

Cartilha **FUNDAÇÃO** Libertas

Pratique o uso consciente do seu Plano de Saúde





APRESENTAÇÃO

Um dos temas mais discutidos na atualidade é a busca pela sustentabilidade, ou seja, o uso de recursos com responsabilidade e de forma adequada, de forma a garantir sua constância e longevidade. Com a assistência à saúde não pode ser diferente.

O usuário deve compreender que a forma como utiliza os serviços impacta diretamente o custeio e o desempenho das despesas assistenciais. Um plano de saúde coletivo, regido pelo mutualismo e pela solidariedade, deve ser gerido e supervisionado por todos os envolvidos e seu uso consciente possibilita eficácia e perenidade da assistência.

Ciente de seu papel na administração do benefício, a Fundação Libertas vem desenvolvendo ações e campanhas para estimular o uso responsável do plano. A publicação desta cartilha faz parte das atividades cujo principal objetivo é informar aos beneficiários sobre seus direitos e deveres, para que se tornem verdadeiros fiscais e defensores deste benefício.

O beneficiário, apesar de não ter conhecimento técnico para atestar o correto diagnóstico e indicação do tratamento, deve ter em mente que pode, de forma atuante, e responsável buscar esclarecimento sobre a prescrição médica.

Conscientize-se. Reflita sobre o conteúdo desta cartilha.

Pratique o uso consciente do plano e contribua para a sustentabilidade da Fundação Libertas.

DICAS PARA O USO RACIONAL DO PLANO

Ter um bom plano de saúde, que disponibiliza uma adequada rede credenciada, como a oferecida pela Fundação Libertas, é o que a maioria das pessoas deseja. Mas, para manter a qualidade dos serviços oferecidos, é preciso que a contribuição dos beneficiários e das patrocinadoras seja suficiente para custear as despesas. Adotar uma postura responsável em relação à utilização do seu plano é uma das formas de conseguir equilíbrio entre receitas e despesas. Lembre-se de que os aumentos dos custos são compartilhados por todos.



Pratique o uso racional do seu plano de saúde. Cuide de você, mas não esqueça da sua Fundação Libertas.

Faça sua parte! Siga as dicas para a utilização sustentável dos serviços oferecidos pela Fundação Libertas.

DICAS GERAIS

1. Organize um miniprontuário médico, mantendo em uma pasta dados e referências à sua saúde de sua família. Apresente-o sempre que for ao médico. Guarde receitas e resultados de exames realizados, para facilitar a consulta e fornecer ao médico dados essenciais para o diagnóstico e tratamento.
2. Use o plano apenas quando necessário. O abuso eleva o custo da assistência.
3. Comunique à Fundação Libertas perda ou roubo do seu cartão do plano de saúde.
4. O cartão de identificação é um documento e, como tal, é pessoal e intransferível. Nunca empreste para outra pessoa.
5. Fique por dentro do seu plano de saúde. Conheça bem as coberturas, seus direitos e deveres, para evitar contratemplos.
6. Utilize o pronto-socorro somente em casos de urgência e emergência.
7. Acompanhe os demonstrativos de utilização do plano e verifique se os débitos estão corretos.
8. Sempre que tiver questionamentos sobre a utilização dos procedimentos de saúde, contate a Central de Relacionamento.

9. Verifique se as guias de serviço estão preenchidas corretamente e de forma completa. Antes de assinar a guia, certifique-se de que o serviço especificado foi o que realmente utilizou.

10. Invista na prevenção: tenha um médico de referência (generalista, clínica médica, geriatra etc.) e realize exames periódicos de modo a reduzir internações e as idas ao pronto-socorro.

11. Participe dos programas e projetos desenvolvidos pela Fundação Libertas. A equipe é interdisciplinar e atua com foco na prevenção no modelo de atenção primária integral à saúde.



CONSULTAS

1. Em caso de dúvida sobre a especialidade médica, marque sua consulta com um clínico geral. Ele poderá encaminhá-lo para o especialista indicado e isso previne consultas desnecessárias.

2. Verifique com o credenciado qual o prazo para a consulta de retorno e tente voltar nesse período para evitar a cobrança de uma nova consulta.

