

Unificação da Saúde COMEÇOU A TRANSIÇÃO

Mudanças preservam coberturas



● **Convênios de reciprocidade permitem aumentar as opções de atendimento nas áreas regionais. Confira como acessar as redes credenciadas**

Páginas 4 e 5

● **Procedimentos para solicitar reembolso, por determinação legal, agora incluem o envio de documentos originais. Veja o que fazer quando optar pela Livre Escolha**

Página 8

Saúde, agora, é com a FRG

Esta edição do Jornal da Real Grandeza é inteiramente dedicada à unificação da gestão da assistência à saúde. Foram anos de estudos e meses de preparação, mobilizando um numeroso contingente de profissionais e alçando a Real Grandeza a um novo patamar de atuação. Tínhamos clareza de que, mesmo com todo o comprometimento das equipes que estão à frente do projeto, seria necessário realizar ajustes pontuais nesses primeiros tempos. Afinal, enfrentamos uma operação complexa, principalmente em função do grande número de agentes envolvidos: são 41 mil vidas de participantes e assistidos, cerca de 3.500 credenciados de Furnas, distribuídos por 11 estados e 129 cidades; duas das maiores redes de operadoras conveniadas em 11 estados; vários fornecedores de *hardwares*, *softwares* e consultorias em TI; logística de processamento de contas e atendimento; consultoria de processos; consultoria jurídica; e vários outros agentes também relevantes, mas que não cabe enumerar.

Na frente de maior amplitude, tínhamos que refazer os contratos com os credenciados de Furnas. Apesar de avisados e convidados com meses de antecedência, muitos só se apresentaram nos últimos dias de abril, e até hoje ainda recebemos contratos de retardatários. Aceleramos o ritmo dos contratos, estendemos temporariamente a cobertura das reciprocidades às áreas que ficariam mais desfalçadas de antigos credenciados de Furnas, mas esbarramos num fato inesperado e altamente adverso: no início de maio a área de saúde de Furnas, já em fase de desativação, repassou para o processamento da Real Grandeza cerca de 50.000 guias de pagamento de credenciados de Furnas, datadas de janeiro a abril de 2015. Naturalmente as acolhidas aos nossos contatos, por parte dos credenciados envolvidos, não foram das melhores, pois muitos condicionaram a permanência do atendimento e o novo contrato, à imediata quitação dos pagamentos atrasados. Imediatamente negociamos um proces-

samento extra para as guias atrasadas, e obtivemos o aval do Presidente de Furnas para o seu imediato pagamento, tão logo fossem processadas e apresentadas a Furnas.

O mesmo atraso atingiu 2.500 reembolsos a participantes ou assistidos, que, pelos mesmos motivos, também se encontravam represados em Furnas. Estamos aplicando o mesmo tratamento dado às faturas, mediante um processamento extra. O ocorrido, como não poderia deixar de ser, provocou efeitos colaterais: o acúmulo de dúvidas, consultas e reclamações congestionou o 0800 de nossa Central de Atendimento, levando muitos participantes e assistidos a recorrerem ao atendimento pessoal na Gerência de Relacionamento com o Participante, onde encontraram filas e longas esperas.

Esta carga extraordinária está nos custando muito perante o nosso público e frente aos credenciados e ao mercado, mas estamos firmes e decididos a resgatar a qualidade de nossos serviços e de nossa imagem. Como resultado, até 19 de junho já havíamos processado 45.764 guias em atraso (91%) e Furnas já havia pago R\$ 16,6 milhões aos credenciados. Muito brevemente, já com guias e reembolsos em dia, poderemos começar a trabalhar dentro da normalidade planejada.

Temos convicção de que a mudança foi a melhor alternativa encontrada para preservar as coberturas diferenciadas oferecidas aos empregados ativos e assistidos de Furnas e a qualidade dos serviços prestados. Mudanças sempre encontram resistências, mesmo quando são para melhor; mas logo as melhorias serão percebidas e bem recebidas. Furnas e Real Grandeza seguirão unidas, cada uma cuidando da sua vocação. E é fora de dúvida que, em matéria de assistência à saúde, a Real Grandeza é bem mais vocacionada.

