CANOASPREV
Instituto de Previdência e Assistência dos Servidores Municipais de Canoas

Retorno da Pesquisa de Satisfação realizada no período de 18/4/2018 a 17/5/2018.

Senhoras e senhores,

De forma inovadora no CANOASPREV foi implementando no ano de 2018 a pesquisa de satisfação. Essa pesquisa, com caráter permanente, será realizada com coletas de dados trimestrais.

Na primeira edição, realizada no período de 18 de abril a 17 de maio, deu-se início a mensuração de índices de satisfação que passarão a ser monitorados pela gestão do Instituto com base em notas que são atribuídas de forma objetiva pelos segurados e demais usuários do CANOASPREV. Da mesma forma é oportunizado que além das notas, cada participante pudesse se manifestar de forma descritiva, podendo opinar, criticar, elogiar, sugerir ou realizar outros comentários.

Tal medida traz à gestão a possibilidade de além de aferir o índice de satisfação, mensurar o sentimento geral em relação ao Instituto e ao atendimento que é prestado.

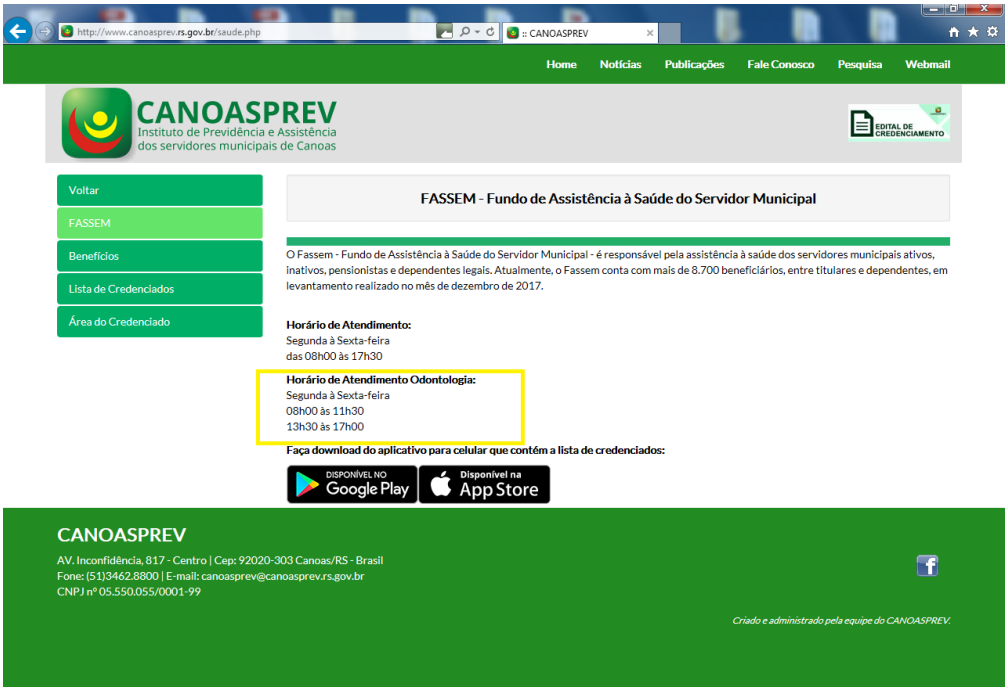
Diversos foram os comentários, críticas, elogios e sugestões apresentadas. Assim, para que pudéssemos dar um retorno do que foi apresentado optamos por elencar os assuntos gerais que apareceram na pesquisa, como segue:

MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS AO FUNDO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DO SERVIDOR MUNICIPAL – FASSEM

1. Horário de atendimento da Odontologia

Em relação ao Fundo de Assistência à Saúde do Servidor Municipal (FASSEM), primeiramente cabe referir-se ao atendimento odontológico. O setor de odontologia do FASSEM, atualmente, conta com dois profissionais para realizar o atendimento da demanda e o processo de assepsia dos materiais. Durante 60 dias no ano (sem contabilizar licenças saúde, nojo e cursos de aperfeiçoamento) ficamos apenas com um odontólogo, o que torna o atendimento contínuo incompatível com a carga horária de nossos profissionais. Além disso, pesquisas realizadas pelo setor, juntamente com a informática, demonstram que estatisticamente no período das 12h às 13h, o número de atendimento é de 3,49 pacientes por dia ao longo do ano, e no período das 17h às 17h30 é de 1,28 atendimentos.

