Cirurgia foi cancelada às vésperas da data marcada, operadora deverá pagar multa de R$ 10 mil

Operadora de plano de saúde e hospital deverão indenizar uma paciente em R$ 10 mil pelos danos morais sofridos. A paciente teve sua cirurgia para retirada de útero cancelada no dia anterior à data prevista, sob o argumento de que a senha da guia havia expirado. A decisão é da Décima Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), reconhecendo a falha na prestação de serviços e o sofrimento suportado pela paciente.

Em primeira instância, foi confirmada a tutela de urgência, que determinou a realização da cirurgia, independentemente de senha, sob pena de multa. Já o pedido de indenização por dano moral foi julgado improcedente, motivando a paciente a recorrer da decisão.

No recurso, a associada alegou que o cancelamento da cirurgia para a retirada do seu útero, agendada devido a ocorrência de sangramento incessante, a menos de 12 horas da sua realização, causou-lhe angústia, frustração e sofrimento, que ultrapassam o mero dissabor cotidiano. Já a operadora de plano de saúde pediu a manutenção da sentença.

Ao analisar o recurso, o relator, desembargador Valdez Leite Machado, ressaltou que restou incontroversa a falha dos serviços prestados pelas requeridas, as quais não possibilitaram a realização da cirurgia que estava agendada para a retirada do útero da autora, diante do sangramento incessante que vinha sofrendo.

O magistrado observou que, em se tratando de seguro ou plano de saúde, a contratação é feita com base no princípio da boa-fé, ou seja, a parte contratante segurada espera que tenha pronto atendimento, juntamente com os seus beneficiários, exatamente no momento que está mais fragilizada devido ao seu estado de saúde.

Lembrou que, quando a operadora do plano de saúde contrata, obriga-se a prestar toda a assistência para o restabelecimento do segurado, recebendo a contrapartida, por vezes por largo período de tempo, sem nada despender com este. Argumentou que a empresa de plano de saúde tem provisão suficiente para arcar com as despesas médicas garantidas, de acordo com os riscos previstos e capital formado, não podendo, no momento de proceder à liquidação da obrigação devida, criar dificuldades para se locupletar com a demora no cumprimento do contrato".

Ainda em seu voto, o relator destacou que o contrato de prestação de serviços hospitalares também deve seguir as diretrizes consumeristas, bem como o princípio da boa-fé contratual, devendo o hospital ser responsabilizado no caso de a falha por ele praticada gerar danos ao paciente. Entendeu que a situação vivenciada pela paciente ultrapassou o mero dissabor no trato das relações sociais, importando em desrespeito ao princípio da dignidade humana.

Acompanharam o relator as desembargadoras Evangelina Castilho Duarte e Cláudia Maia.

Veja a movimentação processual.

Fonte: TJMG, em 23.10.2018.