3. Evite mudar de médico sem necessidade, pois além de ouvir diagnósticos que poderão confundir-lo, você estará desperdiçando seu tempo e recursos do plano, elevando também os custos e gerando coparticipação.

4. Não troque de especialista a todo momento, pois o profissional precisa realizar um acompanhamento da evolução do tratamento para o melhor resultado.



5. Dê preferência às consultas agendadas; evite a utilização do pronto-socorro para situações de rotina, pois esse tipo de consulta tem custo elevado. Além disso, ir ao hospital implica riscos de contrair doenças típicas desses ambientes.

6. Encontre um médico de confiança e acessível. Se você vai sempre ao mesmo médico, ele terá um histórico de todos os seus problemas de saúde e assim poderá chegar a um diagnóstico seguro e eficaz. Além disso, se preciso, ele saberá indicar um especialista para resolver alguma questão específica.

7. Procure agendar sua consulta com profissionais que possuam selo de qualificação estabelecido pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar. Essa informação está disponível no portal da Fundação Libertas. Ao consultar a rede credenciada observe que abaixo do nome do profissional credenciado existe um ícone que informa sua qualificação.

8. Procure um pronto-socorro somente nas urgências e emergências. Nunca utilize o Pronto Atendimento para realizar consultas de rotina. Procure um médico para acompanhar seu tratamento. Suspeitando de alguma doença, não adie sua ida ao médico. Essa atitude pode evitar a complicação do seu caso e, ainda, a necessidade de utilização desnecessária

de procedimentos mais complexos. Além das consultas de pronto-socorro terem um custo dobrado para o seu plano de saúde, elas ainda trazem riscos de doenças típicas de ambientes hospitalares. Em caso de urgências leves como: infecção urinária, vômito, diarreia, tosse, sinusite, febre, alergias, dor de cabeça, desidratação, lesões musculares, gripes, etc. procure uma clínica específica para estes atendimentos. É mais rápido, econômico e mais seguro.

EXAMES

1. Guarde exames e leve-os nas consultas seguintes. Muitos exames, principalmente os de rotina, possuem prazo prolongado. É desnecessário repeti-los em curto espaço de tempo.

2. Verifique se as guias estão preenchidas corretamente e de forma completa. Assine a guia somente quando já estiver preenchida e tiver certeza que ela se refere aos exames que estão sendo realizados. **Certifique-se de que foram realmente feitos e, se achar alguma irregularidade, questione.** Se ainda assim houver problemas, entre em contato com a Fundação Libertas e denuncie. Valorize o que você pagou. Sempre que fizer exames, retire-os do laboratório e leve-os ao seu médico para dar continuidade ao tratamento. Se consultar outro profissional, apresente os resultados anteriores para não ter que repetir os exames.

3. Procure esclarecer com seu médico a necessidade dos pedidos de exames, seu objetivo e a eficiência diagnóstica. Essa atitude evita a repetição de vários exames.



CIRURGIAS ELETIVAS

Quando for necessário submeter-se a uma cirurgia que não seja de urgência, é importante programar-se com antecedência e solicitar autorização à Fundação Libertas, que prontamente iniciará os procedimentos internos para viabilizá-la.

Questione seu cirurgião sobre a eficácia do procedimento, seus benefícios e riscos. Veja o que pode ser perguntado para que você possa sentir-se mais seguro:

1. Que cirurgia você está me indicando? Solicite ao seu médico que explique detalhadamente o procedimento.

2. Existem diferentes modos de fazer intervenção? Um é mais complicado que outro? Pergunte ao seu cirurgião a razão da escolha de um método e não outro.

3. Porque eu preciso me submeter a essa cirurgia? Esteja seguro de que compreendeu bem como



os procedimentos se relacionam com o diagnóstico de sua condição de saúde.

4. Existe alternativa? Nem sempre a intervenção cirúrgica é a única solução para o problema. Remédios ou outros tratamentos, como modificações de dietas ou exercícios podem ajudar tanto ou mais. É importante saber todas as variáveis para poder decidir melhor.

5. Quais os benefícios? Por quanto tempo durarão? Em alguns casos, não é raro os benefícios terem pouco tempo de duração.

6. Pode haver a necessidade de outro procedimento mais tarde? Algumas vezes, pacientes criam falsas expectativas e decepcionam-se com o resultado.