A Diretoria Executiva

Entenda o processo de mudança

Em agosto de 2014, Furnas e Real Grandeza consolidaram as bases para a futura unificação da gestão dos Planos de Assistência à Saúde, que administravam separadamente. Pelo lado de Furnas pesava o compromisso empresarial de concentrar-se em sua missão, voltada para a expansão da produção e transmissão de energia elétrica, sem, no entanto, descuidar da assistência à saúde dos empregados e de seus dependentes. Pelo lado da Real Grandeza compromissos mais abrangentes: o de preservar um plano diferenciado em termos de qualidade e cobertura na proteção à saúde; racionalizar e aperfeiçoar processos, de forma a obter economias que contribuam para mitigar a generalizada escalada de preços da saúde, um problema que afeta todas as operadoras, em nível planetário; e oferecer os melhores serviços e atendimento de qualidade. A decisão foi tomada depois de três anos de estudos, coordenados por um grupo de trabalho formado por representantes das Diretorias de Furnas, da Real Grandeza e in-

tegrantes das entidades representativas de participantes e assistidos, com suporte técnico das Gerentes das áreas de saúde de Furnas e Real Grandeza. O projeto contou, ainda, com o apoio de consultorias especializadas, com destaque para a inglesa AON Hewitt, líder mundial em gestão de riscos, seguros e consultoria. Pesquisa realizada pela AON Hewitt logo no início dos trabalhos, em 2011, identificou que comparando as mesmas coberturas, os planos da Real Grandeza custavam bem menos que os das operadoras do mercado. Acrescente-se que todas as operadoras consultadas só manifestaram interesse pela massa de empregados ativos; não aceitariam nem mesmo a massa formada por ativos e assistidos. Ao fim dos trabalhos a consultoria concluiu pela manutenção dos planos na modalidade de autogestão e pela centralização da gestão na Real Grandeza. A unificação foi apontada como fundamental para a melhoria de processos, o aperfeiçoamento dos planos e a otimização de recursos.

Novas opções de atendimento

Rede credenciada está sendo ampliada por meio de convênios de reciprocidade

Depois de oito meses de preparação, a Real Grandeza deu o primeiro passo para iniciar a transição da gestão dos planos de saúde de Furnas. Graças ao empenho das diretorias, conselheiros e equipes da Real Grandeza e de Furnas, o processo de migração está sendo feito dentro do planejado. É evidente que uma mudança dessa magnitude, por meio da qual a Fundação passa a administrar uma carteira de 41 mil vidas, vem exigindo ajustes e adaptações pontuais. Para administrar os planos de saúde de Furnas, a Fundação passou por ampla reestruturação, planejou contingências, refez contratos com prestadores antes credenciados pela patrocinadora e firmou convênios de reciprocidade para atendimento de âmbito nacional nas redes da Cassi (Caixa de Assistência do Banco do Brasil) e a Unimed São José do Rio Preto, ampliando, de maneira expressiva, a oferta de prestadores (hospitais, clínicas, médicos, laboratórios, etc.).

Coberturas permanecem as mesmas

As condições e coberturas dos planos de saúde de Furnas permanecem exatamente as mesmas. Apenas alguns procedimentos mudaram. Para solicitar informações, esclarecimentos ou tirar dúvidas, o beneficiário deve entrar em contato com a Central de Relacionamento com o Participante da Real Grandeza. A consulta à relação dos prestadores da rede credenciada da Fundação deve ser feita no site da entidade (www.frg.com.br) e dos prestadores das redes conveniadas, nos sites da Cassi e da Unimed São José do Rio Preto

(veja o passo a passo na matéria da página 5). Há, ainda, o serviço de Atendimento 24 Horas. Como a rede odontológica nas áreas regionais ainda está em construção, por enquanto, o beneficiário deve utilizar a modalidade livre escolha e solicitar reembolso à Real Grandeza, como, aliás, a maioria já preferia fazer.

