

A respeito da portabilidade de carências instituída para os beneficiários da Unimed Paulistana, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) presta alguns esclarecimentos:

1. Com a finalidade de proporcionar opções viáveis para normalizar o atendimento aos beneficiários da operadora, foi celebrado um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) entre representantes do Sistema Unimed e Ministério Público Federal, Ministério Público Estadual de São Paulo, Procon/SP e ANS.
2. Esse termo trouxe importantes garantias aos consumidores, que já estavam sem a devida assistência contratada na Unimed Paulistana, entre as quais:
 - Que existam planos de saúde para receber esses consumidores;
 - Que os consumidores não cumprirão novas carências;
 - Imediata cobertura de urgência e emergência para todos os consumidores envolvidos;
 - Prioridade na portabilidade dos consumidores em internação e tratamento continuado;
 - Obrigação de aceitação dos consumidores por outras operadoras do Sistema Unimed;
 - Garantia de quatro postos de atendimento do Sistema Unimed para imediata realização da portabilidade;
 - Disponibilização de três números de 0800 e um PABX - todos do Sistema Unimed - para atendimento ao consumidor;
 - Obrigação das operadoras do Sistema Unimed em ajustar a rede em caso de descumprimento dos prazos máximos de atendimento estipulados pela Resolução Normativa nº 259.
3. Além dos planos exclusivos para os consumidores da Unimed Paulistana com descontos de, pelo menos, 25% sobre o valor de mercado, há outras opções de planos individuais nas operadoras do Sistema Unimed que também podem ser escolhidos pelos beneficiários com aproveitamento das carências já cumpridas.
4. A ANS priorizou, inicialmente, a portabilidade para os clientes mais vulneráveis por possuírem menor poder de negociação: consumidores de planos individuais/familiares e planos coletivos de pequenas empresas (até 30 vidas). A ANS está monitorando as transferências e não descarta, se comprovada a necessidade, a possibilidade de estender a portabilidade de carências para os demais clientes da Unimed Paulistana.
5. Eventuais diferenças na rede e preço são decorrentes do fato dos consumidores estarem iniciando um novo contrato com novas empresas, pois sua empresa original não tem mais condições de permanecer no mercado. É importante ressaltar que repassar para outras empresas as mesmas combinações de rede assistencial e preços praticados pela Unimed Paulistana pode desequilibrar essas outras operadoras, colocando em risco a assistência de outros consumidores.
6. Não é adequado comparar preços de planos empresariais com preços de produtos individuais. Além disso, consumidores de planos coletivos não são obrigados a migrar para planos individuais, podendo celebrar novos contratos coletivos com as empresas recebedoras com aproveitamento das carências.

Outras orientações relevantes para aqueles beneficiários que desejam fazer a portabilidade de carências:

- No mês de solicitação da portabilidade, deve ser pago apenas o boleto da operadora de destino;
- Na portabilidade extraordinária em vigor, não há necessidade de emissão da carta de permanência na Unimed Paulistana. O beneficiário também não precisa aguardar o envio da carta

pelas operadoras Unimed Seguros, Central Nacional Unimed e Unimed FESP para fazer a transferência. Os interessados já podem se dirigir diretamente à operadora escolhida, sem necessidade de contato com intermediários;

- Os documentos necessários para o ingresso na nova operadora são:

- Comprovação de pagamento de 4 boletos da Unimed Paulistana referentes aos últimos 6 meses
- Cartão da Unimed Paulistana
- Identidade (RG)
- CPF
- Comprovante de residência

Em caso de dúvidas sobre o exercício da portabilidade extraordinária, os consumidores devem entrar em contato com as operadoras pelos seguintes telefones:

Central Nacional Unimed: 0800 94 25 888

Unimed Seguros: 0800 020 78 55

Unimed FESP: 0800 702 0400

Unimed do Brasil: (11) 3265-4000

Mais informações também podem ser obtidas pelo portal da ANS (www.ans.gov.br) ou pelo Disque ANS: 0800 701 9656.

[Saiba mais em Beneficiários da Unimed Paulistana poderão fazer portabilidade extraordinária.](#)

Fonte: [ANS](#), em 08.10.2015.