

Conexão Saúde

Setembro . 2016

Informativo da
Real Grandeza Saúde



Cuidar sempre.

O plano de
saúde Real
Grandeza cuida
para que você
possa se cuidar
sempre.

Acreditamos que informação é fundamental na relação com o beneficiário.

A saúde é o nosso bem mais precioso, mas manter uma vida saudável na correria do dia a dia nem sempre é uma tarefa fácil. O plano de saúde tem como finalidade principal facilitar este processo, oferecendo condições e serviços com a qualidade e a segurança necessárias para que o beneficiário cuide melhor e sempre da sua saúde. Conhecer como melhor utilizar o plano de saúde, o que ele oferece e como receber o atendimento necessário, seja através dos canais ou junto aos prestadores, é de grande importância. E essa é a nossa motivação para publicação deste informativo.

O atendimento que você precisa

Uma ampla rede credenciada está disponível para atendimento aos beneficiários Real Grandeza. A todo momento, são realizados diversos novos credenciamentos para que sejam oferecidas ainda mais opções. Além disso, por meio de convênios de reciprocidade é possível garantir o atendimento nas localidades onde a rede credenciada ainda não possui uma cobertura abrangente.

E, se desejar, o beneficiário pode ainda solicitar o credenciamento de prestadores, encaminhando mensagem para o e-mail grp@frg.com.br, contendo nome, endereço, especialidade, telefone e e-mail. A área responsável avaliará a possibilidade de inclusão na rede credenciada e, se viável, realizará o contato com o prestador para credenciamento.

A relação completa atualizada está disponível para consulta no site www.frg.com.br ou através do aplicativo da Real Grandeza Saúde.

“ Na busca por credenciados, no site da Real Grandeza, o nome do hospital não foi encontrado e havia sido informado que fazia parte da rede. O que aconteceu?

O beneficiário deve verificar se o nome que procura está correto e, caso tenha dificuldade na pesquisa, pode entrar em contato com o atendimento 24 horas, no 0800 888 8123.

Reembolso Saúde

Conhecer e estar atualizado sobre o reembolso das despesas de saúde é muito importante para o beneficiário. Por esse motivo, na sua área restrita, no site da Real Grandeza, você encontra informações, pode realizar consultas e acompanhar o processamento das suas solicitações de reembolso (SR). Para facilitar o entendimento, um folheto informativo explica como solicitar os diversos tipos de reembolso. Estas e outras orientações, também em webvídeos, podem ser encontradas no site Real Grandeza.

▶ Entre e confira em www.frg.com.br.



Dicas Reembolso Saúde

FORMULÁRIO DE SOLICITAÇÃO (SR)

Utilize um formulário para cada beneficiário com despesa a ser reembolsada. Jamais faça cópia de um formulário em branco. Cada SR tem número próprio que deve ser preservado, permitindo a identificação e controle.

PREENCHIMENTO DA SOLICITAÇÃO

Preencha todos os campos referentes aos DADOS DO TITULAR e em DOCUMENTOS ANEXOS, coloque o código de identificação do beneficiário da despesa - titular ou dependente.

TIPOS DE REEMBOLSO

Nunca misture tipos diferentes de reembolso como, por exemplo, medicamentos, consultas e internação em uma mesma solicitação.

DOCUMENTAÇÃO

No próprio formulário de solicitação de reembolso (SR) o beneficiário encontra a relação de documentos necessários. Antes de encaminhar a sua solicitação, verifique se todos foram anexados corretamente.

Plano de Ação focado em melhorias no processo de reembolso.

O Plano de Ação é executado com o apoio da patrocinadora para que se tenha uma troca permanente com feedbacks que promovam a melhoria e o atendimento das expectativas dos beneficiários.

Como parte do plano, foi realizada uma análise de todo o processo e da estrutura envolvida em cada etapa, resultando em um formato de trabalho mais integrado e com maior proximidade entre as áreas. Um ganho que já pode ser destacado é a montagem de uma estrutura de operação e atendimento da BRC (empresa responsável pelo processamento) dentro da Real Grandeza, o que deve permitir um tratamento mais imediato de divergências apresentadas e uma maior agilidade nos pagamentos dos reembolsos.

Outro objetivo do plano tem sido dar maior visibilidade ao beneficiário sobre o status da sua solicitação, permitindo, inclusive, que acompanhe eventuais pendências em análise. Uma ação recentemente implantada foi o envio de e-mail automático para o beneficiário, tanto no momento em que a sua solicitação é recebida pela Real Grandeza quanto na data em que é liberado o reembolso.

