

1ª VARA CÍVEL DE BRASÍLIA – TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO  
FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS.

Processo n.º 0740065-84.2024.8.07.0001

Excelentíssimo(a) Senhor(a) Juiz(a),

Ressalvando a possibilidade de produção futura de outras provas, a depender da evolução do presente feito, como a oitiva de testemunhas, especialmente da enfermeira Jaqueline Ribeiro dos Reis, Coren-DF 788304-ENF, que realizou curativos na Requerente, contratada da empresa ISA Medicina e Saúde (empresa prestadora de serviços para a Medsênior), caso os fatos apresentados venham a ser contestados; a parte Requerente informa que, neste momento, pretende se valer, prioritariamente, do prontuário médico completo da paciente, já requerido à Medsênior em 5 de março de 2025, e que, até a presente data, não foi entregue pela parte Requerida (comprovante de solicitação: documento nº 232032224, constante nos autos).

Adicionalmente, considerando que no hospital da Medsênior, onde a Requerente esteve internada e onde realiza, periodicamente, procedimentos como a troca da sonda nasointestinal, os materiais utilizados são devidamente registrados na conta da paciente para controle interno da instituição, requer-se a apresentação da relação de insumos (medicamentos) e de alimentação utilizados durante todas as internações e atendimentos prestados à paciente. Os referidos registros, mantidos em conta individualizada em nome da beneficiária, são utilizados para o controle próprio da instituição e constituem prova que pode complementar as informações contidas no prontuário da paciente para a adequada instrução dos autos.

A motivação para a solicitação desses documentos reside na necessidade de comprovar, de forma objetiva, os insumos efetivamente utilizados durante as internações e procedimentos ambulatoriais realizados na unidade da Medsênior, incluindo as visitas periódicas para trocas de sondas e curativos, bem como a utilização de alimentação nasointestinal prescrita e administrada no local quando de sua internação. Tais documentos possuem relevância probatória inegável, pois corroboram diversos fatos já narrados no decorrer do processo.

Importante destacar, ainda, a persistente inobservância, por parte da Requerida, das duas decisões liminares proferidas por este Juízo, devidamente intimadas e cujos respectivos agravos foram rejeitados. Diante da reiterada conduta de descumprimento, requer-se a aplicação das penalidades pecuniárias previstas, tanto para sancionar a conduta omissiva quanto para compelir a Requerida ao imediato cumprimento das decisões judiciais.

As liminares determinam, respectivamente: (i) a realização dos curativos periódicos com os insumos e procedimentos indicados no laudo da especialista (estomaterapeuta), já juntado aos autos; e (ii) o fornecimento da alimentação nasoenteral, composta por Isosource 1.5 (1 litro) e Cubitan (200 ml) diários, além dos copos e equipamentos necessários à sua administração.

Em relação à primeira liminar, a Requerida alega que seu cumprimento depende da realização de visitas prévias para avaliação. Contudo, como já amplamente demonstrado nos autos, tais visitas apenas necessitam de agendamento prévio, sendo que o laudo técnico que embasou a decisão liminar já estabelece, de forma clara e objetiva, as condutas terapêuticas necessárias para os curativos independentemente de tais visitas. Ademais, referidas visitas de avaliação deveriam ocorrer concomitantemente à execução dos próprios curativos, permitindo que as profissionais de saúde, ao tratarem as lesões, realizem a devida inspeção e reportem seu estado. Em outras palavras, não há justificativa para que a liminar não tenha sido cumprida. A conduta da Requerida, portanto, revela-se meramente protelatória, com o evidente intuito de postergar o cumprimento da ordem judicial e evitar a aplicação das multas estipuladas.

No tocante à segunda liminar, que determina o fornecimento dos insumos para a sonda nasoenteral (Isosource 1.5 – 1 litro e Cubitan – 200 ml diários), a Requerida sequer apresentou manifestação ou justificativa, limitando-se a descumpri-la integralmente. A ausência de qualquer providência evidencia o desinteresse da Requerida em cumprir as determinações judiciais, reforçando a necessidade de aplicação das sanções cabíveis.

Até a presente data (13 de maio de 2025), não houve a entrega dos insumos solicitados pela especialista (estomaterapeuta) para os curativos. No mês de abril de 2025, tampouco houve a prestação de qualquer atendimento de enfermagem por parte da Requerida. Ainda que esta possa alegar ter autorizado tais atendimentos em 7 de abril, é evidente que nenhuma providência concreta foi adotada no sentido de viabilizar a prestação do serviço por sua contratada, tratando a Requerente com descaso. Tal conduta, infelizmente, tem sido rotineira desde a redução no número de atendimentos a partir de setembro de 2024, fator que motivou o ajuizamento desta demanda.

