***Ré foi obrigada a pagar R$ 8 mil de indenização por falha em serviços de atendimento***

Foi mantida pelos juízes de Direito que compõem a 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais da Comarca de Rio Branco a condenação de uma operadora de plano de saúde a pagar R$ 8 mil de indenização por danos morais para B.R. dos S. da S., em função da empresa não ter disponibilizado profissionais para atendimento de urgência e emergência à cliente.

A operadora entrou com Apelação n°0004282-08.2016.8.01.0070, pedindo a reforma da sentença de 1º Grau, contudo, o juiz de Direito Fernando Nóbrega, relator do caso, rejeitou o recurso por considerar que a demora culminou em risco de morte e que ocorreu falha na prestação do serviço.

A decisão foi publicada na edição n°5.904 do Diário da Justiça Eletrônico (fl.21), da terça-feira (20).

**Entenda o Caso**

A mãe da autora do processo apresentou reclamação em face da empresa, contando que paga plano de saúde com cobertura para sua família, porém, quando necessitou de atendimento de urgência e emergência para sua filha – cirurgia de remoção de apêndice -, o serviço não foi disponibilizado.

Ela ainda disse ter precisado recorrer à rede pública de saúde e por causa da demora na realização do procedimento cirúrgico, o quadro de sua filha se agravou e ela passou por risco de morte.

O 2º Juizado Especial Cível da Comarca de Rio Branco ao julgar o caso acolheu os pedidos da autora, condenado a operadora de plano de saúde a pagar R$ 8 mil de indenização por danos morais. Mas, a empresa entrou com recurso argumentando não ter havido negativa de atendimento da paciente.

A apelante alegou em sua defesa, ter havido “uma falha na escala médica dos hospitais envolvidos, o que impossibilitou a realização da cirurgia, vez que não havia disponibilidade de profissionais habilitados”. A empresa também afirmou ter oferecido à cliente a realização da cirurgia em clínica particular, com ressarcimento posterior, entretanto, segundo a apelante, a consumidora rejeitou essa alternativa.

**Decisão**

O juiz de Direito Fernando Nóbrega, relator do recurso, observou que em função da demora no atendimento da menina, pois a mãe precisou buscar outro hospital para atender sua filha, a paciente teve rompimento do apêndice, e, em consequência disso, infecção grave, tendo passado por risco de morte.

“Necessária à realização de cirurgia de emergência para retirada do apêndice, apesar da gravidade do estado clínico da paciente, nenhuma solução eficaz foi tomada pela ré, incumbência única e exclusivamente sua, não havendo alternativa senão recorrer ao Sistema Único de Saúde. Todos os entraves culminaram em demora excessiva para realização do procedimento, tendo como consequência o rompimento do apêndice, que gerou infecção grave”, escreveu o magistrado.

Registrando que “o plano de saúde não cumpriu sua função: prestar atendimento médico à beneficiária adimplente”, o relator votou pela manutenção da sentença, voto seguido pelos outras juízas de Direito, Lilian Deise e Zenice Cardozo, que fizeram parte do julgamento.

**Fonte**: TJAC, em 23.06.2017.