



**Ref.: processo nº 33902.235963/2003-79**

## **RELATÓRIO.**

Trata-se de denúncia efetuada ao Disque ANS por L.S.O (fls. 02), irmã de consumidor de plano de assistência à saúde contratado com a IDEAL SAÚDE, a cerca da exigência de caução por parte do MATSUSHITA URGÊNCIAS LABORATORIAIS S/C LTDA, prestador de serviços da referida operadora.

Relata a denunciante que seu irmão D.S.O, possuidor do plano de saúde (amb.+ hosp.+ obst. + odont.), em 12-08-2003, buscou atendimento no Hospital Vitória Régia, devido a fortes dores na barriga. Com a finalidade de diagnosticar o problema foi solicitado exame de sangue, sendo que o hospital não entrou em contato com a operadora, informando ao paciente, que não haveria possibilidade de solicitar a autorização para realização do exame, já que fora do horário comercial, só sendo possível sua realização mediante o pagamento em dinheiro.

Ao pagar o preço, foi emitido recibo, em resumo, do seguinte teor: Matsushita Laboratórios – Hospital Vitória Régia/Plantão 24 horas, retenção de importância de R\$ 23,00 para efetivação de exames em 12.08.2003 em D.S.O, para que seja regularizada em 14.08.2003, após esse prazo não haverá mais devolução e o cliente passa à categoria de particular. Motivo da retenção: autorização para exames.



A denunciante, relata, ainda, que seu irmão recorreu ao PROCON, tendo sido realizada audiência em 03.09.2003.

Instada pelo Ofício de fls. 12 a prestar esclarecimentos a IDEAL SAÚDE, em resposta de fls. 17/19, informa que toda sua rede credenciada, inclusive o Hospital Vitória Régia, onde localiza-se o plantão 24 horas do laboratório Matsushita, foi informada que desde 31.03.2003 estaria atendendo até as 22:00 horas para liberação de autorização de urgência e emergência via telefone e, que a partir de 27.08.2003 o atendimento seria durante 24:00 horas.

Por outro lado, também em resposta ao ofício de fls. 13 dessa Autarquia, o laboratório Matsushita alega, em suma, às fls. 26/28 que: (i) apenas é locatária de uma sala no Hospital Vitória Régia, não havendo nenhuma cláusula contratual que obrigue as empresas a responderem pelos atos uma da outra; (ii) em relação ao PROCON, foi realizada audiência em 03.09.2003, oportunidade em que o consumidor requereu a desistência da ação (fls. 31); (iii) pelo contrato de prestação de serviços firmado com a operadora só pode atender mediante guia de encaminhamento emitida pela mesma, razão pela qual, realizou o exame em regime particular e em nenhum momento exigiu caução do consumidor.

#### **CONCLUSÃO**

A denúncia constante dos autos enquadra-se na conduta vedada pelo art. 1º da Resolução Normativa - RN nº 44/2003, tendo em vista que de fato, os elementos apresentados permitem concluir que o laboratório exigiu, anteriormente à prestação do serviço, o pagamento em espécie do destacado exame em consumidor de plano privado de assistência à saúde. Importante, ressaltar, que o laboratório não negou a prática vedada pelo art. 1º da norma legal, quando da defesa apresentada, mas ao contrário, admitiu ter exigido o pagamento em dinheiro para realização do exame no consumidor.



Por derradeiro, as alegações da inexistência de central de atendimento da operadora funcionando 24 horas e a exigência de autorização prévia da operadora para realização dos exames, é tema afeto à relação operadora prestador de serviço, não se justificando transferir ao consumidor o ônus de buscar, durante seu atendimento hospitalar de emergência tal autorização. Pelo exposto, evidenciada a exigência de pagamento prévio por parte do laboratório Matsushita para realização do exame no consumidor, prática vedada pelo art. 1º da RN 44/2003, determina-se a extração de cópia dos autos e posterior remessa do original ao Ministério Público Federal, nos exatos termos do § 1º, do art. 2º da referida RN n/f do art. 2º *in fine* da Portaria nº 723, de 08 de agosto de 2003. Após, cumpra-se o art. 3º da Portaria nº 723/2003.

**LUIZ CARLOS MONTEIR DA CRUZ**  
**Mat. SIAPE nº 1354122**

De acordo:

**DANILO SARMENTO FERREIRA**  
**Mat. SIAPE nº 137.8803**  
**Presidente da Comissão Especial Permanente – RN 44/2003**