É oportuno esclarecer que o atendimento domiciliar fornecido pela Medsênior depende, no mínimo, de três etapas: (i) autorização da operadora à empresa contratada; (ii) entrega dos insumos na residência da paciente; e (iii) deslocamento da profissional de enfermagem para a realização do procedimento.

A Medsênior, embora responsável solidária pelos atos de suas contratadas, em especial, da empresa ISA Medicina e Saúde, nada tem feito para assegurar a prestação de serviços, conforme detalhado a seguir, com base nos documentos já acostados aos autos (documento nº 232032236 - Registro de Entregas e outros).

#### **Histórico dos Fatos Relevantes:**

**1. Período de 27/10/2024 a 08/12/2024**

- Autorização apenas em 22/11/2024, ou seja, 26 dias após o último atendimento de outubro;
- Foram autorizadas 8 sessões entre 22/11 e 23/12/2024;
- Contratada (ISA) entregou os insumos apenas em 06/12/2024, 14 dias depois de a autorização ser emitida e após diversas tentativas frustradas de resolver a situação por parte da família;
- Primeiro atendimento realizado apenas em 08/12/2024 – intervalo de aproximadamente um mês e meio sem curativos.

**2. Janeiro de 2025:**

- Última sessão de dezembro ocorreu em 27/12/2024;
- Nova autorização emitida apenas em 06/01/2025;
- Entrega dos insumos em 14/01/2025;
- Retomada do tratamento em 15/01/2025, ou seja, 18 dias após o encerramento do último atendimento do ano anterior.

**3. Fevereiro de 2025:**

- Entrega dos materiais apenas em 20/02/2025;
- Itens importantes não foram entregues (agulhas, ataduras, micropore);
- Diante da urgência, o filho da Requerente adquiriu os materiais com recursos próprios e iniciou os atendimentos em 17/02/2025.

**4. Março de 2025:**

- Entrega parcial dos materiais em 10/03/2025;
- Apenas metade das gases solicitadas foi fornecida;
- Restante entregue apenas em 25/03/2025.

**5. Abril de 2025**

- Autorização apenas em 07/04/2025;
- Nenhum insumo fornecido e nenhuma visita realizada por enfermeiras para a realização dos curativos durante todo o mês.

**6. Maio de 2025**

- Primeiro contato de uma nova empresa contratada pela Medsênior para a realização dos curativos em 08/05/2025.

### COMUNICAÇÕES EM WHATSAPP NO PERÍODO:

➔ Encaminhada

Gostaria de solicitar a prorrogação dos atendimentos autorizados para o período de Novembro, de 22/11 a 23/12/24.

Atendimento para realização de curativo 2x semana. ( 8 sessões)

PACOTE DE CURATIVO GRAU III e IV (08 atendimentos)

Excluído do pacote: Demais coberturas (materiais especiais de curativo) utilizadas na realização de curativo, as quais serão de responsabilidade da família.

Reforço que as sessões devem ser realizadas por profissional ENFERMEIRO.

Por gentileza, enviar foto das lesões para avaliação.

Gostaria de destacar alguns pontos:

observei que houve uma piora significativa nas lesões por pressão, especialmente com a presença de necrose, esfacelo e odor fétido. Isso é crítico. Além disso foi descrito novas duas lesões em calcâneos D e E.

Sobre a piora das lesões, a presença de exsudato em moderada quantidade e odor fétido é indicativa de que a condição da ferida não está evoluindo bem. Notei que estão utilizando como cobertura primária collagenase para desbridamento químico. Considerando esse quadro, prefira substituir a collagenase por hidrofibra com prata, que tem excelente capacidade de absorver o exsudato e, a prata auxilia no desbridamento autolítico.

Outro fator, estão orientando a família com relação às mudanças de decúbito? É fundamental garantir que as trocas de decúbito sejam realizadas com a maior frequência possível e que o uso de colchões ou dispositivos de alívio de pressão esteja sendo seguido corretamente.

