

Consumidor Direito + Grita

Tribunal de Justiça do DF responsabiliza hospital privado por morte de idosa após atraso injustificado em cirurgia. Advogados detalham como funciona a indenização por falha médica

A demora pode ser fatal

» LUIZ FRANCISCO*
» GABRIELA CIDADE*

A relação entre paciente e hospital particular é definida como um vínculo de consumo, por se tratar de prestação de serviço remunerada a um destinatário final. De acordo com os dados do consumidor.gov — plataforma do Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) — foram registradas 21 reclamações contra hospitais particulares, que incluem situações como, cobranças abusivas, negativas ou demora de coberturas e falhas na prestação de serviços. Quando essas ocasiões acontecem, o Código de Defesa do Consumidor (CDC) é acionado para proteger os clientes afetados.

A consultora Cláudia de Fátima, 54 anos, passou por uma situação desagradável. A 3ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios condenou a empresa a pagar uma indenização por danos morais de R\$ 85 mil após a mãe, de 72 anos, morrer por demora injustificada na realização de cirurgia durante internação em uma Unidade de Terapia Intensiva (UTI). Apesar da condenação, ainda há a possibilidade de recurso pelo hospital.

Segundo o relato, a paciente foi internada em fevereiro de 2023, com quadro de dor abdominal e sangramento, após uma sessão de fisioterapia em uma clínica de reabilitação. Os médicos realizaram a cirurgia exploratória três dias após a internação da paciente, quando identificaram uma perfuração de cerca de seis centímetros no cólon e contaminação generalizada do abdômen. A cavidade evoluiu para uma sepse (uma infecção que pode se espalhar pelo corpo levando à falência de múltiplos órgãos), e a mãe de Cláudia morreu em março do mesmo ano.

Cláudia salienta que sua mãe era

paciente oncológica e já havia realizado 28 radioterapias. A filha conta que a fisioterapeuta fez um procedimento sem levar em consideração o histórico hospitalar da idosa, ocasionando em um rasgo no intestino da paciente. Depois da consulta, ela chegou em casa com muita dor, relata Cláudia. “Minha mãe foi negligenciada.”

Ela considera que houve diversos erros no manejo da situação pelos profissionais de saúde. Ao chegar ao hospital, segundo Cláudia, houve demora no atendimento e, o resultado do primeiro exame de sangue realizado na idosa mostrou que suas plaquetas estavam baixas, e por isso não poderia ser realizada a cirurgia no momento. No dia seguinte, nova análise foi realizada, e o médico que atendia a família informou que a avaliação anterior estava errada, pois suas plaquetas estavam normais. “O médico falou pra mim: ‘Esse exame que ela fez estava errado, porque não tem cabimento uma pessoa estar hoje com a plaqueta normal se ontem estavam baixas’. Já começou por aí, um erro no laboratório”, contou a filha.

Em seguida, a idosa continuou internada sem cirurgia. De acordo com Cláudia, o quadro piorou continuamente durante esse período. A paciente, então, entrou em estado de sepse e após três dias internada, uma cirurgia exploratória foi realizada. “O que me pareceu na época foi que o médico não tinha autonomia de levar minha mãe pra cirurgia. Eu acho que ele estava esperando que eu gritasse e questionasse. Só pode ser isso”, enfatiza.

Após a cirurgia, a paciente ficou entubada por uma semana e foi encaminhada à UTI semi-intensiva. Os pontos feitos na cirurgia começaram a “desabar”, conforme alegação de Cláudia, após uso de um medicamento usado durante a intubação. Com isso, foi realizada uma segunda cirurgia, e a idosa não resistiu.

A filha da vítima entrou com ação na



Justiça contra o hospital após a morte da mãe. A 3ª Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios condenou a empresa a pagar uma indenização por danos morais, com o argumento de que a demora injustificada da cirurgia configura falha na prestação de serviço médico-hospitalar e gera responsabilidade objetiva, e culpa a unidade pelos transtornos.