Link de acesso: http://www.canoasprev.rs.gov.br/saude.php



2. Perícias odontológicas

Em relação às perícias, as finais já foram bastante flexibilizadas, ficando a critério do perito a sua necessidade. No entanto, as iniciais são imprescindíveis para o uso adequado do benefício. Já as limpezas, estão liberadas para também serem realizadas na rede credenciada.

Desde julho de 2017 não são mais realizadas perícias para o procedimento de limpeza.

Em casos de urgência ou dificuldade para comparecer ao Canoasprev, para a perícia inicial, o telefone 3462-8828 e o e-mail odontologia@canoasprev.rs.gov.br servem para contato com os

profissionais e, dependendo dos casos, poderá ser providenciada guia para ser retirada nos guichês de atendimento em qualquer horário.

3. Credenciamento

A abertura do edital, iniciada em 2018, tem como objetivo aumentar a oferta de profissionais e clínicas em nossa rede credenciada.

Estamos em negociação para atender à solicitação de médicos e hospitais no litoral.

Os hospitais do litoral norte solicitaram o descredenciamento não somente do FASSEM, mas também de diversas autogestões em saúde, como CABERGS, Cassi, entre outras.

De acordo com a nova política adotada pela mantenedora, os hospitais litorâneos atenderão, quase na sua integralidade, o Sistema Único de Saúde (SUS), para cumprirem com o percentual exigido por lei para o status de filantrópicos.

Através da Unidas já há negociação para que essa decisão seja revista por parte da diretoria da mantenedora dessas instituições.

4. Ressarcimento de anestesia

Todo e qualquer ressarcimento ocorre tendo como base a tabela acordada com as instituições (CBHPM 4ª EDIÇÃO) em contrato fiscalizado pelo Tribunal de Contas. Sendo assim, torna-se ilegal ressarcimento fora do padrão estabelecido.

Em relação aos anestesistas, foram criadas diversas cooperativas para que os mesmos não estejam vinculados aos parâmetros remuneratórios praticados e acordados com os hospitais. Essa distorção não acontece somente com o FASSEM, mas sim com quase todos os Fundos e Planos de Saúde do Brasil.

5. Ressarcimento de consultas

Para que ocorra o ressarcimento é necessário que a conta hospitalar, enviada pelas instituições em, no mínimo, 60 dias, passe pelos setores de Faturamento e Auditoria. A meta estabelecida é que, dentro dos padrões normais, todo reembolso acontecerá em até 90 dias da entrada da solicitação no protocolo.

6. Consultas - CID DIFERENTES

De acordo com a Resolução nº 1 de 4 de novembro de 2014, que regulamenta os benefícios do Canoasprev - FASSEM, consultas com o mesmo especialista, que não seja para tratar do mesmo problema que originou a primeira cobrança de fator moderador de 10%, a segunda (dentro de 30 dias) é cobrado o percentual de 50%, ou seja, R$ 35,00.

7. Oficina do corpo

Após análise minuciosa realizada pelo nosso Núcleo de Auditoria, e com a anuência de nossa Comissão de Credenciamento, fora constatada uma série de condutas que não condizem com o que foi contratualizado. Sendo assim, optou-se pelo descredenciamento da referida clínica.

