A Hapvida Assistência Médica foi condenada a manter o custeio e a autorizar os atendimentos das pessoas beneficiárias nas clínicas em que já realizam tratamentos de forma contínua, garantindo as mesmas condições e a carga horária no atendimento.

Por decisão da Vara de Interesses Difusos e Coletivos de São Luís, a empresa está impedida de transferir os pacientes para a rede própria ou credenciada, até que comprove a existência de equivalência técnica e estrutural das clínicas substitutas.

A Hapvida também deve comunicar de forma prévia e individualizada às famílias a transferência do atendimento, com, no mínimo, 30 dias de antecedência, resguardando o tempo necessário para uma transição terapêutica segura.

INDENIZAÇÃO

Além dessas obrigações, o juiz Douglas de Melo Martins, titular da Vara, condenou a Hapvida a pagar indenização por danos morais coletivos no valor de R$ 100 mil, com juros e correção monetária, ao Fundo Estadual de Proteção dos Direitos Difusos, conforme a Lei nº 7.347/1985.

A sentença decidiu o julgamento da Ação Civil Pública ajuizada pelo Instituto de Proteção e Defesa do Consumidor Instituto de Promoção e Defesa do Cidadão e Consumidor do Maranhão (Procon/MA) contra o cancelamento do atendimento de terapias para crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA) na “Clínica Acolher” e a transferência das crianças para clínicas substitutas.

A ação considerou 221 reclamações registradas no Sistema Proconsumidor e em denúncias específicas de responsáveis legais das crianças.

CLÍNICAS SUBSTITUTAS

A Hapvida informou que as novas substitutas (como Alfa, Espaço Avançar, Lia Varela Med Prev) são adequadas e possuem capacidade técnica; mas o Procon realizou vistorias nessas clínicas, onde constatou irregularidades.

Nos autos de infração, o Procon constatou a redução do tempo das sessões, número insuficiente de profissionais, ausência de serviços anunciados, problemas estruturais e ausência de documentação obrigatória de segurança.

A Hapvida alegou, ainda, que a “Clínica Acolher” não era credenciada para as terapias, sendo utilizada apenas de forma excepcional, e defendeu que a nova rede oferecida é adequada e suficiente, não havendo danos a indenizar.

ATENÇÃO INTEGRAL

O juiz Douglas Martins fundamentou a decisão na Lei nº 12.764/2012, que garante à pessoa com TEA a atenção integral às suas necessidades de saúde, incluindo o atendimento multiprofissional.

Segundo o juiz, na saúde suplementar (planos e seguros de saúde), a vulnerabilidade da pessoa consumidora é potencializada quando a beneficiária do serviço é uma criança com necessidades terapêuticas específicas e contínuas.

No caso em análise, a operadora tinha o dever de informar de maneira clara, prévia e com prazo razoável o cancelamento das autorizações na clínica onde as pessoas já estavam ambientadas. O serviço oferecido nas novas clínicas demonstrou ser inadequado para os fins que se esperam, configurando vício de qualidade, conforme o Código de Defesa do Consumidor.

CRIANÇAS COM DEFICIÊNCIA

Segundo o entendimento do juiz, a conduta da operadora atingiu um grupo de consumidores hipervulneráveis: crianças com deficiência em pleno desenvolvimento neurológico e suas famílias.

A imposição de uma barreira burocrática repentina e a oferta de uma estrutura precarizada de atendimento não causaram apenas um "mero descumprimento contratual", mas grave insegurança entre as famílias que dependem do plano de saúde para o tratamento contínuo do espectro autista.

“A interrupção de um tratamento complexo gera nas famílias um compreensível sentimento de desamparo, frustração e angústia diante do risco iminente de retrocesso clínico dos pacientes. A falha da operadora em prezar pela transição suave e pela qualidade do serviço transmite uma mensagem de insensibilidade que compromete a confiança no sistema de saúde suplementar”, declarou o julgador.

PROCESSO RELACIONADO: NÚMERO: **0810633-10.2025.8.10.0001**

Fonte: TJMA, em 03.06.2026