A 2ª Vara Cível da Comarca de Natal julgou parcialmente procedente uma ação movida por um homem e reconheceu falha na prestação de serviços de saúde, condenando solidariamente um plano de saúde e um hospital localizado em Natal a indenizar o paciente. De acordo com a sentença, da juíza Sulamita Pacheco, o homem precisou custear cirurgia particular após não receber atendimento especializado em situação de emergência.

Consta nos autos que o autor é beneficiário do plano de saúde e que mantém o pagamento das mensalidades em dia. Em 24 de fevereiro do ano passado, o paciente deu entrada no hospital com quadro de sangramento severo por causa de uma crise de hemorroidas. Chegando na unidade hospitalar, o quadro clínico do homem exigiu a internação imediata, pois o sangramento é constante, causando uma anemia aguda.

Devido à sua situação, foram feitas solicitações de um médico especialista pelo hospital e pela família do autor ao plano de saúde. Vários pedidos foram feitos, entretanto, nenhum médico foi disponibilizado. O quadro clínico do paciente se agravou, levando o homem à UTI, com necessidade de transfusão sanguínea. Além disso, consta na sentença que o autor também acusa o hospital réu pela falta de ação, pois mesmo ciente da emergência, a unidade hospitalar alegava que contava apenas com um cirurgião geral que estava ocupado em outro procedimento.

Por causa da omissão de ambas as partes, a família do paciente contratou um médico particular, que avaliou o homem na manhã de 27 de fevereiro e confirmou a gravidade do quadro. A cirurgia de urgência foi executada no mesmo dia pelo médico contratado após constatar risco iminente de infecção grave. O autor da ação pagou R$ 400,00 pela consulta e R$ 7.000,00 pelo procedimento cirúrgico.

Análise judicial do caso

Ambas as partes apresentaram contestação, porém, os argumentos foram julgados improcedentes pela magistrada por falta de provas que confirmassem as alegações dos réus. Na sentença, o juízo reconheceu que a relação entre as partes é de consumo e que tanto o plano de saúde quanto o hospital integram a cadeia de prestação de serviços, respondendo solidariamente pelos danos causados ao paciente, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor.

“O hospital réu afirmou que não deveria estar no processo, alegando que a responsabilidade pelo médico especialista era apenas da operadora de saúde. Essa preliminar deve ser afastada. A relação é claramente de consumo. A prestação de serviços de saúde envolve uma rede de fornecedores, que inclui a operadora, hospitais, clínicas e profissionais”, escreveu a juíza na sentença.

Consta também na sentença que, ao notar a necessidade de um especialista, o hospital solicitou ao plano de saúde um médico especialista, entretanto, embora tenha tentado se comunicar com a operadora, a sua responsabilidade perante ao consumidor permanece.

Comprovado defeito no serviço

“Como parte da rede de atendimento, o hospital deve garantir que a estrutura oferecida seja capaz de atender o paciente, especialmente em emergências. A falha na comunicação e na logística entre hospital e operadora, que causou uma demora de três dias para resolver o problema, caracteriza um defeito no serviço”, pontuou a magistrada.

Em relação ao plano de saúde, segundo a juíza, a falha é ainda mais evidente, com a operadora sendo responsável pela cobertura contratada. “Em uma emergência, com paciente internado e risco de morte, a demora para enviar um médico é inaceitável. A sugestão de oferecer uma ‘alternativa ambulatorial’ não faz sentido para a condição do autor. Um paciente na UTI, com sangramento e anemia aguda, não pode ser levado a um consultório externo. O correto era enviar

o especialista até o hospital”, observou a juíza.

Com isso, a falha na prestação de serviço foi comprovada, pois os réus não forneceram o tratamento de emergência no tempo necessário. Dessa maneira, os réus foram condenados solidariamente a pagar indenização por danos materiais ao paciente no valor de R$ 7.400,00, com a quantia precisando ser corrigida pelo INPC. Além disso, também terão que pagar indenização por danos morais no valor de R$ 10 mil, que também terá que ser corrigido monetariamente.

Fonte: TJRN, em 16.04.2026