8. Hospital Universitário

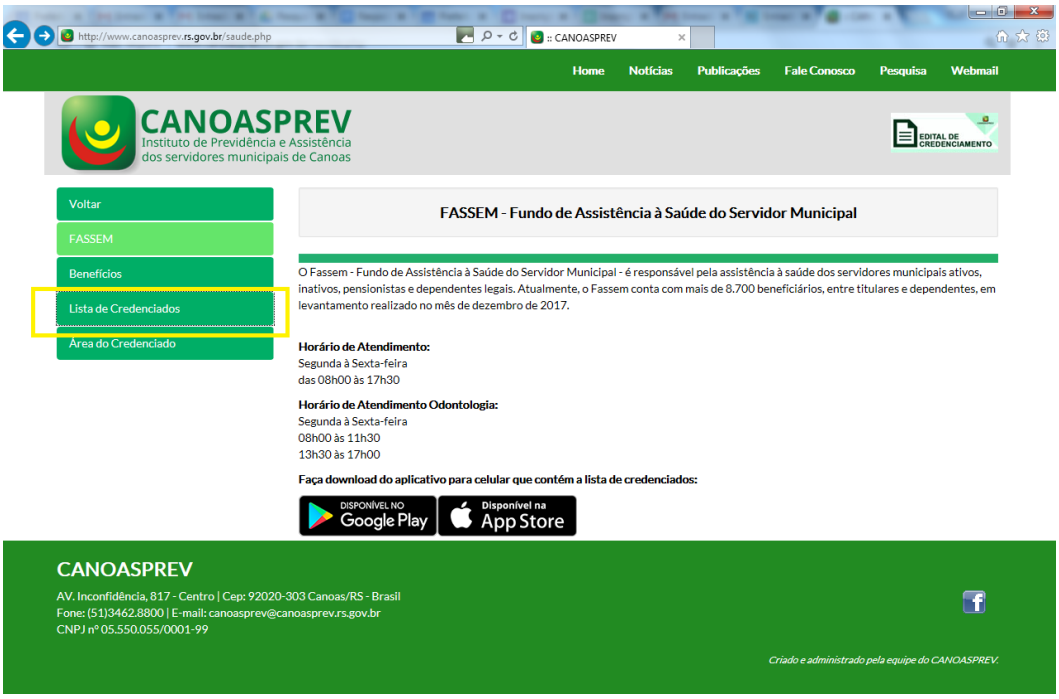
Estamos em fase final de credenciamento. O Hospital necessita entregar apenas alguns documentos exigidos no edital para assinarmos o contrato e, posteriormente, iniciarmos o atendimento aos beneficiários.

9. Relação de credenciados

A relação de credenciados está disponível no site do Canoasprev, ou de forme impressa, que pode ser solicitado diretamente no atendimento do FASSEM.

Ainda, é possível baixar o aplicativo para celular. Por meio do aplicativo é possível ter acesso aos médicos, dentistas, clínicas, hospitais e laboratórios da rede de atendimento.

Link de acesso: http://www.canoasprev.rs.gov.br/listaCredenciado.php



10. Atendimento de emergência

Além da rede hospitalar, temos o Risco Zero para atendimento de emergência clínica (clínico geral). Para atendimento em traumatologia, temos a Traumato Clínica e Clínica COT.
Em relação à odontologia, a Uniodonto atende emergência a partir das 18h.

Há grande dificuldade em encontrar atendimento de emergência pediátrica em Canoas, constatamos que há deficiência de oferta na cidade. Estamos atentos a isso, mas por enquanto, apenas o Hospital Santo Antônio, no Complexo Santa Casa, presta esse tipo de atendimento.

11. Cobertura - Credenciamento

Estudar a simplificação do credenciamento. E falta de pagamento

A abertura do edital, iniciada em 2018, tem como objetivo aumentar a oferta de profissionais e clínicas em nossa rede credenciada. Já está sendo implantada uma forma simplificada para o credenciamento de cooperativas. O próximo passo é tentar diminuir a burocracia para os demais credenciados.

Cabe salientar que desde 2017 houve apenas cinco descredenciamentos: dois por falecimento do prestador, um por falta de documentação, um por decisão do CANOASPREV e o último por decisão do credenciado. Nenhum por falta de pagamento. Todos os nossos prestadores pessoas FÍSICAS recebem em dia. No início de 2017, dos 99 credenciados pessoas JURÍDICAS, apenas seis recebiam seus vencimentos em dia. Hoje, já ultrapassamos a marca de 68. Estamos realizando um trabalho sério de contenção de despesas e pagamentos de dívidas para que continuemos cuidando da saúde dos nossos colegas e de suas famílias.

12. Instituto de Cardiologia e Divina Providência

Estes hospitais não prestam serviço para o FASSEM desde 2015/16. Mesmo realizando um bom atendimento, os valores solicitados por eles fugiam, infelizmente, da nossa realidade financeira. Nossos parâmetros remuneratórios não podem ultrapassar o montante de nossa arrecadação. Em relação aos demais Fundos e Planos de Saúde, a contribuição per capita dos usuários do FASSEM gira em torno de R$ 165,48, muito abaixo dos valores necessários e praticados pelos diversos outros fundos.

Tal situação acarreta diversos problemas, dentre eles a falta de profissionais ou agendas limitadas para atendimento de nossos usuários. Acreditamos que mesmo o FASSEM não possuindo alta remuneração aos credenciados, a prestação de serviço atende boa parte das necessidades de nossos colegas e suas famílias.

