

CUIDAR DE VOCÊ 24 HORAS POR DIA

Aqui você vai conhecer um pouco como a Caixa de Assistência atuou em 2020 para acolher seus participantes num ano impensável em que todos fomos surpreendidos pela pandemia e os efeitos dela decorrentes.

São ações de protagonismo no setor da saúde, como a implantação emergencial da Telemedicina CASSI, um serviço que leva atendimento até onde o paciente esteja, por meio de videochamada com equipes de saúde altamente qualificadas, permitindo maior resolutividade nos casos de suspeita de contaminação pela Covid-19. Tudo isso sem a necessidade de deslocamento, evitando assim a exposição a riscos desnecessários próprios de ambientes hospitalares.

Apresentamos ainda, o detalhamento dos novos projetos da CASSI para ampliação da Atenção Primária à Saúde (APS). São ações em fase piloto que contemplam seis estados do país e mais de 30 mil participantes: o Bem CASSI e a Telemedicina APS.

Por meio destes serviços, agora é possível expandir a APS e levar a mais participantes o mesmo cuidado individualizado oferecido nas nossas CliniCASSI. Para isso, foi criada uma rede parceira de prestadores, que segue os protocolos definidos pela CASSI e tem o foco na promoção da saúde.

São inúmeras ações em saúde e outras tantas iniciativas para aprimoramento de processos, para que o participante tenha a assistência adequada e, ao mesmo tempo, a garantia de uma CASSI mais sustentável.

Confira a seguir!



A CASSI E VOCÊ



1 ATENDIMENTO MÉDICO SEM SAIR DE CASA!

26 de fevereiro de 2020: O Brasil noticia a primeira pessoa contaminada pelo novo coronavírus. Naquele instante, vários estados decretaram ações e medidas para conter o avanço daquela que seria a maior pandemia dos últimos tempos.

Nas CliniCASSI as equipes se preparavam desde janeiro de 2020 para atender os participantes nesse cenário de pandemia e as áreas administrativas foram realocadas em home office no dia 19 de março. Aliados a essas medidas, também foram produzidos materiais explicativos e estipulados protocolos para atendimentos presenciais e remotos.

No caso específico do Distrito Federal, o governo local decretou o fechamento dos estabelecimentos no auge da pandemia. Para que pudessem funcionar, as CliniCASSI do DF foram vistoriadas pela Anvisa e tiveram que atender a condição imposta para continuarem abertas, criando um protocolo de atendimento. O órgão fiscalizador autorizou o funcionamento de nossas clínicas em caráter excepcional e destacou a consistência desse protocolo. O documento garantiu também a abertura das outras 63 CliniCASSI do país, mesmo naqueles municípios e estados que decretaram o fechamento, garantindo, assim, a assistência aos participantes.



2 A TELEMEDICINA CHEGA NA CASSI

“Eu estava com febre há quatro dias e resolvi ligar. A médica me passou as orientações e o pedido do exame. Posteriormente, recebi o resultado positivo para Covid. A equipe continuou me monitorando a cada dois dias. Somente depois de não apresentar mais sintomas é que me deram alta. O suporte foi excelente, rápido e prático”, conta a aposentada Maria Sadaki Pellegrini.

A telemedicina acontece por videoconferência, sem a necessidade de deslocamento e também evita a exposição a riscos desnecessários, como aponta a associada Rita de Cássia Ramos. “Nunca tinha visto algo assim aqui no Brasil, um atendimento sem eu precisar sair de casa. Recomendo para todos”, finaliza.



"O MONITORAMENTO DOS SINTOMAS ACONTECIA A CADA 48 HORAS. A EQUIPE ESTAVA SEMPRE PREPARADA E QUALIFICADA PARA PRESTAR TODOS OS ESCLARECIMENTOS."

Rita de Cássia Ramos

FORAM
206.300 ATENDIMENTOS
EM 2020, COM UMA
RESOLUTIVIDADE DE 92,7%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO
SUPERIOR A 90%

DE ABRIL A DEZEMBRO DE 2020,
FORAM REALIZADOS
53.040 ACOMPANHAMENTOS
PÓS-ATENDIMENTO PELA TELEMEDICINA

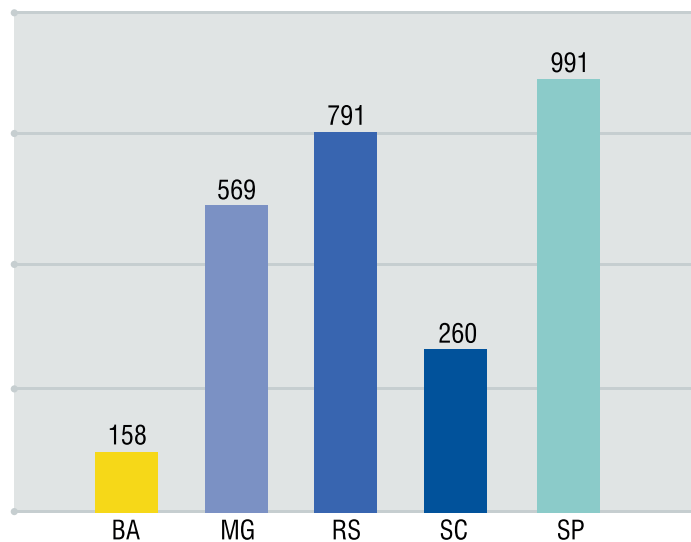


NOVO RECURSO AMPLIA A ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Cerca de 15 mil beneficiários podem usar o novo serviço de Telemedicina CASSI – Seu médico sem sair de casa, que oferece atenção primária à saúde (APS) por telemedicina. O objetivo é construir um plano de cuidado individualizado, levando em conta as condições clínicas do participante.

São 145 municípios do interior de cinco estados (BA, MG, RS, SC e SP) que participam do projeto-piloto. Assim, como no atendimento aos casos suspeitos de Covid-19, a ligação, com atendimento por videochamada, está disponível pelo app e pelo site da CASSI.

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS EM DEMANDA ESPONTÂNEA, POR UF



3 MONITORAMENTO GARANTE O CUIDADO DURANTE A PANDEMIA

A CASSI realizou monitoramento regulatório diário sobre a Covid-19, devido às constantes atualizações sobre o tema e seu manejo no Brasil e no mundo, com vistas a garantir a oferta de cuidado mais adequada ao participante CASSI, em consonância com as melhores evidências científicas disponíveis, protocolos e recomendações da Organização Mundial da Saúde.

Foram estabelecidos protocolos clínicos e assistenciais voltados ao atendimento e cuidado dos participantes suspeitos ou confirmados de infecção pela Covid-19, com reorganização do fluxo de atendimento, do gerenciamento de resíduos, da rotina de limpeza e desinfecção dos ambientes.