20:42

O filho da Requerente, após tentar resolver o problema por diversas vezes, tanto por telefone, como por Whatsapp, recebeu mensagem da Medsênior, reconhecendo que havia ocorrido um erro e atribuindo-o a sua contratada ISA Medicina e Saúde:

04/12/2024

Bom dia, Jorge, tudo bem?  
Meu nome é Cindy, sou enfermeira do PAD. Estou entrando em contato para saber se as sessões de curativo da Sra. Geni já foram iniciadas neste mês. Aproveito para informar que no mês passado houve um atraso no envio dos relatórios de prorrogação por parte da empresa terceirizada, o que ocasionou um atraso na sessões. Peço desculpas por esse ocorrido. Lembro também que, em caso de dúvidas, nosso contato é através do número 0800 0800 551 opção 02

11:32

Bom dia, Cindy! 12:01 ✓✓

Nem ao menos os materiais foram enviados ainda, mesmo a autorização tendo sido feita no dia 22 do mês passado.

12:02 ✓✓

Por esse motivo, não houve sequer um atendimento em todo o mês de novembro e ainda hoje, 4 de dezembro, duas semanas depois da autorização que já foi tardia, a situação permanece a mesma, sem materiais e, consequentemente, sem atendimentos.

12:14 ✓✓

02/12/2024

🔒 As mensagens são protegidas com a criptografia de ponta a ponta e ficam somente entre você e os participantes desta conversa. Nem mesmo o WhatsApp pode lê-las ou ouvi-las. Clique para saber mais.

Bom dia, senhora Haiane Lacerda! 13:06 ✓✓

Estou enfrentando problemas com uma das contratadas da Medsênior, a ISA Medicina e Saúde. Apesar de já ter registrado uma reclamação na central de atendimento do plano na última quinta-feira, até o momento não obtive qualquer solução. Sou advogado e, ao realizar algumas pesquisas, identifiquei que a senhora é a gestora do contrato.

13:07 ✓✓

Minha mãe, Geni Pinheiro da Silva, de 97 anos, é beneficiária do Plano Black, conforme a carteira apresentada abaixo. Ela possui escaras em estágios III e IV, em tratamento sob responsabilidade da contratada ISA.

13:07 ✓✓

No entanto, no mês de novembro, a Medsênior, por motivos que desconheço, apenas autorizou os atendimentos no dia 22. Mesmo assim, a ISA não providenciou o envio dos materiais necessários para a realização dos curativos até o momento. Independentemente de o atraso ser da Medsênior ou da contratada, a responsabilidade recai sobre a contratante. Assim, em todo o mês de novembro, não foi realizado sequer um atendimento. Já estamos no dia 2 de dezembro, e os materiais continuam sem ser entregues.

13:08 ✓✓

Essa situação agrava-se diante do histórico recente. Já possuo um processo em curso contra a Medsênior, que, em setembro, reduziu a frequência dos atendimentos de uma visita a cada 48 horas para apenas uma por semana, mesmo com a gravidade das lesões – que incluem exposição óssea. Na época, alegaram que o envio de um profissional para a realização dos curativos era uma mera concessão e responsabilidade da família. Esse processo já inclui os atrasos que vêm ocorrendo de forma recorrente.

13:08 ✓✓

Espero que este relato receba a devida atenção e resulte em uma solução célere. Agradeço pela sua consideração e aguardo um retorno.

