



DIRETORIA DA ASBEF REÚNE-SE COM REPRESENTANTES DA ÁREA DE BENEFÍCIOS DA BRF S.A.

Encontro objetivou estreitar relacionamento com a área de Benefícios da BRF S.A., abrindo um canal capaz de permitir a exposição das dificuldades dos aposentados com relação à utilização de planos de saúde

Membros da diretoria da ASBEF reuniram-se no dia 5 de fevereiro deste ano, nas instalações da BRF S.A. em São Paulo, com os profissionais da área de Benefícios daquela empresa, responsáveis pela administração dos planos de saúde disponibilizados para funcionários e aposentados.

A ASBEF estava representada pelo seu diretor presidente Luis Alberto Monteiro, pelo diretor vice-presidente Armando Giordani, pela diretora secretária Sonia Matsui, e pelos demais membros da diretoria, Plínio Sotomaior Pereira, Matheus Scavone, Lucia Guedes e Suzana Giordani. Pela área de Benefícios da BRF S.A. compareceram os profissionais Guilherme Campagna e Lucíola Frasson, esta última devendo assumir a área a partir de agora.

Questões como a falta de um canal claro de interlocução, se é o 0800 da BRF S.A. ou se são os canais diretos das operadoras de planos de saúde; as sucessivas alterações de carteirinhas dos beneficiários, sem explicação das razões e com atrasos de envio; dificuldade de acesso e acompanhamento pelo beneficiário, através do programa SerhLife, para identificar cobrança de consultas, exames e procedimentos; inclusão de coparticipação em novos procedimentos sem aviso prévio e alteração de coberturas sem comunicar os beneficiários foram alguns dos problemas recorrentes que têm gerado insegurança aos participantes e por isso foram relatados pelos membros da ASBEF .

A receptividade dos responsáveis pela área na BRF S.A. durante o encontro foi visível, interessada e positiva, ocasião em que anotaram todos os questionamentos e asseguraram estudar aquelas demandas possíveis como melhorias no sistema 800, aperfeiçoamento do programa Serhlife e investimento maior em tecnologia. Esse aporte em tecnologia, segundo os profissionais da BRF S.A., objetiva viabilizar uma melhor gestão da área de planos de saúde, bem como incrementar investigações, como por exemplo, a análise e o cruzamento de dados para verificar a utilização de cada plano, ou mesmo extrair o mapeamento da utilização de um plano visando a uma cobrança mais efetiva e mais justa, ou ainda evitar a utilização indevida do plano pelos segurados.

A área de planos de saúde, no entanto, ressaltou ter certos entraves os quais acabam reverberando nos usuários, como o fato de a empresa ter dificuldade junto às operadoras de planos de saúde na abertura de dados relativos aos acordos entre as próprias operadoras e os prestadores de serviços, como médicos, clínicas, hospitais e laboratórios. Outro fato que muitas vezes foge da alçada da área é a demora que certos hospitais e laboratórios levam para enviar as contas de utilização dos segurados.



Guilherme Campagna e Lucíola Frasson ainda informaram que foi detectado um índice de inadimplência de 60% no grupo de ex-funcionários participantes dos planos da Unimed, Amil e SulAmérica, além de problemas recorrentes de desatualização cadastral, acarretando um alto índice de devolução de comunicações. A BRF S.A. está enviando carta aos beneficiários de planos de saúde identificados como inadimplentes, cobrando o acerto de contas, e alerta que após o envio de duas comunicações registradas, caso não haja regularização da situação, o plano será descontinuado.

Frente ao pedido da ASBEF de poder ter conhecimento dos contratos assinados pela BRF S.A. com as operadoras de planos de saúde, os responsáveis alegaram ser impossível por tratar-se de documentos confidenciais.

No entender dos diretores da ASBEF o objetivo principal de ter aberto um canal de diálogo mais franco e direto com a área de Benefícios/gestão de planos de saúde da BRF S.A. foi atingido, com a expectativa, a partir de agora, de que possam ter andamento algumas melhorias básicas que sirvam para manter os segurados melhor informados.

ASBEF – Seu futuro, nossa luta.

www.asbef.org.br