Todo o processo de migração foi planejado com base nas informações prestadas por Furnas. Apesar disso, no decorrer do processo, vem sendo necessário promover ajustes. No caso dos convênios com a Unimed e a Cassi, a Real Grandeza solicitou à patrocinadora que identificasse, por município, a reciprocidade a ser concedida. De posse dos dados, firmou os convênios e enviou as novas carteiras de saúde. Beneficiários de algumas regionais se reportaram à Fundação solicitando mudanças de Cassi para a Unimed São José do Rio Preto e vice-versa. "Com base nessas manifestações, fizemos as trocas para melhor atender o beneficiário", diz Andrea Jaguaribe, assistente da Diretoria de Seguridade. Ela chama a atenção para a importância de manter os dados cadastrais de cada um dos beneficiários atualizados. Isso porque houve situações em que as carteiras de saúde de dependentes, cujo endereço já havia mudado, sem que a troca fosse comunicada, acabaram sendo enviadas aos titulares, não atendendo, de imediato, à nova situação cadastral desses beneficiários. Nesses casos, a Real Grandeza vem corrigindo os problemas caso a caso. A concessão de reciprocidade é baseada no município onde a pessoa reside; às vezes, o titular mora numa determinada cidade e o dependente em outra; ou, ainda, no seu cadastro consta o local de trabalho, que fica em outro município. Daí a necessidade de comunicar qualquer alteração cadastral.

Planejamento e empenho

A Real Grandeza já esperava que a mudança de administração do plano exigiria ajustes, pois, há alguns anos, enfrentou situação semelhante ao assumir o plano de saúde dos assistidos da Eletronuclear. "Algumas ocorrências são esperadas na fase inicial da operação. Mas o importante é que, hoje, o grau de satisfação dos assistidos da Eletronuclear com os serviços prestados pela Real Grandeza é altíssimo", destaca Andrea Jaguaribe.

Para que tudo saísse dentro do programado, durante oito meses, as equipes do projeto de Unificação da Saúde da Real Grandeza trabalharam todos os dias da semana, em jornadas que se estendiam até às 22 horas. "Trabalhamos inclusive nos fins de semana e em feriados", conta Andrea, há mais de três anos à frente desse projeto.

A equipe foi dividida em grupos, de acordo com as fases, a fim de concretizar todas as medidas planejadas. "As equipes tiveram uma dedicação ferrenha, estão extremamente motivadas, engajadas no processo", assinala.

Escritório de projetos (PMO)

A participação do escritório de projetos (*Project Management Office* ou PMO) foi muito importante para o início da operação, dada a sua complexidade. O projeto envolveu um detalhado plano de ação, com definição de cada etapa e identificação de pontos críticos. A metodologia de controle de projetos adotada permitiu que dirigentes de Furnas e da Real Grandeza acompanhassem toda a execução online, de forma bem objetiva e clara. "O PMO foi fundamental. No momento da entrada em operação, as medidas de contingência predefinidas permitiram solucionar grande parte das ocorrências, graças ao escritório de projetos", revela Andrea.

A gerente de Tecnologia da Informação, Ana Paula Larini, faz coro e destaca que o apoio da Diretoria Executiva foi decisivo para o desempenho do PMO e o engajamento da equipe. "A alta direção delegou responsabilidades e respondemos à altura", enfatiza. Agora, a equipe de TI já está envolvida em novo projeto, que prevê a transferência de gestão dos planos de saúde dos sete mil participantes da Eletronuclear para a Real Grandeza. "Aprendemos muito na primeira fase e estamos aperfeiçoando o processo de acompanhamento. Os dirigentes receberão relatórios mais completos, mostrando mais itens", adianta a gerente, coordenadora do PMO.

