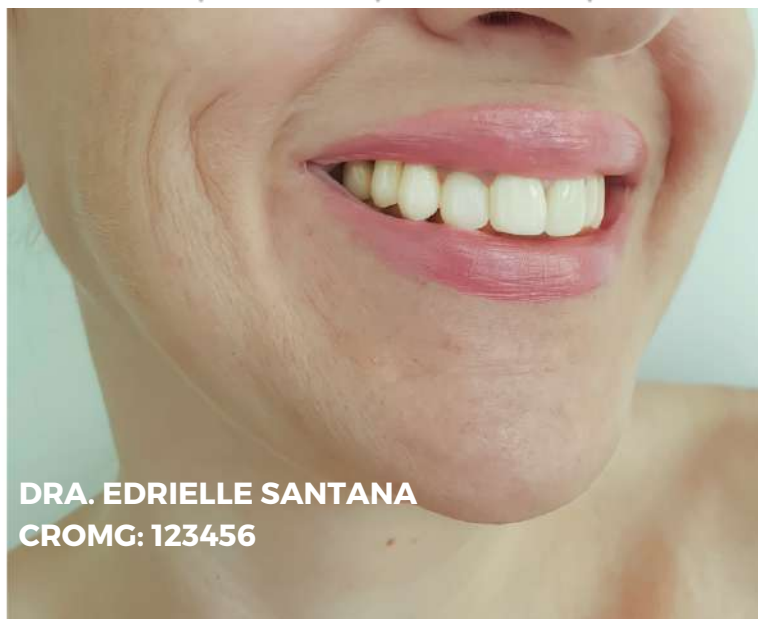
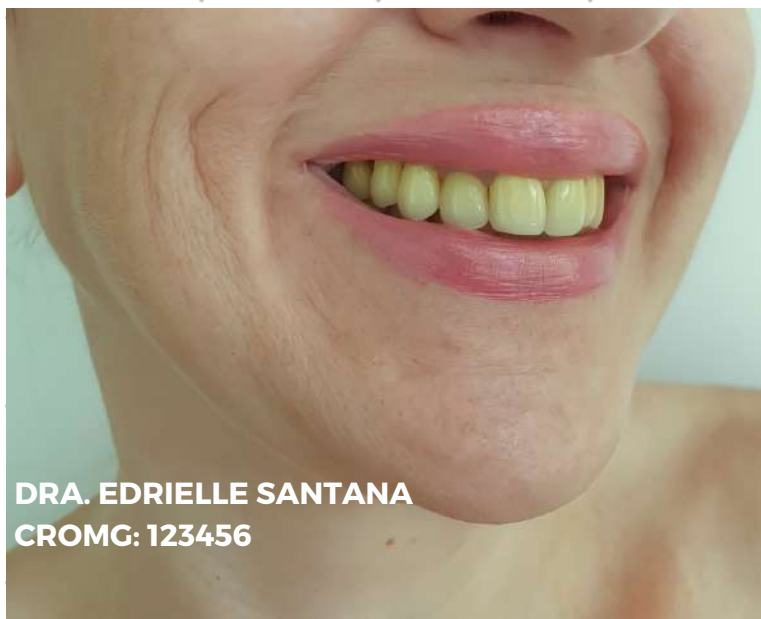
## ■ ANTES X DEPOIS



O Código de Ética constitui como infração ética o uso de publicações contendo imagens de ANTES (diagnóstico) X DEPOIS (conclusão). Em 2019 foi regulamentado o uso dessas imagens para Cirurgiões-dentistas (pessoa física) na Resolução 196.

Assim, poderá divulgar a imagem do ANTES (diagnóstico) e DEPOIS (conclusão), o profissional que realizou os procedimentos, desde que siga as orientações contidas na resolução.

