

- 1- Devido aos graves problemas apresentados pela Unimed Paulista, os órgãos de defesa do consumidor representados pelo Ministério Público Federal, Ministério Público Estadual, Fundação Procon-SP e a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) atuaram conjuntamente buscando proteger o consumidor e minimizar seus problemas.
- 2- Esse trabalho culminou com a assinatura de um Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC) firmado entre Ministério Público Federal, Ministério Público Estadual, ANS, Fundação Procon-SP e o Sistema Unimed, representado pelas operadoras de planos de saúde Central Nacional Unimed, Unimed Seguros e Unimed Federação do Estado de São Paulo (Unimed Fesp), sendo que as condições desse TAC asseguram a manutenção dos serviços de assistência à saúde aos consumidores sem cumprimento de novas carências.
- 3- De acordo com o TAC, essas operadoras terão a obrigação de oferecer planos de saúde individual/familiar para os beneficiários de planos individuais/familiares e coletivos empresariais com menos de 30 vidas da Unimed Paulista que poderão realizar a migração para os novos produtos via Portabilidade Extraordinária.
- 4- Essa Portabilidade Extraordinária é decretada pela ANS e se inicia amanhã, dia 01/10/15. Os consumidores da Unimed Paulista que residam fora da área de atuação dessa cooperativa junto ao Sistema Unimed também foram contemplados e serão contatados pela Unimed do Brasil, que promoverá o contato dos mesmos com a cooperativa do Sistema Unimed local para o exercício da mesma Portabilidade Extraordinária acima citada.
- 5- As operadoras do Sistema Unimed (Central Nacional Unimed, Unimed Fesp e Unimed Seguros Saúde) e a Unimed do Brasil deverão enviar carta única aos consumidores da Unimed Paulista em até 20 dias da data da publicação da Resolução Operacional da Portabilidade Extraordinária pela ANS, contendo a oferta de todos os seus planos individuais/familiares disponíveis para contratação incluindo os quatro tipos de planos apresentados no TAC: BÁSICO-enfermaria com coparticipação; BÁSICO - enfermaria; BÁSICO - apartamento; ESPECIAL- apartamento; e com as informações necessárias relativas aos preços máximos dos planos oferecidos e a documentação necessária para sua contratação. Nas cartas enviadas pela Unimed do Brasil, o consumidor será direcionado à operadora de plano de saúde do Sistema Unimed de sua cidade.
- 6- Para exercer seu direito, o consumidor/beneficiário deverá dirigir-se até a operadora escolhida e efetuar a contratação de uma das operadoras do Sistema Unimed (Central Nacional Unimed, Unimed Fesp e Unimed Seguros Saúde), após o recebimento de sua carta.
- 7- Os consumidores mais vulneráveis, como os internados e os que encontram-se em tratamento continuado, têm prioridade na efetivação da portabilidade e serão contatados pelo Sistema Unimed prioritariamente.
- 8- A escolha de qualquer um dos planos mencionados ficará a critério exclusivo do consumidor, sem a necessidade do cumprimento de novas carências.
- 9- As Unimeds deverão também divulgar em seus pontos de venda e sites da internet os preços máximos dos planos oferecidos, a rede credenciada e o modelo de contrato.
- 10- A rede credenciada de hospitais e laboratórios oferecida pelas Unimeds signatárias do TAC para esses planos foi definida seguindo critérios quantitativos, entretanto, a capacidade de atendimento e adequação da rede oferecida será monitorada pelos Ministérios Públicos Federal e Estadual, ANS e pela Fundação Procon-SP, com base nas reclamações dos usuários.
- 11- Foi estabelecido no TAC que, caso o monitoramento feito pelos órgãos públicos aponte

descumprimento dos prazos de atendimento previstos na Resolução 259/2011 da ANS, as Unimeds deverão fazer prontamente os ajustes de ampliação de rede necessários.

12- A partir da assinatura do Termo de Compromisso, o Sistema Unimed representado pela Central Nacional Unimed, Unimed FESP e Unimed Seguros, ficou responsável pelos atendimentos de urgência e emergência.

13- Até a conclusão de todo o processo de Portabilidade Extraordinária, as Unimeds deverão manter postos de atendimento abertos em dias úteis, das 9h às 17h, bem como prestar atendimento regular em seus Serviços de Atendimento - SACs e Ouvidorias.

14- Pelo menos uma das Unimed signatárias do TAC deverá continuar a oferecer no mercado planos individuais/familiares por, pelo menos, mais 36 meses.

15- As Unimeds deverão ainda zelar pela transparência de seus atos, fazendo divulgações e demonstrações contábeis, evolução mensal da carteira de beneficiários, pareceres de auditorias independentes e relatórios de administração, bem como publicar outros dados relevantes referentes ao equilíbrio econômico-financeiro e gestão das operadoras.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL DE SÃO PAULO  
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR  
FUNDAÇÃO PROCON-SP

Fonte: ANS, em 30.09.2015.