

Cartilha

Pratique o uso consciente do seu Plano de Saúde



APRESENTAÇÃO

A busca pela sustentabilidade é um dos grandes desafios da atualidade e, na saúde suplementar, esse compromisso também é fundamental. Utilizar os recursos de forma consciente e responsável contribui para a qualidade, a continuidade e a sustentabilidade da assistência oferecida aos beneficiários.

Em um plano de saúde coletivo, baseado nos princípios do mutualismo e da solidariedade, as escolhas de cada usuário impactam diretamente os custos e a manutenção do benefício para todos. Por isso, o uso adequado dos serviços é essencial para garantir a eficiência do plano e sua perenidade.

Comprometida com a gestão responsável do benefício, a Fundação Libertas desenvolve continuamente ações de conscientização voltadas ao uso sustentável do plano de saúde. Esta cartilha integra esse esforço e tem como objetivo orientar os beneficiários sobre seus direitos e deveres, fortalecendo seu papel como participantes ativos na preservação e no aprimoramento desse patrimônio coletivo.

Embora a avaliação técnica sobre diagnósticos e tratamentos seja atribuição dos profissionais de saúde, o beneficiário pode e deve participar de forma consciente do seu cuidado, buscando esclarecimentos sempre que necessário sobre exames, procedimentos e condutas recomendadas.

Convidamos você a refletir sobre as informações apresentadas nesta cartilha e a adotar práticas de uso consciente do plano de saúde. Sua participação é fundamental para contribuir com a sustentabilidade do benefício e para a construção de um sistema mais eficiente para todos.

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.



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

DICAS GERAIS

- **Mantenha um histórico de saúde organizado.** Guarde em uma pasta receitas, exames, laudos e demais documentos médicos seus e de sua família. Essas informações auxiliam o profissional de saúde na avaliação, no diagnóstico e no acompanhamento do tratamento.
- **Utilize o plano de forma consciente e responsável.** O uso adequado dos serviços contribui para a sustentabilidade do benefício e para a qualidade da assistência oferecida a todos.
- **O cartão do plano é pessoal e intransferível.** Nunca o compartilhe ou permita sua utilização por terceiros.
- **Conheça seu plano de saúde.** Esteja atento às coberturas, regras de utilização, direitos e deveres para evitar transtornos e utilizar o benefício de forma adequada.
- **Utilize os serviços de pronto-socorro apenas em situações de urgência e emergência,** preservando esse recurso para os casos que realmente necessitam de atendimento imediato.
- **Acompanhe regularmente os demonstrativos de utilização** e verifique se os procedimentos e valores registrados correspondem aos serviços efetivamente utilizados.
- **Em caso de dúvidas sobre procedimentos, exames ou utilização do plano,** entre em contato com a Central de Relacionamento da Fundação Libertas.
- **Confira atentamente as guias de atendimento antes de assiná-las.** Certifique-se de que todos os dados estejam corretos e que os serviços registrados correspondam aos que foram realizados.

- **Invista na prevenção e no acompanhamento regular da saúde.** Tenha um médico de referência e realize consultas e exames periódicos para promover qualidade de vida e reduzir a necessidade de atendimentos de urgência ou internações.
- **Participe dos programas e ações promovidos pela Fundação Libertas.** As iniciativas contam com equipe multidisciplinar e foco na promoção da saúde, prevenção de doenças e cuidado integral por meio da Atenção Primária à Saúde (APS).

CONSULTAS

- **Utilize a Clínica Libertas Saúde como porta de entrada do cuidado.** Em caso de dúvidas sobre sua condição de saúde ou sobre qual especialidade procurar, busque inicialmente a equipe da Atenção Primária à Saúde (APS). Além de orientar e acompanhar seu cuidado, a APS pode realizar os encaminhamentos necessários, evitando consultas e exames desnecessários.
- **Em caso de dúvida sobre a especialidade médica adequada, consulte um clínico geral ou médico de referência.** Ele poderá avaliar sua necessidade e direcioná-lo ao especialista mais indicado, evitando consultas desnecessárias.
- **Verifique com o credenciado o prazo para consultas de retorno.** Sempre que possível, realize o acompanhamento dentro desse período para evitar a cobrança de uma nova consulta.
- **Evite trocar de médico sem necessidade.** A continuidade do acompanhamento contribui para diagnósticos mais precisos, tratamentos mais eficazes e melhor utilização dos recursos do plano.
- **Mantenha o acompanhamento com o mesmo especialista durante o tratamento.** O conhecimento do seu histórico e da evolução clínica favorece melhores resultados e evita retrabalho assistencial.
- **Dê preferência às consultas agendadas.** O pronto-socorro deve ser utilizado apenas em situações de urgência e emergência. Além do custo mais elevado, ambientes hospitalares podem aumentar a exposição a infecções.
- **Tenha um médico de confiança.** O acompanhamento contínuo por um profissional que conhece seu histórico de saúde contribui para um cuidado mais seguro, eficiente e personalizado.
- **Priorize profissionais qualificados.** Ao consultar a rede credenciada da Fundação Libertas, observe os indicadores e selos de qualificação disponibilizados, que auxiliam na escolha de profissionais e serviços de saúde.
- **Procure o pronto-socorro somente em situações de urgência e emergência.** Não utilize o atendimento de urgência para consultas de rotina ou acompanhamento de condições já conhecidas.

- **Não adie a busca por avaliação médica quando necessário.** O diagnóstico e o tratamento precoces ajudam a prevenir complicações e podem evitar a necessidade de procedimentos mais complexos.
- **Para situações de menor gravidade,** como infecções urinárias simples, vômitos, diarreias, gripes, alergias, sinusites, dores de cabeça, febre, desidratação ou lesões musculares leves, procure, sempre que possível, a APS Libertas ou serviços ambulatoriais adequados. Essa escolha costuma ser mais rápida, segura e eficiente do que o atendimento em pronto-socorro.

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 te-rem 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 realiza-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 a 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

- Carteira do plano de saúde, em formato físico ou digital, apresentada pelo aplicativo 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 site 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 contribuem para a prevenção de 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 campanhas e participe.

ADOTE HÁBITOS DE VIDA SAUDÁVEIS

- Pratique atividades físicas regularmente, respeitando sua condição de saúde e orientação profissional.
- Gerencie o estresse e busque o equilíbrio entre corpo e mente.
- Mantenha uma alimentação equilibrada, rica em nutrientes e adequada às suas necessidades.
- Acompanhe seu peso e adote hábitos que contribuam para sua saúde e bem-estar.
- Priorize uma boa qualidade de sono, fundamental para a recuperação física e mental.
- Mantenha-se hidratado, consumindo água ao longo do dia.
- Cultive pensamentos positivos e o bom humor, fortalecendo sua saúde emocional.
- Cuide da sua respiração, adotando hábitos que favoreçam a saúde respiratória e momentos de relaxamento.
- Realize consultas odontológicas regularmente, contribuindo para a prevenção de doenças e cuidando da saúde bucal.
- Faça acompanhamento médico periódico e exames preventivos, favorecendo o diagnóstico precoce e o controle de possíveis problemas de saúde.
- Evite o tabagismo e modere ou elimine o consumo de bebidas alcoólicas, reduzindo riscos à saúde.
- Nunca se automedique. Procure sempre orientação de um profissional de saúde antes de iniciar qualquer medicamento.





Telefones: (31) 2111-3700 / 0800 704 3700

Whatsapp: (31) 3181-1337

Atendimento das 8h às 17h

saudelibertas@fundacaolibertas.com.br