

Representantes da reguladora estiveram na sede da operadora na manhã desta segunda-feira, 8/07



Representantes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) estiveram, na manhã desta segunda-feira (8/07), na sede da Unimed do Estado do Rio de Janeiro – Federação Estadual das Cooperativas Médicas, a Unimed Ferj. O objetivo foi falar sobre o crescimento do número de reclamações de beneficiários a respeito de problemas como dificuldades para obtenção de boletos, de acesso à carteirinha do plano e de recebimento de reembolso.

A diligência foi coordenada pela diretora de Fiscalização (DIFIS), Eliane Medeiros, que contou com a companhia da gerente-geral de Operações Fiscalizatórias, Carolina Gouveia, do gerente de Boas Práticas, Frederico Cortez, do chefe do Núcleo da ANS no Rio de Janeiro, Leonardo Fisch, e da servidora da Coordenadoria de Fiscalização Planejada, Luana Caldas. “Esse tipo de ação tem caráter educativo e busca solucionar problemas antes que sejam necessárias medidas mais gravosas por parte da reguladora. Para a ANS, o mais importante é o consumidor ter um canal de comunicação eficiente com a operadora e ter sua assistência garantida, dentro dos prazos determinados pela Agência, e com qualidade”, ressalta a diretora da DIFIS, Eliane Medeiros.

Pela Unimed Ferj, participaram da reunião o diretor-presidente, João Alberto da Cruz; o gerente Jurídico, Carlos Frinhani; o superintendente executivo, Ralf Batista; e a gestora de Regulação, Ana Paula Poly. Os executivos da operadora se comprometeram a rever processos e a melhorar a comunicação com seus clientes, de forma a reduzir danos para os consumidores.

Desde 8/04/2024, a Unimed Ferj é responsável pela assistência aos ex-beneficiários da Unimed-Rio. Atualmente, a operadora conta com 480.434 beneficiários em planos de assistência médica e em planos exclusivamente odontológicos.

Fonte: ANS, em 08.07.2024