Ações de comunicação com guias informativos, web vídeos, dicas e tira dúvidas, no site e na fanpage do Facebook, foram implementadas para uma melhor orientação ao beneficiário. Com isso, a Real Grandeza quer garantir a melhoria de todo o processo e alcançar um alto grau de qualidade para o seu plano de saúde.



PLAMES: um cuidado a mais com a sua saúde, que você deve entender.

O que você sabe sobre o Plames? Seja você beneficiário ativo ou assistido Real Grandeza, ele está presente na sua vida e sabemos o quanto é importante ter informações atualizadas e completas sobre o atendimento. Pensando nisso, preparamos este informe especial para ajudar você a entendê-lo e saber como aproveitar ainda melhor para poder se cuidar sempre.

1 O QUE É O PLAMES?

O Plames é um plano privado de assistência à saúde, operado pela Real Grandeza através de sistema de autogestão. Ele é disponibilizado aos participantes da Real Grandeza e pessoas a eles vinculadas, mediante prévia inscrição, em forma coletiva por adesão, pré-pagamento e custeio direto, nos termos e condições do seu regulamento.

O Plames foi criado com o objetivo de assegurar aos seus beneficiários cobertura de custos para assistência médica de natureza ambulatorial e hospitalar, inclusive obstetrícia. Esta cobertura se diferencia tanto pelo tipo de beneficiário (Ativo, Assistido ou Agregado) quanto pela modalidade do plano.

2 QUAIS AS MODALIDADES DO PLAMES?

O Plames é oferecido nas modalidades Básico, Especial, Executivo e Executivo Plus. A diferenciação entre as mesmas ocorre, basicamente, em relação à rede credenciada oferecida e tabela de reembolso saúde. A inscrição do participante e pessoas a ele vinculadas é facultativa, por livre adesão, e acontecerá sempre mediante o preenchimento do Termo de Adesão, disponibilizado no site, que deverá ser encaminhado para a Real Grandeza.

O Plames é custeado por contribuições mensais dos beneficiários, na forma de pré-pagamento, conforme as tabelas vigentes, as quais são anualmente revistas por ocasião da avaliação atuarial do Plano. O regulamento do Plames define os critérios de fixação de cobertura financeira na forma de reembolso de despesas com honorários médicos e internação hospitalar para cada modalidade, bem como define os tipos de acomodações por ele cobertas.

3 QUEM PODE UTILIZAR?

Podem aderir ao Plames os participantes do plano de previdência Real Grandeza (Ativos ou Assistidos). O diferencial mais importante do Plames é que com ele o participante Ativo tem cobertura da franquia hospitalar cobrada pelo seu plano de assistência médica, em caso de internação. Já para o participante Assistido, o Plames proporciona a cobertura médica hospitalar, de acordo com o regulamento de cada plano.

OBS: A cobertura do Plames está vinculada ao cumprimento das carências regulamentares.

Accesse a rede credenciada com o App Real Grandeza.

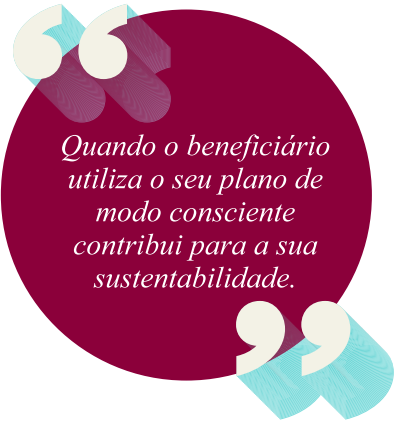


4 COMO FAÇO A MINHA ADESÃO AO PLAMES?

Se você é participante do Plano de Previdência Real Grandeza e ainda não possui o Plames, deve procurar os postos avançados ou solicitar a sua inscrição preenchendo o Formulário Termo de Adesão, disponível no site (www.frg.com.br) e encaminhando para a Real Grandeza, que tomará as providências necessárias e tratará da adesão. O procedimento é o mesmo para mudanças de plano ou alterações cadastrais.

Importante!


A opção pelos planos Básico e Especial só é válida para os beneficiários sem direito ao Plano de Assistência à Saúde das patrocinadoras. Os empregados das patrocinadoras poderão incluir seus agregados em um plano inferior ao seu, porém todos os agregados deverão estar na mesma modalidade do plano.



Quando o beneficiário utiliza o seu plano de modo consciente contribui para a sua sustentabilidade.

