



## INFORME 002/2022 AEA MG – 10 JAN 2022

Palavras-chave: **Saúde Caixa, PROBLEMAS/SOLUÇÕES**

Prezado(a)s Associado(a)s,

O **Saúde Caixa**, plano de assistência à saúde dos Economiários, ativos e **aposentados**, identifica-se como uma preciosa forma de prestação de serviços que conta e alcança diretamente três pilares: A Caixa, os usuários/beneficiários e os prestadores de serviços na área de saúde.

Um processo da magnitude do **Saúde Caixa** por si só é complexo, pois além da estrutura técnica, operacional e legal, é dispendioso financeiramente, em especial para quem o consome e na forma como se apresenta hoje.

É obrigação de quem gere o processo administrativamente, a Caixa, juntamente com aqueles que ofertam o serviço, os credenciados, que o façam de forma excelente, e a contribuição dos usuários para que isto aconteça é fundamental, pois são os titulares do plano e seus dependentes que recebem o serviço prestado.

Tornou-se recorrente a insatisfação dos beneficiários do **Saúde Caixa** diante de muitos setores do plano, como:

- Complexidade de informações gerais e específicas (inclusive para acesso) sobre o plano e seus serviços, desde a forma de consulta como o uso final dos serviços.
- Ausência de transparência e fidedignidade em relação aos aspectos financeiros do plano, entre eles cobranças de mensalidades e/ou coparticipação dos usuários com anos de atraso.
- Tempo demasiadamente longo para uma análise e posterior liberação de procedimentos requeridos.
- Rede de credenciados com muita alteração, em especial descredenciamento de prestadores de serviços importantes, desde a rede primária de atendimento aos serviços de média e alta complexidade.
- Inexistência de gerenciamento de contingências por parte da Caixa, a despeito das condições legais sobre o tema anterior.
- Inexistência de políticas robustas de prevenção à saúde, o que poderia reduzir de maneira significativa os custos em todas as fases do processo (tanto para os empregados usuários como os **aposentados**).
- Outras situações.

A FENACEF, cumprindo seu papel de representar seus associados via as Associações de Aposentados estaduais, tem uma agenda prévia com a Vice-Presidência da Caixa responsável pelo **Saúde Caixa** para apresentar os problemas que afetam os usuários, em especial os **aposentados**.

Para que o encontro tenha a maior e melhor ressonância possível, torna-se importante que o máximo de subsídios, mesmo que como informação, sejam coletados para discussão, inclusive com citações específicas para o caso de credenciados, como necessidade de novos credenciamentos, retomada de credenciamentos cancelados, e outros.

Nas questões relacionadas aos descredenciamentos, a citação específica do prestador de serviços e os efeitos da ação, no mínimo implicará na justificativa pela Caixa da motivação da



situação, da mesma forma sobre as ações desencadeadas para substituição ou ação de contingência.

Dada a exiguidade do tempo para coletarmos as informações sobre o **Saúde Caixa** da forma proposta, solicitamos que, preferencialmente, as manifestações nos sejam enviadas por e-mail ([aeaminas@aeaminas.com.br](mailto:aeaminas@aeaminas.com.br)), e em segunda opção pelo aplicativo WhatsApp no número (31) 98634-1481 **até o fim do dia 12/01/2022, próxima quarta-feira**.

É fundamental que as informações contenham o tipo de reclamação e/ou sugestão, a motivação e, existindo alguma referência, ela seja citada.

Solicitamos e agradecemos sua participação.

Cordialmente

Adriana Marinho de A. Couto  
Diretora de Comunicação e Marketing  
AEAMG

Maurício Marques de Aguiar  
Presidente  
AEAMG