

Carta Idec nº 21 /2016 / Coex

São Paulo, 5 de fevereiro de 2016

À
Agência Nacional de Saúde Suplementar
Ilmo. Sr. Dr. José Carlos de Souza Abrahão
Diretor Presidente
jc.abrahao@ans.gov.br

Ref. Unimed-Rio

Prezado,

O Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec), associação civil sem fins lucrativos, declarada de utilidade pública federal, legalmente constituída em 1987, inscrita no CNPJ sob o nº 58.120.387/0001-08, com sede na Rua Desembargador Guimarães, 21, Água Branca, São Paulo - SP, integrante do Fórum Nacional das Entidades Cíveis de Defesa do Consumidor – FNECDC, vem, respeitosamente, apresentar e requerer o quanto segue.

Desde que foi decretada a alienação compulsória da carteira da Unimed Paulistana, os consumidores dessa operadora enfrentam inúmeros problemas para conseguir ter acesso aos serviços contratados, conforme já exposto a V.Sas. na Carta Idec nº 206/2015/Coex. Entretanto, a situação da Unimed Paulistana não prejudicou somente os seus consumidores, mas também os consumidores da Unimed-Rio - que utilizam a rede assistencial da Unimed Paulistana em São Paulo, pelo sistema de intercâmbio. Importante destacar que muitos desses consumidores passaram a ter que utilizar a rede da Unimed Paulistana após a alienação voluntária da carteira dos planos individuais/familiares da Golden Cross para a Unimed-Rio, sem manutenção da rede

ambulatorial contratada com a Golden Cross, aprovada por esta Agência em 01/10/2013¹.

O Idec recebeu vários relatos de seus associados que são consumidores dos planos de saúde da Unimed-Rio, muitos deles vindos da carteira de planos individuais/familiares da Golden Cross, e que não conseguem mais atendimento na rede assistencial utilizada pelo sistema de intercâmbio com a Unimed Paulistana. Os relatos envolvem acesso a consultas, exames, cirurgias e demais procedimentos, demonstrando que a Unimed-Rio não está cumprindo com suas obrigações de acesso à rede assistencial contratada pelos seus consumidores.

Ora, a Unimed-Rio é responsável por manter a rede assistencial ofertada e contratada por seus consumidores, independentemente da situação pela qual a Unimed Paulistana passa, conforme dispõe o Código de Defesa do Consumidor em seus arts. 39, II e 51, XIII e a Lei nº 9656/98 em seu art. 10, *caput*.

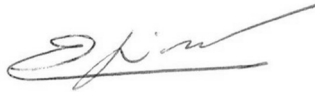
Dessa forma, entendemos ser necessário que esta Agência tome providências para garantir que a Unimed Rio mantenha o acesso de seus consumidores à rede assistencial contratada e disponibilizada em São Paulo por meio de intercâmbio com a Unimed Paulistana, pois, independentemente da situação da Unimed Paulistana, a responsabilidade com os consumidores é solidária entre as duas operadoras.

Ainda, considerando: (i) as recentes notícias sobre a situação financeira da Unimed-Rio; (ii) que ela ocupa o segundo lugar no ranking de reclamações desta Agência, ficando atrás somente da Unimed Paulistana; e (iii) que 34% dos planos suspensos no último monitoramento de prazos de atendimento e coberturas são da Unimed-Rio, entendemos ser no mínimo preocupante a situação da Unimed-Rio e solicitamos que esta Agência preste esclarecimentos à sociedade sobre o risco da operadora ter decretada alienação compulsória da carteira..

Sendo o que nos cumpria no momento, renovamos nossos votos de estima e consideração e permanecemos à disposição para esclarecimentos.

¹ Disponível em <http://www.ans.gov.br/a-ans/sala-de-noticias-ans/operadoras-e-servicos-de-saude/2243-golden-cross-transfere-clientes-de-planos-individuais-para-unimed-rio>. Acessado em 22/01/2016.

Cordialmente,



Elici Maria Checchin Bueno
Coordenadora Executiva



Carlos Thadeu de Oliveira
Gerente Técnico



Joana Indjaian Cruz
Advogada Pesquisadora