

Sandra queria um sorriso, hoje segura os dentes com cola

Bastonário da Ordem dos Médicos Dentistas diz que nas clínicas Vitaldent os planos de tratamento são sugeridos por funcionários da área comercial. Por vezes, o utente assina contrato antes de ter sido visto por um dentista

Catarina Gomes

● Vida nova, dentes novos. Acabada de chegar a Lisboa para começar num novo emprego Sandra Magalhães, de 30 anos, decidiu reformar o seu sorriso. Teria que gastar 5.500 euros, demoraria seis meses, incluindo dois implantes, mas valeria a pena. O pagamento incluiu um crédito a 10 meses.

Feitos os tratamentos na clínica Vitaldent do Saldanha (em Lisboa), paga a quantia, Sandra conta que os seus dentes estão piores do que estavam e que continua a tentar que a clínica lhe resolva o problema. “Colo os dois dentes da frente com super cola 3”, um conselho que diz ter recebido na Vitaldent do Saldanha. A direcção-geral da Vitaldent Portugal respondeu ao PÚBLICO que as suas queixas não têm fundamento. Desde 2008, a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) recebeu 167 reclamações visando 17 das 33 clínicas desta rede. Destas, 100 acabaram arquivadas com concordância do reclamante.

Tudo começou em Novembro de 2008. Um tratamento que deveria demorar seis meses acabou por durar 11. “Cada vez que lá ia, vinha pior: partiram-me a raiz de um dente frontal, causou infecção e agora só pode ser resolvido com um implante. Uma outra coroa frontal que tinha sido posta partiu e está constantemente a cair. Os implantes fizeram com que a gengiva se retraísse dando um aspecto feíssimo”, conta Sandra Magalhães. Depois de três anos a tentar resolver o problema, Sandra, que trabalha numa empresa do sector da moda, diz que anda “com os dentes sempre a cair”. “Engordei cerca de 20 quilos porque não consigo mastigar em condições, perdi oportunidades de trabalho e ninguém se responsabiliza”.

A direcção da Vitaldent Portugal respondeu ao PÚBLICO que “as declarações da queixosa não são tecnicamente válidas”, notando que “em qualquer prática clínica existe o risco de o tratamento gerar resultados menos satisfatórios e imprevistos, como, por exemplo, infecções, contribuindo para isso a influência de variáveis, tais como os cuidados higiénicos do paciente ou a eventualidade de uma

Queixas aumentam

Clínicas dentárias são 8% das reclamações à ERS

Queixas por ano



Motivo das reclamações**



**Só clínicas Vitaldent

Ponte: Entidade Reguladora da Saúde

rejeição”. Dizem ter sido o caso da doente. Sobre o ter sido aconselhado o uso de super cola 3, a direcção da Vitaldent assegura que “a prática dos profissionais das clínicas Vitaldent em momento algum se coaduna com as afirmações proferidas”.

A Vitaldent é uma cadeia com presença em Espanha e Itália e está em Portugal desde 1999, tendo a funcionar clínicas em 22 concelhos do país, de acordo com o site oficial. Funciona em regime de *franchising*, ou seja, as unidades estão agrupadas sob uma marca comum mas são autónomas em termos jurídicos.

Como Sandra se mudou entretanto para Aveiro, aconselharam-na a resol-

ver o seu problema na Vitaldent de São João da Madeira, algo que anda a tentar há nove meses. Alegadamente, respondem-lhe que só o podem fazer se a clínica do Saldanha transferir a quantia adequada. Acontece que a clínica do Saldanha alega que, entretanto, mudou de gerência e não a pode ajudar. “O nome e as pessoas são as mesmas”.

Quando liga para a clínica do Saldanha, a chamada vai parar ao *call center*. E, por cada vez que Sandra se desloca de Aveiro a Lisboa, gasta 100 euros ou 45 euros de comboio. “Quando pedi o livro de reclamações, aconselharam-me a ir à sede”.

A Vitaldent reconhece que, “de facto, em 2011, existiu a alteração da sociedade que efectua a gestão da respectiva clínica. Contudo, as regras operativas, como em qualquer sistema de *franchising*, mantêm-se semelhantes”. De resto, “todos os outros profissionais estão habilitados e credenciados para efectuarem a competente avaliação e tratamento.” A direcção diz que a paciente nunca solicitou o livro de reclamações e que este nunca é recusado, mas que “ter-lhe-á sido sugerido pela clínica do Saldanha expor a sua situação à gestão da marca (sede)”. A Vitaldent acrescenta que “assegura uma permanente e boa articulação entre as clínicas da rede”.

Falsas garantias

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) recebeu desde 2008 até meio deste ano 167 reclamações, contra 17 das 33 clínicas Vitaldent a funcionar em Portugal. A maioria das queixas referia-se à “qualidade da assistência de cuidados de saúde” e a “questões financeiras”. Estas reclamações foram tendo encaminhamentos diferentes, tendo 100 sido arquivadas com concordância do reclamante, informa a ERS. O bastonário da Ordem dos Médicos Dentistas (OMD), Orlando Monteiro da Silva, afirma que chegaram à ordem, na primeira metade deste ano, 14 queixas contra a Vitaldent, face às 18 do ano passado. O bastonário levanta “várias dúvidas éticas e deontológicas em relação à Vitaldent”.