A CASSI capacitou os profissionais para atendimento dos participantes suspeitos ou confirmados de infecção pela Covid-19, com destaque para as rotinas de paramentação de Equipamentos de Proteção Individual (EPI) pelo profissional e pelo participante. Monitorou constantemente tais equipamentos para garantir disponibilidade nos serviços. Em alguns locais as CliniCASSI foram o único ponto de contato disponível pelo participante para o atendimento presencial de saúde e, em algumas delas, houve ampliação do horário de atendimentos dos serviços.

As equipes de saúde atuaram ainda junto às famílias que tiveram perdas para a Covid-19, monitorando o quadro clínico dos familiares e ofertando assistência psicológica. Elas também intensificaram as ações de atendimento remoto.



4 CONHEÇA O AUXÍLIO QUE CHEGA POR TELEFONE

A assistência rápida do Saúde na Linha foi um alento para a participante Heloísa Bernadete Lima, quando seu esposo precisou de suporte urgente em 2020. O associado Saturnino Campos de Melo caiu dentro de casa e bateu fortemente a cabeça. “Na hora eu me desesperei”.

A participante conta que imediatamente ligou para o 0800 do Saúde na Linha e recebeu as orientações iniciais. “Enquanto a equipe chegava para prestar os primeiros socorros, os profissionais me tranquilizavam pelo telefone. Ao chegarem aqui, fizeram o atendimento inicial e, na sequência, nos levaram para o hospital. Lá, o Saturnino fez alguns exames e a sutura do corte, que foi profundo e grande”.

Therezinha Mendes também conheceu o Saúde na Linha em 2020. Sua filha precisava de algumas orientações de saúde e, por meio de um protocolo de perguntas e respostas, reconhecido internacionalmente, os profissionais conseguiram identificar as necessidades dela e indicar o tratamento adequado.

EM NOVEMBRO DE 2020, O SAÚDE NA LINHA AMPLIOU O SEU ESCOPO DE ASSISTÊNCIA NO **DISTRITO FEDERAL** E EM **PERNAMBUCO**, INCLUINDO O SERVIÇO DE TELEMEDICINA (PLATAFORMA DE VIDEOCONSULTAS) PARA TODAS AS CONDIÇÕES DE SAÚDE, E CONTABILIZOU UM TOTAL DE **11.548 ATENDIMENTOS** AOS PARTICIPANTES DAS DUAS REGIÕES.

O SERVIÇO FUNCIONA 24 HORAS POR DIA, SETE DIAS POR SEMANA NO DF, PE, CE E RJ*.

*No CE e RJ serviço disponível de teleorientação.

AS DÚVIDAS DOS USUÁRIOS SÃO ATENDIDAS POR UMA CENTRAL CLÍNICA E RESPONDIDAS POR EQUIPE ESPECIALIZADA DE ENFERMEIROS E MÉDICOS.

5 BEM CASSI REAFIRMA O CUIDADO INTEGRAL AO PARTICIPANTE

Cuidado integral e atendimento personalizado são alguns dos benefícios do novo serviço da Caixa de Assistência: o Bem CASSI. Todos os participantes de Curitiba (PR) e região metropolitana agora contam com a CliniCASSI e outras duas clínicas parceiras para realizar a expansão da Atenção Primária à Saúde (APS).

Benefícios já percebidos pelo participante Sandro Nunes Henrique. Ele explica que desde novembro, quando o Bem CASSI foi lançado, começou a participar do grupo TABAS*. Com a ajuda da equipe de saúde, o associado conseguiu mudar alguns hábitos de vida, reduzindo o número de medicamentos diários ingeridos. “Agora tomo 11 comprimidos, antes eram 16. E desejo diminuir ainda mais”, conta.

O casal Alfredo Kotovicz Júnior e Kátia Elisi Soares reconhece que a expansão para outras regiões da cidade favorece na qualidade da atividade prestada. Além disso, eles afirmam que se sentem seguros, pois os mesmos protocolos adotados na CliniCASSI são percebidos nas clínicas parceiras.

O Bem CASSI também está disponível de forma remota (áudio e vídeo), no horário comercial (seja CliniCASSI, Tempo ou Bem Viver), ou com equipes de plantão no serviço 24 horas por dia, sete dias por semana.

*Ação de estratégia que algumas CliniCASSI têm para ajudar os participantes cadastrados a parar de fumar ou a amenizar o vício do tabaco.



**O CASAL ALFREDO
KOTOVICZ JUNIOR E
KATIA ELISI SOARES FOI
ATENDIDO NA CLÍNICA
PARCEIRA BEM VIVER.**

6 PAF MUDA E TRAZ MAIS AUTONOMIA NO PROCESSO

“Uma atitude sensata” é a avaliação da associada Marta Régia Ribeiro ao falar da nova modalidade de acesso ao Programa de Assistência Farmacêutica (PAF).

A partir de agora, os associados que participam do PAF poderão optar pela drogaria onde comprar seus medicamentos e solicitar, posteriormente, reembolso à CASSI.

Com isso, a Caixa de Assistência garante a liberdade de escolha do associado. “Assim seguimos sendo bem atendidos, recebendo a medicação disponível e tendo a certeza de que, caso necessitemos, a CASSI estará presente em nossas vidas, seja pelo PAF ou pelos diversos programas de saúde”, finaliza Marta.



“A CASSI FAZ PARTE DA MINHA VIDA E DA MINHA FAMÍLIA HÁ EXATOS 33 ANOS, E É GRATIFICANTE RECEBER UMA LIGAÇÃO DA MÉDICA DE FAMÍLIA PREOCUPADA CONOSCO.”

Marta Régia Ribeiro



FIQUE ATENTO!

COM A NOVIDADE, VOCÊ DEIXARÁ DE RECEBER A MEDICAÇÃO E OS MATERIAIS NA SUA CASA. ESCOLHA A DROGARIA DE SUA PREFERÊNCIA.

7 CASSI APRIMORA A GESTÃO DAS INTERNAÇÕES HOSPITALARES

Mais de 45 mil pacientes receberam o acompanhamento da Caixa de Assistência durante a sua internação hospitalar. Estes beneficiários participaram da Gestão das Internações Hospitalares e a Segurança do Paciente (GIH&SP). A iniciativa tem o objetivo de oferecer qualidade na assistência, por meio de auditorias clínicas, monitorando e participando ativamente do cuidado ofertado aos participantes e nos desfechos clínicos. Isso aumenta a segurança do paciente durante a internação. A GIH&SP tem importante papel moderador das despesas relativas a internações.