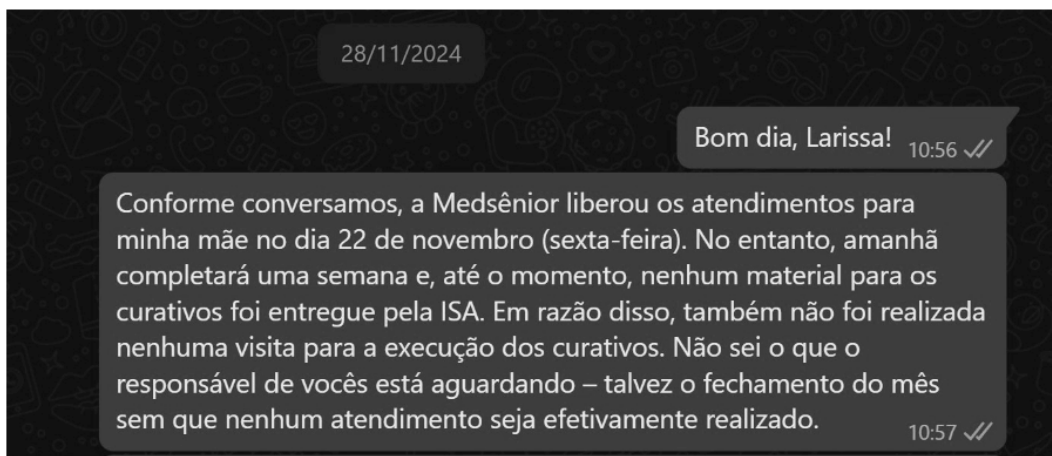
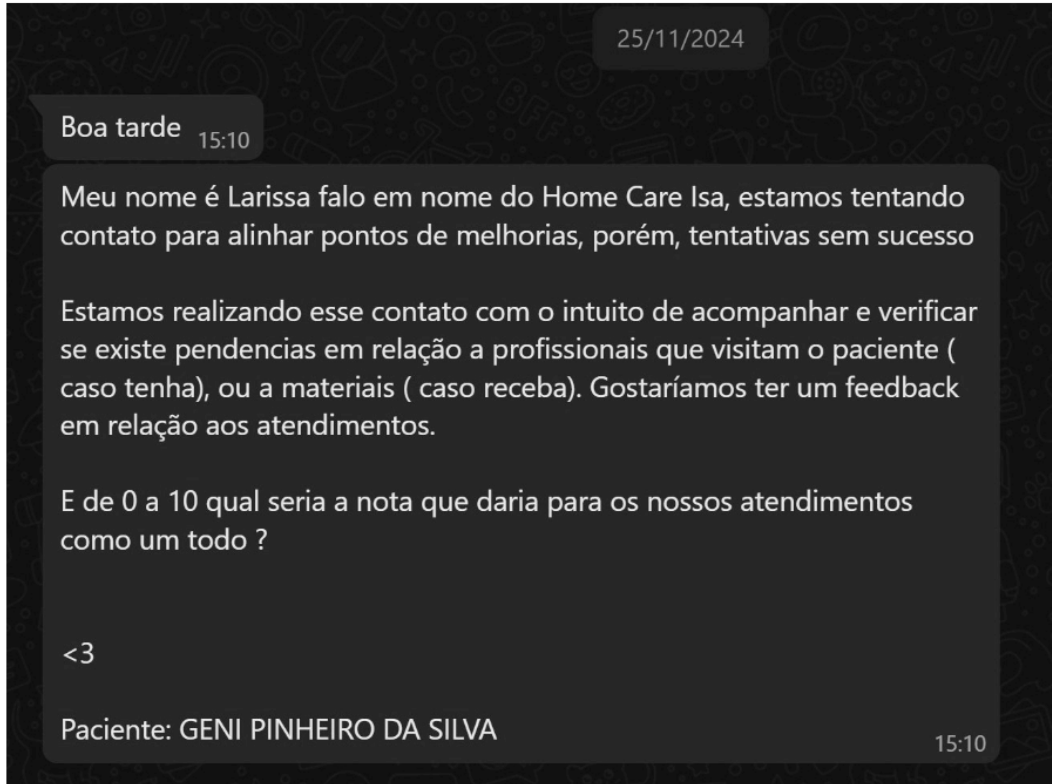
13:08 ✓✓

Boa tarde

Este é meu número particular

Estarei encaminhando sua queixa para o PAD (Setor responsável)

13:15



Somente no dia 8 de dezembro de 2024 foi realizado o 1º atendimento desde o dia 27 de outubro. Quase um mês e meio sem qualquer auxílio por parte do plano na realização dos curativos da paciente.

Como se pode depreender pelos textos de Whatsapp recortados acima, foram feitas muitas tentativas para resolver o problema, tanto com a Medsênior, quanto com a ISA Medicina e Saúde, sua contratada, tentando viabilizar a realização dos

curativos durante o período de aproximadamente 1 mês e meio em que a Requerente ficou sem qualquer atendimento.

O início do novo ano não trouxe mudanças nesse comportamento, no entanto, **a continuidade do tratamento é imperiosa para a recuperação da paciente, e questões administrativas ou logísticas não podem se sobrepor à sua necessidade de cuidados.**

Essa negligência, por parte da Operadora e de sua contratada, tem sido reiterada e evidenciada em diversas situações ao longo do tratamento. Um exemplo claro é a recusa no fornecimento de todos os materiais e coberturas médicas indispensáveis à correta realização dos curativos, conforme comprovado pela primeira mensagem de Whatsapp reproduzida acima. Nela a operadora expressamente instrui sua contratada, ISA Medicina e Saúde: “Excluso do pacote: Demais coberturas utilizadas na realização do curativo, as quais serão de responsabilidade na família”.

