

A negativa aconteceu sob a alegação de “Código de Beneficiário Inválido” e dívida pendente

A 1ª Vara Cível da Serra condenou uma cooperativa médica após negar atendimento a um paciente com Atrofia Muscular Espinhal (AME), que tinha uma consulta previamente agendada com um oftalmologista. Na ocasião, o atendimento foi recusado sob a justificativa de “Código de Beneficiário Inválido” e dívida pendente.

Porém, ao procurar a Ouvidoria da cooperativa, a parte autora foi informada de que o contrato estava ativo, sem pendências financeiras e que a geração e a manutenção do novo boleto decorreram de “processamento automático indevido do sistema”.

A situação gerou constrangimento ao paciente, que teve o atendimento recusado diante de outros pacientes e funcionários. Além disso, a consulta não foi realizada, causando prejuízos à vítima, que possui deficiência grave e sente dores intensas durante deslocamentos.

A mãe do paciente também relatou nos autos ter receio de que novas falhas no sistema possam comprometer a administração de um medicamento de alto custo de que o paciente necessita a cada quatro meses, via intratecal.

Em sua defesa, a cooperativa alegou que a consulta oftalmológica tinha caráter eletivo, que não houve negativa definitiva de cobertura ou desassistência efetiva e que o boleto gerado por equívoco não havia sido pago. Porém, reconheceu a existência de uma falha no sistema, que manteve indevidamente ativo, por meses, um boleto que já havia sido quitado.

Na sentença, o juiz titular da 1ª Vara Cível da Serra considerou a gravidade da condição do paciente, as dores provocadas pelos deslocamentos, a perda da consulta e o constrangimento sofrido em ambiente público.

Diante disso, o magistrado condenou a cooperativa a manter o plano de saúde da parte autora ativo, desde que o contrato esteja vigente e as mensalidades em dia. A instituição ficou proibida de recusar, bloquear ou condicionar a autorização de consultas, de exames e da aplicação do medicamento sob a justificativa equivocada de débito em aberto. Também fixou indenização de R\$ 8.000,00 por danos morais. A decisão não cabe recurso.

Processo nº **5004195-86.2026.8.08.0048**.

Fonte: TJES, em 25.09.2026