LOPESPAULA
ADVOCACIA

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS JURÍDICAS PARA ODONTOLOGIA

ASPECTOS ESSENCIAIS

- **MANEJO DE DADOS SENSÍVEIS**
- **COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE**
- **SEGURANÇA JURÍDICA**
- **ÉTICA E PROFISSIONALISMO**

LOPES PAULA ADVOCACIA
ATENDIMENTO ESPECIALIZADO A PROFISSIONAIS E ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE

Este manual serve como um guia básico para práticas odontológicas eficazes e seguras na área de gestão e jurídica, promovendo a confiança dos pacientes, a boa reputação do consultório e a conformidade legal da prática odontológica. Como **BÔNUS**, também conheça o Manual para Recepcionista.

(31) 98534-1464
www.lopespaula.com.br

LOPESPAULA
ADVOCACIA

MANEJO DE DADOS SENSÍVEIS

COMPREENSÃO DOS DADOS SENSÍVEIS

Dados sensíveis abrangem informações pessoais que podem revelar origem racial ou étnica, convicções religiosas, opiniões políticas, e dados relacionados à saúde, vida sexual, dados genéticos ou biométricos. No contexto odontológico, esses dados são frequentemente coletados para fins de diagnóstico e tratamento, o que torna vital a proteção dessas informações. Gerir essas informações adequadamente é crucial para assegurar a privacidade dos pacientes e garantir conformidade legal.

DICAS

01 Utilize os dados e imagens apenas para os fins específicos pelos quais foram coletados, jamais para divulgação não autorizada em redes sociais.

02 Limite o acesso aos dados sensíveis apenas a profissionais que necessitem dessas informações para realizar suas funções.

03 Permita que os pacientes acessem seus próprios dados pessoais, como prontuário, e forneça meios para que possam corrigi-los ou excluí-los, conforme necessário.

LOPESPAULA
ADVOCACIA

SEGURANÇA JURÍDICA

CONTRATOS E DOCUMENTAÇÃO

DICAS

A segurança jurídica é essencial para assegurar que as práticas clínicas sejam conduzidas em conformidade com a legislação vigente, minimizando o risco de litígios. Recomenda-se a elaboração de contratos claros e detalhados para todas as interações com os pacientes, abrangendo explicitamente os serviços a serem prestados, condições de pagamento, responsabilidades de cada parte e cláusulas de rescisão. É importante manter um registro preciso e abrangente de todos os documentos assinados.

01 Mantenha uma comunicação aberta e honesta com os pacientes sobre suas condições, opções de tratamento e expectativas.

02 Promova treinamentos regulares para a equipe sobre as normas legais e éticas da prática odontológica, bem como atendimento e gestão de conflitos.

03 Garanta que os pacientes assinem um termo de consentimento informado antes de qualquer procedimento.

LOPESPAULA
ADVOCACIA

COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

TRANSPARÊNCIA E CLAREZA

A comunicação eficaz constitui um dos pilares para o sucesso de uma prática odontológica, pois melhora a experiência do paciente, previne mal-entendidos e potenciais conflitos. É essencial explicar cada procedimento antes de sua execução, utilizando uma linguagem simples, a fim de assegurar que o paciente compreenda o que será realizado. Além disso, deve-se ser transparente quanto aos riscos e benefícios envolvidos, documentando tais informações no termo de consentimento.

DICAS

01 Sempre obtenha um consentimento informado por escrito, onde o paciente declara ter compreendido os detalhes do tratamento, incluindo riscos, alternativas e custos.

02 Mantenha os pacientes informados sobre o progresso de tratamentos de longo prazo através de consultas de acompanhamento ou comunicados por e-mail / telefone.

03 Assegure-se de que a recepção do consultório seja acolhedora e que a equipe esteja treinada para lidar com os pacientes de maneira cortês e empática.