Em outras palavras, além dos atrasos e descumprimentos já mencionados, a Requerida também se recusou a fornecer muitos dos materiais e coberturas necessários para a adequada execução dos curativos, em desacordo com o laudo da estomaterapeuta. Como citado acima a Requerida orienta sua contratada a excluir itens essenciais do fornecimento, transferindo à família a responsabilidade por sua aquisição.

Tais insumos cumpre ressaltar, são os mesmos utilizados nas internações hospitalares em unidades da própria Medsênior, devendo, portanto, ser disponibilizados igualmente na internação domiciliar, conforme determina a legislação vigente e jurisprudência consolidada já listada em petições anteriores.

Dessa forma, a Operadora está impondo limites para o tipo de tratamento ao não fornecer os insumos adequados que constam do laudo da estomaterapeuta, já anexado aos autos do processo e objeto da primeira liminar concedida. E como bem observou a Desembargadora Soníria Rocha Campos D’Assunção, em sua decisão, ao negar os agravos da Requerida: “Com efeito, de acordo com entendimento do Superior Tribunal de Justiça, o plano de saúde pode estabelecer as doenças que terão cobertura, mas não pode limitar o tipo de tratamento a ser utilizado pelo paciente. Assim, as operadoras de planos de saúde apenas podem delimitar as doenças passíveis de cobertura, mas não restringir os procedimentos e técnicas necessários, sob pena de ingerência indevida no tratamento”.

As referidas coberturas são utilizadas nos serviços ambulatoriais e nas internações que ocorrem nos próprios hospitais da Medsênior quando a conveniada é atendida nesses locais e deveriam ser fornecidas também na internação domiciliar. Isso poderá ser comprovado no prontuário médico da paciente que foi solicitado à Operadora.

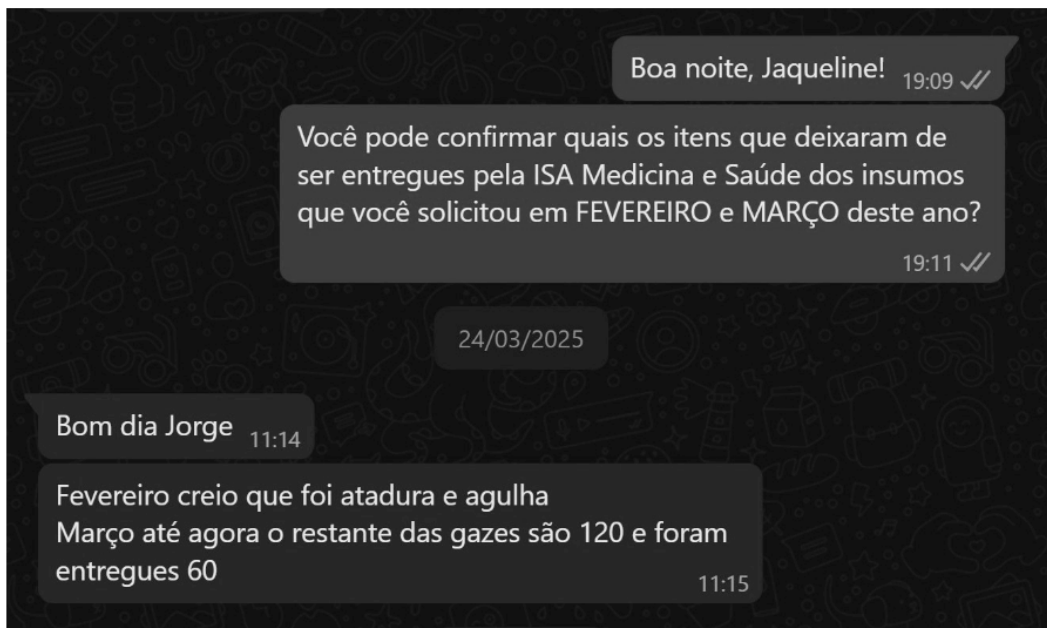
Enfatiza-se novamente que, mesmo após a Requerida ser intimada das decisões judiciais, seus atrasos continuam ocorrendo, além da mesma ter ignorado todas as decisões liminares das quais foi intimada.



Primeiramente, não houve qualquer tentativa de contato no que concerne ao fornecimento nutricional (Isosource 1.5 – 1 litro e Cubitan – 200 ml) de uso diário. Ao passo que, no que diz respeito aos insumos constantes do laudo da estomaterapeuta, anexo aos autos e objeto da primeira intimação, estes também não foram fornecidos. Ao contrário, medidas protelatórias foram adotadas tentando marcar visitas para estabelecer o que o laudo da especialista já havia deixado claro que necessita ser realizado. Uma tática que nitidamente visa protelar a realização dos procedimentos já determinados em juízo e evitar o pagamento das multas pelo atraso.