Em 2020 a iniciativa foi aprimorada com maior foco na desospitalização segura e transferência de cuidados, seguindo a trajetória terapêutica do participante, orientada pelos modelos assistencial e regulatório da Caixa de Assistência. Essa ação torna o período de tratamento hospitalar adequado à condição de saúde apresentada e a continuidade do cuidado, quando necessária, é direcionada para ambiente com menor risco de contaminações. E o resultado não poderia ser diferente: **417 participantes** foram identificados para continuidade do cuidado em domicílio (PAD) e **600 eventos** adversos constatados e notificados à área de segurança do paciente dos hospitais, após **62 mil auditorias** de cuidado realizadas. O processo visa o uso racional das tecnologias baseadas em evidências e agilização da concessão de autorizações durante as internações.

A GIH&SP ATUOU EM 75 PRESTADORES HOSPITALARES NOS ESTADOS DA BAHIA, DISTRITO FEDERAL, CEARÁ, MARANHÃO, MINAS GERAIS, PARANÁ, PERNAMBUCO, RIO DE JANEIRO, RIO GRANDE DO SUL, SÃO PAULO E SANTA CATARINA.





A CAIXA DE ASSISTÊNCIA
ACOMPANHOU MAIS DE
45 MIL PACIENTES
DURANTE A INTERNAÇÃO
HOSPITALAR

417 PACIENTES
IDENTIFICADOS PARA CONTINUIDADE DO
CUIDADO EM DOMICÍLIO
(PAD)

APROXIMADAMENTE,
62 MIL AUDITORIAS
DE CUIDADO FORAM REALIZADAS

600 EVENTOS ADVERSOS
IDENTIFICADOS E
NOTIFICADOS À ÁREA
DE SEGURANÇA DO
PACIENTE DOS HOSPITAIS

8 AUTORIZAÇÃO DE EXAMES E CONSULTAS AGORA É COMUNICADA ONLINE

A Caixa de Assistência passou a enviar notificação aos participantes após autorizar consultas, exames e terapias seriadas. As mensagens são enviadas pelo aplicativo CASSI assim que o procedimento é liberado. Além disso, o participante pode contestar o atendimento caso não o reconheça. Em 2020 foram mais de 1,6 milhões atendimentos contestados no aplicativo com efetividade superior a 80%.

“Sem dúvida, principalmente no meu caso, que possuo dependentes morando em outra cidade, as notificações são importantes para o acompanhamento e prevenção de fraudes”, avalia o associado Luiz Josetti. Ele conta que baixou o app logo no lançamento e usa todas as ferramentas possíveis. “É uma oportunidade para acompanhar algo tão importante no orçamento familiar”.

As notificações são uma forma de manter os participantes informados sobre o uso dos serviços, contribuindo para a maior transparência. Também permite que ele ajude a CASSI na fiscalização dos serviços prestados e na identificação de possíveis cobranças indevidas, por procedimentos não realizados.



Luiz Josetti

“TENHO DEPENDENTES QUE MORAM EM OUTRA CIDADE E AS NOTIFICAÇÕES ME AJUDAM A ACOMPANHAR O PROCESSO DE AUTORIZAÇÃO. EVITO POSSÍVEIS COBRANÇAS INDEVIDAS.”

AÇÕES DE GESTÃO



9 ANS ENCERRA DIREÇÃO FISCAL

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) anunciou o encerramento do regime especial de direção fiscal na Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil.

O fim do regime foi reflexo direto da reforma estatutária, proposta após várias reuniões com as entidades representativas de funcionários da ativa e aposentados do BB, e aprovada pelo corpo social em 2019, aliada às medidas adotadas internamente em busca de eficiência operacional e da redução de despesas.

**O ÓRGÃO REGULADOR
ATESTOU A NORMALIZAÇÃO
DOS INDICADORES
ECONÔMICO-FINANCEIROS
E O CUMPRIMENTO DE TODAS
AS PROJEÇÕES QUE COMPÕEM
O PROGRAMA DE SANEAMENTO.**

10 DEPENDENTES GANHAM ACESSO INDIVIDUAL NO SITE E NO APP

Os dependentes dos associados ganharam acesso individual aos serviços oferecidos no app e no site da Caixa de Assistência. No site basta escolher o botão Associados, na página principal, depois clicar na opção Dependente para abrir área de login, cadastrar senha e obter o serviço. No aplicativo, use a ferramenta de configuração do app (canto superior direito) para solicitar o acesso.

VEJA O QUE É POSSÍVEL ACESSAR*:

DEPENDENTES MAIORES DE 18 ANOS



CARTÃO DO PLANO



TELEMEDICINA CASSI



AUTORIZAÇÕES DE PROCEDIMENTOS
DO DEPENDENTE



SAÚDE NA LINHA
(DF, CE, PE E RJ)

DEPENDENTES MENORES DE 18 ANOS



CARTÃO DO PLANO

* As orientações para criar senha estão nas páginas de acesso aos serviços

11 CENTRAL É REESTRUTURADA PARA MANTER ATENDIMENTO NA PANDEMIA

Durante a pandemia, a Central CASSI continuou ativa 24 horas por dia e 7 dias por semana. Colaboradores entraram em esquema de home office, o que permitiu o atendimento para os participantes mesmo com as medidas de isolamento social.

Além disso, a Instituição iniciou a reestruturação da Central, adotando postura ativa para renegociação de dívidas, atualizando o cadastro e realizando a retenção de clientes. As mudanças seguem os padrões de funcionamento das demais centrais de atendimento disponíveis no mercado.

Com isso, a CASSI pretende promover uma cultura centrada no relacionamento com o cliente, identificando as necessidades, prospectando novas oportunidades e realizando a integração dos canais de atendimento.

NOSSO ATENDIMENTO 2,7 MILHÕES



PARTICIPANTES

Por telefone
900 MIL



PRESTADORES

Por telefone
700 MIL
Via autorizador externo
1 MILHÃO

12 demandas por minuto = média de uma demanda a cada 5 segundos durante a maior parte do dia.

Principais assuntos tratados: solicitações e esclarecimentos sobre eventos de saúde; informações sobre assuntos financeiros, como, por exemplo, pedido de boletos para pagamento das mensalidades; indicação de prestador; remoção de pacientes; reembolso; atualização cadastral e explicações sobre planos e cobertura.

