



## **ELEIÇÕES CASSI 2022 - PROGRAMA DE GESTÃO**

### **Chapa 4 - MAIS UNIÃO NA CASSI**

#### **Nossa CASSI saudável e acolhedora**

A **Chapa 4 MAIS UNIÃO NA CASSI** defende firmemente que a CASSI tenha por princípio acolher, atender e cuidar da saúde dos seus associados e participantes, hoje e no futuro. Nesse sentido, a solidariedade é a premissa básica para a cooperação mútua e responsabilidade recíproca, reforçando a cultura de cuidado ao Associado.

Em 2018, a chapa MAIS UNIÃO apresentou seu programa com foco na recuperação da CASSI. Todos se recordam que a CASSI vinha de uma sequência de sete anos de déficits, desde 2012, que consumiram as reservas e o seu Patrimônio Social. Era urgente a necessidade de recuperação financeira. O risco era iminente, a ponto da Agência Nacional de Saúde - ANS ter determinado a Direção Fiscal em 2019.

A aprovação do novo Estatuto, em novembro de 2019, com o novo modelo de custeio, foi imperiosa para se evitar a liquidação da CASSI. A necessidade de mudanças foi tão grande que houve consenso e apoio da maioria das entidades representativas dos funcionários.

Porém, a aprovação do novo estatuto, por si só, não bastava para suspender a Direção Fiscal, assim, um Programa de Recuperação desenvolvido pelo corpo técnico foi apresentado à ANS, sendo hoje a essência do Planejamento Estratégico da CASSI, que reúne as principais ações e projetos de curto, médio e longo prazo.

Dentre os projetos estruturantes, vale destacar o Programa BEM CASSI, cujo objetivo foi implantar e testar os novos procedimentos e protocolos baseados na Atenção Primária à Saúde, dando maior ênfase à Estratégia de Saúde Família - ESF, com melhor acolhimento, coordenação do cuidado ao participante e redução de despesas assistenciais (projeto iniciado em dezembro de 2020, em Curitiba-PR).

O aprimoramento do modelo de governança e a profissionalização da gestão, implementados a partir de 2018, viabilizaram profundas melhorias nas Unidades e CliniCASSI, na Central de Atendimento, na Central de Pagamentos, avanços significativos na área de TI, como o reembolso web e as funcionalidades

do App CASSI (acompanhamento on-line das autorizações e a contestação, caso necessário), além de outras inúmeras melhorias, como a Telemedicina.

Desde o início da pandemia em 2020, a CASSI mobilizou um grande contingente de funcionários para oferecer atendimento ágil e efetivo aos participantes, promovendo uma incessante busca por atendimentos, leitos, UTI e remoções (terrestres e aéreas), em todas as regiões do país. Além disso, a CASSI implantou e expandiu a Telemedicina, proporcionando atendimento 24 horas nos 7 dias da semana.

Com a posse da chapa TODOS PELA CASSI, em junho de 2020, teve como destaque, dentre outras medidas do seu plano de gestão, a criação de novos produtos, a profissionalização da gestão da CASSI com melhoria na Central de Atendimento, Central de Autorizações e o lançamento de novos planos.

Para 2022, o programa de gestão da **Chapa 4 – MAIS UNIÃO NA CASSI** destaca fundamentalmente a **ATENÇÃO AO ASSOCIADO**, com o propósito de avançar nas melhorias de atendimento, acolhimento e gestão da CASSI, baseado nos seguintes pilares: atendimento aos associados; relacionamento com prestadores, fornecedores e planos de saúde autogestões e modernização da gestão administrativa e financeira da CASSI.

## 1. ATENDIMENTO AOS ASSOCIADOS

### **Expansão da Atenção Primária à Saúde - APS nas CliniCASSI, por Telemedicina e Clínicas Credenciadas.**

- ✓ Expandir a Atenção Primária à Saúde - APS, potencializando a Estratégia de Saúde da Família - ESF, de maneira a beneficiar 100% dos associados presencialmente, através de CliniCASSI próprias ou credenciadas parceiras. Nas localidades onde a implantação de CliniCASSI for inviável, implantar a Atenção Primária à Saúde por Telemedicina ou com clínicas parceiras (Programa Bem CASSI).

### **Telemedicina**

- ✓ Promover e incentivar a utilização dessa funcionalidade, amplamente utilizada durante a pandemia;
- ✓ Implantar atendimento agendado, por especialidade, permitindo o acesso a partir de qualquer local.