No entanto, corroboramos com a sugestão de que é preciso revisar nosso Fundo de Assistência à Saúde, reavaliar os valores praticados e decidirmos juntos qual FASSEM queremos para o nosso futuro.

MANIFESTAÇÕES RELACIONADAS AO FUNDO DE APOSENTADORIA E PENSÃO DOS SERVIDORES MUNICIPAIS DE CANOAS - FAPEC

1. CANOASPREV Itinerante

O projeto consiste em o CANOASPREV ir, a pedido das Secretarias, aos locais de trabalho para esclarecimento de dúvidas referentes ao FAPEC e FASSEM. Também, promove atividades que informam o servidor sobre aposentadoria e mudança previdenciária.

Além disso, o CANOASPREV participa do Programa Boas Vindas, promovido pela Secretaria de Planejamento e Gestão, que tem como objetivo de recepcionar os servidores que estão ingressando no Município.

2. Grupo Bem Viver

O Bem Viver retomou suas atividades em maio deste ano.

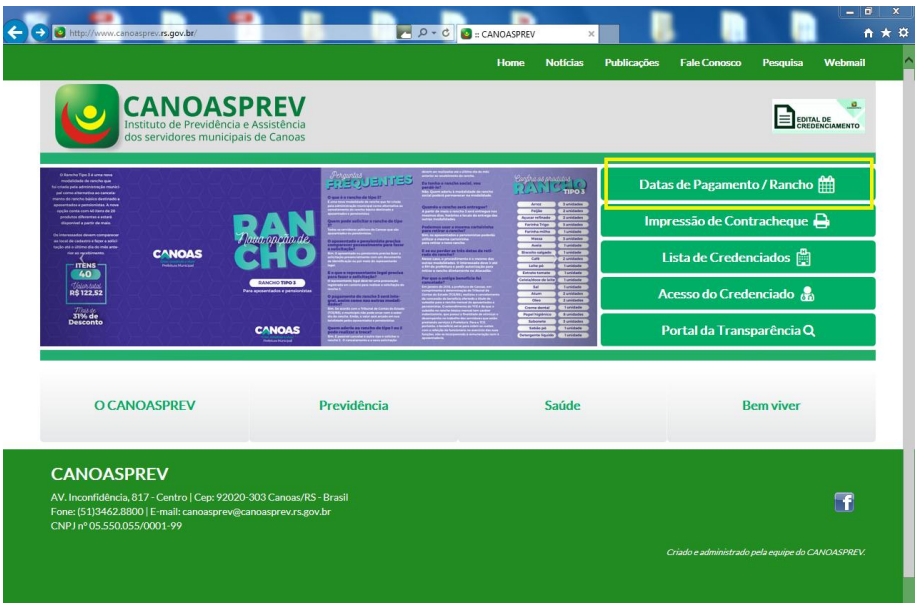
Confira a programação:

- Dia 23/8/2018 - Saída às 7h45 e retorno às 20h - Passeio ao Hotel Vila Verde Caxias do Sul;
- Dia 19/9 - 14h - Oficina Inspire, Expire, Siga em Frente;
- Dia 17/10 - 14h - Oficina Inspire, Expire, Siga em Frente.

Informamos que existe um grupo do Bem Viver no *whatsApp*, no qual todas as atividades do Grupo são divulgadas. Para participar, basta entrar com contato e solicitar a inclusão.

3. Datas de pagamento e rancho

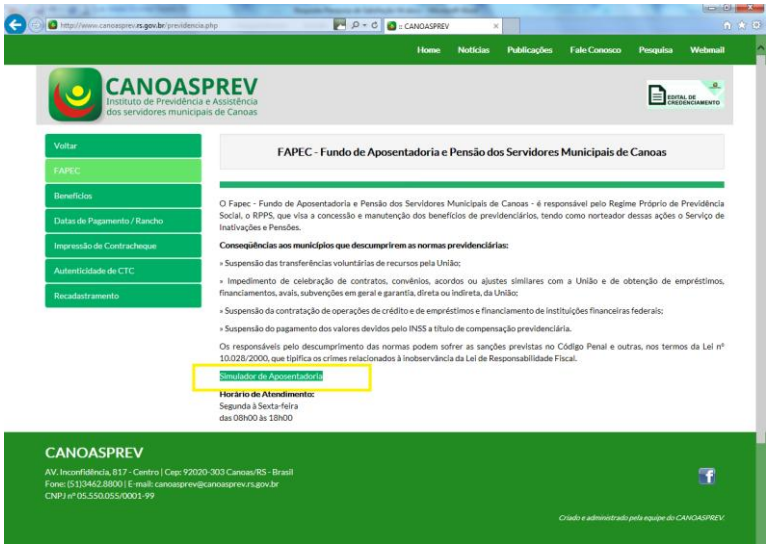
As datas de pagamento e datas do RBM estão atualizadas e disponíveis no site do Canoasprev, basta acessar o link: **http://www.canoasprev.rs.gov.br/datas.php**