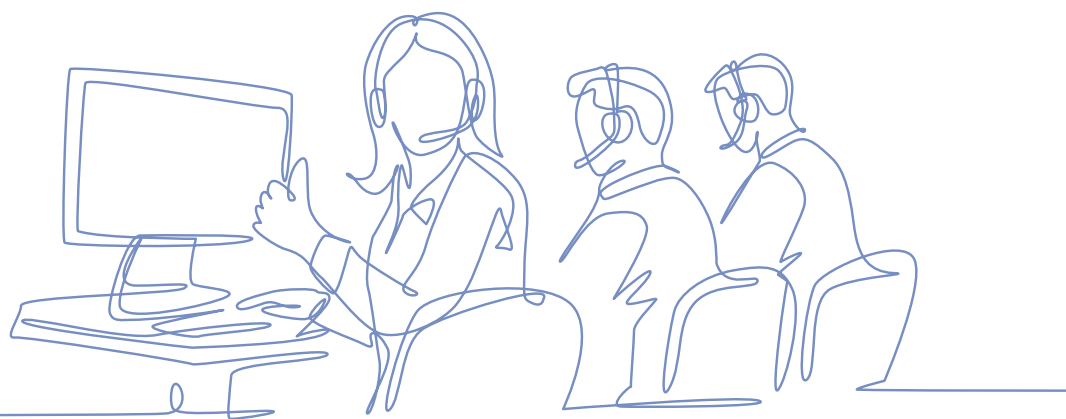
AUTORIZAÇÃO DE PROCEDIMENTOS DA CENTRAL:

1 MILHÃO
DE SOLICITAÇÕES
AUTORIZADAS

95%
RESPONDIDAS EM
3 DIAS ÚTEIS

MELHORIAS NO PROCESSO:

- INIBIÇÃO DE PEDIDOS EM DUPLICIDADE
- SOLICITAÇÃO, POR PARTE DO PRESTADOR, EM UMA MESMA SENHA E COM A QUANTIDADE DE SESSÕES RECOMENDADAS DE ACORDO COM O PLANO TERAPÊUTICO
- AJUSTES NOS PARÂMETROS REGULATÓRIOS
- AUTOMAÇÃO
- MELHORIA NO CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DE DEMANDAS



12 FLUXO DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS MELHORA RELACIONAMENTO COM O PARTICIPANTE

Com o objetivo de melhorar o relacionamento com o participante, a Ouvidoria CASSI instituiu um novo fluxo para resoluções de conflitos judiciais.

Em 2020, cerca de 140 negociações aconteceram, estreitando o contato com os associados.

NÚMEROS DA OUVIDORIA CASSI

4.669 demandas de Ouvidoria em 2020

Uma redução de **8,43%** em comparação ao ano anterior, que foi de 5.099

Percentual médio de processos analisados no prazo: **98,85%**

Um aumento de **9,92%** em relação à 2019

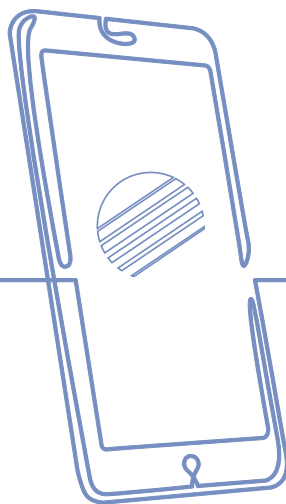
Principais assuntos: autorização e senha prévia, reembolso/livre-escolha e Programa de Assistência Farmacêutica (PAF)

SAIBA MAIS!

80,51%
DE CADASTROS REGULARIZADOS

208.000
CADASTROS COM
REGISTROS EM BRANCO
EM JUNHO/2020

167.466
NÚMERO DE REGULARIZAÇÕES
DE CADASTROS COM REGISTRO
EM BRANCO NO PERÍODO DE
JUNHO A DEZEMBRO/2020



13 E MEUS DADOS, ESTÃO ATUALIZADOS?

A CASSI promoveu uma campanha para regularizar os mais de 200 mil cadastros com campos em branco.

A revisão constante dos dados é essencial para estabelecer uma comunicação assertiva e traçar ações efetivas de educação em saúde. O telefone correto garante o rápido contato da CASSI quando necessário para autorizar algum procedimento para os participantes, por exemplo.

Caso você ainda não tenha feito o ajuste no seu cadastro, basta acessar o site ou app CASSI.

14 FALE COM A CASSI APRESENTA MELHORIAS PARA O PARTICIPANTE

Implementação da pesquisa de satisfação e otimização do fluxo das demandas foram algumas das ações que a Caixa de Assistência realizou no Fale com a CASSI. O serviço, disponível em www.cassi.com.br menu Canais de Atendimento, é a maneira mais indicada de conversar com a Instituição.

Além disso, foi criado o menu “Acesso Rápido”. Uma forma do participante ser direcionado para os serviços exclusivos da área logada, trazendo maior agilidade no atendimento da sua demanda.

DADOS SOBRE O FALE COM A CASSI	2018	2019	2020	VARIAÇÃO 2020-2019
NÚMERO TOTAL DE MENSAGENS RECEBIDAS	75.417	116.272	117.678	1,19%
PARTICIPANTES	63.491	88.025	99.084	11,16%
PRESTADORES	11.926	28.247	18.594	-51,91%

ATENDIMENTOS REALIZADOS:

117.678 REGISTROS

RESULTADO OBTIDO:

91,84%

RESPONDIDOS NO PRAZO DE
5 DIAS

15 ESTUDO SOBRE COPARTICIPAÇÃO GANHA ESTRATÉGIA DIFERENCIADA

A Caixa de Assistência iniciou estudos para que a coparticipação atue de forma mais efetiva, como orientador na promoção da saúde dos associados. A estratégia é adotar percentuais diferenciados para uso de serviços referenciados pela CASSI, de forma gradual e podendo chegar à isenção da cobrança.

Atualmente, não há cobrança de coparticipação em consultas na Telemedicina Covid, Telemedicina APS (específica para regiões selecionadas dos estados de Minas Gerais, São Paulo, Santa Catarina, Rio Grande do Sul e Bahia), Bem CASSI (disponível para participantes de Curitiba e região metropolitana) e nas CliniCASSI.

Os percentuais de coparticipação estipulados fora destes serviços acima são: 40% nas consultas médicas, sessões de psicoterapia, acupuntura e visitas domiciliares. Para os exames de laboratórios, diagnose e terapia (tais como fisioterapia, RPG, fonoaudiologia, terapia ocupacional), desde que não envolvam internação hospitalar, a cobrança é de 20%.

Importante destacar que o valor desse repasse à Caixa de Assistência está limitado ao máximo de 1/24 da renda bruta mensal do associado.

16 REEMBOLSO WEB APRESENTA FACILIDADES

O processo para solicitar reembolso ganhou novo layout. Além disso, passou a aceitar arquivos com o dobro do tamanho (até 2MB, podendo anexar até cinco arquivos por solicitação), e introduziu o preenchimento automático dos dados dos participantes e dos procedimentos que tiveram autorização prévia da CASSI. A opção está disponível na área logada do site da Caixa de Assistência.

A ferramenta é totalmente digital, sem necessidade de envio e documentos físicos. Isso reduz o tempo e elimina o gasto dos participantes com postagem.

