

EDIÇÃO Nº 54 - AGOSTO/2023

UNIMED-RIO

A Unimed-Rio está com a SIAS há quase 20 anos, desde 2005, tendo sido selecionada à época por integrar o Sistema Unimed atuando em todo o território nacional em regime de intercâmbio entre as Unimed's Singulares, sendo capaz de atender aos participantes e assistidos da SIAS residentes em todas as regiões do país, característica que distingue a operadora de suas concorrentes.

Atenta aos contatos de alguns participantes e assistidos, a diretoria da SIAS, em conjunto com a Mapma, esteve reunida com a direção da Unimed-Rio para tratar de assuntos relativos aos Contratos 1 e 2, em especial quanto ao reajuste das mensalidades em setembro e aos recentes problemas de atendimento em algumas localidades fora da Cidade do Rio de Janeiro.

A operadora reconheceu a existência de problemas pontuais no regime de intercâmbio entre a Unimed Rio e algumas Unimed's Singulares, mas enfatizou que todas as demandas estão sendo resolvidas em estrita observância aos procedimentos e regras fixados na [Resolução Normativa ANS nº 566](#), sem prejuízo de eventuais melhorias no atendimento que se mostrem necessárias.

Constata-se que das 6.736 vidas inscritas nos referidos contratos, foram recebidos aproximadamente 125 protocolos por problemas no atendimento, todos resolvidos ou sendo tratados pela Unimed-Rio com a interveniência da SIAS/Mapma a favor de seus beneficiários, sendo esse atendimento personalizado o diferencial dos planos estipulados pela SIAS.

A Unimed-Rio informou que estão sendo adotadas medidas visando o restabelecimento da normalidade no atendimento das localidades com problemas operacionais, destacando a fiscalização permanente da Agência Nacional de Saúde – ANS sobre a atuação das operadoras de plano de saúde.

Na referida reunião, ficou acertado que a Unimed-Rio disponibilizará material de divulgação específico para os beneficiários dos planos estipulados pela SIAS, esclarecendo dúvidas e orientando os mesmos quanto aos procedimentos no caso de falhas cometidas pela Unimed's Singulares.

Assim, reiteramos as solicitações anteriores de que SIAS e Mapma sejam contatadas, imediatamente, caso sejam verificados problemas de atendimento, o que permitirá que a SIAS, em conjunto com a Mapma, atue em favor dos participantes e assistidos. Em caso de dificuldade ou negativa de atendimento por parte da Unimed-Rio e pelas Unimed's integrantes do Intercâmbio, o beneficiário deve entrar em contato com o **Contact Center da Unimed-Rio -**

Tel.: (021) 4020-3861 ou 0800 031 3861 e abrir uma solicitação de "**Garantia de Atendimento**". Neste caso, é imprescindível que seja fornecido o protocolo da solicitação para que a demanda possa ser acompanhada até seu cumprimento.

No que diz respeito ao oferecimento por terceiros de outras opções de planos médicos, a SIAS entende ser saudável para todos a competitividade, mas cabe a cada um a decisão da troca de operadora de saúde com base em análise sobre a sua necessidade individual, não cabendo à SIAS se manifestar sobre o assunto. Lembramos que a SIAS também oferece, além da Unimed-Rio, planos de saúde da ASSIM e da AMIL, permanecendo atenta ou outras possíveis opções de mercado.

Cabe reafirmar que nesse momento a preocupação maior da SIAS é garantir a continuidade e regularidade dos atendimentos aos participantes e assistidos pela Unimed-Rio, assegurando e promovendo o seu bem-estar, conforme preceitua o Estatuto Social da entidade.

Em caso de dúvidas, permanecem disponíveis os canais de atendimento abaixo relacionados:

Atendimento Mapma

Telefone e WhatsApp.: (21) 2216-4800

E-mail.: administradora11@mapma.com.br e administradora21@mapma.com.br

Central de Atendimento SIAS:

E-mail.: atendimento@sias.org.br

WhatsApp.: (21) 97459-7918

Site: www.sias.org.br/home/contato

Telefone.: (21) 2505-0050

**RJ, 18 de agosto de 2023
DIRETORIA EXECUTIVA**

Central de Atendimento SIAS
De segunda a sexta, das 10 às 16 horas
Rua do Carmo, 11, 6º andar – Centro – Rio de Janeiro – CEP.: 20011-020
www.sias.org.br – CONTATO
Facebook e Instagram: [@siasprevidencia](https://www.facebook.com/siasprevidencia)
Whatsapp: (21) 97459-7918