



Como Melhorar o atendimento de Sua Saúde e Contribuir para Sustentabilidade de Seu Plano

Com 27 anos de atuação no segmento da Autogestão em Saúde, a APUB SAÚDE vem, cada vez mais, se consolidando na prestação de assistência médico-hospitalar aos seus beneficiários.

Os caminhos percorridos nem sempre têm sido fáceis. Se algumas vezes enfrentamos adversidades, por outro lado, sabemos que igualmente têm sido muitos os esforços de todos os envolvidos neste processo para o enfrentamento e superação das dificuldades.

O conceito de que em uma autogestão todos são corresponsáveis pela sua viabilidade traz em si o senso de coletividade na defesa de interesses comuns, bem como a compreensão de que para o alcance desses interesses, a responsabilidade será sempre compartilhada entre quem administra, operacionaliza e utiliza os serviços na rede credenciada.

Nesse sentido, embora na sua direção a APUB SAÚDE seja representada por um Conselho eleito em assembleia, é preciso ressaltar que uma boa administração para ter êxito necessita também do zelo e da gestão individual que cada um faz no uso dos serviços médicos e hospitalares, consequência dos recursos que coloca sob a administração da Operadora, mediante contrato.

Reconhecemos a valiosa participação de cada um neste processo, reforçando a seguir algumas orientações que contribuem para a sustentabilidade e fortalecimento da operadora.

- A carteira do Plano de Saúde é de uso pessoal e intransferível.
- É imprescindível a apresentação da carteira do Plano de Saúde acompanhada de um documento oficial de identidade com foto. Tenha sempre esses documentos em mãos.
- A cada consulta realizada é assegurado ao beneficiário um retorno até trinta dias da data da realização da consulta para revisão médica e/ou apresentação de resultados de exames. Pedimos especial atenção para que os exames solicitados na consulta, sempre que possível, sejam realizados também dentro deste mesmo prazo, evitando o retorno ao médico após este período e consequente cobrança de nova consulta.
- Havendo dúvida quanto à necessidade dos exames e procedimentos solicitados, aproveite o momento da consulta para esclarecer com o seu médico a finalidade e benefícios destes para a sua saúde.



- Não podendo comparecer à consulta ou exames previamente agendados, solicitamos que efetue o cancelamento destes junto à rede credenciada. Ao comunicar a sua desistência, a sua vaga certamente será útil a outra pessoa que esteja precisando muito de um atendimento com este mesmo prestador.
- Os exames e procedimentos que dependem de autorização prévia só podem ser realizados após liberação da área técnica da operadora. Para obter a autorização, o beneficiário deverá apresentar, com antecedência mínima de 48h, a requisição com a justificativa do profissional solicitante para avaliação da operadora.
- Nos casos de não realização dos exames e procedimentos para os quais obteve autorização prévia, pedimos que comunique à operadora solicitando o cancelamento da guia emitida em sistema.
- Não se justifica a realização de exames se não tomar conhecimento dos seus resultados. Ignorar os resultados, ou seja, realizar os exames, não ir buscá-los e não retornar para a revisão médica, revela descuido com a sua saúde e também com a saúde financeira da operadora.
- Pedimos que, antes de assinar a guia de atendimento, confira os serviços discriminados. Chamamos atenção para não assinar guias em branco.
- Para os tratamentos realizados através de sessões*, a guia de atendimento deve ser assinada no dia de realização da respectiva sessão. Nunca assine todas as sessões de uma só vez.
- Também informamos que não é adequada a procura por serviços de urgência e emergência para atendimento que não tenha caráter dessa natureza e que pode ser resolvido através de consulta ambulatorial. Ao agir dessa maneira, contribui para o aumento dos custos assistenciais, já que a consulta e exames realizados em caráter de urgência e emergência têm valores mais altos. Esse comportamento contribui para uma sobrecarga no atendimento das unidades de urgência e emergência, tornando o acesso mais lento para os casos graves que requerem intervenção imediata. Alertamos ainda que a espera por atendimento nesses locais pode lhe expor desnecessariamente a riscos de saúde, principalmente nesse momento da pandemia da covid.
- Havendo insatisfação ou reclamação com algum serviço prestado na nossa sede ou na rede credenciada, solicitamos que a registre formalmente à Ouvidoria da operadora para que possamos aprimorar nossos serviços.
- É importante que mantenha os seus dados pessoais sempre atualizados junto à Operadora.

Nota: no texto onde há * leia-se: exemplos de tratamentos realizados através de sessões – fisioterapia, acupuntura, fonoterapia, psicoterapia, escleroterapia, radioterapia, hemodiálise, quimioterapia, dentre outros.