5 COMO FUNCIONA A COBERTURA PLAMES?

▶ Ativos



O participante Ativo, que possui o plano de saúde da patrocinadora, sempre que necessitar de serviços de internação hospitalar, o Plames cobrirá a franquia estabelecida, garantindo uma complementação ao plano de assistência médica. Para tal, o titular faz contribuições mensais, em valores definidos conforme a modalidade escolhida (Executivo ou Executivo Plus).

A franquia é definida em forma de tabela, com valores variáveis conforme o período de internação, permitindo que o beneficiário saiba, previamente, o valor máximo de sua participação.

▶ Assistidos e Agregados

Para os Assistidos e Agregados a cobertura não é complementar e sim o principal e exclusivo meio de acesso aos serviços de assistência à saúde, uma vez que não possuem mais o plano de saúde da patrocinadora. A cobertura é disponibilizada de acordo com a modalidade de plano escolhida pelo beneficiário e pode ser Básico, Especial, Executivo e Executivo Plus.

Verifique as tabelas e quadros com mais detalhes sobre as coberturas no regulamento do Plames, disponível no site da Real Grandeza.



Real Grandeza
24 Horas
0800 888 8123

Indicadores do Plames

A Real Grandeza valoriza a informação e a considera essencial no relacionamento com o beneficiário. Os indicadores operacionais mostram a saúde do seu plano, proporcionando uma gestão transparente e construtiva.

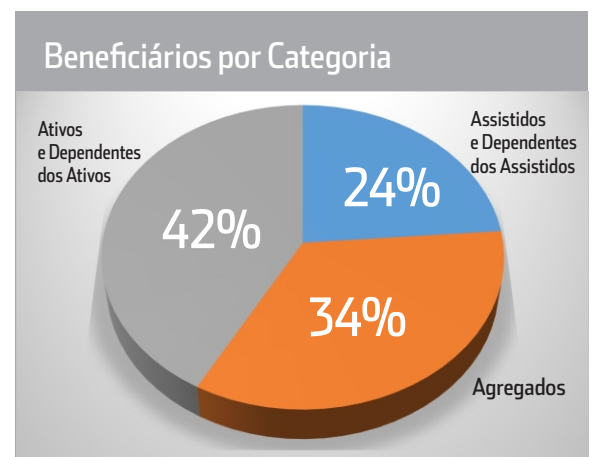
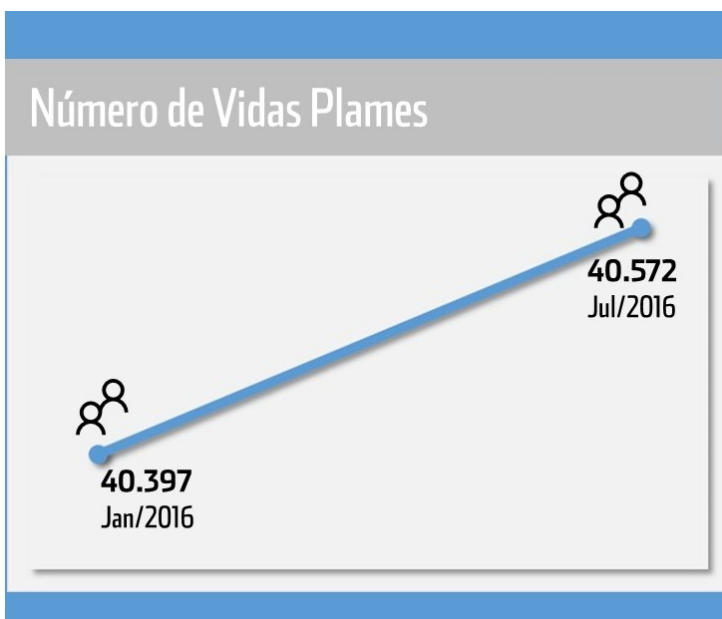


BENEFICIÁRIOS
40.572

ASSISTIDOS
9.767

AGREGADOS
13.715

ATIVOS
17.090



A carteira teve aumento de beneficiários na categoria Ativos e pequena redução na de Assistidos, em relação ao último período apurado.

■ ■ ■ ■ O acompanhamento dos indicadores da operação do plano é uma ação importante para que a gestão aconteça sintonizada com as melhores práticas, garanta a satisfação do beneficiário e a qualidade da assistência.



52,5% Beneficiários Mulheres

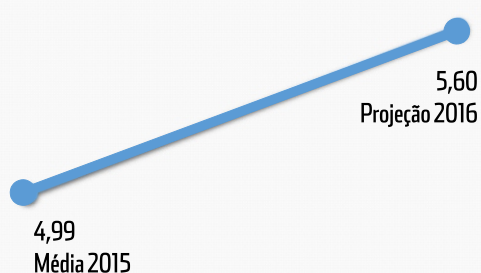
A concentração de beneficiários do gênero feminino é de 52,5% sobre o total de participantes do Plames.