Tais melhorias fazem parte do conjunto de ações que a CASSI implementou para ajudar o associado na usabilidade do sistema, de forma a torná-lo totalmente amigável ao usuário, simplificando o processo de solicitação de reembolso.

17 ASSOCIADOS ELEGEM NOVO DIRETOR DE PLANOS

A Diretoria de Planos de Saúde e Relacionamento com Clientes ganhou novo gestor, Carlos Emílio Flesch. Ele tomou posse junto com os conselheiros deliberativos Jair Antônio Pergorim Miller, Maryalba de N. Monteiro de Oliveira, Rejane Aparecida R. Zanello, Alexandre Bocchetti Nunes, Sérgio Ricardo Menezes da Rocha, Alexandre Carneiro Cerqueira, Thiago Affonso Borsari e Leandro de Carvalho Vieira e conselheiros fiscais Hamilton Omar Biscalquini, Fernanda Bispo de Souza, Antônio Roberto Andretta, Maria da Conceição Spohr, Eliande de Jesus Santos Lindoso Filho e Marvio Sarmiento Botelho para o mandato 2020-2024.

A cerimônia foi realizada virtualmente e reuniu gestores da CASSI, entidades representativas dos associados e lideranças do Banco do Brasil.

O presidente Dênis Corrêa foi reconduzido ao cargo para o mesmo período.

O Conselho Deliberativo é integrado ainda pelos conselheiros Sérgio Faraco, Rosineia Diana Balbino, Gustavo de Souza Fosse, Eduardo César Pasa, Silvia Regina de Moraes Rossetto, Lucio Bertoni, e Marcelo Lopes Lourenço, e o Conselho Fiscal, por Thompson Soares Pereira Cesar, Santuza Bretas de Almeida, Maria Lizete da Silveira, Tarciso Madeira, José Ricardo Fagonde Forni e Neudson Peres de Freitas, que possuem mandato de 2018 até o final de maio de 2022.

18 ENTIDADES CONHECEM RESULTADO FINANCEIRO

A Diretoria Executiva da CASSI retomou ao longo do ano o diálogo com as entidades representativas dos funcionários e aposentados do Banco do Brasil. Trata-se de um canal aberto entre a Instituição e as entidades, para debater, de forma transparente, assuntos relevantes em prol dos associados.

Nesses encontros, que aconteceram de maneira online, a CASSI apresentou resultados financeiros, iniciativas de combate à Covid-19 e ações para expansão da Atenção Primária à Saúde.

Outros temas de interesse dos associados, como coparticipação, melhoria da assistência à saúde, novos programas de saúde, inadimplência nos planos e o cumprimento das ações do Programa de Saneamento entregue à ANS também foram debatidos.



19 NEGOCIAÇÃO COM PRESTADORES É APRIMORADA

A pandemia impôs nova forma de negociação com prestadores de serviço, para garantir atendimento adequado aos participantes.

As negociações com a rede credenciada garantiram atendimento aos cerca de 630 mil participantes, presencial ou remotamente. Vários prestadores aderiram à plataforma de atendimento a distância disponibilizada pela CASSI. Isso garantiu a continuidade do tratamento dos participantes, principalmente na área de saúde mental e oncologia.

A CASSI manteve os mesmos **1.394 hospitais** gerais que possuía em 2019. E as negociações de insumos de alto custo **economizaram mais de R\$ 2,2 milhões**. Para se ter uma ideia, a economia de um único medicamento pode garantir o atendimento a cinco participantes.

A implementação do Painel dos Prestadores foi outra novidade. Com isso, o gestor da Unidade pode acompanhar a relação de dados consolidados dos serviços de saúde, facilitando o aprimoramento da execução dos processos, a tomada de decisões gerenciais e consequentemente a redução de gastos.

20 CONVÊNIOS DE RECIPROCIDADE FORTALECEM PARCERIA COM AUTOGESTÕES

Cerca de 199 mil vidas puderam utilizar a rede credenciada da CASSI por meio de convênios de reciprocidade. A parceria firmada com 19 autogestões não é baseada em cobertura, mas sim em uso dos serviços médico-hospitalares em determinadas regiões.

Aos participantes do convênio é assegurado o direito de usufruir da rede correspondentes ao seu plano. E toda a utilização, por meio das parceiras, é ressarcida integralmente à CASSI.

A celebração dos convênios fortalece o segmento da autogestão no mercado de saúde suplementar, além de propiciar melhores condições negociais com os prestadores de serviços, considerando o aumento no número de usuários.



Aproximadamente
185 MIL CONSULTAS MÉDICAS
e 179 mil exames
realizados na rede credenciada
CASSI, pelos participantes
dos convênios em 2020

21 ANS AUTORIZA COMERCIALIZAÇÃO DE NOVOS PLANOS

A CASSI trabalhou em 2020 para a criação de diferentes planos de saúde para familiares dos funcionários do Banco do Brasil. O primeiro deles, já autorizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), é o plano CASSI Essencial, que poderá ter preços 20% menores aos praticados hoje no CASSI Família, dispondo de uma rede customizada e abrangência nacional.

Também está registrado na ANS o novo plano de autopatrocinados, que vai atender ex-funcionários do Banco do Brasil, desligados sem justa causa ou a pedido.

A previsão é que estes planos passem a ser oferecidos para adesão ao longo de 2021. Assim, a CASSI amplia sua carteira com opções mais acessíveis aos diversos tipos de públicos, buscando promover uma vida melhor com excelência na assistência. Além disso, o ingresso de novos participantes fortalece a Instituição, ao mesmo tempo em que gera a ampliação das receitas, auxiliando no equilíbrio das finanças.



CASSI ESSENCIAL

Parentes consanguíneos até 4º grau e os parentes afins até 2º grau de funcionários, ex-funcionários, aposentados e pensionistas do BB e colaboradores e ex-colaboradores da CASSI.

AUTOPATROCINADOS

Ex-empregados do Banco do Brasil, desligados sem justa causa ou a pedido, conforme definido na Lei nº 9.656/98, artigos 30 e 31.

22 VOCÊ RECEBE ATENDIMENTO DE UM LUGAR INCRÍVEL PARA TRABALHAR

“Saber que o meu empenho junto aos participantes, desde a adesão até as resoluções de suas necessidades, é tão importante para a CASSI me motiva ainda mais a prestar um atendimento de qualidade”, relata a assistente administrativo da Unidade DF, Rosana Andrea Fernandes. A colaboradora é uma das 2.764 mil pessoas que trabalham diariamente para levar ao participante um serviço de excelência.

Esforço reconhecido pelo prêmio: 100 Lugares Incríveis para Trabalhar 2020, concedido pela Fundação Instituto de Administração (FIA/USP), em parceria com o UOL. “Mesmo diante de todos os desafios que passamos, conseguimos construir juntos um ambiente de trabalho de qualidade, que proporciona espaço para que as pessoas se sintam realizadas com o que estão fazendo”, avalia a gerente da Divisão de Capital Humano, Karina Moretti.