Uma delas é o atendimento prévio dos doentes por um funcionário da

Sandra contraiu empréstimo de 5.500 euros para tratar os dentes



Desde Agosto Clínicas Dental Group continuam encerradas

A Entidade Reguladora da Saúde (ERS) mandou encerrar em Agosto oito clínicas do grupo Dental Group, concedendo o prazo de 120 dias para procederem à correcção de um conjunto de anomalias. O uso de material fora do prazo e não esterilizado e dentistas sem habilitações foram algumas das irregularidades detectadas. A ERS informa que “até ao momento, a Dental Group não diligenciou pela correcção das irregularidades detectadas visando assegurar a legalidade do funcionamento de algum dos estabelecimentos afectados pela decisão de suspensão, ou pelo menos não fez disso prova”. Na altura, a ERS detectou ainda deficiências graves na cadeia de esterilização e a reutilização de material cirúrgico de uso único. E referiu-se à existência de 267 reclamações. O dono do grupo, Adriano Castro, atribuiu estes problemas a uma campanha movida “pela concorrência”.

área comercial, chamado de “técnico odontológico, uma profissão que não existe, e que propõe ao doente um plano de tratamento, comprometendo a pessoa com uma quantia e um empréstimo, ao qual fica amarrado”. Ou seja, “o tratamento é sugerido antes de o doente ter sido visto por um médico dentista”, critica. A Vitaldent explica que “integra assessores comerciais mas que, somente após indicação do médico dentista, apresentam ao paciente o orçamento dos tratamentos”.

“Há outra questão que nos coloca reticências”, refere o bastonário: o alicenciamento de clientes através de supostos *check up* gratuitos que depois levam “à indução de tratamentos e exames de que o doente não precisa”, nomeadamente raios X à boca, ainda antes de se saber se é um exame clinicamente justificado, mesmo em caso de crianças e grávidas, que são sujeitas a níveis de radiação sem razão, enuncia.

A Vitaldent responde que “o RX é uma prática comum para completar a avaliação do estado da saúde oral do paciente, e é efectuado sempre mediante prescrição do médico dentista”.

Outro problema é o que diz ser “publicidade enganosa”. Por exemplo, nos folhetos distribuídos diz-se

Representam 9% das queixas em saúde

Queixas contra clínicas aumentaram 40% num ano

● No espaço de um ano, as reclamações na área da medicina dentária subiram quase 40%, representando quase nove por cento do total de queixas em saúde, revelam dados de 2009 e 2010, fornecidos ao PÚBLICO pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS).

Em cinco anos o cenário mudou completamente: em 2007, as queixas na área da medicina dentária eram apenas 33, não chegando a perfazer 1% do bolo total de queixas. O grande boom começa em 2008, quando as queixas passaram a representar quase 6% do total. Nesse ano, foram apresentadas 363 queixas. No ano seguinte, foram já 485 e, no ano passado, 666. Na primeira metade deste ano, há já a registar 552 reclamações na área da saúde oral, representando 8,56% do total de 6447 queixas recebidas na área da saúde.

A proliferação de clínicas dentárias com estratégias de publicidade agressivas, supostamente praticando preços de baixo custo com acesso a crédito, levou “ao aumento substancial de reclamações contra clínicas de medicina dentária” nos últimos dois anos também na Associação Portuguesa para a Defesa dos Consumidores (Deco), afirma a jurista da instituição, Ana Sofia Ferreira.

O caso da rede de clínicas Vitaldent “não é pontual, existindo outras cadeias e clínicas em que é feito este tipo de publicidade e contratos a crédito”. “Basta sair-

mos numa estação de metro para recebermos dezenas de panfletos publicitários”, lembra a jurista.

A ERS tem registados 4535 estabelecimentos de medicina dentária, dos quais 3071 (68%) estão devidamente licenciados.

As queixas que dão entrada na Deco incidem sobretudo na qualidade dos serviços prestados, assim como na existência de *check up* alegadamente gratuitos “que servem de chamariz e depois levam à realização de orçamentos para tratamentos de



Deco sustenta que responsabilidades podem ser imputadas às empresas de crédito

valor avultado”, conforme sublinha Ana Sofia Ferreira, notando que a adesão a este tipo de situação é potenciada “pelo recurso ao crédito facilitado”.

À Deco chegam casos de pessoas “vinculadas a contratos de crédito, mesmo sem ter havido prestação de serviços ou com prestação de serviços de má qualidade”. A jurista alerta que “sempre que exista um contrato de prestação de serviços associado a um contrato de crédito, as responsabilidades podem ser imputadas às empresas de crédito”, notando que “os consumidores têm esta salvaguarda”.