### **Programas de Saúde da CASSI**

- ✓ Avançar no aprimoramento dos Programas de Saúde, como o Bem Viver, Plena Idade, Materno Infantil, Combate ao Tabagismo, Viva Coração, Saúde Mental, Gerenciamento de Condições Crônicas, Cuidado do Idoso, Atenção Domiciliar - PAD e Assistência Farmacêutica – PAF;

- ✓ Parceria com AABBS, Redes de academias e estúdios, aulas ao vivo e presenciais, sessões com *personal trainer*, aplicativos de *fitness* e bem-estar aos participantes.

### **Estudo Epidemiológico**

- ✓ Continuar o desenvolvimento de estudos sobre o risco epidemiológico da população da CASSI, de modo a conhecer com maior assertividade as necessidades em saúde dos participantes;
- ✓ A partir desses estudos, subsidiar o desenvolvimento de novos planos, assim como as soluções terapêuticas e, com isso, aprimorar a coordenação do cuidado e o modelo assistencial à saúde;
- ✓ Viabilizar a análise de risco epidemiológico com base nos dados do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO (específico para funcionários da ativa), com o objetivo de identificar, prevenir e cuidar da saúde dos funcionários.

### **Revisão da LIMACA**

- ✓ Garantir a revisão permanente da Lista de Materiais e Medicamentos da CASSI –LIMACA, e que continue sendo divulgada a todos os associados, nos moldes do que foi implementado em janeiro de 2020 e atualizada em junho de 2021.

### **Coparticipação**

- ✓ Propor a redução da coparticipação aos níveis de 2018, no caso 30% (consultas médicas, sessões de psicoterapia, acupuntura e visitas domiciliares) e 10% (para os exames de laboratórios, diagnose e terapia, tais como fisioterapia, RPG, fonoaudiologia, terapia ocupacional etc).

### **Sistema de Reembolso**

- ✓ Continuar aprimorando o sistema de reembolso, hoje com prazo médio de 5 dias, levando essa funcionalidade ao App CASSI.

### **Ampliar o horário de funcionamento das CliniCASSI**

- ✓ Rever e implementar novos horários de atendimento visando contemplar, em especial, os associados da ativa, de modo a incentivar a adesão ao Programa de Atenção Primária à Saúde, fortalecendo a Estratégia da Saúde da Família.

### **Central de Atendimento**

- ✓ Propor ações de melhoria para o aprimoramento do sistema de autorizações da Central de Atendimento.
- ✓ Implantar atendimento automatizado, via WhatsApp (ChatBot), com a finalidade de facilitar e agilizar ações simples que não necessitem de interação, como: segunda via de cartão, segunda via de boleto bancário etc.

### **Avaliação da qualidade dos serviços dos prestadores**

- ✓ Criar mecanismo para avaliar os serviços executados pelos prestadores, por meio do qual o participante, através do “Fale com a CASSI” e/ou no App CASSI, possa expressar a sua satisfação com o atendimento.

### **Negativas de Medicamentos e/ou Procedimentos**

- ✓ Rever o fluxo de negativas de procedimentos e autorizações feitas pela Central de Atendimento, evitando o desconforto aos participantes e familiares, para que possam ser avisados com antecedência, com o objetivo de agilizar o tempo de resposta;
- ✓ Revisitar regulamentos e normas internas para condução das negativas de procedimentos e/ou medicamentos, com o intuito de atender aos participantes e mitigar as judicializações, reclamações na ANS, denúncias na Ouvidoria CASSI, e dar celeridade aos processos de reanálise.

### **Coberturas de novos procedimentos extra ROL**

- ✓ Analisar periodicamente a inclusão de novos procedimentos não cobertos pelo Rol da ANS, onde será verificada a resolutividade e, se comprovada, promover as devidas inclusões de forma célere, visando o bem-estar do participante, como também reduzir as demandas de recursos administrativos e judiciais.

### **Conselho de Usuários**

- ✓ Dar continuidade ao Programa Integra Conselho de Usuários, iniciado em 2020, de forma a valorizar o papel desses Conselhos, aproximando os associados e a CASSI, além de incentivar sua atuação como formuladores de sugestões de melhorias e aprimoramento dos processos.

## 2. RELACIONAMENTO COM PRESTADORES, FORNECEDORES E PLANOS DE SAÚDE AUTOGESTÕES

### Expansão da Rede de Credenciados

- ✓ Dar celeridade aos processos de credenciamento de médicos, clínicas, laboratórios e hospitais para aumentar a oferta de serviços aos participantes nas localidades com deficiências de rede credenciada, através do Programa Mais Acesso, criado em 2021.

