

AEAMG apresenta demandas dos associados à GESAD em reunião sobre o Saúde CAIXA



Atendendo a um pedido da AEAMG, acampado posteriormente pela FENACEF, a GESAD – Gerência Nacional na Caixa que administra o Saúde Caixa, realizou uma reunião online com a Diretoria Executiva da Associação, com a participação de representantes das AEA de AL, RN, PA e DF.

A AEAMG, atenta à situação atual do plano, corroborada pelos vários encaminhamentos recebidos dos aposentados, na sua maioria insatisfeitos com o processo de funcionamento e atendimento do Saúde Caixa, expôs à GESAD as ocorrências, por tipo de situação.

Somos cientes que o Saúde Caixa é um dos melhores planos de autogestão do país, sendo um benefício estratégico importan-

te oferecido pela Caixa.

São 274 mil vidas cobertas, entre titulares da ativa, aposentados, pensionistas e respectivos dependentes. São 18,3 mil credenciados entre hospitais, clínicas, laboratórios e profissionais autônomos. O plano conta com 03 empresas de auditoria médica e 3,6 bi de despesas assistenciais e administrativas.

Para um processo tão grande em números diversos e sua relevância para os usuários, possui desafios enormes, entre eles: o envelhecimento do público usuário, o crescimento das despesas assistenciais decorrentes do avanço da medicina e suas novas tecnologias e a sua própria sustentabilidade no eixo de regulação assistencial e financeira.

Percebe-se que o atual mo-

delo do Saúde Caixa, de centralização dos serviços em três unidades operacionais no Brasil, que opera praticamente com atendentes terceirizados, há que se investir na melhor capacitação sobre as normas do plano e seu funcionamento, permitindo que o atendimento seja além do satisfatório.

Considerando o relato de nossos associados, transcrevemos a seguir as situações de maior frequência e que geram insatisfação:

Eixo COMUNICAÇÃO:

- Prazo de autorização prévia – Demora na análise do pedido de autorização prévia.
- Lembrando, você pode consultar os prazos estabelecidos pela ANS no link <https://centralsaudercaixa.com.br/autorizacao/tabela/>
- Atendimento telefônico e pelo Fale Conosco – Sem solução tempestiva na resolução das demandas, seja em caráter de acertos de coparticipação, seja nas autorizações, informações sobre normativos e atendimento geral.
- O extrato de conferência dos débitos das despesas de coparticipação precisa ser mais intuitivo, fácil de leitura e interpretação, ressaltando a dificuldade de acesso.
- Recorrente solicitação de reenvio de documentos gerando desgaste com o beneficiário.
- Para os credenciados, muitas queixas de pagamento realizado a menor do que o esperado, dificuldade de interlocução com o plano pelos canais disponibilizados, glosas sem clareza da motivação,

ausência de um atendimento personalizado que seja resolutivo, atrasos no pagamento.

- Demora nas cobranças de valores retroativos de responsabilidade do participante, impossibilitando a básica condição de conferência.
- Necessidade de maior comunicação da GESAD para com os beneficiários, em especial cuidando do caráter educativo sobre o plano e seu uso.

Eixo CREDENCIAMENTO

- Ausência de rede credenciada bem dimensionada nas unidades do interior.
- Tabelas de valores pelos serviços prestados defasadas, principalmente na comparação com outros planos.
- Cobrança de honorários de muitos profissionais realizadas de forma extra, direta do participante, muitas vezes concentradas em procedimentos cirúrgicos.
- Ocorrência de descredenciamentos de forma frequente, com motivação alegada por problemas diversos no pagamento.

Eixo FINANCEIRO – Plano de custeio

- Em que pese o valor cobrado aos titulares ser ainda muito baixo em uma comparação com planos de mercado, e até de autogestão, muitos associados afirmaram que o valor das mensalidades e percentual de coparticipação está acima da condição de renda dos aposentados.
- Pagar mensalidade sobre o 13º salário não se justifica,

mais ainda quando relacionado a uma condição de acordo trabalhista, cuja essência é tratar dos interesses dos empregados da ativa. Em momento algum os aposentados foram consultados sobre o ônus desse pagamento.

A GESAD ouviu atentamente as informações, consequência da percepção e vivência dos usuários do plano.

Informou que está no plano de ação da gerência para este ano o fortalecimento da rede credenciada, a ampliação da telemedicina, o aprimoramento da negociação dos mecanismos de regulação, a capacitação da equipe do Saúde Caixa e dos terceirizados, a incorporação de Inteligência Artificial (IA) nos processos, a melhoria do atendimento no APP e o novo portal da central de atendimento, além de outras ações.

Durante o encontro, além das reclamações pontuais e declaração de insatisfação geral, sugestões foram repassadas à GESAD, em especial: a melhoria da comunicação com o beneficiário, a otimização do portal de atendimento, o envio de mensagem automática com link para consulta aos valores debitados de coparticipação mensalmente, melhor capacitação das empresas de auditoria médica que prestam o atendimento em todos os canais e a disponibilização de empregado Caixa nas GIPES para demandas do Saúde Caixa.

A AEAMG se dispõe a manter canal aberto com a GESAD, em especial na intermediação de questões afetas ao uso do plano pelos nossos associados.



Atualize seu cadastro junto à AEA

CLIQUE AQUI

COMO ATUALIZAR

Entre no site <https://aeaminas.com.br>

No canto superior direito, clique no botão vermelho: área do associado;

Faça seu login digitando seu CPF e senha;

Clique em Dados Cadastrais e confira seus dados;

Em caso de divergência, faça a alteração e clique em “alterar dados”;

Pronto! Seu cadastro estará alterado!