

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) esclarece aos beneficiários de planos de saúde da Unimed Paulistana que a alienação da carteira da operadora tem a finalidade de garantir aos consumidores a continuidade da assistência com as mesmas condições de preço e cobertura que eles possuem atualmente.

É importante destacar que é uma obrigação da Unimed Paulistana viabilizar essa alienação, ao mesmo tempo em que a operadora está também obrigada a manter o atendimento a seus beneficiários, nos moldes contratados.

Caso a operadora não negocie sua carteira no prazo estipulado pela ANS, será realizada uma oferta pública para que operadoras interessadas nos beneficiários façam propostas. Aquela que oferecer melhores condições de preço e cobertura assistencial aos consumidores poderá assumir a carteira. Nesse momento, no entanto, já não há manutenção das condições atuais, somente sendo preservadas as carências cumpridas.

A portabilidade extraordinária de carências seria um passo seguinte, no caso de não haver operadoras interessadas na carteira. Essa modalidade permite que o consumidor escolha qualquer plano de qualquer outra operadora levando com ele as carências já cumpridas e arcando com os valores cobrados pelo mercado.

É importante ressaltar que o processo para saída ordenada do mercado não pode prescindir das etapas acima descritas.

Durante todo esse processo, ressaltamos que o próprio mercado também pode oferecer alternativas que, sendo distintas do rito regulado pela ANS, oferecerão soluções para os consumidores sem que necessariamente sejam mantidas as condições de preço e rede praticadas pela Unimed Paulistana.

Veja na tabela abaixo mais detalhes sobre as condições de carência, cobertura, rede e preço:

COMO FICA	CARÊNCIA E COBERTURA PARCIAL TEMPORÁRIA (CPT)	REDE / COBERTURA E PREÇO	CARTEIRA
Alienação de carteira	Mantida	Mantida	Venda da totalidade da carteira, pela própria operadora, para outra operadora
Oferta pública das referências operacionais e cadastro de beneficiários	Mantida	Pode alterar	A ANS autoriza para qual operadora será concedida a oferta pública. Partes dos beneficiários podem ser autorizados para diferentes operadoras, através de critérios estabelecidos pela ANS
Portabilidade especial e extraordinária	Mantida	Pode alterar	A ANS abre período em que o próprio consumidor pode mudar de operadora, indo para outra que lhe seja a melhor opção
Portabilidade regular	Mantida	Pode alterar	Pode ser realizada sem nenhuma relação com intervenções da ANS, no período que corresponde aos 4 meses que envolvem a janela da renovação contratual. Em alguns casos pode coincidir com o período da alienação ou da oferta pública, podendo o consumidor exercer seu direito
Troca de operadora por opção dos contratantes (soluções de mercado, não reguladas)			Contratantes de planos empresariais ou de adesão, por conseguirem alterar seus planos sem carência ou CPT, podem durante qualquer tempo mudar de operadora, através de acordos negociais no mercado. Essas migrações não são reguladas pela ANS, e sim por acordos entre as partes, não sendo necessariamente garantidas as condições de rede e preço

PERGUNTAS E RESPOSTAS

O que significa alienação compulsória de carteira? É o processo pelo qual a ANS determina que uma operadora de plano de saúde negocie a transferência da totalidade de sua carteira de beneficiários para outra operadora com a finalidade de garantir a assistência aos consumidores.

Por que isso ocorreu com a Unimed Paulistana? A operadora, que vinha sendo acompanhada pela Agência, não conseguiu sanear os problemas econômico/financeiros e assistenciais que vinha apresentando. Assim, foi deflagrado o processo para a transferência dos beneficiários para outra operadora.

Como fica o atendimento aos consumidores da Unimed Paulistana? O atendimento aos beneficiários continua garantido. A operadora tem obrigação de manter a assistência a todos os consumidores até que a transferência para outra operadora seja concluída.

E se o beneficiário estiver internado, com cirurgia ou atendimento marcado ou em tratamento? O beneficiário não poderá ficar desassistido. Os pacientes que estão internados ou em tratamento deverão continuar seus atendimentos normalmente.

O que o beneficiário deve fazer se tiver atendimento negado ou não conseguir atendimento? Os beneficiários que enfrentarem dificuldades no atendimento devem procurar a operadora para que ela solucione o problema e também registrar reclamação na ANS, através do Disque ANS (0800 701 9656), pela Central de Atendimento no portal da Agência (www.ans.gov.br) ou pessoalmente, nos Núcleos da ANS presentes em 12 cidades. Se a operadora negar atendimento, estará sujeita às penalidades previstas na legislação.

