

Despacho n.º 45/2007/CEP-RN 44/DIFIS/ANS
Ref.ao Proc. Administrativo nº 25789.004047/2005-76

Rio de Janeiro, 25 de outubro de 2007.

I – DO RELATÓRIO

Trata-se de denúncia oferecida por **M. B. S.** (fls. 05 à 07), consumidora da **AMIL ASSISTÊNCIA MÉDICA INTERNACIONAL LTDA** desde 26/08/2002, acerca de suposta prática ofensiva à legislação da saúde suplementar, qual seja, violação à norma que veda a exigência de caução, depósito de qualquer natureza, nota promissória ou quaisquer outros títulos de crédito – RN 44/03 - por parte do **HOSPITAL E MATERNIDADE SANTA JOANA S.A.**, localizado na Rua do Paraíso, 432, São Paulo/SP – Cep: 04.103-080, inscrita no CNPJ – 60678604/0001-13.

Relatou a denunciante que no dia 26/08/2002 ao se consultar com a ginecologista Ana Maria Gatti Biscardi, para a retirada de um adesivo anticoncepcional no braço esquerdo, o mesmo deslocou-se da epiderme para o músculo, levando a uma hemorragia. Foi então solicitado pela médica, em caráter emergencial, que a paciente se dirigisse ao Hospital e Maternidade Santa Joana para que procedesse a retirada do implante. Nesta ocasião, lhe foi cobrado pelo referido nosocômio a quantia de R\$ 4.500,00 (quatro mil e quinhentos reais) a título de caução/garantia como condição para a realização do procedimento cirúrgico necessitado. Neste sentido, alegou o hospital que a

operadora não teria autorizado o procedimento porque não havia cobertura contratual.

Oficiado a fls. 59, o Hospital e Maternidade Santa Joana informou que o procedimento não caracterizava um estado de emergência, mas sim um procedimento eletivo (fls. 61). Esclareceu ainda que na hipótese da operadora negar autorização para o atendimento, o nosocômio *“dá ciência ao paciente e/ou acompanhante responsável, dando-lhes a opção, quando não se trata de atendimento de urgência/emergência, de continuar a internação, mas de modo particular e, somente se há concordância do paciente e/ou responsável que se solicita cheque depósito.”*

A operadora, por sua vez, alega em resposta ao ofício n° 3720/2004/NURAF-SP/DIFIS/ANS (fls.12 e 13), não ter ciência de qualquer informação a respeito dos fatos, acusando não ter em seu sistema qualquer solicitação referente ao procedimento tido como negado. Salientou ainda que *“o mencionado hospital é credenciado tão somente para os serviços de obstetria e cirurgias ginecológicas, o que não era o caso da patologia apresentada pela beneficiária”*.

Em diligência por telefone (fls. 26), a denunciante confirmou que no dia 12/3/2004 buscou atendimento no Hospital e Maternidade Santa Joana e que o mesmo só foi realizado após a entrega do cheque caução. Em resposta, a beneficiária enviou a documentação pertinente, destacando-se dentre elas, o demonstrativo de conta hospitalar, a cópia do recibo para internação, a cópia do cheque n.° TA799715, do Banco Itaú e ainda a declaração médica indicando ser o tratamento de urgência (fls.34/57).

Este o relatório, passo a fundamentar.

II - DA FUNDAMENTAÇÃO

A Resolução Normativa n.º 44 proíbe a exigência de caução por parte dos prestadores de serviços aos beneficiários de operadoras de planos de assistência à saúde. Assim, em nenhuma situação é lícita a cobrança de caução, depósito, nota promissória ou qualquer outro título de crédito no ato ou anteriormente à prestação do serviço. O objetivo da norma é garantir o acesso do usuário ao atendimento necessitado sem que haja dupla cobrança pelo serviço, isto é, o pagamento das mensalidades à operadora e o caucionamento junto ao prestador do serviço.

No caso em tela, defende-se o prestador alegando que o serviço não era de emergência nem de urgência e, portanto, nestas hipóteses o atendimento só não seria cobrado como se particular fosse se devidamente autorizado pela operadora.

Em que pese a operadora ter alegado que jamais foi solicitada a autorização para o referido procedimento, a verdade é que este ponto é desimportante ao deslinde da questão. Isto porque, para os procedimentos urgentes é dever do hospital prestar o atendimento imediatamente, deixando a questão burocrática à parte, priorizando-se, assim, o pronto estabelecimento do paciente e zelando pela sua saúde física que é, afinal, o maior bem a ser tutelado. Só após retirar o paciente da situação de risco pode se pensar na questão patrimonial decorrente da intervenção médica.

Neste sentido, falhou o prestador de serviço, visto que conforme alegou a médica de confiança da beneficiária, Dra. Ana Maria G. Gatti biscard - que a acompanhou durante todo o tratamento e melhor se qualifica a afirmar o

estado em que se encontrava a paciente - a intervenção foi feita em caráter de urgência (fls. 41).

Sendo assim, não seria lícito ao nosocômio condicionar o atendimento da beneficiária de um plano de saúde à entrega de um cheque caução, visto ser o atendimento de urgência coberto pelo referido contrato de assistência médica. E nem se diga que a espera em realizar o procedimento retirar-lhe-ia o caráter emergencial. A cirurgia foi realizada no mesmo dia, não se exigindo que seja realizado imediatamente após a entrada da paciente ao nosocômio para ser considerado de urgência. Fosse assim, poucas seriam as cirurgias de urgência, vez que nem sempre a sala de cirurgia está disponível ou toda a equipe médica está presente ao hospital, sendo necessário muitas vezes aguardar médicos com especialidades mais incomuns serem contatados para a intervenção cirúrgica.

Ressalte-se que o próprio hospital confirma a praxe de exigir a caução quando a operadora não autoriza imediatamente o procedimento. Tal prática é atestada pelo recibo de pagamento e pela cópia do cheque entregue pela beneficiária, estando ausentes quaisquer circunstâncias que justifiquem a cobrança, razão pela qual refuto inegável a infração ao art. 1º da Resolução Normativa n.º 44.

III – DA CONCLUSÃO

Pelo exposto, sugiro:

- 1) A extração de cópia integral destes autos, para arquivo da Comissão;
- 2) A remessa dos autos do processo original ao Ministério Público Federal, nos exatos termos do art. 2º, §1º, da Resolução Normativa – RN 44;

- 3) O envio de notícia desta decisão à Assessoria de Comunicação desta Agência, nos termos do art. 2º, §2º, da RN 44;
- 4) A expedição de carta à Beneficiária, **Sra. M. B. S.**, dando-lhe conta do desfecho do presente processo.

MARIANA BRITO L. C. S. F. PAUZEIRO

Mat. SIAPE nº 1536948

Membro da Comissão Especial Permanente – RN 44/2003

LUIZ FERNANDO PONTES FREITAS

Mat. SIAPE nº 1311883

Presidente da Comissão Especial Permanente – RN 44/2003

FABRÍCIA GOLTARA VASCONCELLOS

Mat. SIAPE nº 1512464

Membro da Comissão Especial Permanente – RN 44/2003

CARLOS GUSTAVO LOPES DA SILVA

Mat. SIAPE nº 1512427

Membro da Comissão Especial Permanente – RN 44/2003

MIRELA BOTTINO

Mat. SIAPE nº 0647242

Membro da Comissão Especial Permanente – RN 44/2003