

# O atendimento do Saúde Caixa está doente

Senhor presidente,

*Depois de quase um ano de discussões sobre o modelo de custeio para o Saúde Caixa, os empregados da ativa e aposentados, além dos pensionistas, estão enfrentando um verdadeiro "apagão" na qualidade de atendimento do plano.*

*Os principais problemas enfrentados envolvem principalmente atrasos no pagamento de credenciados, aumento de descredenciamentos e o suporte deficiente da central de atendimento. Os atrasos no pagamento de credenciados (que chegam a esperar mais de três meses para receber suas faturas) está fazendo o plano perder profissionais que acompanham, há anos, os usuários. O aumento nos descredenciamentos tem deixado colegas sem nenhum profissional credenciado, em certas especialidades, nas suas regiões, comprometendo a cobertura do plano e deixando-o mais vulnerável às notificações e multas da ANS. A central de atendimento tem demorado horas para realizar o atendimento inicial, e dias para autorizar procedimentos.*

*A representação dos empregados, por meio do Conselho de Usuários do Saúde Caixa, GT Saúde Caixa e Comissão Executiva dos Empregados (CEE), tem propostas para os assuntos e tem cobrado os representantes da direção da empresa para discutir soluções para os problemas observados. Outra cobrança da representação dos empregados diz respeito ao cumprimento de cláusulas do Acordo Coletivo celebrado entre as entidades sindicais e a direção da Caixa, e que não têm sido observadas pelos representantes da direção da empresa. Itens como o prazo para a apresentação do relatório atuarial do plano e a realização de uma pesquisa de satisfação entre os usuários estão pendentes.*

*É urgente que haja uma melhoria do suporte ao plano, através da revisão da estrutura que atende o Saúde Caixa, para viabilizar o apoio aos nossos colegas e seus familiares. Assim, requeremos de V. Sa. o empenho dos vice-presidentes responsáveis pela gestão do Saúde Caixa, de modo que os empregados possam, novamente, ter um plano que de fato atenda às suas necessidades, e que a empresa cumpra o compromisso formalizado em Acordo Coletivo com as representações dos empregados.*

Atenciosamente,



APCEF/SP

