O Ministério Público da Paraíba, por meio da diretoria regional do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor (MP-Procon), realizou fiscalização na operadora de plano de saúde Hapvida Assistência Médica, em Campina Grande, para verificar o cumprimento das normas de acessibilidade no atendimento a pessoas com deficiência auditiva, especialmente quanto à disponibilização de meios adequados de comunicação, como intérprete de Libras durante consultas, exames e procedimentos médicos.

A iniciativa tem como base a Constituição Federal, que garante o direito universal à saúde, bem como a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) e o Decreto nº 5.626/2005, que asseguram às pessoas com deficiência o direito a atendimento acessível e comunicação efetiva nos serviços públicos e privados de saúde.

Durante a fiscalização, foi constatado que a ausência de intérprete ou de profissionais capacitados em Libras compromete a compreensão de diagnósticos, tratamentos e orientações médicas, o que pode configurar falha na prestação do serviço e violação aos direitos do consumidor, nos termos do Código de Defesa do Consumidor.

O MP-Procon ressalta que a acessibilidade não é favor, mas obrigação legal, e que os estabelecimentos de saúde privados credenciados aos planos devem adotar medidas para garantir atendimento digno, seguro e em igualdade de condições às pessoas com deficiência auditiva.

De acordo com o promotor de justiça e diretor regional do MP-Procon, Osvaldo Lopes Barbosa, “a ausência de intérprete, quando necessária para a compreensão do atendimento, configura falha na prestação do serviço a comprometer diretamente o direito fundamental à saúde do consumidor, podendo configurar uma prática discriminatória, ferindo o princípio da igualdade substancial”.

A empresa autuada terá o prazo de 10 dias úteis para apresentar defesa, na forma da Lei Complementar Estadual nº 126/2015, estando sujeita, ao final, às sanções administrativas cabíveis, sem prejuízo da possibilidade de celebração de Termo de Ajustamento de Conduta a fim de sanar a irregularidade e adequar o contrato de prestação de serviços de saúde suplementar à necessidades dos consumidores deficientes auditivos.

Fonte: Ministério Público da Paraíba, em 21.01.2026