7. Quais os riscos dessa cirurgia? Todas têm riscos, por isso você deve pesar benefícios e riscos.

8. O que acontecerá se eu não quiser ser operado? Baseado no que você sabe sobre riscos e benefícios da cirurgia, poderá decidir por não realizá-la agora. Pergunte ao cirurgião o que você ganha ou perde por adiá-la.

9. Posso sentir mais dores? O problema pode desaparecer por meio de outros tratamentos?

10. Que tipo de anestesia será utilizada e quais os riscos envolvidos? Qual profissional irá realizá-la?



Lembre-se

a. Informe ao cirurgião todo o seu histórico de doenças e restrições para minimizar riscos. Se necessário, anote para não esquecer nenhum detalhe importante.

b. Ouvir uma segunda opinião é uma boa maneira para ter certeza de que a cirurgia é ou não a melhor alternativa

MECANISMOS DE REGULAÇÃO

A Fundação Libertas utiliza mecanismos de regulação eficazes que procuram conciliar as necessidades dos médicos e pacientes, sempre visando à sustentabilidade do seu plano de saúde.

Os mecanismos de regulação utilizados pela sua operadora são adequados e não restritivos. Entre eles, citamos os seguintes:

- **Autorização prévia:** realizada pela auditoria técnica da Fundação Libertas, tem a função de controlar os excessos de pedidos e avaliar sua real necessidade.

- **Fator moderador (coparticipação):** geralmente cobrado nos casos de consultas e de exames complementares até determinado valor. O fator moderador equivale a um percentual sobre o valor do procedimento realizado.

- **Auditoria de internação:** verificação das contas hospitalares *in loco* para análise de todas as informações que compõem o prontuário do paciente.

- **Auditoria de contas ambulatoriais:** as contas ambulatoriais são auditadas pelos nossos auditores externos, com o propósito de evitar as cobranças abusivas de procedimentos, materiais descartáveis e medicamentos, assim como erros e fraudes.

FIQUE ATENTO ÀS IRREGULARIDADES



Comunique a Fundação Libertas eventuais falhas ou irregularidades observadas nos serviços prestados. Essa ação permite que a operadora tenha conhecimento dos erros ocasionalmente cometidos e entre em contato com os responsáveis para sanar tais irregularidades.



SÃO FRAUDES

- Emprestar o cartão de identificação para outra pessoa
- Realizar procedimentos não cobertos pelo plano de saúde disfarçando-os de consultas médicas ou outros procedimentos
- Solicitar recibos em duplicidade para aumentar o valor do reembolso



FISCALIZE!

- Assinar em branco guias de consultas, exames e internações, entre outros, pode facilitar a inclusão de procedimentos não realizados
- Verifique sempre os demonstrativos de utilização do plano e informe à Fundação Libertas qualquer irregularidade percebida. Eles são disponibilizados mensalmente na área restrita do portal e enviados por e-mail. Por isso, é fundamental que você mantenha seus dados cadastrais sempre atualizados.
- Não falte às consultas e exames agendados
- Marcar consultas e exames e não comparecer sem desmarcar pode prejudicar o acesso de outras pessoas aos serviços
- Se não for possível comparecer, avise com antecedência. Desse modo, o credenciado poderá fazer um encaixe de outro paciente ou antecipar o atendimento de alguém que tenha chegado mais cedo. Essa conduta vale também para os atendimentos em clínicas
- Lembre-se que, assim como o seu tempo é precioso, o do profissional de saúde também é

