Em Ação Civil Pública, foram constatadas falhas e omissões aos usuários, entre elas, negativa de atendimento a pacientes emergenciais

Atendendo a pedidos do Ministério Público Federal (MPF) e do Ministério Público de Alagoas (MPAL) em Ação Civil Pública (ACP), a Justiça Federal condenou o Hospital de Maceió e o plano de saúde Hapvida ao pagamento de multa no valor de R$ 100 mil por danos morais coletivos em virtude de omissões e falhas no atendimento oferecido a seus usuários. Os demandados também foram condenados a obrigações de não fazer de cessar as condutas lesivas contra seus beneficiários que, de acordo com os MPs, constituem afronta aos direitos previstos nas legislações pertinentes (Código de Defesa do Consumidor e Lei 9.656/1998 – que dispõem sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde).

Conforme consta na ação – iniciada pelo MPAL, com adesão do MPF como litisconsorte – o Hospital e o plano de saúde vêm causando, reiteradamente, danos consideráveis aos seus usuários, sobretudo, por meio de condutas como negativa de exames e de procedimentos sem justificativa legal por escrito e encaminhamento de usuários para o Hospital Geral do Estado (HGE). Também foram identificados casos de encaminhamento de usuários que necessitavam de procedimento cirúrgico e exames para as cidades de Recife ou Fortaleza e negativa de atendimento a pacientes em situação de urgência e emergência, sob a justificativa verbal de carência contratual.

De acordo com a procuradora da República Roberta Lima Barbosa Bomfim, que assina a ACP pelo MPF, “é inevitável concluir que a transferência de pacientes para outras cidades e a recusa de atendimento em situação de urgência e emergência trazem consequências nefastas, tanto aos usuários e suas famílias, que já vivem um grande drama decorrente do descobrimento de uma patologia que demanda tratamento mais complexo ou de trauma que necessite de atendimento de urgência ou emergência”.

Transferência de pacientes – Em relação aos recorrentes encaminhamentos de pacientes para outros estados, os MPs consideraram a conduta inaceitável, uma vez que as transferências, sem que seja dada a opção para escolha de outro prestador na cidade de Maceió, torna-se indiscutivelmente prejudicial aos usuários. Conforme a Resolução Normativa ANS 259/2011, é obrigação das operadoras garantir aos usuários o acesso aos serviços definidos no Rol de Procedimento e Eventos em Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para atendimento integral das coberturas previstas na legislação, no município onde o beneficiário os demandar.

Os MPs destacam, ainda, que na cidade de Maceió existem prestadores para todos os procedimentos previstos no Rol de Procedimento e Eventos em Saúde da ANS. Assim, consideram incontestável a abusividade cometida pelas empresas ao encaminhar seus pacientes para realizar procedimentos, consultas e tratamentos em outros entes da Federação. “Da mesma forma, e absolutamente desprovida de razoabilidade, a transferência para hospitais públicos não pode continuar, uma vez que terminam os serviços públicos assumindo o ônus para o qual o réu foi contratado e percebe, mês a mês, a contraprestação pelos usuários”, complementam.

Nesse contexto, o MPF e o MPAL esclarecem que, quando não houver o serviço na rede credenciada, o prestador deverá garantir o atendimento no município de Maceió, ainda que em prestador não integrante da rede credenciada. “Sendo assim, carece de lastro o argumento de encaminhamento dos pacientes, muitas vezes em estado emocional debilitado, para outras localidades em que os réus possuem prestador credenciado, uma vez que as longas viagens são altamente desgastantes aos pacientes”, sustentam na ação.

Recusa de atendimento por carência – Na ACP, constam, ainda, casos em que pacientes em situação de urgência e emergência tiveram atendimento negado sob a justificativa verbal de estarem no período de carência contratual. Para o MPF e o MPAL, a conduta constitui prática abusiva, uma vez que a Lei 9.656/1998 estabelece que, em casos de urgência e emergência, o

prazo de carência deve ser mitigado, tendo como limite o prazo máximo de 24 horas.

Para corroborar o argumento, os MPs mencionam a Súmula 597 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) que, no mesmo sentido, considera abusiva cláusula contratual de plano de saúde que prevê carência para utilização dos serviços de assistência médica nas situações de emergência ou de urgência, se ultrapassado o prazo máximo de 24 horas contado da data da contratação.

“Sendo assim, o período de carência, ainda que previsto contratualmente, notadamente a recusa de atendimento em situação de urgência e emergência por prazo superior a 12 horas, não se sustenta, revelando-se, incontestavelmente abusiva, uma vez que não é prevista legalmente e o atendimento em questão tem o condão da preservação da vida do paciente/usuário/consumidor”, sintetizam os MPs.

Sentença – Diante da situação constatada, o Juízo da 3ª Vara da Justiça Federal de Alagoas julgou procedentes os pedidos do MPF e do MPAL para determinar que as empresas garantam, na cidade de Maceió (AL), o acesso dos seus usuários aos serviços e procedimentos definidos no rol da ANS. A medida inclui atendimento nos casos de urgência e emergência, ainda que no prazo de carência contratual.

A decisão também determina que as empresas parem de encaminhar usuários para a realização de exames e procedimentos em outras cidades, quando não possuir, em sua rede credenciada, quem os realize naquele local. Nestes casos, deverão garantir que o atendimento seja feito por outro prestador não integrante de sua rede assistencial, desde que haja cobertura contratual para o atendimento requerido.

Por fim, a Justiça condenou ambas as rés ao pagamento de R$ 100 mil a título de dano moral coletivo. O valor da indenização deverá ser corrigido pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) e destinado ao Fundo Nacional de Saúde ou à Secretaria Estadual ou Municipal de Saúde, ou a fundo que venha a sucedê-lo para ser aplicado no Hospital Geral do Estado e em Unidades de Pronto Atendimento e Unidades Básicas de Saúde. Foi estipulada, ainda, multa no valor R$ 7 mil para cada situação de descumprimento da decisão.

ACP nº 0818369-54.2021.4.05.8000

Fonte: Procuradoria da República em Alagoas, em 24.11.2023