CONSULTAS

Evolução das Consultas Totais

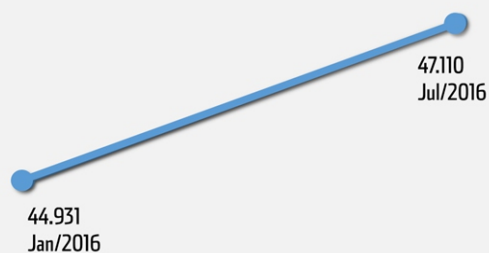


Consulta por Beneficiário/Ano

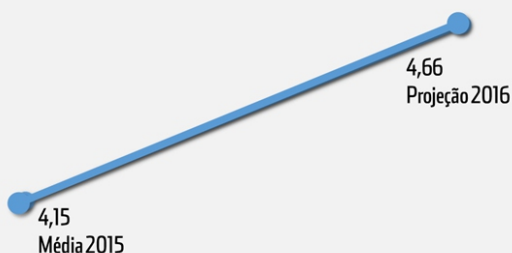


EXAMES

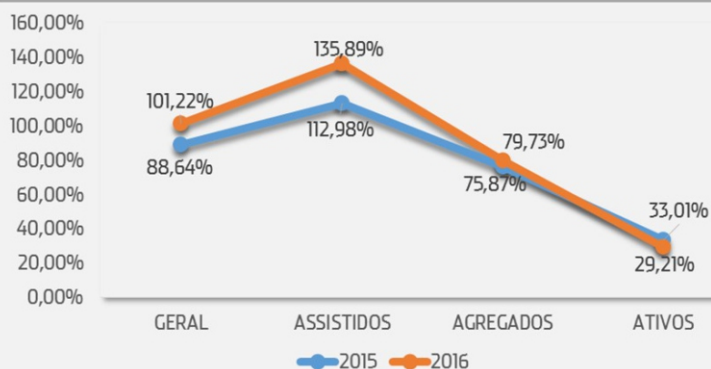
Evolução dos Exames



Exames por Consulta

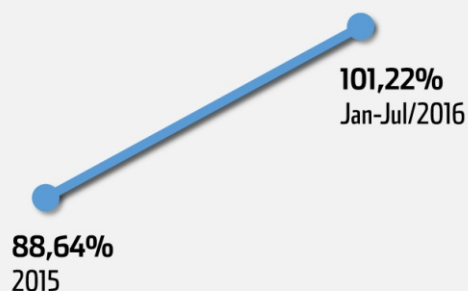


Sinistralidade



O indicador Sinistralidade representa a relação entre despesas assistenciais e o total de receitas oriundas da operação do plano de saúde (contraprestações). Quanto menor a sinistralidade maior o equilíbrio da operação.

Evolução da Sinistralidade



Referência Mercado:

