

F E N A P A S

CONSOLIDAÇÃO DAS CONSIDERAÇÕES, SUGESTÕES E SOLICITAÇÕES DAS ASSOCIAÇÕES

Nº ORD	A S S U N T O S	ASSOC
1.	REDE BRADESCO SAÚDE SISTEL - PAMA E PAMA-PCE	
1.1	Esta rede de credenciados não satisfaz aos assistidos de um modo geral, a maioria a acha inadequada, insatisfatória e insuficiente.	TODAS
1.2	A sugestão era que se utilizasse a REDE BRADESCO SAÚDE.	TODAS
1.3	Algumas especialidade médicas não são credenciadas e citamos como exemplo principal a GERIATRIA e as solicitações de novos credenciamentos não são aceitas e a SISTEL não informa a razão.	TODAS
1.4	Conforme informação do antigo Diretor de Seguridade da SISTEL, para se utilizar a rede plena os CUSTOS eram altos, porém, nunca nos foi mostrado a planilha destes custos. Que se faça agora!	TODAS
1.5	A lista de credenciados da BRADESCO SISTEL não corresponde à realidade, através de telefonemas para vários médicos e clínicas, fomos informados que não atendiam a Bradesco Sistel.	TODAS
1.6	Rede BRADESCO SAÚDE - SISTEL no INTERIOR a situação é bastante falha, existem problemas graves e não resolvidos	TODAS
1.7	Profissionais pedindo desligamento da rede, sendo o principal motivo o acentuado atraso no pagamento dos serviços prestados.	ASTELPAR ASPASES
1.8	Inexiste relatórios gerenciais para acompanhamento do PAMA e PCE.	ASPASES
1.9	As contribuições mensais do PAMA-PCE estão sendo reajustadas em desacordo ao regulamento, está sendo aplicado um índice maior.	APAS-RJ
2.	CIRURGIAS SEM INTERNAÇÃO	
2.1	O avanço da tecnologia médica fez com que vários procedimentos CIRÚRGICOS fossem feitos sem a necessidade de internação, porém, nosso regulamento não acompanhou estas mudanças, gerando daí, descontentamentos dos assistidos em virtude da coparticipação.	TODAS

3.	BOLETO COBRANÇA - COPARTICIPAÇÃO - CANCELAMENTO PLANO	
3.1	O principal problema está na coparticipação do PAMA, para casos de internação com cirurgia, normalmente os valores ultrapassam a capacidade de pagamento dos assistidos, não tem NEGOCIAÇÃO e o plano de saúde é bloqueado/CANCELADO até a quitação.	TODAS
3.2	Revisar processo de cancelamento dando prazos através de avisos e implantar parcelamento da dívida.	APTELESC APAS-RJ
3.3	Aceitar o pagamento do boleto após o vencimento.	
3.4	O atraso na cobrança das coparticipações acumulam valores, causando inadimplência em virtude do valor cobrado ficar alto.	ASTAPTEL
3.5	Valor mínimo no boleto induz o pagamento por aquele valor, no boleto poderia constar o valor total da dívida e o valor mínimo p/escolha.	ASTELPAR
4.	SUSPENSÃO DO PLANO DE SAÚDE POR ÓBITO DO TITULAR	
4.1	Por ser um plano FAMILIAR a viúva e dependentes são conhecidos e a adesão destes poderia ser imediata, nas condições anteriores e na mesma tabela que pagava o falecido.	TODAS
5.	CLÍNICAS TERCEIRIZADAS DENTRO DE HOSPITAIS CREDENCIADOS	
5.1	Estas clínicas exigem o pagamento para realizar o atendimento de qualquer exame solicitado. Isto não deveria existir, o plano de saúde deveria cobrir este tipo de procedimento.	TODAS
5.2	Em caso do assistido negar o pagamento, ele é conduzido por ambulância para outra clínica credenciada. Mais um ABUSO que deveria ser evitado, já que o hospital que ele esta internado é credenciado.	TODAS
6.	PLANO ODONTOLÓGICO	
6.1	Enviar para as Associações e para os assistidos informações sobre o plano, o modelo do contrato a ser assinado o que facilitaria a decisão de aderir ao plano.	TODAS