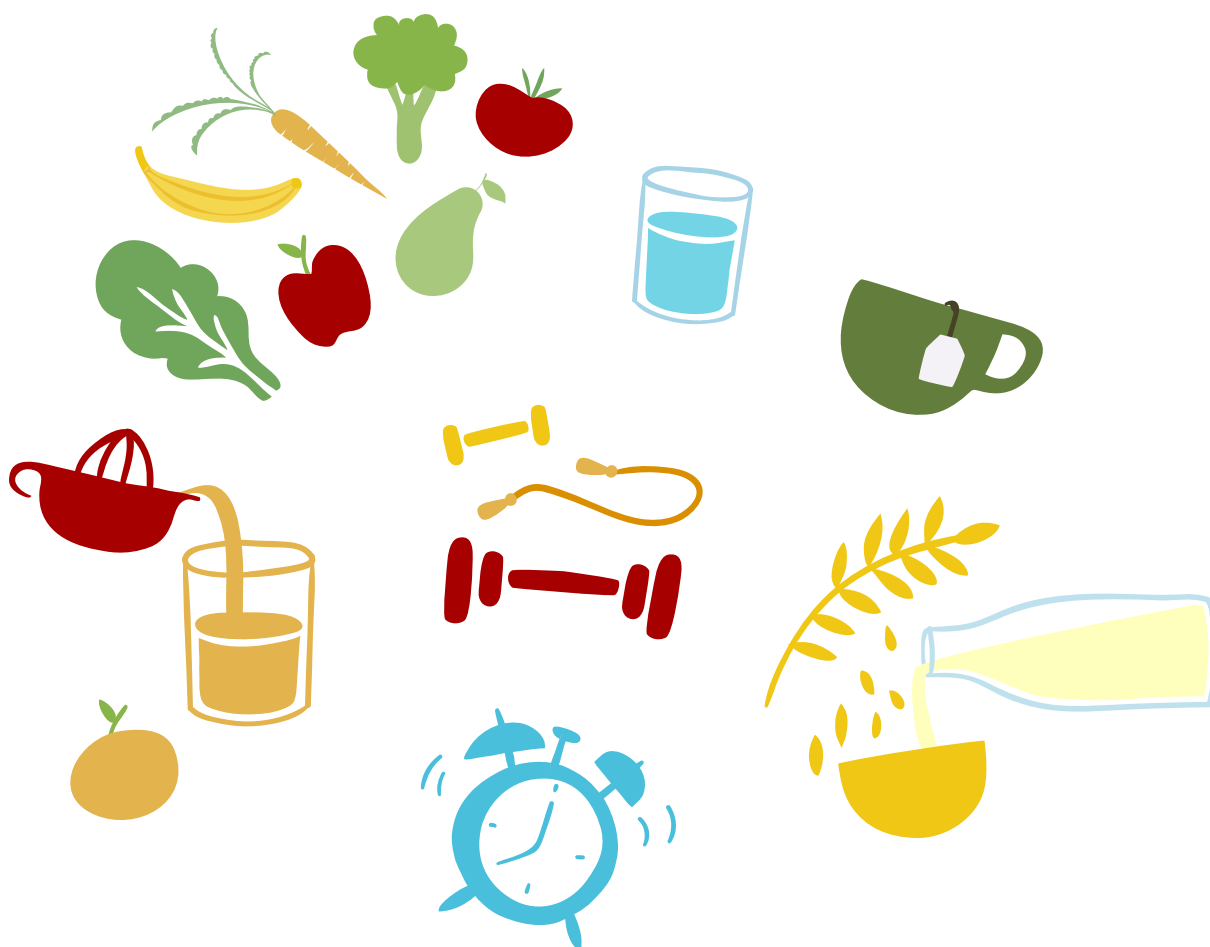
INVISTA EM PREVENÇÃO

Para vivermos mais e melhor, devemos ter bons hábitos. Exercícios físicos e alimentação saudável evitam várias doenças. Embora seja do conhecimento de todos, é preciso praticar isso no dia a dia.

A Fundação Libertas incentiva os cuidados preventivos e promove a qualidade de vida e o bem-estar dos beneficiários. Informe-se sobre nossos programas e projetos e participe.

ADOTE HÁBITOS DE VIDA SAUDÁVEIS

1. Pratique atividade físicas
2. Controle o estresse; busque o equilíbrio mental e físico
3. Siga uma alimentação balanceada
4. Monitore seu peso
5. Durma bem
6. Beba bastante água
7. Mantenha o bom humor
8. Respire bem
9. Visite regularmente o dentista
10. Faça acompanhamento médico periódico e exames preventivos para o monitoramento da saúde
11. Evite o fumo e o consumo de bebida alcoólicas
12. Tenha cuidado! Não se automedique



**Central de Atendimento para autorização
de procedimentos médicos**

(31) 2111 3700 | 0800 704 3700

Ouvidoria

E-mail: ouvidoria@fundacaolibertas.com.br

(31) 2111 3683