Portugal tem cerca de oito mil dentistas

“Há queixas de dentistas que têm medo de dar a cara”

● O bastonário da Ordem dos Médicos Dentistas, Orlando Monteiro da Silva, nota que recebem “queixas dos próprios dentistas da Vitaldent que têm medo de dar a cara e ser despedidos”. Afirma que esta rede contrata sobretudo jovens recém-licenciados “que são vulneráveis porque não têm outra alternativa de colocação no mercado de trabalho”. “Falamos muito de receberem percentagens escandalosamente baixas, como 10% a 20% do que é cobrado aos doentes”.

Longe vão os tempos em que Portugal importava dentistas brasileiros por carência destes profissionais. É dos anos 1980 o boom de chegadas de profissionais brasileiros, que hoje não passam de 550. Neste momento “há turmas quase inteiras que saem do país por falta de emprego”, afirma Orlando Monteiro da Silva.

O bastonário conta mais de 600 dentistas portugueses no Reino Unido, “onde já são o maior grupo nacional a seguir aos ingleses”. Outros destinos

são os países nórdicos, a Suíça, o Luxemburgo e a Holanda, assim como os Estados Unidos.

Orlando Monteiro Baptista licenciou-se em 1987. Nessa altura foi-lhe atribuída a cédula 346, o que significa que antes dele só havia 345. Hoje há cerca de oito mil dentistas e, por ano, saem cerca de meio milhão de licenciados, vindos de sete faculdades (quatro privadas e três públicas). “Há quase tantas faculdades de Medicina Dentária como no Reino Unido para uma população de 56 milhões”.

São jovens que entram nas faculdades de medicina públicas com médias muito altas, em torno dos 17, e que numa faculdade privada podem chegar a desembolsar mensalidades de 1500 euros, fora os materiais que são pagos à parte, relata. Os que ficam em Portugal arriscam situações de subemprego. “São profissionais que são capazes de passar uma tarde inteira a ver um doente, ou então esse doente marcado nem sequer aparece”. C.G.

Deco está a tentar mediar conflito

Clínica fecha e deixa clientes a pagar crédito

Só no primeiro semestre deste ano as queixas recebidas na Deco contra a Vitaldent já são o dobro das do ano passado: 29. Ana Sofia Ferreira, jurista da associação, afirma que muitas das queixas estão relacionadas com contratos de crédito celebrados para pagar tratamento dentários numa clínica que fazia parte da rede e que entretanto terá aberto falência, a Sorrisos do Lumiar. “Ao fechar a clínica ficaram com os tratamentos a meio, mas pagaram ou encontram-se a pagar empréstimo ao banco pelo serviço”, diz. A Deco está a tentar mediar este conflito. “Contactámos a Vitaldent e as instituições de crédito para minorar prejuízos. As instituições de crédito vão analisar as situações, ainda não temos resultados”.

A direcção da Vitaldent afirma que a clínica em causa deixou a rede em Outubro de 2010 e “que qualquer incumprimento

deverá ser sempre imputado à sociedade Sorrisos do Lumiar, que detém personalidade jurídica própria”. Aliás, a Vitaldent diz ter instaurado contra a sociedade que gere a Clínica Sorrisos do Lumiar uma acção declarativa em tribunal “que se encontra presentemente a correr os seus termos”. Apesar disso, ressalva ter avaliado as situações clínicas dos pacientes. “Na generalidade das situações, foram encontradas soluções para os pacientes que nos contactaram e que fizeram prova que tinham adquirido os serviços enquanto a clínica pertencia ainda à rede”.

A jurista explica que o regime jurídico de *franchising* dificulta a atribuição de responsabilidades e que esta “situação talvez venha a ocorrer noutras clínicas Vitaldent, porque recebemos queixas pontuais de que há outras a fechar”. A Deco começou por ter apenas duas reclamações contra a Vitaldent em 2007, 11 em 2008, 10 em 2009, 14 em 2010.

que os tratamentos têm 10 anos de garantia. É algo que, diz o bastonário, é enganoso, uma vez que “em medicina esse conceito não existe”. Por outro lado, o doente tem que ser informado que há riscos e que muito depende da sua colaboração. “Quando corre mal o médico tem que assumir a responsabilidade”. “É eticamente censurável que se use o termo garantia”, insiste o bastonário, para sublinhar: “Daí a dez anos não sabemos se o médico está lá, como se avalia a culpa?”. Já a Vitaldent responde que a garantia que oferece “é referente à prótese que, caso apresente uma anomalia, será reposta sem qualquer custo para o paciente”.

O presidente do conselho deontológico e de disciplina desta ordem, João Aquino Marques, afirma que tentaram uma abordagem pedagógica junto dos directores clínicos da rede em relação ao anúncio de tratamentos gratuitos, uma prática proibida pela ordem, assim como a referência a especialidades médicas que não existem, como a implantologia. “Os directores clínicos dizem que não têm responsabilidade porque os panfletos publicitários são feitos centralmente pela marca. Ora, não podemos actuar se não forem médicos dentistas”.

