Plano de saúde deve informar a cliente descredenciamento de médicos

O Superior Tribunal de Justiça condenou uma operadora de plano de saúde a indenizar a família de um paciente cardíaco que, ao buscar atendimento de emergência, foi surpreendido pela informação de que o hospital não era mais conveniado.

No entendimento da 3ª Turma do STJ, operadoras de planos de saúde têm a obrigação de informar individualmente a seus segurados o descredenciamento de médicos e hospitais.

Seguindo o voto da relatora, ministra Nancy Andrighi, a Turma restabeleceu a decisão de primeiro grau que condenou a Associação Auxiliadora das Classes Laboriosas a indenizar a mulher e a filha do paciente, que morreu.

Na ação de indenização, a família narrou que levaram o parente a hospital no qual ele já havia sido atendido anteriormente. Entretanto, a associação havia descredenciado o hospital sem aviso prévio individualizado aos segurados. O doente e sua família foram obrigados a arcar com todas as despesas de internação, que superaram R$ 14 mil, e ele morreu quatro dias depois.

Na primeira instância, a associação foi condenada ao pagamento de indenização por danos materiais, com base no artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor (CDC). O artigo obriga as empresas a prestarem informações adequadas aos consumidores sobre seus produtos e serviços.

O julgado foi reformado pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, que entendeu que o descredenciamento do hospital foi tornado público pela seguradora e que não era necessário demonstrar a ciência específica do segurado que morreu.

No recurso ao STJ, a família do segurado alegou ofensa a diversos artigos do CDC, como falta de adequada informação ao segurado. Apontou que o código reconhece a vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo e que a administração pública deve tomar medidas para proteger sua dignidade, segurança e saúde. Também destacou que os fornecedores respondem independentemente de culpa no caso de danos causados aos consumidores pelos defeitos na prestação dos serviços.

A ministra Nancy Andrighi esclareceu que o recurso não trata do direito das operadoras de plano de saúde a alterar sua rede conveniada, mas da forma como a operadora descredenciou o atendimento emergencial no hospital e o procedimento adotado para comunicar o fato aos associados.

A ministra observou no processo que a família recorrente não foi individualmente informada acerca do descredenciamento. Ela lembrou que o CDC, no artigo 6º, obriga as empresas a prestar informações de modo adequado; e o no artigo 46 estabelece que o contrato não obriga o consumidor se ele não tiver a chance de tomar prévio conhecimento de seu conteúdo.

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.

“No que tange especificamente às operadoras de plano de saúde, o STJ já decidiu estarem elas obrigadas ao cumprimento de uma boa-fé qualificada, ou seja, uma boa-fé que pressupõe os deveres de informação”, salientou a ministra Nancy Andrighi.

A relatora ressaltou também que a rede conveniada é um fator primordial para a decisão do consumidor ao contratar a operadora e a ela permanecer vinculado. “Se, por um lado, nada impede que a operadora altere a rede conveniada, cabe a ela, por outro, manter seus associados devidamente atualizados sobre essas mudanças, a fim de que eles possam avaliar se, a partir da nova cobertura oferecida, mantêm interesse no plano de saúde”, concluiu.

Por fim, afirmou que a jurisprudência do STJ assentou que a informação adequada deve ser “completa, gratuita e útil”, e isso não ocorreu no caso. *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

REsp 1144840

Date Created
21/05/2012

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.