



MANIFESTAÇÃO
Assessoria Jurídica do Procon-MPMG
ASJUP

1. RELATÓRIO

Trata-se de solicitação de apoio formulada pela 15ª Promotoria de Justiça de Contagem, que visa obter esclarecimentos sobre (i) a legalidade da cobrança de consultas médias de retorno; (ii) as hipóteses que exigem a realização do “retorno”; e (iii) o que caracteriza a consulta como “retorno”.

Ao narrar os fatos que ensejaram a Solicitação de Apoio, a Promotoria informou que:

“A consumidora L***** d** S***** M***** relata uma tentativa de cobrança extra/abusiva após realizar um procedimento de inserção de DIU na Clínica Vitae Center, pois ao tentar marcar um retorno para entrega de ultrassom solicitado pelo médico responsável pelo procedimento, a clínica alegou que este agendamento para entrega do exame não se enquadraria como um retorno e somente como uma nova consulta médica a ser paga.” [sic]

A descrição dos fatos espelha a manifestação realizada pela denunciante no ID 4980707 da Investigação Preliminar 02.16.0079.0288461.2025-27, redigida nos seguintes termos:

[...] “no dia 15 deste mês, fiz a inserção do dispositivo diu pelo meu plano de saúde na clínica Vitae Center, localizada no Eldorado.

Após a inserção, o médico me solicitou um ultrassom para que eu pudesse verificar se meu diu estava no lugar, e levar de volta pra ele.

Como o médico me pediu, fiz o ultrassom e iria marcar o retorno com ele pra mostrá-lo, tudo certinho.

Acontece que agora a clínica está me impedindo de marcar um retorno, do qual tenho direito, alegando que eu não tenho direito a retorno por ter sido realizado um procedimento, e não uma consulta, algo que não faz sentido nenhum, porque eu não paguei apenas pelo procedimento, mas paguei a consulta para a realização do procedimento. A clínica quer que eu pague uma nova consulta, apenas para mostrar o Dr que meu diu está no lugar e



depois ir pra minha casa, no meu ver, não tem sentido isso, uma vez que independente se foi somente um procedimento, foi marcado uma CONSULTA para a realização do procedimento, então eu acredito que tenho sim direito a um retorno.” [sic]

A manifestação ainda veio acompanhada de um *print* da conversa da consumidora com um atendente da Clínica denunciada (ID 4980718), via WhatsApp que, ao negar a marcação da consulta de retorno, afirmou que:

(...) “retorno são referentes a consultas, como foi uma inserção de DIU, consigo agendar apenas como consulta” (...) “são normas da clínica, retornos são referentes somente a consultas, como foi um procedimento não consigo agendar como retorno pois o sistema não permite retornos a procedimentos” [sic]

Por entender que as informações apresentadas carecem de esclarecimento técnico, a Promotoria Consulente encaminhou cópia do procedimento para a ASJUP/PROCON, a fim de que sejam prestadas orientações jurídicas, a partir da resposta dos seguintes quesitos:

PA 78.16.0024.0362949.2026-64 / ID 6623426

(...)

- 1 – Qual a definição de “consulta médica”?
- 2 – O que diferencia uma “consulta médica” de um “procedimento médico”?
- 3 – No que consiste o “retorno médico”?
- 4 – É possível cobrar pelo retorno de uma consulta médica? Se sim, em quais hipóteses?
- 5 – É possível cobrar pelo retorno após a realização de um procedimento médico? Se sim, em quais hipóteses?
- 6 – Qual o prazo para um retorno médico?
- 7 – A clínica médica pode definir o prazo para o retorno ou é somente um prazo legal?
- 8 – A clínica médica pode limitar/estabelecer quais situações se enquadram em um retorno médico?

É o relatório.

2. ANÁLISE

Conforme disposição da Resolução CFM 1958/2010 (ainda em vigor), a consulta médica é um ato complexo, que pode não se encerrar em um único momento, sob risco de se impedir

a conclusão de um diagnóstico ou **tratamento**.

RESOLUÇÃO CFM nº 1.958/2010

Define e regulamenta o ato da consulta médica, a possibilidade de sua complementação e reconhece que deve ser do médico assistente a identificação das hipóteses tipificadas nesta resolução.

O CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA, no uso das atribuições (...), e (...) CONSIDERANDO a necessidade de disciplinar a atividade médica (...) RESOLVE:

Art. 1º – **Definir que a consulta médica compreende a anamnese, o exame físico e a elaboração de hipóteses ou conclusões diagnósticas, solicitação de exames complementares, quando necessários, e prescrição terapêutica como ato médico completo e que pode ser concluído ou não em um único momento.**

§ 1º – Quando houver necessidade de exames complementares que não possam ser apreciados nesta mesma consulta, o ato terá continuidade para sua finalização, com tempo determinado a critério do médico, não gerando cobrança de honorário.

