

## **Funcionamento do Disque ANS nos dias 24/12 e 31/12**

### **Serviço de atendimento telefônico funcionará em horário alternativo devido às festividades de fim de ano**

Em virtude das festividades de fim de ano, o serviço de atendimento telefônico da Agência Nacional de Saúde Suplementar – Disque ANS: 0800 701 9656 – funcionará em horário alternativo nos dias 24 e 31 de dezembro - das 8h às 14h.

Os consumidores que precisarem entrar em contato com a ANS poderão utilizar o formulário eletrônico Fale Conosco na Central de Atendimento ao Consumidor no portal da Agência: [https://www.gov.br/ans/pt-br/canais\\_atendimento/canais-de-atendimento-ao-consumidor](https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/canais-de-atendimento-ao-consumidor), em qualquer horário.

---

## **ANS autoriza transferência parcial de carteira da Amil**

### **Beneficiários de planos individuais residentes em SP, RJ e PR passarão a ser atendidos pela A.P.S a partir de janeiro de 2022**

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) comunica que, a partir do dia 01/01/2022, os 337.459 beneficiários de planos individuais e familiares da operadora Amil (Registro ANS nº 326305), residentes nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Paraná, passarão a ser atendidos pela operadora A.P.S Assistência Personalizada à Saúde (Registro ANS nº 406708). Os beneficiários de planos individuais e familiares residentes em outros estados não serão transferidos, permanecendo na AMIL.

A transferência parcial de carteira da Amil foi autorizada pela ANS conforme determina a Resolução Normativa nº 112/2005. A mudança assegura aos beneficiários a manutenção das mesmas regras do plano de saúde firmado com a Amil. As duas operadoras fazem parte do mesmo grupo econômico e a rede prestadora de serviços continuará a mesma, de forma que os beneficiários poderão manter seus agendamentos e autorizações em curso.

Também serão mantidos a data de aniversário do contrato e o valor da mensalidade pago atualmente, assim como as regras de reajuste previstas em contrato. Não haverá exigência de cumprimento de novas carências, uma vez que os beneficiários serão mantidos no mesmo plano contratado com a operadora anterior.

Os consumidores que não quiserem ir para a nova operadora poderão verificar a possibilidade de fazer a portabilidade de carências. Para isso, deverão cumprir os requisitos abaixo:

- O beneficiário deve estar vinculado a um plano de saúde.
- O plano de origem deve ser regulamentado, ou seja, ter sido contratado após 1º de janeiro de 1999 ou ter sido adaptado à Lei nº 9.656/98.
- O beneficiário deve estar em dia com o pagamento da mensalidade junto à operadora do plano de origem.
- O beneficiário deve ter cumprido prazo de permanência, conforme o caso:
  1. na primeira portabilidade, deve estar há pelo menos 2 anos na operadora do plano de origem ou há pelo menos 3 anos, se tiver cumprido cobertura parcial temporária (CPT) para doenças e lesões pré-existentes;
  2. se o beneficiário ingressou no plano de origem exercendo a Portabilidade de Carências, o prazo mínimo de permanência exigido no plano passa a ser de 1 ano, mas se essa portabilidade foi para um plano com coberturas não previstas na segmentação assistencial do plano de origem, o prazo mínimo a ser cumprido será de 2 anos.
- A faixa de preço do plano de destino deve ser igual ou inferior à que se enquadra o plano de origem do beneficiário, considerada a data da consulta ao módulo de portabilidade de

carências do Guia ANS de Planos de Saúde.

- Se o plano de destino for de contratação coletiva, o beneficiário deverá comprovar vínculo com a pessoa jurídica contratante do plano ou o beneficiário deverá ser ou possuir vínculo com empresário individual.

Por fim, vale reforçar que a Amil segue como responsável pela assistência dos beneficiários até a efetiva transferência da carteira, em 1/01/2022. Para os demais beneficiários da Amil, que não estiverem na operação de transferência de carteira, não haverá qualquer alteração na relação contratual.

### **Sobre a A.P.S Assistência Personalizada à Saúde**

A operadora A.P.S. atua no mercado de saúde suplementar desde 1999 e possui 11.534 beneficiários. Com o recebimento da carteira da Amil, a operadora passará a ter 348.993 beneficiários. De acordo com as análises feitas pelos técnicos da ANS, a A.P.S. encontra-se apta do ponto de vista econômico-financeiro e com capacidade de prestar a assistência adequada aos seus novos beneficiários.

Para esclarecimento de dúvidas ou registro de reclamações, a ANS está à disposição nos seguintes canais de atendimento ao consumidor:

- Disque ANS (0800 701 9656): atendimento telefônico gratuito, de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados nacionais.
- Central de atendimento para deficientes auditivos: 0800 021 2105.
- Central de Atendimento ao Consumidor: [https://www.gov.br/ans/pt-br/canais\\_atendimento/canais-de-atendimento-ao-consumidor](https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/canais-de-atendimento-ao-consumidor).

**Fonte:** [ANS](#), em 22.12.2021.