

## Transcrição - PodCuidar - Reembolso

**Locutora Elayne:** [00:00:14] Olá! Que alegria contar com a sua audiência em mais uma edição do PodCuidar, o podcast da Saúde Petrobras. Neste episódio vamos falar sobre a evolução do processo de Reembolso Livre Escolha no nosso plano de saúde. Divulgamos recentemente no nosso site a nova cartilha de reembolso e as melhorias nessa modalidade de atendimento, que foi totalmente redesenhada para garantir o foco na qualidade, na simplificação dos processos e na transparência para os nossos beneficiários. Estão conosco para esse bate papo três profissionais da Gerência de Processamento de Sinistros, o gerente Frederico Cruz, a coordenadora Dayanne Lyrio e a analista de sinistros Ester Porto. Olá, pessoal! Muito obrigada por aceitarem o nosso convite. Fred, eu queria começar o episódio com boas notícias. Conta, por favor, para os nossos ouvintes as recentes melhorias implantadas no processo que eu citei aqui logo na abertura do episódio?

**Fred:** [00:01:18] Olá, Elayne, conto sim. Primeiro, é um prazer enorme estar dividindo esse episódio com você, com a Dayane e com a Ester. E conto, sim, para vocês. Primeiro a gente tem muitas melhorias. Novo formulário de solicitação de reembolso integrado ao Portal do Beneficiário. Com a substituição do Botão de Serviços pelo Portal do Beneficiário, as solicitações de reembolso podem ser feitas de forma simples e rápida, mesmo durante as férias ou licença médica. Também temos a nova operação de reembolso, implantação do novo Sistema de Planejamento de Recursos Empresariais Próprios da Saúde Petrobras, que possibilita o pagamento dos reembolsos em conta corrente em até dez dias corridos, sem atrelar ao contracheque. O beneficiário recebe um e-mail com informações sobre o valor e a data de reembolso, logo após

concluída a etapa de processamento, garantindo transparência e possibilitando melhor acompanhamento do pedido. E mais: com a reestruturação da operação de reembolso, não há reembolso em atraso nem prévia de reembolsos fora do prazo. E é importante ressaltar que não são aceitas para reembolso conta salário, conta poupança, conta de investimento ou conta conjunta em que o titular do plano não seja o primeiro titular da conta. E também muito importante, turma, que a gente fique atento ao nosso cadastro, pois o e-mail do nosso cadastro é a forma que a Saúde Petrobras tem para falar com você quando tiver faltando algum tipo de documentação.

**Fred:** [00:02:52] Temos também o novo aplicativo Saúde Petrobras. O novo aplicativo permite a solicitação e o acompanhamento do reembolso para todos os tipos de serviço, e não apenas para as consultas com a mesma senha cadastrada para acessar o Portal do Beneficiário. A melhor comunicação com o beneficiário: em caso de ausência de documentação, enviamos dois e-mails aos nossos beneficiários solicitando a documentação faltante. Com isso, houve redução de 20 para 8% no número de cancelamentos e negativas. E é nesse ponto que é muito importante que você, beneficiário, mantenha o seu cadastro ativo com seu telefone correto, com seu e-mail correto e, principalmente, ao solicitar o seu reembolso, com a conta corrente válida. A nova cartilha de reembolso que a Ester vai falar um pouco mais é um novo documento que tem o passo a passo para fazer uma solicitação ou uma prévia de reembolso, como é feito o cálculo dos valores, prazos, entre outras informações fundamentais sobre essa modalidade de atendimento.

**Elayne:** [00:03:57] Maravilha, Fred! Pessoal, dá para ver que não foram poucas as melhorias, não! E como foi muita coisa ouve e reouve para ficar por dentro de tudo, de todas essas novidades que o Fred acabou de

apresentar. Agora, Dayane, eu queria ouvir um pouquinho de você sobre como é o dia a dia dessa atividade lá no reembolso, lá no processamento de sinistros. Eu me refiro, por exemplo, à abertura das solicitações e como os beneficiários podem preencher os formulários de forma inequívoca, a fim de evitar indeferimento. Você nem precisa se ater a esse exemplo que eu citei, não, tá? Foi só um exemplo, porque isso acontece muito, né?