LOPESPAULA
ADVOCACIA

ÉTICA E PROFISSIONALISMO

COMPROMETIMENTO COM PADRÕES ÉTICOS

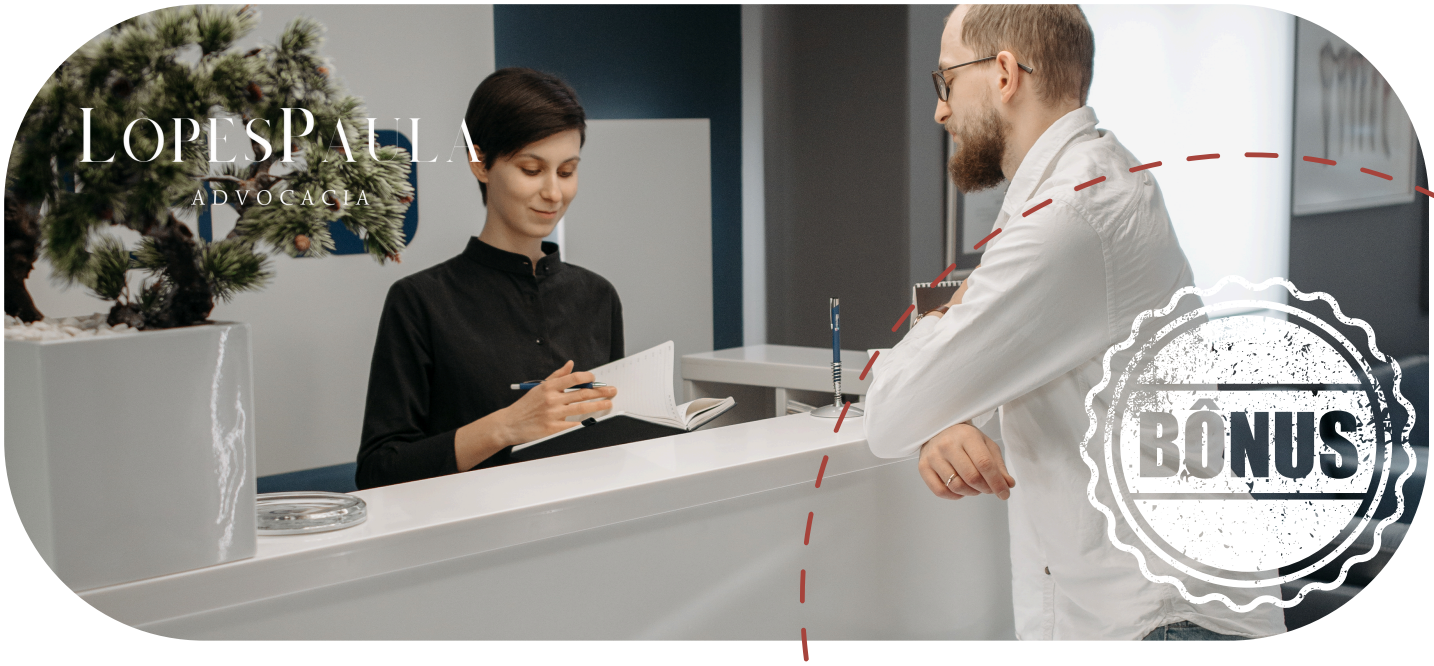
Familiarize-se e siga rigorosamente o Código de Ética do CFO, que fornece diretrizes para uma conduta profissional e ética exemplar. Aborde conflitos ou reclamações de pacientes com profissionalismo e uma atitude focada na resolução. Esforce-se para solucionar problemas antes que se transformem em litígios legais. Boas práticas jurídicas e clínicas não apenas protegem o profissional de possíveis disputas legais, mas também elevam a qualidade do atendimento e fortalecem sua reputação.

DICAS

01 Evite discutir casos de pacientes em locais públicos ou com pessoas não autorizadas. A confidencialidade deve ser mantida em todas as circunstâncias.

02 Trate todos os pacientes com respeito e dignidade, independentemente de suas origens culturais, sociais, políticas ou econômicas.

03 Seja sempre honesto e transparente com os pacientes. Evite prometer resultados que não possam ser garantidos.



MANUAL PARA RECEPCIONISTA DE CLÍNICA ODONTOLÓGICA

Como recepcionista, você está na linha de frente da experiência do paciente. Este manual básico fornece diretrizes para garantir que suas tarefas sejam realizadas de forma eficiente, ética e em conformidade com as melhores práticas.

1. Recepção Acolhedora
Cumprimente cada paciente com um sorriso genuíno e uma saudação calorosa. Atenda chamadas e responda a e-mails de maneira cortês e profissional. Mostre compreensão e paciência, especialmente com pacientes nervosos ou ansiosos.

2. Comunicação Clara e Eficaz
Pacientemente, forneça informações precisas e claras sobre horários, procedimentos, políticas da clínica e qualquer preparação necessária para consultas.

3. Confidencialidade e Privacidade
Respeite a privacidade dos pacientes e proteja suas informações pessoais em conformidade com a LGPD. Evite discussões de saúde em áreas públicas e garanta que os dados sejam compartilhados apenas com pessoal autorizado.

4. Gestão de Cadastro de Pacientes
Mantenha os registros dos pacientes atualizados, incluindo dados de contato, histórico médico e consentimentos assinados. Realize verificações regulares dos dados.

5. Resolução de Problemas e Conflitos
Trabalhe para resolver problemas de forma eficaz, buscando soluções práticas e rápidas.

6. Organização e Ambiente de Trabalho
Mantenha a recepção e a área de trabalho limpas e organizadas; os materiais de escritório e documentos devem estar facilmente acessíveis.

7. Coleta e Gestão de Feedback
Encoraje os pacientes a fornecerem feedback sobre sua experiência, transmitindo à gestão.

Caso tenha dúvidas ou precise de mais informações, não hesite em contatar seu superior.