4. Simulador de Aposentadorias

Nosso site possui um link de simulador de aposentadorias. Para acessá-lo, basta clicar no menu Previdência e em seguida no menu Simulador de Aposentadoria.

Link de acesso: http://www.canoasprev.rs.gov.br/previdencia.php

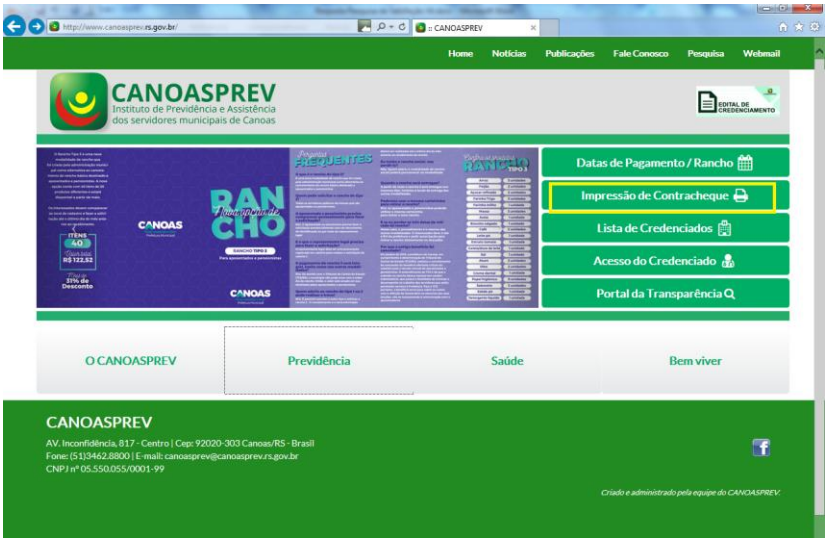


5. Envio de Contracheques via correio

Além de elevar o custo para envio dos contracheques, há também a questão de segurança da informação. O contracheque é um documento individual que, nas mãos de um terceiro, sem algum tipo de controle, pode causar grandes transtornos ao beneficiário.

O contracheque pode ser impresso acessando a página inicial do site do CANOASPREV, em seguida no menu “Impressão de Contracheques”, e digitar usuário e senha.