**Dayanne:** [00:04:43] Olá, pessoal! Bem, o nosso dia a dia melhorou demais.

O novo Portal do Beneficiário foi criado para facilitar as solicitações por parte dos beneficiários, dar transparência e autonomia, mas, sem dúvidas, ajudar a nossa operação de forma intuitiva. O beneficiário solicita o reembolso e a ferramenta já realiza as validações iniciais. Isso é ótimo! E, Elayne, respondendo a sua pergunta, a sua segunda pergunta, os nossos beneficiários precisam ficar atentos ao prazo de apresentação do reembolso, que hoje é de 180 dias. Ao nosso checklist de documentações e, caso tenha alguma pendência documental no meio do processo, nós vamos solicitar o documento antes mesmo do cancelamento, tá? Hoje o beneficiário tem sete dias para apresentar essa documentação. Caso tenha alguma pendência, ele vai ter acesso ao documento faltante e à orientação para envio. E aí a gente segue com a análise do reembolso, porque o nosso objetivo é garantir a conformidade, pagar o reembolso e, principalmente, atender com qualidade o nosso beneficiário.

**Elayne:** [00:05:49] Maravilha, Day, obrigada pelos esclarecimentos. Acho que são bem importantes para o nosso beneficiário, né? Para evitar erros e evitar devolução, enfim. Mas agora eu queria ouvir um pouquinho da Ester, que esteve à frente da elaboração da cartilha de reembolso que o

Fred citou aqui como uma das melhorias e que até a gravação deste episódio já contabilizava mais de 14.000 downloads. Um sucesso, Ester. Em que momento vocês perceberam a necessidade de criar essa cartilha?

**Ester:** [00:06:26] Oi, Elayne, prazer e obrigada pela oportunidade de estar aqui. Então, a necessidade da cartilha surgiu a partir da nossa realidade diária na operação de reembolso e também das dúvidas trazidas pelos próprios beneficiários em nossos canais. Entendemos que precisávamos ter a consolidação dessas orientações e regras em um documento único, de maneira bastante transparente para eles. Houve, então, a criação, a ideia dessa cartilha em agosto de 2023, para que pudesse auxiliar nessa compreensão, levando a mensagem de forma clara e didática aos beneficiários com uma linguagem educativa. Essa era a nossa proposta. Então, trouxemos alguns exemplos práticos de situações vivenciadas pelos nossos beneficiários, assim como memórias de cálculo, exemplificando o critério de cálculo adotado no reembolso. Então, assim, situações que a gente percebia de fato, que estava de repente carente de informação. Então, acredito que esse objetivo foi alcançado com sucesso. E eu fico feliz que a cartilha venha sendo um facilitador na jornada dos nossos beneficiários. No último capítulo da cartilha também trazemos situações consideradas desconformes para conscientizar e trazer à luz ao nosso beneficiário sobre o processo adequado, exatamente porque queremos que eles tenham esse senso crítico e sejam conscientes sobre o uso do plano.

**Elayne:** [00:07:52] E desde o lançamento, que foi no final de agosto, até agora, vocês já sentiram que esse conteúdo da cartilha ajudou para que as pessoas errem menos?

**Elayne:** [00:08:05] Com certeza, Elayne, essa é uma percepção diária para a equipe que responde às demandas de subsídio, ou seja, o que entra lá nos canais de relacionamento. Então, a gente já percebe que o nível de dúvida ou de questionamento a partir da entrada da cartilha está um pouquinho mais específico, né? Então, acho que a gente conseguiu ou vem conseguindo aí atingir esse objetivo.

**Elayne:** [00:08:28] Show!

**Elayne:** [00:08:29] Fred, eu queria voltar um pouquinho a você e queria que você falasse um pouco assim desse meio tempo. E desde que você assumiu o processo até agora, com essas novas melhorias que você falou tão bem inicialmente, como foi esse processo do que era antes e do que é agora?

