



# Atendimento aos Participantes

## Indicadores de utilização

Em 2015, houve aumento significativo no uso dos serviços de saúde da CASSI, como mostra o quadro abaixo. O número de consultas por beneficiário foi o que teve maior aumento percentual: 12,07%, seguido pelo total de exames por beneficiários, que cresceu 10,67% na comparação com 2014. Também houve incremento na quantidade de exames gerados por consulta, no volume de internações por beneficiários e no tempo médio de permanência em hospital. O aumento na utilização desses serviços foi maior entre os participantes do Plano CASSI Família do que no Plano de Associados. Essas informações servem para planejamento de ações voltadas ao equilíbrio econômico-financeiro, subsidiando as decisões relacionadas à gestão da CASSI.

Indicadores de utilização	Tipo de plano	2013	2014	Var. %	2015	Var. %
Consultas por beneficiário	Plano de Associados	6,40	5,62	-7,51%	6,62	11,85%
	Plano CASSI Família	5,76	5,49	-4,67%	6,17	12,30%
	Total CASSI	6,13	5,74	-6,36%	6,43	12,07%
Exames por beneficiário	Plano de Associados	25,91	26,29	1,46%	28,86	9,77%
	Plano CASSI Família	28,96	30,27	4,51%	33,89	11,95%
	Total CASSI	27,18	27,95	2,82%	30,93	10,67%
Exames por consulta	Plano de Associados	3,47	4,05	16,76%	4,36	7,58%
	Plano CASSI Família	4,12	5,03	22,00%	5,50	9,33%
	Total CASSI	3,73	4,43	18,86%	4,81	8,46%
Internação por beneficiário	Plano de Associados	0,103	1,100	-2,50%	0,107	7,24%
	Plano CASSI Família	0,109	0,107	-2,00%	0,116	8,17%
	Total CASSI	0,105	0,103	-2,28%	0,111	7,62%
Tempo médio de permanência hospitalar (em dias)	Plano de Associados	5,96	6,11	2,52%	6,33	3,60%
	Plano CASSI Família	6,04	6,07	0,41%	6,31	4,96%
	Total CASSI	6,00	6,09	1,61%	6,32	3,75%

*Nota: As informações do número de internações hospitalares e tempo médio de permanência hospitalar para os anos de 2013 e 2014 foram atualizadas devido a melhorias na metodologia de apuração destes indicadores. Anteriormente, para cada autorização de internação, considerava-se a quantidade de dias entre a data de internação e a data prevista de alta. Porém, foi percebido que, para o mesmo participante, existiam diferentes autorizações de internação com períodos sobrepostos, inclusive em prestadores diferentes. No cálculo atual, a sobreposição de períodos de internação foi descartada. Além disso, para calcular a data prevista de alta utilizava-se a quantidade de dias autorizados para a internação. No entanto, o participante, em muitos casos, não permanecia todos os dias autorizados em regime de internação. Desta forma, a nova forma de apuração considera a data prevista de alta da internação como sendo a última data de atendimento do participante no período autorizado para a internação. Foi recalculado o número de consultas eletivas apuradas para o ano de 2014, o que impactou os dados das consultas por beneficiário e exames por consulta.*

## Ouvidoria CASSI atua acima da recomendação da ANS

A Ouvidoria CASSI solucionou 94% dos registros recebidos em 2015. Conforme a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), todo resultado acima de 90% é considerado excelente e deve ser preservado. No ano de 2014, o índice de resolubilidade foi de 95%. A Ouvidoria CASSI atua desde 2010, três anos antes de a ANS tornar este serviço obrigatório para as operadoras de saúde.

## CASSI aprimora análise e acompanhamento de autorizações de procedimentos

Para agilizar e aprimorar o atendimento ao participante, a CASSI adotou três novas ações em 2015. Uma delas foi a desburocratização das autorizações de procedimentos, criando níveis de autorização de acordo com a complexidade dos eventos de saúde. Houve automatização da autorização para procedimentos de menor complexidade e ênfase para os de maiores custo e complexidade. Também foram criadas caixas de email para recebimento de relatórios médicos, contendo informações complementares, e outra exclusiva para os pedidos de autorizações na área de psicologia. Esses canais são usados pelos prestadores e permitem mais celeridade nas análises das autorizações de pedidos médicos. Em dezembro, a CASSI ainda implantou o Módulo de Monitoramento de Autorização de Procedimentos (MAP), para acompanhar as autorizações já geradas, identificando fluxos de pedidos com indicativos de falhas, erros intencionais e/ou recorrência de solicitação de determinados procedimentos.