Responsabilidades

Vale destacar que as indenizações em casos de infecção hospitalar não são automáticas. O advogado Humberto Vallim, especialista em direito do consumidor, explica que os casos podem ser configurados como falha no serviço, porque os protocolos de higiene estão sob a vigilância da unidade hospitalar. No entanto, a empresa pode alegar que, mesmo com procedimentos seguidos, houve fatores externos ou inevitáveis que causaram a sepse. “Por isso, a prova pericial e a documentação dos protocolos internos do hospital costumam ser decisivas no resultado”, afirma.

Segundo o especialista, a responsabilidade também deve ser analisada conforme as situações. Ele esclarece que as unidades respondem objetivamente

quando os serviços estão sob o controle direto em relação às estruturas, equipamentos ou internação, sem a necessidade de comprovação da culpa. Já quando a responsabilidade do médico é subjetiva, é necessário que o paciente prove que houve a negligência, imperícia ou negligência por parte do profissional, conforme dito no art. 14 do CDC.

“A jurisprudência do TJDFT é firme nesse sentido. Comprovada a culpa do médico vinculado ao hospital, seja por vínculo empregatício, por credenciamento seja mera utilização das instalações, a responsabilidade se estende solidariamente à instituição hospitalar, que responde de forma objetiva por esse fato de terceiro”, comenta o advogado.

Nesses casos, a inversão do ônus da prova — regra em que o dever de provar é transferido para o acusado, prevista no art. 6, inciso VIII, do CDC — nem sempre é aplicada. Humberto Vallim explica que a Justiça executa a lei quando há verossimilhança das alegações ou a hipossuficiência técnica do paciente. Quando a Justiça reconhece os requisitos, cabe ao hospital provar que o serviço foi prestado corretamente e que não houve falha. “Na prática, essa inversão muda a estratégia processual. A unidade deve reunir prontuário completo, laudos, protocolos e pareceres

técnicos para se defender”, afirma o advogado. “A ausência ou incompletude dessa documentação costuma pesar fortemente contra a instituição.”

A Justiça também entende que a assinatura do paciente em Termos de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) não supre ausência de responsabilidade e que devem ser consideradas abusivas cláusulas que excluam a responsabilidade do hospital por suas próprias falhas.

O advogado Ilmar Muniz orienta que, ao se encontrar em uma situação de imposição de depósito ou pagamento para realização de atendimento, o consumidor deve exigir assistência imediata, registrar provas e acionar a polícia, caso haja recusa de atendimento, além de registrar reclamação nos órgãos competentes. Ele também frisa que a Justiça analisa casos como o de Cláudia e sua mãe, conforme a origem da falha: “Quando o problema decorre da estrutura ou da prestação do serviço hospitalar, aplica-se, em regra, a responsabilidade objetiva do hospital. Quando envolve erro técnico do médico, exige-se a comprovação de culpa (negligência, imprudência ou imperícia)”, afirma.

