

SEGUROS

Medição como solução para conflitos

21/10/2015 - 22:53:42

G-1

COMO MELHORAR AS RELAÇÕES ENTRE USUÁRIO E PLANO DE SAÚDE

Dos 15.225 clientes da Pame, 85 encaminharam reclamações ao longo de um ano

De um total de 15.225 vidas assistidas ao longo de um ano iniciado em outubro de 2014 foram realizadas 85 reclamações, das quais apenas 2% viraram processos normativos, uma vez que não tinham procedência.

Esse é o resultado obtido pela Associação de Assistência Plena em Saúde (Pame) ao colocar a mediação como a melhor forma de solucionar os problemas que correm entre usuários e planos de saúde.

Segundo a superintendente executiva da Pame e representante legal junto a Agência Nacional de Saúde (ANS), Roberta Dias Ribeiro, a melhor solução para o cliente, que pode ser encontrada fora do sistema judiciário, tem como base o modelo de autogestão aplicado, responsável pela ampliação da operadora de saúde no mercado nacional. "Escutar o nosso beneficiário transforma até mesmo nossas rotinas operacionais", explica.

Mediação

Com o objetivo de a solução de problemas do beneficiário de plano de saúde, a ANS colocou em vigor medida concentrando as reclamações registradas nos canais de atendimento da agência referentes a questões não assistenciais passaram a ser tratadas por meio de mediação de conflitos que, desde 2010 vem apresentando alto índice de solução ao consumidor. Em 2013, após a implantação da Notificação de Investigação Preliminar (NIP) o percentual chegou a 85,5%, ou seja, para cada cinco reclamações quatro foram resolvidas. O NPI passou a ser chamado de Notificação de Intermediação Preliminar.

O sistema de mediação ficará ainda mais atuante com a entrada em vigor, no começo de 2016, com a entrada em vigor da Lei 13.140, de 26 de junho de 2015, que trata da mediação de conflitos, possibilitando a União, estados, Distrito Federal e municípios a possibilidade de instaurar câmaras de prevenção e resolução administrativa de conflitos entre órgãos e entidades da administração pública e também para controvérsias entre particulares e o poder público. O termo de acordo firmado entre as partes será o título executivo extrajudicial.

Para Roberta, a mediação é o caminho mais rápido e menos oneroso para a solução de conflitos, na medida em que permite a ambas as partes não só o entendimento como o surgimento de melhores condições de atendimento a serviços. "Escutar o nosso beneficiário transforma até mesmo nossas rotinas operacionais. Buscamos trazê-lo como formador de opinião, havendo assim uma melhora contínua em nossas relações com os usuários, as instituições de saúde e a agência regulador, por meio de práticas de mediação", acrescenta.

Carteira

Criada em 1996 pelos empregados da Embratel e da Telos (sua fundação de seguridade social), para atender os que perderam vínculo empregatício, principalmente quem tinha 21 anos, a Pame, após ser reclassificada pela ANS como medicina de grupo, já conta com uma rede credenciada de abrangência nacional que inclui mais de sete mil profissionais e instituições de saúde. "Temos o compromisso de, alinhados com as políticas da contratante, prover atendimento de qualidade aos empregados das empresas e seus dependentes", destaca a superintendente da Pame.

Segundo Roberta, a Pame conta atualmente com uma carteira acima de 50 mil clientes que está segmentada em três modalidades: planos próprios, reciprocidade de rede e operacionalização de sistemas de autogestão. A operadora de saúde tem escritórios regionais além do Rio de Janeiro, em São Paulo, Brasília, Belo Horizonte, Curitiba, Salvador e Fortaleza.

A Pame conta com uma carteira de clientes que está segmentada conforme os tipos de contrato regulamentados pela ANS: individual/familiar, coletivo por adesão e coletivo empresarial, nas modalidades médico-hospitalar e odontológica. "Prestamos atendimento personalizado e diferenciado, com o objetivo de promover o bem-estar e a melhoria da qualidade de vida de todos os nossos beneficiários. Mantemos postos de atendimento em diversas regiões do país, garantindo aos nossos clientes atendimento personalizado", ressalta a superintendente executiva.



Mais Notícias

ACREDITE SE PUDER

22/10/2015 - 17:18:54

Petrobras oficializa interrupção do registro de oferta de debêntures

OPINIÃO

22/10/2015 - 16:52:31

Majoração da CSLL para empresas financeiras, seguradoras e de capitalização

OPINIÃO

22/10/2015 - 16:28:59

A Medicina como arte de cuidar

[VER MAIS](#)

A linha de planos médicos oferecida pela Pame é classificada com nomes de pedras preciosas como Safira, Rubi e Diamante. No plano odontológico o produto recebe o nome de Pérola. A linha 200 corresponde ao plano coletivo por adesão, e linha 300 ao individual e a 500 ao empresarial. O grau que cada uma tem é de acordo com o perfil e a necessidade que cada cliente deseja contratar. Segundo Roberta, a operadora comercializa produtos diversificados que pode ser por rede, pela abrangência geográfica, por tipo de acomodação e outros. Para a superintendente da Pame não adiante ter uma carteira muito ampla de clientes se a operadoras não apresentar, principalmente, um diferencial de atendimento.



Comentários

No momento, não há comentários. Para escrever o seu comentário, é necessário se [autenticar](#).

[Notícias](#)[Colunas](#)[Assinaturas](#)[Publicidade](#)[Gráfica](#)[A Empresa](#)[Contato](#)

Monitor Mercantil © 2012 - Todos os direitos reservados

Este material não pode ser publicado, transmitido por broadcast, reescrito ou redistribuído sem prévia autorização

Desenvolvido por Seven Soluções

