No norte do Estado, uma paciente será indenizada por esperar e não conseguir atendimento em unidade de saúde credenciada por seu plano. Por não receber a devida assistência, ela foi obrigada a procurar atendimento na rede pública. A ação tramitou no 1º Juizado Especial Cível da comarca de Joinville e foi sentenciada pelo juiz Rafael Osório Cassiano.

Em dezembro de 2021, a autora deu entrada no estabelecimento hospitalar com um deslocamento de mandíbula causado por má formação, que a impedia de se alimentar e ingerir líquidos. Medicada, foi orientada a aguardar o médico especialista, que não estava no local. Na sequência, iniciaram-se sucessivos episódios de vômito. Pela incapacidade de fechar a boca, a situação gerou constrangimento, sem que a autora tivesse qualquer auxílio. Horas depois, ela e seu marido decidiram buscar atendimento em hospital público, onde seu estado foi classificado como "muito urgente", recebendo assim assistência médica imediata.

Contudo, as rés (operadora de plano de saúde e unidade hospitalar) alegaram, em síntese, que não houve prática de qualquer ato ilícito e que o mero aborrecimento experimentado pela autora não gera o dever de indenizar. Já para o magistrado, perante o consumidor, a responsabilidade da operadora, hospital e equipe médica é objetiva e solidária.

Na decisão, o magistrado anotou que a espera de mais de duas horas para ser atendida, sem qualquer justificativa plausível, obrigou a paciente a buscar hospital público – onde foi socorrida com prioridade porque o caso era "muito urgente" devido ao seu estado –, o que configurou falha na prestação de serviço. As rés não comprovaram que as condições de saúde da autora suportariam longo período de espera – pelo contrário, apenas confirmaram a alegação de que o médico especialista não estava presente no estabelecimento hospitalar –, e a autora fez prova de que no hospital público obteve atendimento imediato de especialista, dada a urgência da situação. "Ante o exposto, condeno as rés – operadora de plano de saúde e hospital credenciado –, solidariamente, ao pagamento de indenização por danos morais no valor total de R$ 5.000,00."

Fonte: TJSC, em 26.06.2023