# É PROIBIDO DIVULGAR IMAGENS DE ANTES X DEPOIS SEM AS RECOMENDAÇÕES ESTABELECIDAS ABAIXO:



Conforme - Art. 4º. *Em todas as publicações de imagens e/ou vídeos deverão constar o nome do profissional e o seu número de inscrição, sendo vedada a divulgação de casos clínicos de autoria de terceiros – desde que tenha autorização prévia do paciente ou de seu representante legal, por **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE.***

**ACESSE AQUI**  
RESOLUÇÃO CFO 196





**Portanto, é importante seguir o exemplo anterior e somente fazer divulgação pelo profissional, pois é proibida a divulgação por pessoa jurídica (*Clínicas Odontológicas*).**

## É CONSIDERADA INFRAÇÃO:

Dar consulta, diagnóstico, prescrição de tratamento ou divulgar resultados clínicos através de qualquer veículo de comunicação de massa, bem como permitir que sua participação na divulgação de assuntos odontológicos deixe de ter **caráter exclusivo de esclarecimento e educação da coletividade;**

- Aliciar pacientes, praticando ou permitindo a oferta de serviços através de informação ou anúncio falso, irregular, ilícito ou imoral, com o intuito de atrair clientela, ou outros atos que caracterizem concorrência desleal ou aviltamento da profissão, especialmente a utilização da expressão “popular”;

## ■ TELEMARKETING É PERMITIDO?

O telemarketing ativo à população **em geral não é permitido**, mas **as ligações para pacientes da clínica não há nenhuma ressalta a respeito.**

O trabalho na orientação do Conselho é possível e o principal marketing da clínica e diferencial é o atendimento.



# ■ O QUE NÃO PODE CONTER NA COMUNICAÇÃO?

- Trabalho gratuito com intenção de autopromoção;
- Promover campanhas oferecendo troca de favores;
- Anunciar serviços profissionais como prêmio em concurso de qualquer natureza;
- Promover de forma direta ou indireta a poluição do ambiente.

**CONSULTA  
GRÁTIS**

**AVALIAÇÃO  
GRATUITA**

**SORTEIO**

**PARTICIPE  
E GANHE**

**AVALIAÇÃO SEM  
COMPROMISSO**



IMPORTANTE IMPORTANTE IMPORTANTE

O profissional inscrito poderá utilizar-se de meios de comunicação para conceder entrevistas ou palestras públicas sobre assuntos odontológicos de sua atribuição, com finalidade de **esclarecimento e educação no interesse da coletividade**, sem haver **autopromoção ou sensacionalismo**, preservando sempre o decoro da profissão.

Neste ato, é proibido anunciar seu endereço profissional, e-mail e telefone.



# ENTREVISTAS E PALESTRAS

IMPORTANTE IMPORTANTE IMPORTANTE

**FIQUE ATENTO!** É proibido realizar palestras, fazer diagnósticos ou procedimentos odontológicos e distribuir material publicitário, bem como, oferecer brindes, prêmios, benefícios ou vantagens ao público em escolas, empresas ou quaisquer entidades que tenham como objetivo a divulgação de serviços profissionais e interesses particulares.

As palestras em empresas e escolas são permitidas desde que tenhamos o cuidado de levar orientação e educação social quanto aos assuntos odontológicos. Conseqüentemente nossa marca e nossa clínica se tornará referência em Odontologia para aquele público alvo.

# PENALIDADES

A violação aos preceitos do CEO sujeitará o infrator e quem, de qualquer modo, com ele concorrer para a infração, ainda que de forma indireta ou omissa, as seguintes penas:

I - advertência confidencial, em aviso reservado;

II - censura confidencial, em aviso reservado;

III - censura pública, em publicação oficial;

IV - suspensão do exercício profissional até 30 (trinta) dias; e,

V - cassação do exercício profissional ad referendum do Conselho Federal.

Salvo nos casos de manifesta gravidade e que exijam aplicação imediata de penalidade mais grave, a imposição das penas obedecerá à gradação acima.

Avalia-se a gravidade pela extensão do dano e por suas consequências, conforme Artigos 53, 54, 55, 56 e 57 do Código de Ética Odontológica.



 **GOU**  
Franchising



**TSB / ASB**

# NORMAS PARA TSB E ASB

REGIDAS PELA LEI 11.889/2008.