Rede credenciada

Por meio de convênios de reciprocidade feitos nos mesmos moldes daqueles firmados anteriormente

Ao planejar a administração do plano de saúde dos colaboradores de Furnas, a Real Grandeza adotou a estratégia de firmar convênios de reciprocidade para atender aos beneficiários das áreas regionais. Os convênios foram feitos com duas grandes operadoras de saúde. Uma é a maior autogestão do país, a Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil (Cassi), com 70 anos de existência.

O outro convênio é com a Unimed São José do Rio Preto, que atua há mais de 40 anos no mercado. Ambas possuem redes de abrangência nacional e estão contratadas para oferecer as mesmas condições dos convênios mantidos anteriormente por Furnas. A medida aumentou substancialmente o número de prestadores à disposição dos beneficiários residentes nas regionais. A rede anteriormente credenciada pela patrocinadora contava com cerca de 3.500 prestadores, enquanto a Cassi tem 93.874 e a Unimed São José do Rio Preto, 74.820.

Esses convênios foram feitos com base naqueles firmados anteriormente por Furnas e por orientação expressa da patrocinadora, que definiu, inclusive, os locais que deveriam adotar as redes Cassi ou Unimed São José do Rio Preto. As diferenças em relação a essa orientação inicial se deram por solicitação dos próprios beneficiários, caso do Distrito Federal. Por indicação da patrocinadora, foi firmado convênio com a Unimed São José do Rio Preto, posteriormente substituído pela Cassi, que tem 904 prestadores cadastrados na região, contra 69 da Unimed.

Convênios Cassi e Unimed

A opção de firmar convênios de reciprocidade nas áreas regionais, em vez de criar uma rede própria, teve por objetivo assegurar o atendimento, mesmo naquelas regiões em que o número de beneficiários é pequeno, o que, normalmente, torna as negociações com prestadores mais complexas e, muitas vezes, até inviáveis.

O convênio de reciprocidade consiste em um contrato feito com uma operadora de autogestão ou cooperativa médica, por meio do qual uma operadora se utiliza da rede credenciada da outra, mediante o pagamento de uma taxa de administração.

Como foi feita a distribuição dos convênios de reciprocidade? Qual o critério para ser Cassi ou Unimed?

O primeiro critério utilizado foi priorizar as áreas em que Furnas já operava por meio de convênio de reciprocidade, ou seja, se uma área possuía convênio com a Unimed, esse foi mantido, à exceção de algumas áreas, como por exemplo na região do Distrito Federal, Guarulhos e Mogi das Cruzes, onde a reciprocidade era feita pela Unimed, mas após análise da rede disponível verificou-se que a rede oferecida pela Cassi é mais abrangente.

O segundo critério foi substituir o convênio de reciprocidade firmado com entidades congêneres de Furnas, tais como Eletro-norte, Eletrosul, Fachesf, entre outras, pelo convênio com a Cassi.

E se a relação de credenciados do meu convênio de reciprocidade não tiver um prestador que costumo procurar?

A Real Grandeza continuará fazendo as análises de consistência das redes credenciadas e encaminhará proposta de credenciamento aos prestadores que já faziam parte da rede credenciada de Furnas, mas não constam das redes dos convênios de reciprocidade. É importante ressaltar que o acompanhamento da rede credenciada é permanente e não terminará com a transição. Os beneficiários podem sugerir prestadores para credenciamento pelo e-mail grp@frg.com.br e esses passarão pela análise da área de credenciamento, que avaliará o índice de suficiência da localidade, ou seja, a proporção entre o número de beneficiários e o de prestadores no local, além da qualificação técnica e do interesse do profissional em fazer parte da rede credenciada.

Quais as condições para fazer jus ao convênio de reciprocidade?

O atendimento pelos convênios de reciprocidade ficará disponível exclusivamente nas localidades não abrangidas pela rede credenciada da Real Grandeza, bastando apresentar a carteira do convênio e um documento de identificação que contenha foto.

As carteiras de saúde da Cassi e da Unimed São José do Rio Preto foram enviadas considerando os endereços residenciais que constam no cadastro da Real Grandeza. Portanto, se o titular reside em uma localidade e seus dependentes em outra, o cadastro deverá ser atualizado com o endereço de cada um dos beneficiários, pois o que vale é o endereço cadastrado, condição para definir se o beneficiário será atendido por uma rede ou outra.