Operadoras em geral: 84%

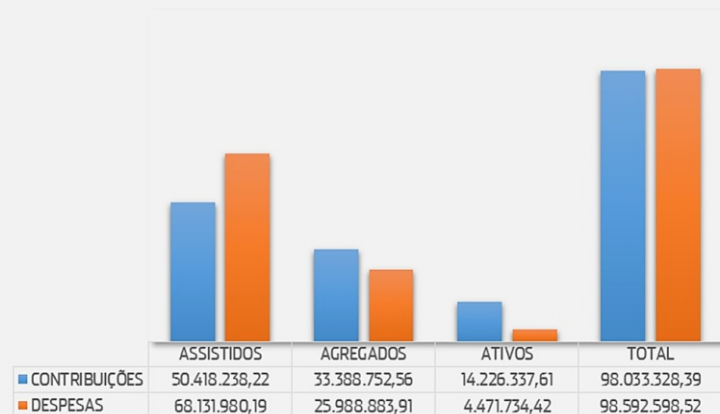
Autogestão: 93%

101,2%
julho/2016

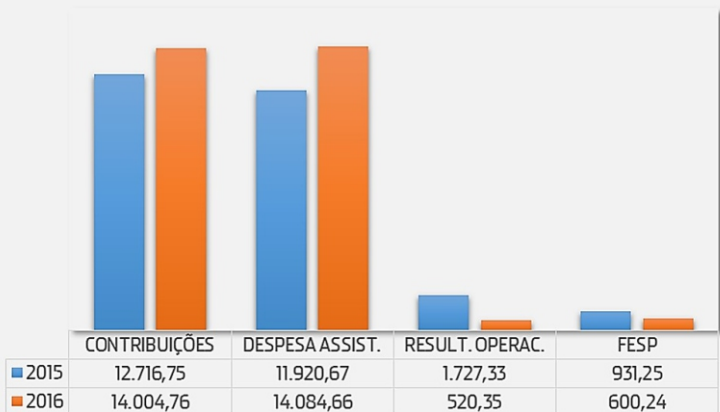
Sinistralidade acumulada no período de janeiro a julho de 2016. No mês de abril/16, houve uma adequação às normas regulamentares da agência reguladora (ANS) na contabilização da despesa assistencial. Dessa forma, ocorreu um aumento elevado na despesa deste mês, que ainda causa reflexos no resultado parcial da operação.

Resultados Plames

Resultado Operacional Plames - 2016



Evolução Receitas x Despesas – Média Mensal



2016 – Média mensal apurada de janeiro a julho.

RESULTADO FINAL PLAMES

R\$ 19.428
Jan-Dez
2015

R\$ 2.839
Jan-Jul
2016



Fique por dentro



Enquete da Saúde

Quanto mais canais de comunicação e interação com o beneficiário, mais oportunidades são criadas para ouvir e conhecer suas expectativas.

Nessa direção, a Real Grandeza realizará enquetes, regularmente, sobre temas relacionados à saúde. Um tema é proposto para que se opine e os resultados apurados são compartilhados e transformados em ações. A Enquete da Saúde está iniciando com questões voltadas para o programa de prevenção e promoção da saúde, que acaba de abrir seu ciclo de palestras. Outros assuntos já estão previstos e a enquete será publicada no site, na fanpage e também chegará por e-mail



Pesquisa de Satisfação 2016

Como acontece periodicamente, a Real Grandeza está preparando mais uma Pesquisa de Satisfação junto aos seus beneficiários. Mais do que obter indicadores sobre o atendimento, os dados da pesquisa permitem promover ações de melhoria e identificar expectativas. Algo fundamental para a boa gestão do plano de saúde.

CUIDAMOS PARA VOCÊ SE CUIDAR, SEMPRE.



Saúde na Real: a prevenção através da boa informação.

Gestão da saúde com qualidade e eficiência só acontece se integrada à ações efetivas de promoção e prevenção.

O ano de 2016 tem sido marcado, tal como em 2015, por apresentar uma intensa crise que abrange diversos setores econômicos do Brasil. A inflação médica (ou seja, os preços dos serviços de saúde) poderá chegar a 20% para o consumidor só neste ano, conforme aponta a Confederação Nacional de Saúde (CNS). Essa elevação crescente dos custos de saúde afeta de forma direta os valores de contribuição de cada beneficiário.

E o que podemos fazer? O usuário, junto com a sua operadora, também é responsável por zelar pelo plano de saúde, uma vez que se ele o utiliza de modo consciente contribui para a sua sustentabilidade. Ou seja, o uso consciente permite um melhor gerenciamento dos custos da operação, sendo uma ajuda a conter o aumento do valor de contribuição.

Essa conscientização do beneficiário pode ser facilitada com ações da operadora que garantam informação e orientações qualificadas para o seu planejamento de saúde. Por isso, a Real Grandeza através da sua Gerência de Benefícios de Saúde (GBS), subordinada à Diretoria de Seguridade da Fundação, tem como um dos seus principais projetos um programa de prevenção e promoção da saúde - o Saúde na Real. As ações do programa já começaram a acontecer e, nesta fase inicial, estarão concentradas na realização de palestras educativas com especialistas sobre temas de maior interesse e impacto na população. E, por enquanto, acontecerão somente no Rio de Janeiro, mas no próximo ano, as áreas regionais também serão contempladas, levando o programa a um maior número de beneficiários.

Doenças Cardiovasculares e Diabetes foram os temas das primeiras palestras, que terão resumo disponibilizado no site. A próxima será no dia 28 de setembro, também no auditório da Real Grandeza, em dois horários, 10h e 14h30min. Os Hábitos de Vida Saudável serão o foco desta palestra, que permitirá entender melhor como tratar a questão do combate ao sedentarismo e da nutrição.

Sabemos que o beneficiário bem informado pode tomar melhores decisões sobre a sua saúde e se cuidar do modo mais correto, fazendo também um melhor uso dos serviços. Acompanhe a divulgação do Saúde na Real através do site (www.frg.com.br), Facebook e demais meios de comunicação, além de participar das ações!

