

## **Beneficiários têm até 60 dias para mudar de plano sem cumprir carência ou cobertura parcial temporária**

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicou no Diário Oficial da União (DOU) dessa quinta-feira (9/11) a concessão da portabilidade especial de carências para os clientes da operadora Santa Luzia Assistência Médica S.A. (registro ANS 35.850-9). A partir dessa data, os usuários do plano terão até 60 dias para ingressar em um novo plano a sua escolha. Ao final do período, essa operadora terá seu registro na ANS cancelado e suas atividades serão encerradas.

Os clientes poderão contratar qualquer plano disponível no mercado sem cumprir novos períodos de carências ou cobertura parcial temporária. Caso ainda estejam em carência no plano atual, o período remanescente poderá ser cumprido na nova operadora.

Na portabilidade especial de carências, os beneficiários podem escolher qualquer plano em comercialização, independentemente do seu preço, em qualquer outra operadora. Para auxiliar nesta decisão, a Agência disponibiliza em seu portal o [Guia ANS de Planos de Saúde](#), que aponta ao consumidor os planos disponíveis para contratação e exercício da Portabilidade de Carências.

Para fazer a portabilidade especial de carências, os interessados devem se dirigir diretamente à operadora escolhida, portando a seguinte documentação: identidade, CPF, comprovante de residência e cópias de, pelo menos, três boletos pagos na operadora de origem, referentes ao período dos últimos oito meses. Vale destacar que a ANS não participa diretamente da contratação de planos de saúde.

As regras gerais para exercício da portabilidade de carências estão atualmente dispostos na Resolução Normativa 438/2018. A ANS também disponibiliza em seu portal uma cartilha que explica a portabilidade de forma didática e acessível. [Clique e acesse](#).

Os beneficiários que tiverem dúvidas sobre a portabilidade ou estiverem enfrentando problemas de atendimento devem registrar reclamação junto à ANS. Para isso, eles têm à disposição os seguintes [Canais de Atendimento](#):

Formulário eletrônico [Fale Conosco na Central de Atendimento ao Consumidor](#);

Central de atendimento para deficientes auditivos: 0800 021 2105; e

Disque ANS (0800 701 9656): atendimento telefônico gratuito, de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados nacionais.

[Confira a Resolução Operacional ANS 2.858 - Santa Luzia Assistência Médica S.A.](#)

**Fonte:** ANS, em 10.11.2023.