

SUGESTÕES DE MELHORIAS PARA O SAÚDE CAIXA

Entrega: 24 de março de 2026

Conselho de Usuários do Saúde CAIXA

1. Canal de Atendimento Exclusivo para Prestadores Credenciados

A partir das demandas que venho recebendo de usuários e da rede credenciada, percebo que um ponto que merece atenção prioritária refere-se ao atendimento aos profissionais e prestadores credenciados ao Saúde CAIXA.

Atualmente, os prestadores utilizam os mesmos canais de atendimento destinados aos beneficiários, especialmente a central atendimento, que sabemos apresentar diversas limitações. Esse modelo acaba gerando dificuldades tanto para os credenciados quanto para os próprios usuários do plano.

Nesse sentido, seria importante avaliar a criação de um canal exclusivo e estruturado para atendimento aos prestadores, voltado especificamente às demandas administrativas e operacionais, tais como:

- faturamento;
- acompanhamento de pagamentos;
- envio e regularização de documentação;
- esclarecimentos sobre rotinas operacionais.

Ressalto que a proposta não se refere às autorizações prévias de procedimentos, mas sim às questões burocráticas do cotidiano, normalmente tratadas pelas secretarias e equipes administrativas de consultórios e clínicas.

A implementação de um canal dedicado, com equipe preparada para esse tipo de demanda, tende a:

- melhorar a relação com a rede credenciada;
- dar maior agilidade aos processos administrativos;
- reduzir ruídos e sobrecarga nos canais de atendimento aos beneficiários.

Consequentemente, a medida também contribuirá para melhorar a experiência dos usuários do plano.

2. Programa de Conscientização sobre o Uso do Saúde CAIXA

Considero oportuno propor a realização de uma série de reuniões, virtuais ou presenciais, com aposentados, com o objetivo de ampliar o diálogo e fortalecer a conscientização sobre o uso adequado do Saúde CAIXA.

A iniciativa poderia abordar temas relevantes para a sustentabilidade e qualidade do plano, tais como:

- uso consciente e corresponsabilidade dos usuários na utilização do plano de saúde;
- educação em saúde, incentivando práticas preventivas e o cuidado contínuo;
- combate a desperdícios e fraudes, com esclarecimentos sobre práticas que impactam negativamente o plano;
- incentivo à utilização adequada dos serviços, com orientação sobre o melhor uso da rede credenciada e dos recursos disponíveis.
- Apresentar proposta para tratar de forma regional as dificuldades específicas de cada Estado, as carências assistências locais e eventuais situações de desassistência.

Além de promover informação e esclarecimentos, esses encontros seriam uma oportunidade para apresentar as melhorias e inovações nos canais oficiais de atendimento, bem como orientar os beneficiários sobre sua correta utilização.

Essa iniciativa pode contribuir para:

- aproximar a gestão do plano de seus usuários;
- estimular uma cultura de corresponsabilidade;
- reforçar a participação ativa dos beneficiários na preservação e sustentabilidade do Saúde CAIXA.

3. Outras Demandas Apontadas pelos Usuários

Além dos temas acima, destaco outras demandas recorrentes que merecem avaliação:

a) Autorizações prévias em casos de alto risco e de tratamento de doenças crônicas

É necessário aprimorar o tratamento dispensado às solicitações de autorizações prévias quando se tratar de doenças graves ou de alto risco, e também para os tratamentos de doenças crônicas, garantindo maior celeridade e sensibilidade no processo de análise.

b) Inclusão de medicamentos no PRM – Programa de Reembolso de Medicamentos

Sugere-se analisar a viabilidade de inclusão dos medicamentos:

- Lirux
- Olire

Justificativa: ambos possuem a mesma fórmula dos medicamentos Victoza e Saxenda, já contemplados no PRM, apresentando menor custo, o que pode representar alternativa economicamente mais vantajosa.

c) Orientação para solicitações de reembolso integral

Criar um canal de orientação específico para reembolsos integrais, especialmente nos casos em que não há prestadores credenciados na região.

Atualmente, a existência de diversos termos técnicos nos formulários e documentos gera dúvidas e erros de preenchimento, o que acaba prejudicando ou retardando o atendimento final ao beneficiário.

d) Atualização contínua da rede credenciada

É necessária maior atenção à atualização permanente da rede credenciada.

Tem sido relatado que muitos beneficiários recorrem a redes informais (como grupos de WhatsApp) para localizar médicos e prestadores conveniados, devido à desatualização das informações disponíveis nos canais oficiais de consulta.

A melhoria desse processo é fundamental para garantir transparência, segurança da informação e facilidade de acesso à rede assistencial.

4. Revisão do Credenciamento Estratégico, com análise dos pedidos de reembolso integral por especialidade, região e faixa etária

Os dados evidenciam desequilíbrios relevantes na rede credenciada, inclusive em grandes centros urbanos, onde há ausência total de profissionais em determinadas especialidades — com destaque para as áreas pediátricas. Esse cenário indica a necessidade de revisão dos critérios e prioridades de credenciamento, de modo a reduzir riscos assistenciais, financeiros e reputacionais, além de mitigar a recorrência de reembolsos integrais.

5. Reavaliação do modelo de governança do credenciamento, com fortalecimento da atuação das GIPES locais e dos grupos de credenciamento e descredenciamento

Há indícios de sobreposição e indefinição de escopos entre comitês e áreas envolvidas, o que tem comprometido a fluidez e a efetividade das decisões. Recomenda-se o alinhamento claro de papéis, responsabilidades e alçadas, com vistas a acelerar os processos, aumentar a *accountability* e garantir maior aderência à estratégia corporativa de rede e sustentabilidade.

6. Aceleração do compartilhamento da rede credenciada com a Cassi

7. Criação de ateste digital

A mudança, além de aperfeiçoar o processo de apuração dos valores e serviços cobrados, confere maior clareza e transparência ao beneficiário, reduz o retrabalho, melhora a eficiência e a jornada de atendimento do credenciado.