Colonoscopia de urgência foi agendada para 10 dias após pedido

Um paciente da Santa Casa de Misericórdia de Juiz de Fora receberá da instituição o reembolso do valor pago por um exame (danos materiais) e R$5 mil por danos morais. O homem precisava realizar um exame com urgência, mas o plano de saúde da Santa Casa demorou 10 dias para agendá-lo, por isso o procedimento em outro local teve de ser pago.

Segundo o processo, o paciente chegou ao hospital sentindo fortes dores, incômodos e evacuando sangue, e precisou fazer um exame de colonoscopia imediatamente, o que foi negado pela operadora do plano de saúde.

Em função da demora do atendimento e da urgência para obter um diagnóstico, o homem procurou uma clínica particular e teve de pagar R$ 1 mil pelo exame.

Em sua defesa, a Santa Casa alegou que não foi informada acerca da urgência para a realização do procedimento e que não houve recusa por parte do plano de saúde.

Decisão

Em primeira instância, o pedido de indenização por danos materiais, relativos ao valor do exame, foi aceito, mas os danos morais foram negados. O paciente recorreu ao Tribunal de Justiça de Minas Gerais (TJMG), pedindo para ser indenizado pelos transtornos suportados.

Para o relator, desembargador Estevão Lucchesi, estava evidente na guia de solicitação que o procedimento deveria ser realizado imediatamente, e, por se tratar de uma urgência, o plano de saúde tinha o dever de prestar pronto atendimento.

“Resta configurada a falha na prestação de serviços da operadora de plano de saúde pela demora na autorização e marcação do exame”, afirmou.

Diante disso, foi mantida a sentença no que diz respeito à devolução integral dos valores pagos pelo paciente.

Com relação à compensação pelos danos morais, o magistrado reformou a sentença. Em seu voto, citou o jurista Sérgio Cavalieri, que define o dano moral como "a lesão a bem integrante da personalidade, tal como a honra, a liberdade, a saúde, a integridade psicológica, causando dor, sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima".

Para o relator, é evidente a necessidade de reparar o paciente pelo abalo moral, pois o comportamento do plano de saúde foi censurável, ao não dar maior atenção e preferência ao caso de seu cliente.

Os desembargadores Marco Aurelio Ferenzini e Valdez Leite Machado acompanharam o relator.

Acesse o **acórdão** e a **movimentação**.

Fonte: TJMG, em 05.03.2020