Posso usar a carteira de reciprocidade em áreas onde haja rede credenciada da Real Grandeza?

As carteiras de reciprocidade não podem ser utilizadas em regiões em que haja rede credenciada Real Grandeza.

Posso fazer uso do convênio reciprocidade em meu cartão de saúde emitido pela Real Grandeza?

Para uso do convênio de reciprocidade são emitidas carteiras de reciprocidade pela entidade conveniada, específicas para esse tipo de atendimento, encaminhadas para o endereço registrado no cadastro da Real Grandeza.

Caso esteja viajando e precise de atendimento de emergência, tenho cobertura pelo convênio de reciprocidade?

Sim. Basta entrar em contato com o serviço de Atendimento 24 Horas, que providenciará seu atendimento junto a uma unidade de saúde vinculada ao convênio de reciprocidade.

A minha cobertura muda com o convênio de reciprocidade?

Não. Apesar de utilizarmos a rede credenciada de outra operadora de saúde, a cobertura será a mesma até então oferecida por Furnas, que não será modificada com a transição para a Real Grandeza.

la é ampliada

antes por Furnas, beneficiários das regionais agora dispõem de novas opções de serviços

Veja como consultar a rede nacional da Cassi pelo convênio de reciprocidade

Na página principal do site da Cassi, que fica no endereço <http://www.cassi.com.br>, você encontrará o quadro **Encontrar Credenciado**, que fica no lado direito da tela, no local assinalado na imagem abaixo.



Clique sobre a opção **Plano**, que uma lista se abrirá. Nessa lista, marque opção **Associados** (veja imagem).



Depois disso, é só preencher os campos normalmente, indicando estado, município, bairro, tipo de prestador, especialidade etc.

Veja como consultar a rede nacional Unimed pelo convênio de reciprocidade

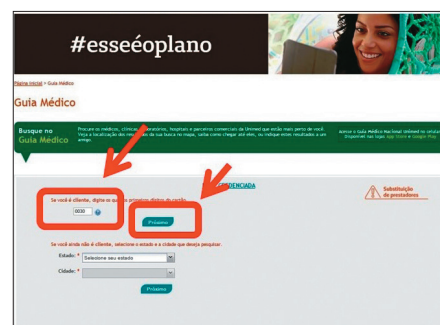
Na barra superior do site da Unimed São José do Rio Preto, que fica no endereço <http://www.unimedriopreto.com.br>, escolha a opção **Guia Médico**, conforme assinalado na imagem abaixo.



Na página principal, escolha a opção **Guia Médico**

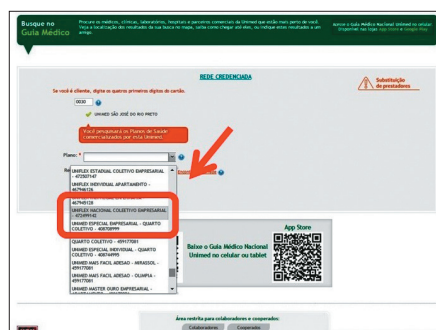


Em seguida, role a nova tela que vai surgir até encontrar o acesso para o **Guia Médico Nacional**.



Junto a Guia Médico Nacional, clique em **Acessar**.

Na próxima tela, surgirá um campo para ser preenchido com os quatro primeiros dígitos do cartão de saúde. Nesse campo, preencha com **0030** e clique em **Próximo**.



Na mesma tela, vá até o campo **Plano** e escolha a opção **Uniflex Nacional Coletivo Empresarial - 472499142**. Depois disso, é só clicar, que você será conduzido à página onde poderá selecionar seu estado, sua cidade e opções de prestadores.

