

# PRESTANDO CONTAS



“Esse é um boletim mensal d@s diretores e conselheiros eleitos pelos associados da Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil – Cassi. A Informação qualificada para as entidades do funcionalismo e @s associados sobre o dia a dia na Gestão da Caixa de Assistência é fundamental para melhorar a cultura de pertencimento de todos na Cassi, melhorando a participação nos programas que visam Atenção Integral à Saúde e fazendo com que cada participante cuide da Caixa de Assistência”



## CASSI AMPLIA PARA TODO O BRASIL A ASSESSORIA AO PARTICIPANTE

Há quase dois anos, a Cassi implantou um projeto piloto de Assessoria ao Participante, uma novidade no mercado de saúde com a finalidade de comunicar, orientar e acolher participantes que possuem pendências de liberação de procedimentos, por meio de contato telefônico ativo e receptivo. Este projeto de melhoria de atendimento ao participante foi planejado e conduzido pela Diretoria de Planos de Saúde e Relacionamento com Clientes, e é uma das várias Iniciativas Estratégicas propostas pelos eleitos. A projeto piloto estava disponível apenas para São Paulo e Distrito Federal. Os resultados positivos fizeram com que a Assessoria fosse estendida para todo o país a partir de dezembro de 2015.

Nos dois primeiros meses desde que o serviço foi nacionalizado, foram 5.336 pedidos de autorização tratados pela Assessoria ao Participante. No âmbito do piloto, em São Paulo e no Distrito Federal, foram 25.526 autorizações analisadas de fevereiro de 2015 a novembro de 2015.

Embora o aumento na satisfação dos participantes atendidos e melhoria da qualidade dos serviços prestados estejam entre os principais resultados esperados, de forma secundária, o processo também contribui para diminuição de ações judiciais e reclamações junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A Assessoria é uma ideia inovadora, que busca a intermediação entre a operadora de saúde e o participante assisti-

do e busca evitar o conflito, além de dar transparência e humanizar o contato. Essa iniciativa mais uma vez coloca a Caixa de Assistência na vanguarda do mercado de saúde suplementar.

### Mudanças

Antes da implantação da Assessoria ao Participante, o associado da Cassi tomava conhecimento do andamento de suas solicitações quase sempre pelo prestador, ou através de seu perfil no site da Cassi, onde é possível saber do andamento de pedidos e autorizações, mas a ferramenta ainda é pouco utilizada pelos participantes. Frequentemente, essas informações eram distorcidas e a Cassi era indevidamente responsabilizada por eventuais negativas e atrasos. Só quando o prestador ou o participante entrava em contato com a Central, é que ações eram adotadas para o desfecho das solicitações.

Com a criação da Assessoria ao Participante, quando a solicitação é recebida na Central CASSI, o contato com o participante é solicitado no momento da comunicação da negativa ao prestador de serviços.

As solicitações pendentes, então, passam por revisão técnica, tratadas pela Assessoria, com ênfase na padronização de conduta e utilização das informações disponíveis no histórico do participante. A Central CASSI passou a reanalisar, com maior frequência, as solicitações a partir de esclarecimentos prestados pelos próprios participantes, contatados de forma ativa pela Assessoria.

Em muitas situações, a Central entra em contato também com o médico solicitante para obtenção de informações ou de documentos necessários e em busca do consenso quanto à análise realizada.

### Transparência

O primeiro passo para a implantação da Assessoria ao Participante foi a criação de uma ferramenta em que o próprio participante pudesse consultar o status da sua autorização no site da CASSI. Nosso objetivo e nosso compromisso é dar cada vez mais transparência aos processos e facilitar o acesso dos participantes às informações. Com a ferramenta de consulta às autorizações, nossos participantes passaram a poder acompanhar, em tempo real, qual a situação das solicitações de procedimentos e exames, sem o risco de receber informações imprecisas que muitas vezes geravam transtornos e insatisfação.

A Diretora Mirian Fochi e o Diretor William Mendes, em conjunto com os Conselheiros Deliberativos e Fiscais eleitos pelo Corpo Social têm atuado na gestão para trazer melhorias que impactem positivamente a vida dos associados mesmo em período de dificuldades no setor de saúde e de debates sobre custeio no Plano de Associados e todos ganham com novos serviços como esse na Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil.

Para que a Assessoria ao Participante possa entrar em contato em caso de pendências nas autorizações, é fundamental que os participantes mantenham seus cadastros atualizados junto à CASSI.