No mês de fevereiro de 2025, somente no dia 20 os materiais para a realização dos curativos foram entregues e, ainda, com itens faltantes. Não foi entregue nenhuma agulha (para a utilização do soro fisiológico), nenhuma atadura (para curativos) e os rolos de *micropore*, para cobrir os curativos que são feitos nas lesões, vieram em tamanho e quantidade erradas. Os itens citados nunca foram entregues. Como seria impossível esperar pela entrega, pois não haveria tempo hábil para os atendimentos já autorizados dentro do mês, o filho da Requerente arcou com os custos de todos os materiais antes mesmo da entrega parcial, no dia 17 de fevereiro, marcando com a enfermeira para que se iniciassem os atendimentos naquela data, mesmo sem que a entrega tivesse sido realizada. As fichas com os dias de atendimento da enfermeira foram anexadas ao processo.

No mês de março de 2025, somente no dia 10 os materiais foram entregues, também com conteúdo faltando. Apenas metade das gazes solicitadas pela enfermeira foi enviada. As datas das entregas de fevereiro e março podem ser comprovadas pelo registro de entregas no prédio da Requerente (folhas anexadas ao processo) e o conteúdo, que ficou faltando, pode ser comprovado na conversa de Whatsapp com a enfermeira Jaqueline que faz o atendimento, reproduzido a seguir. É necessário frisar que o material que faltou no mês de Fevereiro do corrente ano nunca foi entregue e as gazes não fornecidas no início de Março, somente no dia 25 foram fornecidas.



No mês de abril de 2025, como já mencionado, nenhum material foi entregue ou atendimento realizado.

Em relação à nutrição enteral, o advogado da Requerida sustenta que “o fornecimento da nutrição parenteral apenas seria cabível se decorresse da continuidade de tratamento hospitalar, o que não é o caso, haja vista a ausência de qualquer indicação clínica nesse sentido.”. Ocorre que, durante a internação hospitalar, os próprios médicos da Medsênior determinaram a utilização da alimentação nasoenteral, por se tratar da única forma de alimentação viável para a paciente. O uso foi iniciado ainda no ambiente hospitalar e permaneceu em continuidade em seu domicílio desde a alta hospitalar.

No que tange à indicação clínica, a comprovação de sua necessidade deve constar no prontuário médico completo da paciente, cuja apresentação já foi devidamente Requerida ao Hospital da Medsênior. Ressalte-se que a nutrição enteral fornecida à Requerente não é suplementar, como alega a defesa da Requerida, mas sim a única fonte de alimentação prescrita desde o período de internação, com determinação expressa de continuidade em seu domicílio.

### **Dos Pedidos**

Diante do exposto, requer-se:

1. A aplicação de multas diárias em razão do reiterado descumprimento das decisões liminares, inclusive para os eventuais atrasos futuros, como forma de compelir a

Requerida ao fiel cumprimento das ordens judiciais das quais já foi regularmente intimada há meses e que teve seus agravos negados;

2. O ressarcimento integral das despesas referentes à alimentação nasoenteral custeada pelo filho da Requerente, conforme notas fiscais anexadas aos autos (232032228 - Documento de Comprovação (Relação de Notas de Nutrição)), considerando que tal alimentação, essencial à sobrevivência da paciente, nunca foi fornecida pela Operadora desde a alta hospitalar em 2023;
3. Que todas as visitas realizadas pela Operadora ou por suas contratadas sejam previamente agendadas com a família da paciente, com antecedência mínima de 48 horas, especificando dia e horário;
4. A condenação da Requerida ao pagamento de indenização por danos morais e materiais, em valor a ser fixado por este Juízo, com base nos fatos narrados e nas consequências causadas à saúde da paciente e ao sofrimento de sua família.

Ressalte-se que a Requerente não pretende discutir o valor eventualmente fixado a título de danos morais e materiais, deixando à prudente apreciação de Vossa Excelência a quantificação justa e proporcional aos danos sofridos.

Nestes termos, pede deferimento.

Brasília, 13 de maio de 2025.

Luís Guilherme Queiroz Vivacqua  
OAB/DF 16167-DF  
lgvivacqua@hotmail.com