Como utilizar a rede da FRG

Ninguém melhor do que você, beneficiário, para entender a maneira correta de utilizar o seu plano de saúde. Assim, você faz uso de todas as vantagens

Atendimento ambulatorial

- O primeiro passo é escolher o profissional ou a entidade de saúde da rede credenciada para realização do seu atendimento;
- No local de atendimento, você deve apresentar, obrigatoriamente, o cartão de saúde com data de validade vigente, juntamente com o seu documento de identificação. Em caso de esquecimento do cartão, basta o prestador entrar em contato com a Central de Autorização 0800 888 5060 que será validado o atendimento.
- Em seguida, você vai receber a guia de atendimento. Confira se o preenchimento está de acordo com os serviços prestados e assine.

Como encontro um profissional ou uma entidade de saúde que possa me atender?

No site da Real Grandeza (www.frg.com.br), você tem acesso aos dados da rede credenciada. Lá, você pode escolher o profissional, a clínica ou hospital em que deseja ser atendido. A informação também pode ser obtida no Atendimento 24 horas, pelo telefone 0800 888 8123.

E se a guia de atendimento vier em branco?

Nunca assine formulários em branco. Basta que contenha os procedimentos realizados. Os valores serão verificados pela Real Grandeza no momento do faturamento, seguindo tabela acordada. É de sua responsabilidade conferir se o preenchimento da guia está de acordo com os serviços prestados. É importante, também, não efetuar qualquer tipo de pagamento.

Preciso fazer um procedimento/exame e não achei credenciado. O que devo fazer?

O beneficiário deverá entrar em contato com a Gerência de Relacionamento com o Participante (GRP) pelo telefone 2528-6800 ou 0800 282 6800 ou pessoalmente na sede da Real Grandeza (Rua Mena Barreto, 143, 1º andar – Botafogo).

Vou viajar a serviço para uma área que não tem credenciado, se eu passar mal? O que fazer?

O beneficiário deverá entrar em contato com o Atendimento 24 horas pelo telefone 0800 888 8123 que providenciará seu atendimento junto a uma unidade de saúde vinculada ao convênio de reciprocidade Cassi ou Unimed.

Internação na rede credenciada

- Escolha o profissional e a entidade de saúde da rede credenciada para a realização do seu atendimento;
- No local de atendimento, você deve apresentar, obrigatoriamente, o cartão de saúde com data de validade vigente, juntamente com o seu documento de identificação.

Quem deve solicitar a Autorização de Internação (AI)?

A solicitação é de responsabilidade do prestador. Portanto, confirme com o seu médico se a autorização foi liberada antes da realização do procedimento.

Em caso de internação de emergência, qual o prazo para o prestador solicitar o AI?

Para internações clínicas ou cirúrgicas de emergência, a autorização deverá ser solicitada em até 24 horas úteis após a internação.

Se o motivo da internação for uma cirurgia agendada, com que antecedência o prestador solicita a AI?

Em cirurgia eletiva sem prótese e/ou materiais especiais, a AI deve ser solicitada com cinco dias úteis de antecedência. Já em cirurgia eletiva com prótese e/ou prótese e/ou materiais especiais, a antecedência é de 10 dias úteis.

Em caso de internação, o meu acompanhante tem direito a refeições?

As despesas referentes às refeições do acompanhante são cobertas pela Real Grandeza nos casos de internação de, no mínimo, 24 horas.

Como proceder se o hospital não oferecer refeição para o acompanhante?

Caso o hospital não ofereça refeição ao acompanhante, o reembolso será feito mediante a apresentação na nota fiscal discriminada e cópia da Autorização de Internação. O valor do reembolso é limitado ao teto da tabela vigente.

Devo pagar as despesas extraordinárias?

Sim, caso utilize serviços como frigobar, ligações telefônicas, lanches avulsos, jornais, aluguel de televisão, lavanderia, entre outros. Tais despesas extraordinárias devem ser pagas pelo beneficiário diretamente ao hospital, sem direito a reembolso.

Solicitação de autorizações

Há procedimentos diferentes para cada situação. Confira abaixo.

Internação

A solicitação da Autorização de Internação é de responsabilidade do prestador. O beneficiário deverá confirmar, com seu médico, se a autorização foi liberada antes da realização do procedimento.

