

PRESTANDO
CONTAS

CASSI

“Esse é um boletim mensal dos 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 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”.

Central de Atendimento da Cassi está passando por melhorias para atender com mais qualidade e eficiência aos participantes e credenciados da Caixa de Assistência.

A Central de Atendimento Cassi é o coração do atendimento aos participantes e prestadores de todos os Planos da Cassi. São milhares de atendimentos e fornecimentos de senhas de autorização todos os dias, o dia inteiro. Para que se tenha uma ideia do tamanho disso, nos 4.871 eventos registrados na TGA (Tabela Geral de Auxílios), são realizadas cerca de 9,5 milhões de análises para autorização em um ano. Seja para um exame laboratorial, seja para uma internação hospitalar ou autorizações de aquisições de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), são centenas de operadores de teleatendimento, enfermeiros, médicos, analistas e gerentes, 24 horas por dia, sete dias por semana, procurando atender da melhor forma aos participantes e demais usuários do sistema. E o quadro de especialistas não é terceirizado, é próprio da Caixa de Assistência.

Mais recentemente, com o objetivo de buscar dar mais celeridade nos atendimentos às solicitações, de maximizar resultados nas aquisições de materiais estratégicos e de agilizar resultados para os participantes, foram feitas melhorias na Cassi, através da Diretoria de Planos de Saúde e Relacionamento com Clientes – responsável pela Central. As mudanças tiveram como foco a Revisão e Reestruturação dos níveis

e fluxos de avaliação e autorização. A principal lógica dessas mudanças é a agilização e simplificação na liberação de pedidos para os participantes e priorização das demandas, atribuindo mecanismos de regulação de maneira proporcional aos níveis de custo e complexidade dos procedimentos.

Busca-se com isso, automatizar liberação de procedimentos mais simples e liberar os profissionais e especialistas médicos para focar os procedimentos mais complexos e que exigem maiores cuidados, conjugando facilitar o atendimento ao usuário com eficiência no resultado esperado.

Existem procedimentos de alta complexidade e de grande custo que precisam obter uma atenção maior. Análises mais acuradas a fim de salvaguardar os interesses da Cassi e dos associados passam a ser possíveis na medida em que parcela dos níveis de autorização passam a receber tratamento em níveis diferenciados.

Dada a complexidade e o alto custo dos procedimentos que envolvem OPME, foi criada uma área específica para analisar essas autorizações com foco na proteção ao participante no que diz respeito à real necessidade de determinados procedimentos e aos custos de aquisição desses materiais. Não custa lembrar dos escândalos denunciados e divulgados no início des-

te ano pela mídia em relação à máfia que atua neste setor, pondo em risco a saúde das pessoas. O tema foi objeto, inclusive, de uma CPI no Congresso Nacional buscando apurar a extensão dessa atuação criminosa. E para dar maior controle sobre esse assunto, resolveu-se concentrar na Central Cassi toda análise e aquisição de OPME no País.

As mudanças que estão em andamento neste momento vêm sendo desenvolvidas há mais de um ano e contam com estudos muito detalhados que visam rever/reestruturar os níveis e fluxos de autorizações, com integração de diferentes segmentos, agilizando os processos de trabalho. Isso impactará direta e positivamente nos trabalhos da Cassi. Essas mudanças permitirão realizar correções de distorções que atualmente sobrecarregam as Unidades Regionais, a Central Cassi e a Regulação Técnica da Sede. Como em todo processo de mudanças, há possibilidades de inconsistências e inconvenientes como, por exemplo, atrasos ou tempo maior de atendimento durante o processo de implantação. Nunca é demais lembrar que se encontra disponível na página da Cassi na internet o caminho de consulta às autorizações de cada participante. Veja o caminho:

› Registrar se ASSOCIADO ou CASSI FAMÍLIA o plano a ser pesquisado;

› Clicar em ACESSAR SERVIÇO e apor E-MAIL e SENHA;

› Clicar em CONSULTA DE AUTORIZAÇÕES.

Todas essas mudanças positivas na Administração/Gestão da Cassi proporcionam que, cada vez mais, os recursos de seus associados sejam geridos com mais eficiência, produzindo melhores resultados e melhor atendimento aos funcionários e seus dependentes.

Solicitamos que as entidades sindicais e associações do funcionalismo coloquem este boletim nos seus sites e o divulguem eletronicamente. Ele também está disponível na seção Publicações do site www.contrafcut.org.br.