**Fred:** [00:08:54] Esse é um assunto bem legal, Elayne. Assim, a gente tinha um processo de reembolso que ele era descentralizado, então um pedaço do processo ficava com o time de canais de relacionamento com o beneficiário. O outro pedaço ficava com a equipe de reembolso efetivamente e tinha um terceiro pedaço que ficava com uma terceirizada que a gente contratava para prestar esse serviço. E como a gente tinha uma dificuldade de comunicação, por ser uma empresa nova como operadora, com muito pouco tempo de vida, esses processos não se falavam e aí gerava ruído. E esse ruído atrapalhava o nosso beneficiário, que demorava em média mais de 60 dias para receber o seu reembolso. Hoje, a operação de reembolso roda em quatro dias e meio, quando você inclui a operação de pagamento em conta corrente e sete dias é a média de pagamento de reembolso, que a gente demorava mais de dois meses para pagar. Algumas alterações foram muito importantes pra gente. Por exemplo, a gente tinha o Botão de Serviços que não era integrado com

nenhum sistema nosso. Então, após o beneficiário fazer a sua solicitação de reembolso, tinha um exército aqui de profissionais que simplesmente pegava essa documentação e fazia o transbordo para o sistema para poder pagar esse reembolso. Isso demorava um tempo, tá? Depois desse transbordo, a gente analisava o reembolso e quando faltava documentação a gente fazia o cancelamento direto.

**Fred:** [00:10:19] Tinha um outro problema, que era que era muito impactante ao nosso beneficiário: a gente tinha entradas diferentes para o reembolso. Então, a consulta ele podia pedir através do aplicativo ou do site, mas os reembolsos mais complexos ele era obrigado a pedir pelo Botão de Serviços. Não raro, nosso beneficiário se confundia, entrava no site para pedir uma anestesia e aí a gente negava porque a entrada foi errada. E, para solucionar esse problema, a gente teve que fazer uma alteração do sistema para o que é hoje. O nosso operador hoje não tem mais isso. Mas naquela época nosso operador passou a ter a prerrogativa de dentro do sistema, de trocar a entrada e encaminhar o reembolso no fluxo correto pra que a gente não precisasse mais cancelar. Resolvido o problema de prazo, a gente tinha um problema de qualidade. A qualidade da análise de reembolso não era uma qualidade adequada pro nosso público. A gente fala muito para a nossa equipe que a nossa função aqui é pagar o reembolso. E como a Ester lembrou, é sempre muito importante que o beneficiário se atente ao checklist e suba todas as documentações necessárias. Mas quando ele não o faz, a operação tenta pagar assim mesmo. Tenta procurar essa documentação em algum outro pedido. E essa ação também fez com que a gente reduzisse as negativas de reembolso. O médico nega o reembolso porque falta alguma documentação. Ele não escreve mais direto ao beneficiário para evitar que o beneficiário leigo na área de saúde não consiga entender aquilo que o médico quer dizer para ele. Então, isso passa por um administrativo

leigo também. Esse administrativo lê aquilo que o médico escreveu. Se ele entendeu, ele vai transpor isso pra carta para o beneficiário. Ele vai receber um e-mail com as palavras do administrativo. Se ele não entende, ele retorna ao nosso médico. Doutor, você pode me explicar porque eu, leigo igual ao nosso beneficiário, não consigo entender o seu linguajar técnico e eu preciso transpor isso de forma que o meu público alvo entenda. Então, o nosso analista escreve de forma que o beneficiário consiga entender. A gente manda o primeiro e-mail, a gente manda o segundo e-mail, só para depois cancelar o protocolo do nosso beneficiário. Um outro ponto muito impactante na jornada foi a criação de um e-mail automático quando a gente consegue pagar o reembolso, porque para o aposentado inativo, Elayne, é muito importante essa alteração, porque o aposentado foi acostumado a receber no contracheque da Petros e aí o pagador era a Petros.

**Fred:** [00:13:03] Então, a Saúde Petrobras mandava a informação para a Petros e a Petros encaixava só no próximo contracheque, o que demandava um tempo muito grande. Um lapso temporal enorme entre a solicitação do período de reembolso e o efetivo crédito em conta. E para essa população que já está na inatividade, que tem custos maiores com medicação, com a manutenção da saúde, esse lapso temporal era muito nocivo ao nosso público. O que foi feito? A gente passou a pagar isso em conta corrente em qualquer conta corrente que o nosso aposentado indicasse no formulário de reembolso. Então, passamos a ter um outro problema: o aposentado esperava esse pagamento no seu contracheque e esse pagamento só tinha sido feito na sua conta corrente. É óbvio que para reembolsos mais onerosos ele percebia, mas aquele reembolso de menor valor às vezes o dinheiro entrava na conta e ele não percebia. Então, ele acionava os nossos canais, questionando sobre o não pagamento de um reembolso que já estava pago. O que a gente montou?