## Foram processadas 128 mil alterações cadastrais

Em 2015, das 128 mil alterações cadastrais, 63,93% foram realizadas por participantes do Plano CASSI Família e 36,07%, por participantes do Plano de Associados. Preservar o cadastro atualizado é um dever do participante, conforme contrato do CASSI Família e Regulamento do Plano de Associados (RPA). A atualização pode ser feita pelo site ([www.cassi.com.br](http://www.cassi.com.br)), na página Associados ou CASSI Família, informando email e senha previamente cadastrados, ou pela Central CASSI (0800 729 0080).

## Modificadas as regras para inclusão de dependentes no Plano

Desde 31 de agosto de 2015, a CASSI reestruturou a forma de inclusão de dependentes (associados e pensionistas) no Plano de Associados. Com isso, para que os novos dependentes tenham direito ao uso do Plano, o titular (funcionário da ativa ou aposentado do BB) precisa, depois de informar a inclusão do dependente ao Banco, homologar a inscrição do novo dependente junto à CASSI. A homologação pode ser feita pelo site da CASSI (perfil Associados, área Serviços pra você), pela Central CASSI (0800 729 0080), ou pessoalmente, em qualquer Unidade CASSI. A homologação visa obter os dados cadastrais exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

## CASSI disponibiliza aditivo contratual aos credenciados

A CASSI disponibilizou minuta de aditivo contratual aos prestadores de serviço de saúde credenciados. O objetivo é ajustar o instrumento jurídico aos termos da Resolução Normativa nº 363 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O documento traz disposições que devem obrigatoriamente constar no contrato firmado entre as partes, conforme determinação da ANS. O aditivo contratual ficou disponível na área exclusiva (página Prestador) do site da CASSI.



## Adesão ao CASSI Família pelo site

Em 2015, foi criada a possibilidade de contratação do Plano CASSI Família via site, com o objetivo de proporcionar acolhimento e gravação de propostas de adesão ao Plano, de forma segura e antecipada via internet. No endereço eletrônico [www.cassi.com.br](http://www.cassi.com.br), basta clicar no perfil CASSI Família e, no menu lateral direito, selecionar "Contratação do Plano" e, depois, "Adesão Web". Além de realizar a proposta, também é possível acompanhar o andamento do processo pelo site, na opção "Acompanhar proposta". A alternativa web funciona como mecanismo de antecipação do processo que deverá, obrigatoriamente, ser validado pela CASSI. O site da CASSI disponibiliza ainda um passo a passo detalhado de como fazer a adesão pela internet. As orientações estão na opção "Como fazer a Adesão Web", no seguinte caminho: Perfil CASSI Família/ opção Contratação do Plano/ Como fazer a adesão web.

## CASSI amplia serviço de Assessoria ao Participante

Em 1º de dezembro de 2015, a Assessoria ao Participante passou a funcionar para beneficiários da CASSI em todo o País. O serviço já funcionava como piloto no Distrito Federal e em São Paulo, atendendo participantes com pedidos de autorização inicialmente negados. Diante de uma negativa de autorização, a Assessoria contata o participante e/ou prestador de serviços para informar, orientar ou mesmo solicitar informações adicionais que possibilitem uma melhor análise. A Assessoria também trata das divergências técnicas que geram a negativa, permitindo reanalisar a solicitação do médico e discutir alternativas de cobertura e tratamento sem, no entanto, interferir na conduta do médico assistente. Esse serviço é inovador no sistema de saúde suplementar e busca, antes de tudo, atender à necessidade de saúde do participante.

## CASSI disponibiliza dados para negociação com prestadores

A CASSI passou a contar com um conjunto de indicadores que permitem identificar valores pagos por procedimentos de internação hospitalar. Isso possibilita a comparação dos preços cobrados por prestadores de uma mesma cidade ou de estados distintos e a visualização de eventuais distorções de valores. Essa ferramenta, denominada Painel de Custos de Procedimentos, foi desenvolvida pela CASSI e compõe um conjunto de iniciativas que abordam, ainda, estudos estatísticos e atuariais voltados para os segmentos de negociação, regulação, clientes e produtos.