

Carta Coex 83/2009

Ao Senhor  
Fausto Pereira dos Santos  
Diretor Presidente  
Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

**Assunto: Guia de Planos de Saúde – problema técnico está impedindo exercício de portabilidade de carências por usuários da Avimed**

Prezado Senhor,

Conforme já relatado na Carta Coex 68/2009, o Idec – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor está acompanhando com preocupação o processo de alienação compulsória de carteira da Avimed – Aviccena Assistência Médica Ltda.

A portabilidade de carências para outra operadora mostrou-se a solução para alguns dos consumidores vinculados à empresa, titulares de contratos individuais/familiares novos ou adaptados. São pessoas cujos contratos, em sua maioria, aniversariam em março ou abril e que, portanto, estão no momento de exercício desse direito.

O Idec, todavia, tem recebido relatos desses consumidores, informando que o Guia de Planos de Saúde do site da ANS não está reconhecendo o número de registro da Avimed, impossibilitando a consulta a operadoras similares e o consequente exercício do direito à portabilidade de carência.

Isso posto, e considerada a grave situação em que se encontram os consumidores vinculados à Avimed, o Idec solicita que o referido problema técnico seja imediatamente solucionado.

Caso essa medida não possa ser tomada prontamente, solicitamos a criação pela Agência de mecanismos que garantam aos consumidores vinculados à Avimed o exercício IMEDIATO da portabilidade, como a disponibilização de informações e documentos através de atendimento por telefone, fax ou email.

**Ressaltamos que os consumidores em questão encontram-se em situação de extrema vulnerabilidade e que mais uma omissão da ANS, nesse caso, gerará danos irreversíveis. Caso nenhuma das solicitações acima mencionadas venham a ser atendidas, serão tomadas as medidas cabíveis.**

Atenciosamente,

Lisa Gunn  
Coordenadora Executiva

Daniela Trettel  
Advogada