

O Poder Judiciário estadual condenou uma operadora de saúde após atraso de quase dez dias na liberação de uma biópsia por punção para uma paciente com câncer no ovário. Diante disso, a juíza Luciana Lima Teixeira, do 7º Juizado Especial Cível da Comarca de Natal, reconheceu violação à dignidade da autora e determinou o pagamento de R\$ 8 mil, a título de indenização por danos morais.

Conforme narrado, a autora é paciente oncológica há mais de dez anos, com histórico de tumor de ovário e tratamento contínuo, com uso de quimioterapia oral durante 21 dias por mês, cujo custeio é realizado pela própria operadora de saúde. Sustenta que em julho de 2025 foi solicitado pela equipe médica o procedimento de punção biópsia aspirativa de linfonodo guiada por tomografia computadorizada. Mesmo diante do histórico da paciente e da gravidade evidente do quadro, afirma que a ré se limitou a informar que o pedido estava “em análise”, sob justificativa de “necessidade de exames complementares”, sem maiores esclarecimentos.

Ressalta, além disso, que o marcador tumoral encontra-se elevado, acentuando a urgência da confirmação diagnóstica para viabilizar cirurgia, e que cada dia de atraso implica em risco real à vida da autora e comprometimento do prognóstico. Afirma ademais que não há justificativa técnica ou ética para a recusa na autorização do procedimento: a solicitação médica, o laudo da tomografia e o histórico oncológico da autora são suficientes para respaldar a realização da biópsia. Por fim, requereu indenização por danos morais, em razão da demora na autorização do procedimento solicitado.

Em sua defesa, a operadora do plano de saúde afirmou que a paciente foi notificada da necessidade de apresentar documentos complementares e, mesmo não tendo atendido, foram autorizados os procedimentos prescritos em oito dias úteis. A autora sustenta, em réplica, que, embora autorizado o procedimento, a demora lhe causou danos de natureza moral.

De acordo com a magistrada, a atividade desenvolvida pelas operadoras de planos de saúde se insere no âmbito da prestação de serviços essenciais, vinculados diretamente à proteção do direito fundamental à saúde e, em última análise, à própria preservação da vida e da integridade física do consumidor. “Por essa razão, exige-se dessas empresas atuação pautada pela máxima boa-fé objetiva, pela transparência e pela cooperação, valores que se mostram ainda mais relevantes quando se está diante de pacientes em situação de vulnerabilidade clínica”, evidenciou.

Violação à dignidade da paciente

A juíza destacou ainda que os prazos administrativos estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar constituem parâmetros regulatórios mínimos para a organização da prestação do serviço, não podendo ser interpretados como autorização para que a operadora ignore as particularidades do caso concreto. Ainda segundo o entendimento, em situações que envolvem suspeita de agravamento de doença grave, especialmente enfermidade oncológica, impõe-se à operadora atuação diligente e célere, sob pena de transformar a lógica protetiva do sistema de saúde suplementar em mera burocracia incompatível com a finalidade do contrato.

“Embora seja legítimo que a operadora adote mecanismos de auditoria e verificação, tais procedimentos não podem resultar em atraso injustificado na realização de exame essencial à investigação de possível recidiva de câncer, sob pena de esvaziamento do próprio objeto do contrato firmado com o consumidor. Assim sendo, entendo que houve violação da dignidade da autora, que mesmo em situação grave e de bastante apreensão, diante da suspeita de recidiva da enfermidade da qual se trata há dez anos”, observou a magistrada.

Desse modo, a juíza salientou que a espera prolongada para a realização de exame indispensável à investigação de recidiva oncológica extrapola o mero aborrecimento cotidiano, atingindo diretamente a esfera psíquica do consumidor e comprometendo sua tranquilidade e segurança quanto à continuidade do tratamento. “Portanto, no que atine ao pedido de indenização por danos

morais, entendo que merece prosperar, eis que atos como o narrado nestes autos, devem ser rechaçados pelo Poder Judiciário, devendo o réu ser condenado pela dor, angústia e desespero causados à paciente que ficou privada do atendimento médico adequado apesar de estar adimplente com seu plano”.

Fonte: TJRN, em 07.07.2026