No caso de internação na modalidade livre escolha, o beneficiário deverá solicitar autorização prévia através do Atendimento 24 horas, no telefone 0800 888 8123 antes da realização do procedimento. O beneficiário deverá ter em mãos o pedido médico, juntamente com os códigos cirúrgicos, que serão fornecidos pelo médico solicitante.



com seu dentista se a autorização foi liberada, antes da realização do procedimento.

O beneficiário que optar pela livre escolha deverá imprimir o formulário Autorização para Atendimento Odontológico (ATO), disponível no site **www.frg.com.br** e solicitar que o seu dentista o preencha, descrevendo o plano de tratamento proposto, os procedimentos que serão realizados, além de discriminar honorários, com preço por unidade. O formulário deve ser assinado e carimbado pelo profissional e pelo beneficiário. Uma vez preenchido o formulário, o beneficiário deverá solicitar autorização

Cuidador

De posse do pedido médico, o beneficiário deverá entrar em contato com o Serviço Social da Real Grandeza, pelos telefones (21) 2528-6740, 2528-6832 e 2528-6773, ou por meio da linha gratuita 0800 282 6800.

Atendimento domiciliar

De posse do pedido médico, o beneficiário deverá entrar em contato com o Serviço Social da Real Grandeza, pelos telefones (21) 2528-6740, 2528-6832 e 2528-6773, ou através da linha gratuita 0800 282 6800.

Medicamento de uso contínuo

O beneficiário deverá imprimir o formulário Autorização de Reembolso de Medicamento (ARM), disponível no site **www.frg.com.br** e solicitar que o seu médico o preencha, descrevendo o CID (Classificação Internacional de Doenças) e o medicamento prescrito. O formulário deve ser assinado e carimbado pelo profissional e submetido à aprovação da Real Grandeza.

Tratamento odontológico

A solicitação da autorização de tratamento odontológico é de responsabilidade do prestador. O beneficiário deverá confirmar

prévia através do e-mail **reembolso_odonto@frg.com.br**, ou pelo Correio, através de Sedex via Caixa Postal 1043 – Cep: 06326-970.

Vale destacar que a cobertura odontológica é restrita aos beneficiários ativos e seus dependentes. Confira o que mudou:

Haverá alguma mudança em relação à cobertura odontológica?

A cobertura odontológica permanece a mesma. A única diferença é que, desde 1º de maio de 2015, não há mais necessidade de perícia odontológica presencial.

Se não há perícia presencial, como obter a autorização para o tratamento?

As perícias são documentais, ou seja, baseadas em exames complementares, laudos técnicos e relatórios, que devem ser enviados junto ao formulário de solicitação de autorização. Os dentistas credenciados devem enviar a solicitação de autorização para o Atendimento 24 Horas.

Então, não há mais peritos credenciados na Real Grandeza?

Sim, há. Quando necessário, a Auditoria Odontológica da Real Grandeza poderá solicitar perícia de acompanhamento.

Novos postos regionais

A Real Grandeza terá dez postos de atendimento nas áreas regionais. A ideia é integrar cada vez mais os beneficiários dessas unidades, oferecendo atendimento presencial com representantes da Fundação. Os primeiros passos já foram dados, com a contratação de uma empresa de recursos humanos responsável pelo recrutamento dos profissionais terceirizados que atuarão nos postos. Equipes da Real Grandeza também viajaram às áreas para identificar o local para a instalação dos postos e fornecedores de mobiliário, que, no momento, estão sendo selecionados.

Além dos postos existentes na Usina de Furnas e em Angra dos Reis, serão instalados oito novos: em Brasília, Vitória, Goiânia, Itumbiara, Marimondo, Estreito, Foz do Iguaçu e um compartilhado por Mogi das Cruzes e Campinas.

