



Número: **0841286-59.2022.8.14.0301**

Classe: **APELAÇÃO CÍVEL**

Órgão julgador colegiado: **2ª Turma de Direito Privado**

Órgão julgador: **Desembargadora GLEIDE PEREIRA DE MOURA**

Última distribuição : **23/11/2024**

Valor da causa: **R\$ 1.000,00**

Processo referência: **0841286-59.2022.8.14.0301**

Assuntos: **Acidente Aéreo**

Nível de Sigilo: **0 (Público)**

Justiça gratuita? **SIM**

Pedido de liminar ou antecipação de tutela? **SIM**

Partes	Advogados
HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA LTDA (APELANTE)	ISAAC COSTA LAZARO FILHO (ADVOGADO)
SUSANA MARTINS SANTOS (APELADO)	VITORIA RABELO DE SOUZA (ADVOGADO) SUSANA MARTINS SANTOS (ADVOGADO)

Documentos			
Id.	Data	Documento	Tipo
27261761	31/05/2025 23:36	Acórdão	Acórdão

APELAÇÃO CÍVEL (198) - 0841286-59.2022.8.14.0301

APELANTE: HAPVIDA ASSISTENCIA MEDICA LTDA

APELADO: SUSANA MARTINS SANTOS

RELATOR(A): Desembargadora GLEIDE PEREIRA DE MOURA

EMENTA

PODER JUDICIÁRIO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ

GABINETE DESA. GLEIDE PEREIRA DE MOURA

SECRETARIA ÚNICA DE DIREITO PÚBLICO E PRIVADO – 2ª TURMA DE DIREITO PRIVADO

APELAÇÃO Nº 0841286-59.2022.8.14.0301

APELANTE: HAPVIDA ASSISTÊNCIA MEDICA LTDA

ADVOGADO: ISAAC COSTA LAZARO FILHO – OAB/CE 186663-A

APELADO: SUSANA MARTINS SANTOS

ADVOGADO: VITORIA RABELO DE SOUZA – OAB/PA 1552-A

RELATORA: DESEMBARGADORA GLEIDE PEREIRA DE MOURA

EMENTA:

DIREITO DO CONSUMIDOR. PLANO DE SAÚDE. AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER. TRATAMENTO MÉDICO URGENTE. PACIENTE ONCOLÓGICA. LESÃO EM MEMBRO SUPERIOR. DEMORA INJUSTIFICADA NO ATENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. RECURSO DESPROVIDO.

Trata-se de apelação interposta por operadora de plano de saúde contra sentença que julgou procedente ação de obrigação de fazer, reconhecendo o dever de garantir à autora – paciente oncológica e vítima de acidente doméstico com lesão grave na mão – o imediato atendimento médico por especialista, com eventual realização de cirurgia.



A questão em discussão consiste em verificar se houve falha na prestação do serviço médico-hospitalar pela operadora ao não garantir atendimento em tempo hábil, diante de situação caracterizada como urgência, em que havia risco de agravamento do quadro e prejuízo à saúde da autora. Restou comprovado nos autos que a autora buscou atendimento emergencial após o acidente, não obteve resposta satisfatória da operadora e apenas foi atendida após a concessão de medida judicial, em prazo superior ao determinado. A alegação de ausência de negativa formal não é suficiente para afastar a falha na prestação do serviço.

RELATÓRIO

RELATÓRIO

Trata-se de AÇÃO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA ANTECIPADA ajuizada por SUSANA MARTINS SANTOS em face de HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA., todos já qualificados nos autos.

A autora, consumidora e beneficiária de plano de saúde da ré, narrou que é portadora de neoplasia maligna (carcinoma mamário invasivo grau 2 nuclear) e, no dia 29/04/2022, sofreu um acidente doméstico que ocasionou ruptura do tendão extensor do 3º quadrante da mão esquerda, com perda de mobilidade do dedo médio. Em razão da demora no atendimento na rede da ré, buscou socorro inicialmente no Hospital Guadalupe, onde foi atendida de forma particular, pois o referido hospital não aceitava o plano da ré. Em seguida, no mesmo dia 29/04/22, dirigiu-se ao Hospital Rio Mar, da rede da requerida, onde recebeu atendimento básico e foi encaminhada ao especialista Dr. André Costa, na Clínica Hapvida Lomas. Contudo, em 02/05/2022, ao procurar atendimento com o referido médico, foi informada de que este não possuía agenda e que a consulta somente poderia ocorrer em 10/05/2022.

A autora ingressou com a presente ação em plantão judicial, em **02/05/2022**, requerendo tutela de urgência para que a ré fosse compelida a promover o atendimento médico especializado, inclusive viabilizando eventual cirurgia indicada. A liminar foi deferida no dia **03/05/2022**, com fixação de prazo de **24 horas** para o cumprimento da obrigação. A apelante foi intimada da decisão no dia 03/05/22. O atendimento, contudo, ocorreu apenas em **05/05/2022**, após a ordem judicial.

A sentença, proferida confirmou a tutela concedida, ao reconhecer a falha na



prestação do serviço pela operadora de saúde em contexto de urgência, especialmente diante da condição oncológica da autora, e condenou a ré a custear o atendimento de urgência e eventual cirurgia necessária, conforme solicitado na inicial.

Inconformada, a HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA. interpôs recurso de Apelação sustentando que não houve negativa de atendimento e que o caso não configurava urgência ou emergência, tratando-se de consulta eletiva, cujo agendamento regular estava previsto para o dia 10/05/2022. Defende que o prazo máximo de 14 dias para marcação de consultas não foi ultrapassado, e que a ré atuou dentro dos parâmetros normativos e contratuais.