O beneficiário deve continuar pagando a mensalidade da Unimed Paulistana? Sim. Os beneficiários devem manter o pagamento de seus boletos para garantir o direito à migração para uma nova operadora.

Com esta transferência, a mensalidade do plano pode aumentar? Depende. Durante esse período, muitas corretoras e outras operadoras oferecem alternativas de mercado onde as condições de rede e preço não são mantidas. A única opção de manter a garantia de rede e preço é no caso da Unimed Paulistana conseguir transferir a totalidade de sua carteira para outra operadora no rito da alienação compulsória de carteira.

O beneficiário poderá escolher a operadora de saúde para a qual será transferido? Depende. Caso o beneficiário esteja em apólices coletivas e suas empresas e/ou associações de representação estejam oferecendo opções para eles, fica facultado a ele a escolha dentre as opções que lhes sejam oferecidas. Já no caso de sucesso da alienação da totalidade da carteira, o beneficiário será transferido para a operadora que tenha recebido autorização para a aquisição da totalidade da carteira.

Com a troca de operadora, o que acontece com a rede credenciada? Caso a Unimed Paulistana consiga alienar a totalidade de sua carteira, a rede credenciada da operadora que adquirir a carteira da Unimed Paulistana deverá ser compatível com a atual rede oferecida aos beneficiários. Se a troca de operadora se der por opção da empresa contratante ou da associação de classe (no caso de contratos coletivos), a rede e preço serão as pactuadas no novo contrato.

O beneficiário terá que cumprir carência na nova operadora? Na eventual transferência compulsória da totalidade da carteira, não será preciso cumprir novo período de carência na operadora que adquirir a carteira. Mas se o consumidor estiver em pleno período de carência, irá cumprir o tempo restante na nova operadora.

O beneficiário que não quiser fazer a transferência de carteira pode procurar um novo plano de saúde para ele e para sua família por conta própria? Sim. As regras para portabilidade não se alteram. O beneficiário poderá fazer a portabilidade em até quatro meses a partir do mês de aniversário do contrato. A portabilidade pode ser feita de um plano individual para outro, de um plano coletivo por adesão para outro e de um plano individual para um plano coletivo por adesão e vice-versa. Também é possível mudar de um plano de abrangência municipal, para um de atendimento em vários municípios, em vários estados, ou mesmo nacional. O novo plano deverá ser compatível com o plano atual do beneficiário.

Além disso, para os planos coletivos empresariais e coletivos por adesão, as pessoas jurídicas contratantes e associações de classe podem optar por modificar a operadora de plano de saúde contratada por outra, estabelecendo novos contratos em condições negociadas entre as partes.

[Saiba mais sobre portabilidade aqui.](#)

O que acontece caso nenhuma operadora se interesse pela carteira da Unimed

Paulistana? Se a Unimed Paulistana não encontrar outra operadora para adquirir sua carteira, a ANS irá fazer a oferta pública das referências operacionais e do cadastro de beneficiários para que operadoras interessadas ofereçam propostas de novos contratos aos beneficiários da Unimed Paulistana. Caso nesta oferta pública não haja nenhum interessado, será decretada a portabilidade especial.

O que é oferta pública? É um mecanismo lançado mão pelo órgão regulador para casos onde haja insucesso da alienação compulsória da carteira, em que operadoras interessadas oferecem ao cadastro de beneficiários da operadora em saída ordenada do mercado novos produtos com novas condições contratuais de rede e preço.

O que é portabilidade especial? A portabilidade especial de carências é uma determinação da ANS que permite ao usuário de uma operadora que está sendo retirada do mercado trocar de plano de saúde sem cumprir novos períodos de carência. Mas o novo contrato pode apresentar condições de preço e rede distintas dos que os beneficiários tinham na Unimed Paulistana.

Se persistirem dúvidas, onde procurar esclarecimentos? O beneficiário pode ligar para o Disque ANS (0800 701 9656), acessar a Central de Atendimento no portal da Agência (www.ans.gov.br) ou buscar atendimento pessoalmente, nos Núcleos da ANS presentes em 12 cidades. [Confira os endereços aqui.](#)

Fonte: [ANS](#), em 03.09.2015.