Link de acesso: http://www.canoasprev.rs.gov.br/



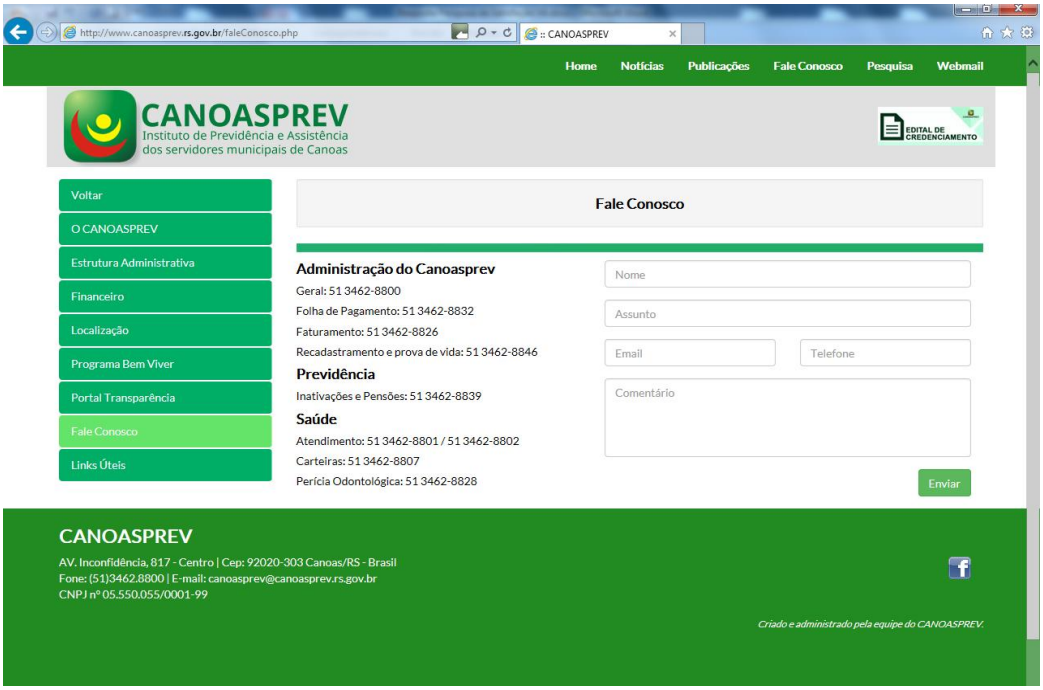
MANIFESTAÇÕES SOBRE TEMAS DIVERSOS

1. Encaminhamento de reclamações, críticas e sugestões

O site do Canoasprev conta com o canal Fale Conosco. Por meio desse canal é possível realizar reclamações, críticas e sugestões. Além disso, foi criado um grupo de trabalho para estudo e implantação de uma Ouvidoria no Canoasprev.

Ainda, é possível conversar diretamente com o Presidente, mediante prévio agendamento.

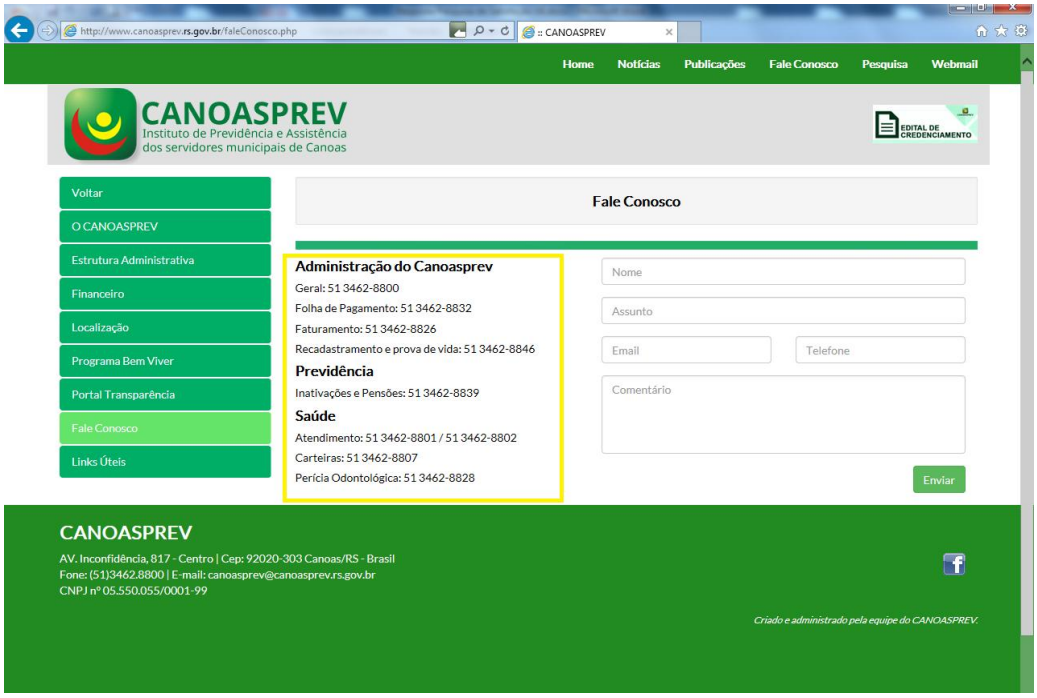
Link de acesso: http://www.canoasprev.rs.gov.br/faleConosco.php



2. Comunicação

Criamos um Grupo de Trabalho com o objetivo de auxiliar na divulgação das atividades desenvolvidas no Canoasprev. A divulgação será feita através de publicações no site e página do Facebook, publicação de informativos e e-mails.

3. Lista de telefones

A lista de telefones do Canoasprev está disponível no site, menu Fale Conosco.

Link de acesso: http://www.canoasprev.rs.gov.br/faleConosco.php