Sempre que ele receber um pagamento de reembolso, até dois dias depois, ele vai receber um e-mail, no e-mail que ele cadastrou, informando que aquele protocolo com aquele pedido de reembolso foi creditado. Então, a gente fala para ele o valor do crédito, a gente fala qual foi o protocolo e qual foi o dia do crédito, para que possa auxiliar o nosso público a entrar na sua conta corrente, identificar o crédito e ficar em conformidade com a Saúde Petrobras, com a ANS.

**Fred:** [00:14:41] Mas, principalmente, dá um conforto para ele de que o reembolso dele foi pago para que ele não tenha nenhum tipo de receio em fazer um outro atendimento que ele precise via reembolso e pedir o reembolso. E por fim, Elayne, essas alterações são tão impactantes para o nosso público que eu vou trazer um dado novo para você: no ano de 2023, até o mês de setembro, nós tivemos um aumento dos pedidos de reembolso de 22%. A gente teve 14% de beneficiários que não pediram nenhum reembolso em 2022, mas que já pediram em 2023. Como o processo fica mais fácil, fica mais claro, fica mais ágil e ele pode pedir o reembolso do aplicativo ou do portal em qualquer computador. Basta acessar com o login e senha dele. O nosso beneficiário passou a pedir reembolso de contas que ele não pedia reembolso. Isso é importante para gente por dois motivos. Primeiro motivo que é um retrato ou um resultado de que o nosso trabalho está sendo bem compreendido e bem aceito pelo nosso público. E o segundo motivo é a nossa função de estar aqui, além de ser gente cuidando de gente.

**Fred:** [00:15:53] E nada mais importante do que cuidar do inativo que fez tanto esforço não só para a Petrobras, mas para o nosso país como um todo. E nessa época de vida que ele está com a saúde mais debilitada, é a nossa nossa função cuidar dele com carinho diferenciado. Para terminar, Elayne, já me encaminhando para o fim, eu gostaria de pedir para o nosso



público que nunca forneça o seu login e sua senha para nenhuma clínica para nenhum médico. Esse dado é seu. Há muita fraude no reembolso e às vezes essa fraude nosso beneficiário sequer sabe da fraude, porque ele fornece o login e a senha para terceiros para fazer o a entrada do pedido de reembolso dele. E esses terceiros nem sempre são confiáveis. Então, uma dica que a gente sempre dá para o nosso público, que é o seu login e a sua senha são seus. Ah, Fred! Eu já tenho muita idade, eu tenho dificuldade em acessar canais mais tecnológicos. Não sei mexer no aplicativo, não sei mexer no portal. Tudo bem. Peça para seu filho te ajudar. Peça para o seu neto te ajudar. Peça para uma pessoa da sua confiança te ajudar. Mas em hipótese nenhuma forneça seu login e sua senha para uma clínica ou para um médico.

**Elayne:** [00:17:05] Perfeito, Fred. Assim, já dando aqui um spoiler para os nossos ouvintes, a gente vai lançar em breve uma landing page justamente falando sobre fraudes não só no processo de reembolso mas em vários outros processos. Justamente alertando os nossos beneficiários sobre o que eles devem fazer e o que não devem fazer.

**Ester:** [00:17:32] No capítulo 14 da Cartilha de Reembolso, nós colocamos todas as situações que vivenciamos no reembolso que podem ser assim entendidas como fraude. Acho que vale a pena a leitura. O beneficiário que faz uso da livre escolha acho que vale. A leitura é muito importante.

**Elayne:** [00:17:49] Perfeito! E por falar na cartilha, pessoal, anota aí o endereço para encontrar e consultar a cartilha sempre que necessário. É [saudepetrobras.com/cartilhareembolso](http://saudepetrobras.com/cartilhareembolso), tudo junto. Vou repetir [saudepetrobras.com/cartilhareembolso](http://saudepetrobras.com/cartilhareembolso). Um outro ponto que, em cima ainda do que o Fred falou sobre dar atenção, respeitar esse beneficiário que tanto contribuiu para o nosso país, enfim, lembrando sempre que o

reembolso não é a primeira opção, né? A primeira opção é encontrar na nossa rede credenciada o profissional ou uma clínica ou laboratório. Mas se não encontrar e também não conseguir pela garantia de atendimento, o reembolso é mais uma opção. Que bom, né, que agora a gente tem essa opção rodando bem, funcionando bem e atendendo todo mundo bem. E como deve ser, né? Bom, gente, e pra terminar essa nossa conversa, que apesar de ter sido curtinha, carrega muita informação importante para o nosso beneficiário. Então, nesse momento, eu deixo vocês à vontade para os recadinhos finais, pra falar alguma coisa que eu não tenha perguntado e que vocês achem importante deixar aqui pros nossos ouvintes.