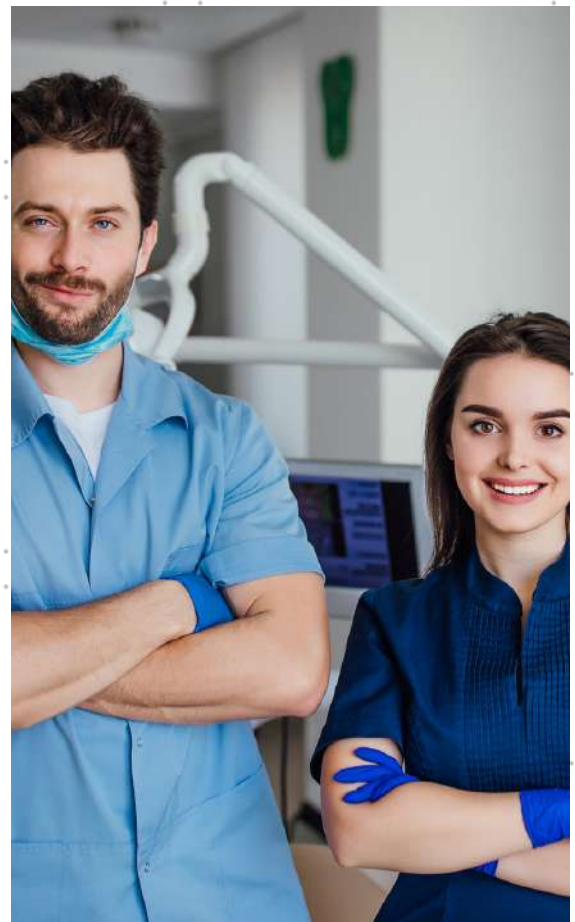


## I AUXILIAR E TÉCNICO EM SAÚDE BUCAL

Todos os artigos e diretrizes do Código de Ética citados, também devem ser seguidos pelo auxiliar e técnico em saúde bucal, assim como executar sob a supervisão do cirurgião-dentista os procedimentos constantes na Lei 11.889/2008.

### •TÉCNICO EM SAÚDE BUCAL (TSB)

Para os profissionais com certificação Técnica, todas as atividades clínicas precisam ser supervisionadas pelo dentista. Já as extras clínicas poderão ter uma supervisão indireta. É importante ressaltar que todas as atividades permitidas aos auxiliares em saúde bucal (ASB), também são permitidas aos técnicos.





## ATIVIDADES PERMITIDAS AO TSB:

- Supervisionar, treinar e capacitar o Auxiliar em Saúde Bucal (ASB);
- Participar de ações educativas de prevenção e promoção de saúde (como palestras em escolas ou na própria clínica);
- Ensinar as técnicas de higiene bucal aos pacientes e realizar a prevenção com aplicação de flúor;
- Realizar a remoção do biofilme em pacientes, de acordo com a técnica orientada pelo dentista;
- Realizar fotografias e tomadas de uso odontológico exclusivamente em consultórios ou clínicas odontológicas;
- Poderá auxiliar o dentista em restaurações, inserindo e distribuindo o material no preparo de acordo com a orientação do profissional;
- Fazer a limpeza e anti-sepsia do consultório antes e após cirurgias além do isolamento do campo operatório;
- Realizar remoção de suturas.



## **ATIVIDADES PROIBIDAS AO TSB:**

- Exercer a atividade de forma autônoma;
- Realizar qualquer atividade sem a supervisão do dentista;
- Realizar qualquer procedimento que não esteja dentre os permitidos.



## **ATIVIDADES PERMITIDAS AO ASB:**

- Organizar e executar atividades de higiene bucal;
- Realizar o processamento de filme radiográfico (a tomada radiográfica só poderá ser realizada pelo TSB);
- Preparar o paciente para o atendimento;
- Auxiliar e instrumentar o dentista, realizando a manipulação dos materiais e seleção de moldeiras.
- Preparar modelos em gesso;
- Fazer a recepção do paciente e o registro de dados em prontuário;
- Executar limpeza, assepsia, desinfecção e esterilização do instrumental, equipamentos odontológicos e do ambiente de trabalho, além de medidas para controle de infecção.



## **ATIVIDADES PROIBIDAS AO ASB:**

- Exercer a atividade de forma autônoma;
- Realizar qualquer atividade sem a supervisão do dentista ou do TSB;
- Realizar qualquer procedimento que não esteja dentre os permitidos

**IMPORTANTE:** O dentista que permitir que ASB e TSB extrapole as funções estando sob sua supervisão, responderá perante o CRO conforme legislação em vigor.

***A Lei 11.889/2008 que regulamenta as profissões ASB e TSB, está disponível na íntegra na intranet assim como o Código de Ética Odontológica.***