Não houve apresentação de contrarrazões.

É o relatório. Passo ao voto.

VOTO

A controvérsia recursal cinge-se à análise da legalidade da conduta da operadora, à luz da legislação consumerista e da regulação da ANS, frente à situação de urgência alegada.

A sentença deve ser mantida por seus próprios fundamentos. A narrativa dos autos demonstra, de forma coerente e respaldada por documentação médica, que a autora encontrava-se em estado de urgência. O atendimento ofertado pela ré mostrou-se, na prática, ineficaz para atender à gravidade do quadro.

A autora é paciente oncológica, em preparação para cirurgia mamária, e, simultaneamente, sofreu lesão aguda na mão, com possível ruptura do tendão extensor. A complexidade da situação é evidente: a lesão interferiu no andamento dos exames pré-operatórios oncológicos e representava risco concreto à funcionalidade de membro superior.

A autora se acidentou em 29/04/22, e em razão da demora no atendimento nos hospitais da HapVida, procurou atendimento particular no hospital Guadalupe para receber os primeiros socorros. No mesmo dia, se dirigiu ao Hospital Rio Mar (hapvida); a médica de plantão lhe atendeu e diante da situação clínica, encaminhou a autora para tratar com especialista Dr. André.

Ao procurar a Hapvida, no dia 02/05/22 foi informada que o referido médico não tinha agenda. Após, conseguiu atendimento somente para o dia 10/05/22, ou seja, 11 dias após o acidente. Nesse ínterim, a autora não foi tratada por nenhum especialista da operadora, somente teve a mão imobilizada.



O ajuizamento da ação ocorreu em 02/05/22, em regime de plantão. Em 03/05/22 foi concedida tutela de urgência para que, em 24h a hapvida fornecesse atendimento, sob pena de multa. Atendimento realizado somente em 05/05/22.

Ressalte-se que a autora somente conseguiu o atendimento nesse curto período de tempo em razão da tutela de urgência concedida. Ou seja, precisou procurar o Poder Judiciário para ter o serviço prestado em tempo razoável.

O estado de saúde da autora, sendo portadora de neoplasia maligna e as vésperas de cirurgia para retirada de mama, por si só, justificava a urgência no tratamento a ser recebido pela ré/apelante. Não era razoável diante da situação fática, a autora aguardar 14 dias para atendimento, conforme alegou a apelante, que tinha esse período para fornecer consulta eletiva.

O caso dos autos não se tratava de consulta eletiva, mas decorrente de situação de urgência.

Segundo ANS, os atendimentos são classificados como Eletivos, Urgência e Emergência:

“Eletivo é o termo usado para designar procedimentos médicos não considerados de urgência ou emergência e que são, geralmente, programados. Dessa forma, a Operadora deverá garantir o acesso do beneficiário à garantia de atendimento, dentro dos prazos definidos pela ANS RNº 259/11, conforme a cobertura assistencial e odontológica. Consultas e exames, por exemplo, podem ser considerados atendimentos eletivos, pois podem esperar algum tempo para serem agendados, conforme disponibilidade do prestador, sem prejuízo para a saúde do paciente. Os casos de urgência são aqueles resultantes de acidentes pessoais (como uma fratura causada por uma queda ou complicações na gravidez) e que exigem atendimento em curto espaço de tempo, sem colocar em risco a sua vida. Emergência são aqueles em que há risco imediato de morte ou de lesões irreparáveis para o paciente, que deve ser atendido em regime de prioridade. Por exemplo, um infarto do coração ou um AVC.” (<https://www.postalsaude.com.br/atendimento-eletivo-de-urgencia-ou-emergencia-entenda-os-conceitos/>).

O caso dos autos tratava-se de situação de urgência, pois decorrente de acidente pessoal, com fratura causada a autora, devendo ser providenciado de forma célere o atendimento com especialista, já que na unidade procurada pela autora no dia do acidente – Hospital Rio Mar, não tinha especialista.

Sendo assim, a demora no atendimento, ainda que dentro do suposto prazo de agendamento regular de consultas eletivas, era incompatível com o estado clínico da autora. O risco de sequelas funcionais graves justificava intervenção imediata, o que configura situação de



urgência, nos termos do art. 35-C, I e II, da Lei 9.656/1998.

Desta forma, a operadora ré, na condição de fornecedora de serviço essencial, responde objetivamente pela falha na prestação, nos termos dos arts. 14 do CDC. O inadimplemento contratual verificado não se justifica pela inexistência formal de negativa, pois restou comprovado que, embora formalmente agendado, o atendimento foi inviável no tempo adequado ao risco concreto apresentado.

O direito à saúde impõe aos prestadores de serviço obrigação de atuação diligente e célere, sobretudo diante de quadro de urgência. A razoabilidade impõe que o atendimento seja prestado dentro de tempo útil à preservação da saúde e integridade física do paciente. A autora demonstrou que apenas após a concessão da liminar o atendimento foi viabilizado – e ainda assim, com atraso.

A apelante não se desincumbiu do ônus de demonstrar que prestou o atendimento necessário de forma tempestiva. Ao contrário, os elementos dos autos indicam que apenas a intervenção judicial viabilizou o acesso à assistência adequada. A alegação de que não houve negativa formal é insuficiente frente à realidade dos fatos e ao princípio da boa-fé objetiva.

DISPOSITIVO

Diante do exposto, VOTO pelo CONHECIMENTO e **DESPROVIMENTO** do recurso de apelação interposto por HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA., mantendo-se integralmente a sentença que julgou procedente o pedido inicial, nos termos da fundamentação supra.

É como voto.

GLEIDE PEREIRA DE MOURA
Relatora

Belém, 31/05/2025