### Relacionamento com fornecedores de medicamentos

- ✓ Expandir e divulgar os convênios com Redes de Farmácias, negociando melhores descontos aos associados e participantes da CASSI.

### Convênios de Reciprocidade

- ✓ Prospectar e aumentar as parcerias de convênios de reciprocidade com as operadoras de autogestão, compartilhando experiências e contribuindo para o aumento de receitas e perenidade da CASSI;
- ✓ Ampliar o atendimento aos associados em localidades desassistidas compartilhando rede credenciada;
- ✓ Trabalhar em parcerias com outras operadoras de planos de saúde, visando compartilhar a estrutura e ganho de escala com redução do custo operacional.

## 3. MODERNIZAÇÃO DA GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

### Planejamento Estratégico

- ✓ Promover a revisão anual do Planejamento Estratégico, visando ampliar o foco nos interesses dos associados;
- ✓ Priorizar os projetos estruturantes que irão garantir a sustentabilidade da CASSI no médio e longo prazo, tais como a reestruturação da área tecnológica e a necessária revolução digital;
- ✓ Definir orçamento anual de investimento em Tecnologia da Informação, bem como o prazo para que os projetos sejam concluídos com maior velocidade;

- ✓ Estabelecer como meta a conquista de mais associados e, para isso, criar planos que atendam nossos familiares;
- ✓ Garantir a expansão da Estratégia de Saúde da Família, baseada na Atenção Primária à Saúde – APS, para 100% da população CASSI.

### **Tecnologia da Informação**

Desde 2018, a CASSI vem promovendo uma verdadeira Revolução Tecnológica, superando um atraso de aproximadamente 20 anos. Foram modernizadas as Centrais de Atendimento, Autorizações e Pagamentos, incluídas novas funcionalidades e informações no site (Reembolso Web e consultas diversas), aumento do número de funcionalidades do App CASSI (consulta a autorizações on-line, contestações de atendimentos, atualização cadastral, simulador de IMC, votações, extrato de utilização, indicação de parentes e Telemedicina).

O programa da **Chapa 4 – MAIS UNIÃO NA CASSI** propõe desenvolver soluções e inovações que facilitem o dia a dia dos associados, garantindo segurança e agilidade nos processos. Para isso, são necessários:

- ✓ Alinhar o planejamento estratégico de TI ao Planejamento Estratégico da CASSI;
- ✓ Avançar na automação dos processos, a exemplo do Reembolso Web, evitando a manipulação de documentos físicos;
- ✓ Propiciar ao associado o poder de soluções na “Palma da Mão”, através do App CASSI no celular, dando conforto e usabilidade.

### **Governança Corporativa**

- ✓ Rever o atual modelo de Governança Corporativa, adotando como referência a atuação dos órgãos de controle e *compliance*, com o objetivo de definir o melhor e mais eficiente modelo.

### **Aprimorar o processo seletivo**

- ✓ Aprimorar o processo seletivo implantado em 2019, priorizando a seleção de profissionais com formação e conhecimento técnico de acordo com a função requerida.

## **Meios de Pagamento**

- ✓ Ampliar e simplificar os meios de pagamento para receber as contribuições dos associados e participantes, acompanhando a evolução do mercado, a exemplo do PIX.

## **Novos Planos de Saúde**

- ✓ Incrementar a criação de novos planos de saúde, para garantir a expansão da base de participantes concomitante ao aumento de receitas.

## **Sustentabilidade da CASSI**

- ✓ A “CASSI saudável e acolhedora”, que todos queremos, precisa de equilíbrio financeiro, econômico e atuarial, para garantir a efetividade no atendimento e acolhimento aos associados e participantes, viabilizando a sua sustentabilidade no médio e longo prazo;
- ✓ Promover ações que visem preservar as reservas financeiras, alinhadas aos cálculos atuariais e às exigências legais.

## **Sistema de Comunicação da CASSI**

- ✓ Propor ações para a melhoria do atendimento no site, Fale com a CASSI, Ouvidoria e demais meios, para facilitar o acesso aos participantes;
- ✓ Disponibilizar informações e avisos via WhatsApp a todos os participantes que façam uso da plataforma;
- ✓ Incrementar as informações do Visão CASSI, implementado em 2018, para permitir aos associados o acesso às informações relevantes e necessárias;
- ✓ Manter permanentemente aberto os canais de comunicação com os Associados, Entidades, Associações, Sindicatos e Patrocinador.