6.2	Por desconhecimento, os assistidos receiam fornecer informações confidenciais por telefone e isto não é recomendável.	TODAS
6.3	Até agora, tanto as Associações como os assistidos, desconhecem os profissionais credenciados para atendimento. Falta a carteira.	TODAS
6.4	Os assistidos que passaram as informações por telefone viram que não são as mesmas constantes no contrato, como dependentes e forma de pagamento e o prazo de 60 dias para receber o KIT com os credenciados e demais informações não é cumprido, porém, já estão pagando as mensalidades.	ASTELPAR ACATE ASTAPTEL AAPT
6.5	Nos contatos mantidos com os assistidos estão informando que não existe carências, ao contrário do previsto no contrato.	ASTAPTEL
7.	CONSIDERAÇÕES/RECLAMAÇÕES INDIVIDUALIZADAS	
7.1	A SISTEL e o Seguro Icatu não prestam os devidos esclarecimentos, nem são claros nas decisões, para os segurados.	ASTELPE APAS-RJ
7.2	A SISTEL ficou de fazer um trabalho junto ao HOSPITAL PORTUGUES, para que o mesmo retornasse a fazer parte da rede credenciada	ASTELPE
7.3	A SISTEL demora no envio da 2ª via da carteira do plano de saúde.	APTELESC
7.4	Site do plano de saúde desatualizado.	ASTELPAR
7.5	Dificuldade para manter contato com o BRADESCO no 0800.	ASTELPAR
7.6	SRB desatualizado, prejudica limite de financiamento para o assistido	ASPASES
7.7	Permitir o acesso ao Contra Cheque pelo Fale Conosco Associação o que facilitaria a resolução de problemas dos assistidos.	ASPASES
7.8	Reclamações de que o Programa Lado a Lado não está atendendo a contento, como foi previsto.	ASPASES
7.9	Enviar anualmente o cadastro de assistidos para as Associações.	ASPASES
7.10	Humanizar o atendimento aos assistidos pelo CALL CENTER.	ASPASES
7.11	A SISTEL deveria dar um retorno para as Associações do resultado dos atendimentos aos assistidos feitos no SISTEL PARCERIA.	ASPASES
7.12	O BRADESCO demora para reembolsar as despesas com médicos não credenciados.	ACATE

7.13	Informar no demonstrativo de pagamento o número da parcela de empréstimo que está sendo descontada.	ACATE
7.14	Informar aos assistidos a existência de pendências de documentos para conclusão de processos.	ACATE
7.15	Quando o assistido do plano PAMA-PCE é atendido na EMERGÊNCIA e não é hospitalizado por falta de vaga no hospital são cobradas as coparticipações de todos os procedimentos.	ASTELBA
7.16	Além do pagamento aos anestesistas ser feito de forma antecipada, o reembolso não é feito pelo total gasto.	AAPT
8.	SUGESTÕES POLÍTICAS	
8.1	Sugestão para que exista PARIDADE NOS CONSELHOS da SISTEL..	ASPASES
8.2	Sugestão para que a DIRETORIA da SISTEL seja eleita p/assistidos.	ASPASES
8.3	Suspender o desconto da "Contribuição Sistel Assistido" para acerto em futuras distribuição de superavit.	APAS-RJ
8.4	Insatisfação geral dos assistidos transferidos da SISTEL para a FUNDAÇÃO ATLÂNTICO, sem anuência prévia.	AAPT

Itens que devem ser exemplificados:

1.1 - 1.5 - 1.7 - 5.1 - 6.4 - 7.1 - 7.3 - 7.8 - 7.12 - 7.14

Fortaleza, 07 de agosto de 2013.

FRANCISCO OTAVIO MONTEIRO

Dir. Seguridade da FENAPAS