Entre os requisitos que foram levados em conta estão: o índice do clima organizacional (medido em pesquisa com os colaboradores da Instituição), práticas de gestão de pessoas adotadas e validadas a partir de processos conduzidos por especialistas nesta área e estilo de gestão.

DEPOIMENTOS



“Eu trabalho no Programa de Atenção Domiciliar (PAD), faço o máximo para que os participantes tenham a melhor qualidade de vida, sendo eles do PAD ou não, afinal, nossa missão é promover uma vida melhor ao participante.” Bruno Gomes Ribeiro, auxiliar administrativo - Unidade Rio de Janeiro.

CAPACITAÇÃO



**+ DE 91 MIL HORAS
DE TREINAMENTO**
ESSE FOI O INVESTIMENTO
DA CASSI PARA DESENVOLVER
NOVAS HABILIDADES E O
CRESCIMENTO PROFISSIONAL
DOS COLABORADORES

DEPOIMENTOS



“A busca constante da CASSI em ser referência no mercado de saúde suplementar faz com que os processos internos sejam dinâmicos. Sempre procurando melhorias para alcançar novos objetivos.” Maria de Jesus Ribeiro Cantanhede Alves, analista de contas pleno - Cepag.



“Temos nos empenhado muito para oferecer serviço de qualidade, de forma colaborativa com todas as áreas da CASSI. Esse período de pandemia tem exigido atenção redobrada, principalmente nos processos de remoção para assistência aos participantes que se encontram em localidades mais afetadas pela Covid-19.” Cesar Shigueaki Arakaki, gerente de área - Central CASSI.



“A experiência de fazer parte dessa história de sucesso é sem dúvida uma vivência transformadora, tanto profissional como pessoal.” Rosana Andrea Fernandes Neves, assistente administrativo - Unidade Distrito Federal.

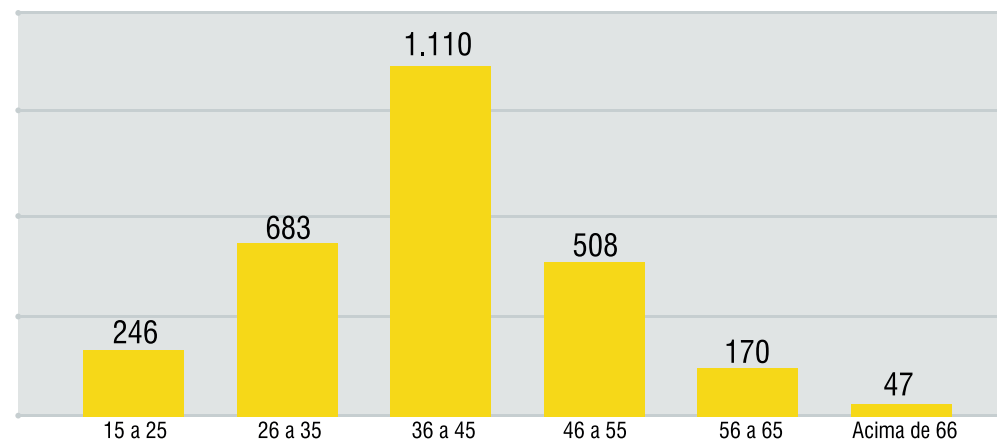


#SOUCASSI
CASSI

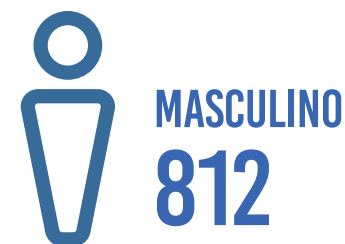
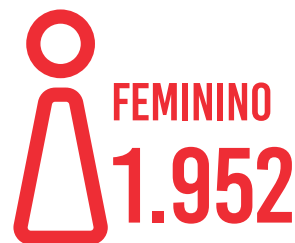
Com a #SOUCASSI, o Encontro de Líderes, realizado no início do ano passado, marcou o lançamento do planejamento estratégico 2020/2024. No encontro, a Caixa de Assistência apresentou aos gestores os objetivos estratégicos para os próximos cinco anos e detalhou o processo que redefiniu a missão, o propósito, os valores e a visão de futuro da CASSI. Um trabalho diário e contínuo que tem como foco principal aprimorar a assistência, por meio de uma melhor experiência do paciente, cumprindo assim o propósito de cuidar da saúde do participante em todas as fases da sua vida.



FAIXA ETÁRIA DOS PROFISSIONAIS CASSI



PERFIL CASSI





SOMOS UMA POPULAÇÃO DE
635.685 VIDAS

POR PLANO

Participantes	2019	2020
Plano de Associados	396.750	388.673
Funcionários do BB e dependentes	220.761	216.580
Aposentados e dependentes	154.171	150.164
Pensionistas	19.720	20.008
Dependentes indiretos	2.098	1.921
Plano CASSI Família	261.029	246.242
CASSI Família I e II	255.992	241.106
Funcionários CASSI	5.037	5.136
Plano FunciCASSI	872	770
Total de Participantes CASSI	658.651	635.685
Convênios de reciprocidade	292.519	198.917
Total de assistidos	951.170	834.602

Nota: Com o fechamento do Plano FunciCASSI para novas adesões em 01/09/2012, os novos trabalhadores da CASSI passaram a integrar o Plano CASSI Família (Funcionários CASSI).



NOSSOS NÚMEROS



POR PLANO

NORTE - 22.777

NORDESTE - 185.408

CENTRO-OESTE - 105.094

SUDESTE - 232.968

SUL - 89.438

Nota: Não inclui convênio de reciprocidade. Números de dezembro de 2020.