**Fred:** [00:19:22] Do meu lado, Elayne, eu queria agradecer a oportunidade, Queria agradecer a participação da Day e da Ester, que no dia a dia, nos bastidores, fazem parte do time, conseguem segurar e manter essa operação de pé, tá? Queria pedir aos nossos beneficiários que não tenham receio de solicitar reembolso e se tiver alguma dificuldade no processo que não hesitem em acionar os nossos canais de relacionamento, pra que a gente possa sanar essa dificuldade e que possa fazer o reembolso dos nossos beneficiários com a maior brevidade possível, tá? E era só fazer um agradecimento mesmo. E a gente tá pleiteando novas alterações no processo no ano que vem. Esse ano a gente internalizou toda operação de reembolso. Ela era uma operação de terceiros e agora a gestão é da própria Saúde Petrobras, pra que a gente possa investir em qualidade, investir em prazo de resposta e poder, com o menor tempo possível, depositar o dinheiro que foi desembolsado pelo nosso beneficiário.

**Dayanne:** [00:20:25] Eu também quero aproveitar esse momento para agradecer à liderança, né? Sem dúvidas, dado o histórico que a gente tem do reembolso, toda a liderança da Saúde Petrobras acreditou nesse

desafio e a gente vestiu a camisa mesmo em todos os quesitos, desde o momento do planejamento de mapear todo o processo do reembolso. De fato era uma dor, mas a gente já experimenta o novo, né? Como que o processo melhorou a confiança dos beneficiários, a redução em 30% das reclamações que a gente tinha por falta de pagamento não identificado, né? Então, de fato, a gente já experimenta uma redução maravilhosa pelo time de subsídios. Agradecer também ao time do reembolso, toda a turma aí da qualidade de subsídios também, porque sem eles não seria possível a gente entregar esses números, o resultado que o reembolso já traz em 2023 para nossa operação. E é isso, pessoal, tô muito feliz! Obrigada pela oportunidade.

**Ester:** [00:21:36] Da minha parte, eu também gostaria de agradecer à comunicação pelo espaço e gostaria de reforçar aqui a mensagem do Fred, né? O nosso objetivo é processar o seu reembolso do momento que você já teve esse desembolso. Nosso intuito é sempre pagar o seu reembolso. Algumas exigências se fazem necessárias porque nós precisamos ter mecanismos para fazer a regulação disso, mas tenham em mente que o nosso intuito é sempre reembolsar, é sempre facilitar a vida do beneficiário, nunca dificultar.

**Fred:** [00:22:09] Elayne, parece que ara gente aqui é muito claro, mas às vezes o beneficiário pode não saber o prazo legal para que a operadora pague o reembolso. São 30 dias. Então, 30 dias após a solicitação do reembolso é que o dinheiro deve estar em conta. Hoje a Saúde Petrobras está trabalhando com a média de sete dias para pagar esse reembolso aos nossos beneficiários. É óbvio que alguns processos demoram mais. Mas a gente não tem nenhum processo com mais de 30 dias na casa. Então, a gente consegue pagar tudo dentro do prazo e, na média, a gente paga isso com sete dias e não com 30.

**Elayne:** [00:22:44] Maravilha! Então, gente, olha aí todo mundo agora tá ciente de como funciona o processo de reembolso e quantas melhorias tivemos nesse ano de 2023 ao centralizarmos toda a operação aqui no nosso plano de saúde! Então, chegamos ao final de mais um PodCuidar! Eu aproveito para agradecer mais uma vez a participação dos nossos convidados e a sua também, que nos acompanhou até o final deste episódio. Fiquem bem e com saúde e até a próxima! Eu fico por aqui desejando sempre muita saúde, mais uma vez, e até o nosso próximo encontro!