***Estagiários sob a supervisão de Tharsila Prates**

»SHEIN

PRODUTO NÃO ENTREGUE

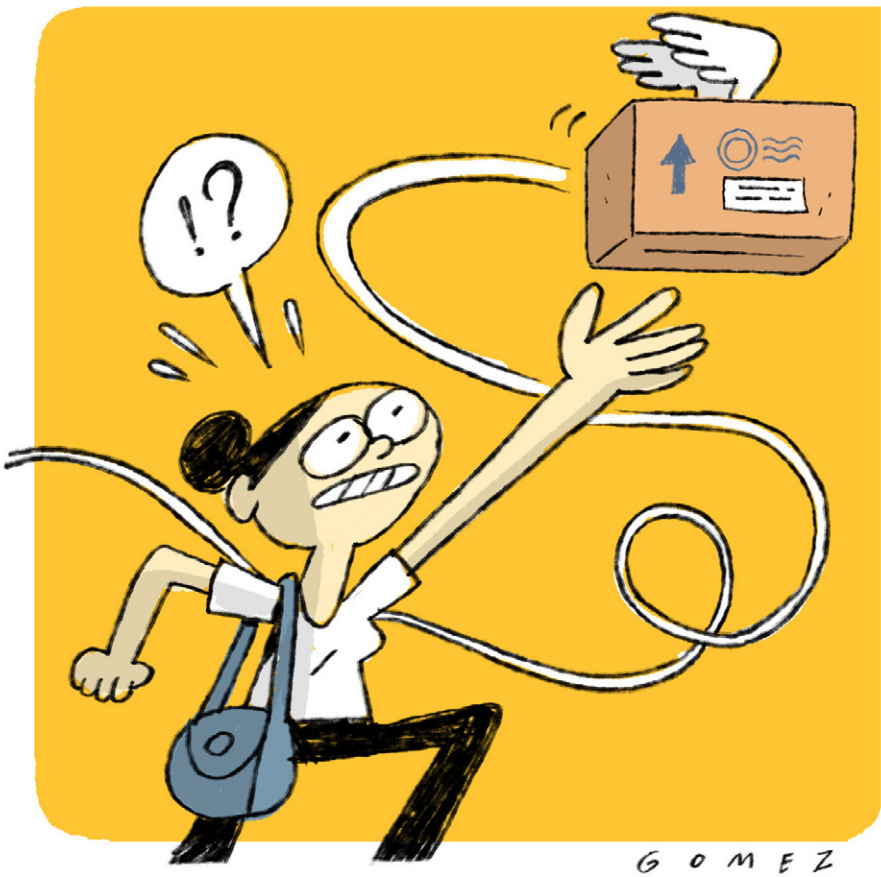
A consumidora Laiza Ribeiro de Souza reclama de um pedido que não foi entregue. Ela conta que comprou um conjunto social de três peças (blazer, colete e calça), mas relata que não recebeu informações sobre a entrega. “O prazo de entrega era para 29 de junho e faz 13 dias que está no ponto de entrega, já liguei, mandei e-mail, fiz reclamação no Instagram e nada”, narra. “A roupa era urgente, porque seria para um jantar de noivado, compromisso com data marcada.”

Resposta da empresa

» O Correio tentou entrar em contato com a assessoria da Shein e com o atendimento ao cliente, mas não obteve retorno até o fechamento desta edição.

Comentário do consumidor

» Laiza Rodrigues lamentou: “Que horror isso.”



»CHEVROLET METRONORTE

ATRASO NO REPARO DE CARRO EM CONCESSIONÁRIA

O consumidor reclama que seu carro está na concessionária há 35 dias sem previsão definitiva de entrega. Ele conta que possui um Chevrolet Onix 2020 Premier 1.0 automático, que apresentou um problema na correia dentada banhada a óleo e parou de funcionar, sendo necessário acionar um guincho. O problema ocorreu em 19 de junho. Segundo ele, a previsão inicial era de, no máximo, 30 dias para o reparo, prazo que já foi ultrapassado. Ele afirma ter conversado com todos os responsáveis, tanto do atendimento quanto da oficina mecânica, e que no dia 17/7 foi informado que o carro ficará pronto em mais 15 dias, como nova previsão. “Fui comunicado que, infelizmente, eles não podem fornecer um carro reserva”, reclama.

Resposta da empresa

» A empresa afirmou que apuraria o caso e, posteriormente, o cliente relatou que foi procurado pela concessionária e avisado de que o carro estará pronto e disponível até no máximo terça-feira (21/7).

Comentário do consumidor

» “Muito bom. A resolução foi de 2 para 10, da água para o vinho.”

RECLAMAÇÕES DIRIGIDAS A ESTA SEÇÃO DEVEM SER FEITAS DA SEGUINTE FORMA:

- » Breve relato dos fatos
- » Nome completo, CPF, telefone e endereço
 - » E-mail: consumidor.df@dabr.com.br
- » No caso de e-mail, favor não esquecer de colocar também o número do telefone
- » Razão social, endereço e telefone para contato da empresa ou prestador de serviços denunciados
- » Enviar para: SIG, Quadra 2, nº 340 CEP 70.610-901 Fax: (61) 3214-1146

Telefones úteis

Anatel 1331 | Anac 0800 725 4445 | ANP 0800 970 0267 | Anvisa 0800 642 9782 | ANS 0800 701 9656 | Decon 3362-5935 | Inmetro 0800 285 1818 | Procon 151 | Prodecon 3343-9851 e 3343-9852