POR FAIXA ETÁRIA

Faixa etária	2019		2020	
	Qdt.	%	Qdt.	%
59 anos ou mais	174.513	26,5%	176.315	27,7%
49 a 58 anos	82.003	12,5%	79.356	12,5%
39 a 48 anos	101.211	15,4%	102.776	16,2%
29 a 38 anos	112.544	17,1%	100.643	15,8%
19 a 28 anos	63.571	9,7%	57.331	9,0%
02 a 18 anos	112.401	17,1%	108.888	17,1%
0 a 1 ano	12.408	1,9%	10.376	1,6%
Total	658.651		635.685	

Nota: Não inclui convênio de reciprocidade. Números em dezembro de 2019 e 2020

COMPARATIVO DE PARTICIPANTES COM MAIS DE 70 ANOS:

Faixa Etária	2019		2020	
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino
mais de 100 anos	108	20	116	22
de 91 a 100 anos	3.465	1.207	3.710	1.238
de 81 a 90 anos	13.102	7.677	13.009	8.098
de 71 a 80 anos	23.100	18.524	24.032	19.011
Total	39.775	27.428	40.867	28.369

REDE DE ATENDIMENTO



REDE DE
PRESTADORES
CREDENCIADOS

28.950



QUANTIDADE
DE CLINICAS
CASSI

66



NÚMERO DE
CADASTRADOS
NA ESF

179.277



ENFERMEIROS E TÉCNICOS
DE ENFERMAGEM

224



NUTRICIONISTAS

19



ASSISTENTES SOCIAIS

28



PSICÓLOGOS

46



MÉDICOS

361

PROGRAMAS DE SAÚDE



VIVACORAÇÃO

121.310



GERENCIAMENTO DE CRÔNICOS

73.877



PROGRAMA DE
ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

39.898



PROGRAMA
SAÚDE MENTAL

7.927

plena idade
CASSI
60.072

A
atenção
domiciliar
2.761

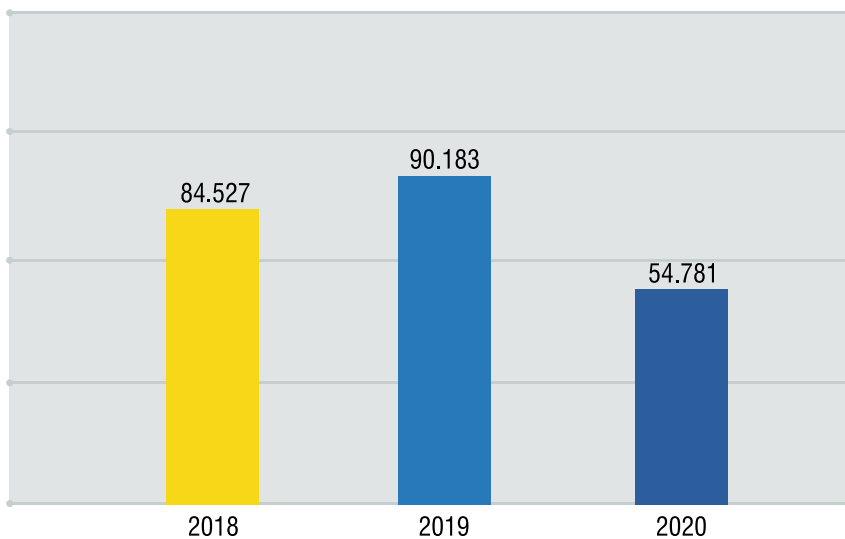
PROGRAMA
BEMVIVER
5.895

Nota: Número de participantes inscritos nos programas

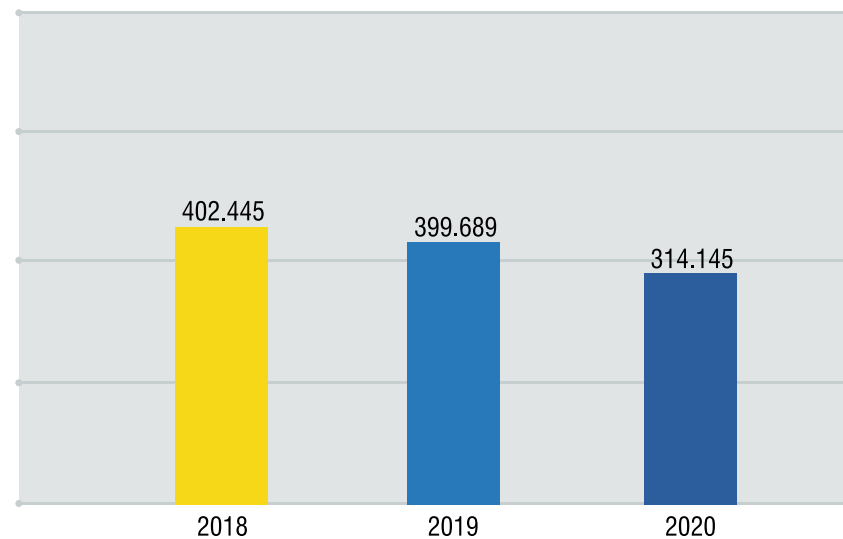
USO DOS SERVIÇOS

Houve uma redução no número de internações hospitalares, procedimentos cirúrgicos, exames e consultas ambulatoriais, conforme os gráficos abaixo:

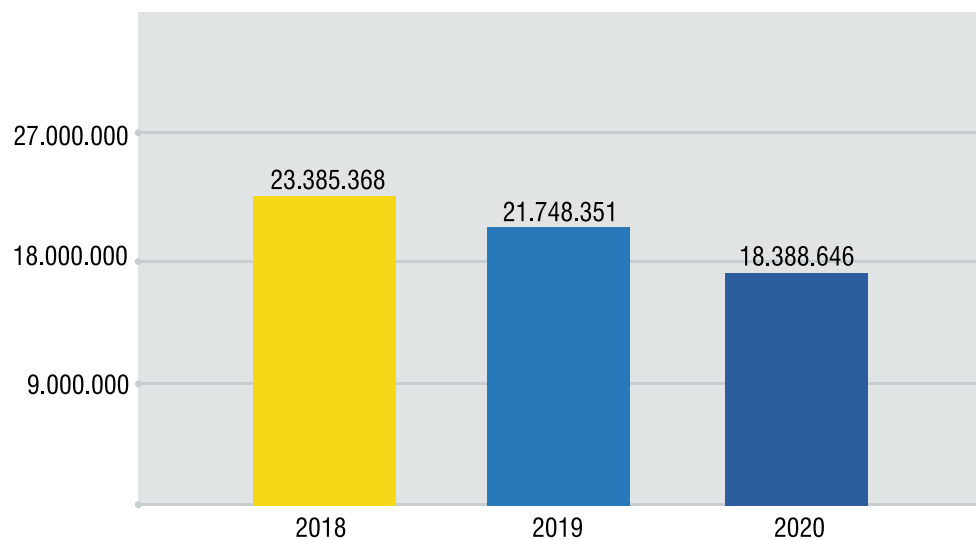
INTERNAÇÕES HOSPITALARES



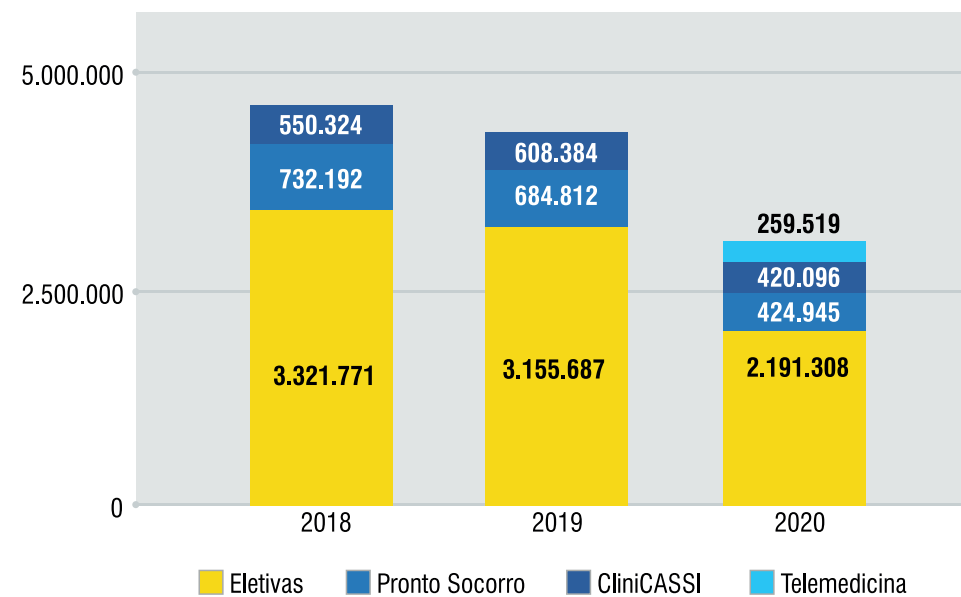
PROCEDIMENTOS CIRÚRGICOS



EXAMES AMBULATORIAIS



CONSULTAS



Na comparação por tipo de plano é possível ver a queda em quase todos os indicadores de utilização, conforme a seguir:

USO DOS SERVIÇOS

Indicadores de Utilização	Plano	Resultado - Indicadores				
		2018	2019	Var.%	2020	Var.%
Consulta por beneficiário	Plano de Associados	6,91	6,80	-1,57%	5,25	-22,78%
	Plano CASSI Família	6,62	6,84	3,29%	5,21	-23,90%
	FunciCASSI	6,79	6,82	0,34%	5,23	-23,22%
Exames por beneficiário	Plano de Associados	31,48	29,63	-5,88%	25,92	-12,49%
	Plano CASSI Família	38,95	39,04	0,22%	34,48	-11,69%
	FunciCASSI	34,50	33,32	-3,43%	29,20	-12,37%
Exames por consulta	Plano de Associados	4,56	4,36	-4,38%	4,94	13,32%
	Plano CASSI Família	5,88	5,71	-2,97%	6,62	16,05%
	FunciCASSI	5,08	4,89	-3,75%	5,58	14,13%
Internação por beneficiário	Plano de Associados	0,122	0,131	7,24%	0,083	-36,58%
	Plano CASSI Família	0,128	0,149	16,20%	0,093	-37,50%
	FunciCASSI	0,125	0,138	10,79%	0,087	-37,04%
Tempo médio de permanência hospitalar (em dias)	Plano de Associados	4,80	4,50	-6,31%	5,54	22,99%
	Plano CASSI Família	4,72	4,69	-0,79%	5,38	14,81%
	FunciCASSI	4,77	4,58	-4,01%	5,47	19,49%

Notas:

- A redução do número de consultas, exames e internações pode refletir a indisponibilidade temporária dos serviços ambulatoriais eletivos devido às orientações sanitárias governamentais e dos órgãos de classe, na tentativa de mitigação de riscos de transmissibilidade do vírus e de priorização dos serviços hospitalares para assistência dos casos de Covid-19. Isso diminuiu as internações eletivas. Da mesma forma, as mudanças nos atendimentos médico/hospitalares impostas pela Covid-19 podem ter influenciado o número de exames por consulta e o tempo médio de permanência hospitalar.
- Nesse cenário e para garantir o acesso dos participantes à assistência médica, foi implantado, em abril de 2020, a Telemedicina CASSI. Este serviço passou a oferecer atendimentos remotos relacionados à Covid-19, informações e orientações em saúde e direcionamento adequado, por meio de teleconsultas, para situações agudas.
- Os números acima referentes às internações hospitalares de 2019 são diferentes dos publicados no Relatório 2019 por conta do acréscimo das internações que ocorreram efetivamente ao final daquele ano, mas que só foram comunicadas à CASSI em 2020 – possibilidade mencionada no documento anterior. Da mesma forma, os indicadores de internações do ano de 2020 registrados acima podem ter variação no próximo Relatório porque há contas relativas a internações, realizadas no final do ano, que ainda não foram encaminhadas pelos prestadores.
- O cálculo desconsiderou internações psiquiátricas e domiciliares, uma vez que possuem lógicas de tratamento e tempo de resposta terapêutica diferentes. Na contagem do número de internações considera-se no indicador todas as finalizadas na competência de análise aquelas em que o paciente teve alta no referido ano, independentemente de sua internação ter iniciado nesse ano ou não.



CONSULTAS MÉDICAS

	REDE DE PRESTADORES		CLINICASSI	TOTAL
	ELETIVAS	PRONTO SOCORRO		
2018	3.321.771	732.192	550.324	4.604.287
2019	3.155.687	684.812	608.384	4.448.883
2020	2.191.308	424.945	418.731	3.034.984

CLINICASSI

	QUANTIDADE TOTAL DE ATENDIMENTOS	
	PRESENCIAIS - INCLUSIVE CONSULTAS MÉDICAS	REMOTOS
2018	1.048.828	-
2019	1.158.777	-
2020	975.989	121.598

TELEMEDICINA

	QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS				
	COVID-19		ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS) ¹	SAÚDE NA LINHA ²	TOTAL
	TRIAGEM + ATENDIMENTO MÉDICO	ACOMPANHAMENTO (24 E 48H)			
2018	-	-	-	-	-
2019	-	-	-	-	-
2020	206.300	53.040	6.463	8.078	273.881

BEM CASSI

	QUANTIDADE TOTAL DE ATENDIMENTOS ³
2018	-
2019	-
2020	1.399

Observações:

- 1- Demanda espontânea (triagem + atendimento médico) e consultas agendadas: nove regiões envolvendo as Unidades: BA, MG, RS, SC e SP - início em agosto de 2020.
- 2- DF e PE (início em janeiro de 2020); CE e RJ (início em abril de 2020).
- 3- Consultas agendadas e por demanda espontânea - início em dezembro de 2020.

REEMBOLSO E CONTAS MÉDICAS

10.025.450
CONTAS MÉDICAS PAGAS

206.782
PEDIDOS DE REEMBOLSO

79,71%
DE REEMBOLSO PAGOS

20,29%
DE PEDIDOS DE REEMBOLSO NEGADOS*

*Principais motivos para a negativa: autorização expirada, plano não possui cobertura e ausência de prescrição/justificativa médica.