§ 2º – Mesmo dentro da hipótese prevista no parágrafo 1º, existe a possibilidade do atendimento de distinta doença no mesmo paciente, o que caracteriza novo ato profissional passível de cobrança de novos honorários médicos.

Embora a Resolução afirme que a consulta médica compreende vários atos, que podem ou não serem concluídos num único momento, **conforme o critério adotado pelo médico/profissional responsável**, ela também é **taxativa** ao afirmar a **exigência** de realização de uma nova consulta, quando houver necessidade de exame complementar que não possa ser apreciado na mesma consulta, para finalizar o ato médico, sendo exceção para cobrança de honorários pela nova consulta o atendimento de doença distinta, no mesmo paciente.

Ou seja, a necessidade de exames e análises complementares é uma continuidade da primeira consulta (“retorno”), e não um novo atendimento, caracterizado apenas a partir de uma nova queixa, com outro diagnóstico.

A criação de barreiras para realização de consultas de retorno, que impedem a conclusão do diagnóstico ou do tratamento da(o) paciente, ensejam a responsabilização civil da clínica e do profissional responsável, nos termos dos arts. 186 e 927 do Código Civil, caso a falta de conclusão do ato médico se traduza em dano à saúde ou a estética do paciente; e

também representam falha na prestação de serviços, passível de autuação, nos termos dos arts. 14 e 51 (incisos IV, IX, X, e XV) do Código de Defesa do Consumidor.

3. CONCLUSÃO

Considerando que a denunciante realizou um procedimento de inserção de DIU (dispositivo intrauterino), que carece de análise médica, após o procedimento, para conferir eventuais deslocamentos, inflamações, infecções, sintomas/efeitos colaterais, e posicionamento adequado do dispositivo – análise esta impossível de ser realizada na primeira consulta, ou durante a inserção –, não há que se falar em nova queixa ou tratamento que justifique a cobrança de novos honorários, sob pena, inclusive, de negar o atendimento médico adequado à paciente, e colocá-la em risco de saúde.

Portanto, e diante o exposto, passa-se a responder os quesitos apresentados, da seguinte forma:

a) Qual a definição de “consulta médica”/o que diferencia uma “consulta médica” de um “procedimento médico”?

R: Inexiste definição legal de consulta e procedimento médico, mas a consulta médica, entendida como um ato médico complexo, compreende anamnese, exame físico, elaboração de hipóteses e conclusões diagnósticas, solicitação de exames, complementares ou não, e prescrição terapêutica – esta sim, vinculada ao espectro do procedimento médico.

b) No que consiste o “retorno médico”?

R: O retorno médico é entendido como a complementação/a continuidade da primeira consulta, em razão da necessidade de realização de novos exames/análises/checagens, e obtenção de novos resultados, impossíveis de serem apreciados na primeira consulta.

c) É possível cobrar pelo retorno de uma consulta médica? Se sim, em quais hipóteses?

R: Nos termos do §2º do art. 1º da RES. CFM 1958/10, a cobrança de novos honorários em consultas de retorno só é possível quando houver atendimento de uma nova ou distinta doença, no mesmo paciente, observada a responsabilidade do médico no tratamento da doença “original”, ou seja, se a nova queixa não guardar relação com o tratamento prescrito pelo médico na consulta anterior.



d) Qual o prazo para um retorno médico/a clínica médica pode definir o prazo para o retorno ou é somente um prazo legal?

R: Inexiste prazo determinado para realização do retorno médico, sendo ele inserido dentro das limitações indicadas pela operadora do plano, e dentro da discricionariedade do profissional responsável pelo acompanhamento do paciente, a partir dos exames, análises e conclusões obtidas.

e) A clínica médica pode limitar/estabelecer quais situações se enquadram em um retorno médico?

R: As clínicas não têm o poder de estabelecer ou limitar as situações que permitem ou não o retorno médico: somente a/o médica(o), a partir dos critérios que ela/ele entender pertinentes, pode indicar a necessidade ou não do retorno, para finalização do ato médico.

Por fim, registra-se que a matéria já foi objeto de análise por esta Assessoria Jurídica, no 6751778 - ParJur_Planos de Saude_Parecer n 07-2022_Cobranca indevida retorno consultas medicas_Saude _ Med Clin Popular Unid Frutal_Procon-MG_7jun_2022, cujas conclusões orientam a presente manifestação.

Belo Horizonte, *na data da assinatura eletrônica.*

Christiane Pedersoli
Coordenadora da Assessoria Jurídica do Procon-MPMG

Equipe de Assessores Jurídicos do Procon-MPMG:

Regina Sturm
Aline Queiroz
Fernando Lucas
Ricardo Amorim



ASSINADO ELETRONICAMENTE POR:

CHRISTIANE VIEIRA SOARES PEDERSOLI, Analista do MPMG, em
16/04/2026, às 10:30

CÓDIGO DE VALIDAÇÃO:
66C51-8905D-82618-B9D80

Para verificar as assinaturas leia o QR code ao
lado ou acesse
<https://mpe.mpmg.mp.br/validar>

