

## Resumo

- O TJRN condenou uma operadora de saúde por cancelar exames de uma criança com doenças graves.
- A Justiça estadual determinou o pagamento de R\$ 5 mil à família por danos morais.
- A operadora deve realizar exames de endoscopia e colonoscopia com sedação e fornecer transporte.
- O Tribunal entendeu que os cancelamentos sem justificativa causaram sofrimento além do normal à família.
- A decisão garante que a paciente tenha acesso contínuo aos cuidados médicos necessários.

A 5ª Vara Cível da Comarca de Mossoró condenou uma operadora de saúde pelo cancelamento indevido de consultas e exames de uma paciente com Doença de Crohn. Ao analisar o caso, a juíza Uefla Fernanda Duarte Fernandes reconheceu a falha na prestação do serviço e determinou o pagamento de R\$ 5 mil por danos morais.

Segundo narrado, a paciente é menor de idade e portadora de doenças graves e crônicas, conforme comprovam os laudos médicos, destacando-se: displasia ectodérmica familiar, Doença de Crohn, autismo e asma. Consta que seu estado clínico exige acompanhamento médico permanente, bem como a realização periódica de exames diagnósticos, em especial endoscopia e colonoscopia com sedação, considerados imprescindíveis para avaliação e monitoramento da progressão das lesões intestinais e gástricas.

Além disso, a paciente e sua família residem na cidade de Santo Antônio, porém, a operadora de saúde dispõe de estrutura para realização dos referidos exames somente nas cidades de Natal ou Fortaleza. Contudo, os familiares afirmaram que a empresa tem cancelado os exames agendados sem justificativa plausível e sem aviso prévio à família.

Alegaram situações em que o exame foi marcado para o final de semana, dia em que o próprio plano não disponibiliza os veículos de transporte. Dessa forma, a tutela de urgência foi deferida, o qual determinou à operadora de saúde a realização dos exames de endoscopia e colonoscopia com sedação, incluindo transporte, no prazo de cinco dias, sob pena de bloqueio.

Analisando o caso, a juíza embasou-se em uma Resolução Normativa da Agência Nacional de Saúde nº 566/2022, a qual fixa o prazo máximo de dez dias úteis para os demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial. Contudo, a magistrada afirma que, entre o primeiro agendamento frustrado, em abril de 2025, e a efetiva realização dos exames, em agosto de 2025, transcorreram cerca de quatro meses, sem justificativa apresentada pela operadora de saúde.

“A ré sustenta que jamais negou atendimento, pois os exames constavam como autorizados. O argumento não prospera. A autorização formal não se confunde com a efetiva disponibilização do procedimento, e os documentos juntados pela autora revelam as razões pelas quais os exames não se realizaram entre abril e agosto de 2025. A colonoscopia e a endoscopia marcadas para maio de 2025 foram canceladas pela própria ré”, reforçou.

Ainda de acordo com a magistrada, o cancelamento por falha no sistema da operadora e o reagendamento para data em que ela não fornece o transporte de que depende a paciente configuram indisponibilidade da prestação. Configura, ainda, falha na prestação do serviço, segundo o Código de Defesa do Consumidor.

Quanto ao pedido de danos morais, a juíza esclarece que, conforme o Superior Tribunal de Justiça, a recusa indevida de cobertura médico-assistencial não gera, por si só, dano moral presumido. Para ocorrer a indenização, se torna imprescindível a presença de outros elementos que evidenciem abalo psíquico superior ao mero aborrecimento. Segundo a magistrada, no caso, tais elementos estão presentes nos autos.

“A autora é uma criança portadora de múltiplas condições graves e crônicas que, segundo o atestado, depende de cuidados maternos de forma intensiva. Durante cerca de quatro meses, a família viu os exames serem cancelados por falha no sistema da operadora e reagendados para data em que ela própria não fornece o transporte. Não se trata de recusa pontual, mas de sequência de condutas que, ao longo de meses, submeteu criança em situação de hipervulnerabilidade a angústia e frustração reiteradas e comprometeu a continuidade do acompanhamento médico indispensável”, concluiu.

**Fonte:** TJRN, em 29.10.2026