Como obter reembolso

De posse do recibo ou da Nota Fiscal do prestador, o titular deve preencher o formulário de Solicitação de Reembolso (SR) da Real Grandeza, disponível nos Postos de Atendimento e na Central de Relacionamento, com os dados de identificação essenciais, tais como: nome, matrícula, telefone, data da solicitação e assinatura do titular, bem como o tipo de serviço prestado.

A entrega da Solicitação de Reembolso (SR) com a documentação deverá ser feita da seguinte forma: nas áreas regionais deve ser feita no posto de atendimento da Real Grandeza,

via malote ou correio para a Central de Relacionamento. Se o beneficiário for do escritório central, poderá entregar, preferencialmente, nas urnas disponíveis em Furnas e na FRG, cujo recolhimento de solicitações é diário; via malote ou na Central de Relacionamento da Real Grandeza. Atenção: a partir de agora, para atender às exigências da legislação tributária, os recibos e os cupons fiscais originais ficarão com a Real Grandeza, razão pela qual recomenda-se que o beneficiário faça cópia da documentação entregue.

Reembolso de internação livre escolha (hospitais e/ou médicos)

Em caso de internações eletivas (com data marcada), é necessário solicitar autorização prévia, pelo Atendimento 24 Horas, no telefone 0800 888 8123.

Qual a documentação necessária para solicitar o reembolso?

- Nota Fiscal, original e cópia, contendo: o número ou a cópia da autorização de internação emitida pela Real Grandeza; Identificação do profissional ou entidade (nome, assinatura, endereço completo com telefone, nº do CRM, CNPJ ou CPF e carimbo);
- Nome do beneficiário atendido;
- Descrição do atendimento prestado;
- Data de atendimento;
- Relatório médico, contendo diagnóstico, tratamento realizado, data da internação e alta; se for o caso, a condição de urgência/emergência;
- Conta hospitalar analítica, em papel timbrado da empresa, contendo discriminação de todos os gastos provenientes da internação, período, tipo de acomodação, discriminação dos medicamentos e materiais utilizados e principais intercorrências;
- Valor cobrado de cada item descrito.

Reembolso ambulatorial livre escolha

Qual a documentação necessária para solicitar o reembolso?

- Recibo (pessoa física) ou Nota Fiscal (para pessoa jurídica), original e cópia contendo identificação do profissional ou entidade (nome, assinatura, endereço completo com telefone, nº do CRM, CNPJ ou CPF e carimbo);
- Nome do beneficiário atendido;
- Descrição do atendimento prestado (especialidade);
- Valor cobrado;
- Data do atendimento.

Obs.: A documentação necessária para solicitação de reembolso está disponível no site da Real Grandeza (www.frg.com.br),

na Central de Relacionamento, nos postos das áreas regionais, ou pelo Atendimento 24 Horas, no telefone 0800 888 8123.

Reembolso de medicamentos

(de uso contínuo para doenças crônicas autorizadas)

Qual a documentação necessária para solicitar o reembolso?

- Cupom ou Nota Fiscal, original e cópia, com os medicamentos discriminados, quantidade, valor cobrado por medicamento e total;
- Receita médica com validade de 6 (seis) meses (cópia e original), com o nome do beneficiário atendido, medicamento prescrito, sua apresentação, quantidade, assinatura e carimbo ou identificação impressa do profissional e nº do CRM;
- Autorização de Reembolso de Medicamento (ARM), que deverá ser preenchida pelo médico assistente e submetida à aprovação da Real Grandeza, sempre que solicitado medicamento novo.

Outros reembolsos

Para os demais reembolsos, o beneficiário deverá solicitar autorização prévia por meio do Atendimento 24 horas, no telefone 0800 888 8123, antes da realização do procedimento.

Todos os procedimentos são reembolsáveis?

- Alguns procedimentos não são reembolsáveis. Por isso, o beneficiário deve se informar antes de utilizar o serviço no Atendimento 24 Horas, ou no site da Real Grandeza (www.frg.com.br).

Posso apresentar dois recibos para um mesmo procedimento?

- Para solicitação de reembolso, deve ser apresentado um recibo por procedimento, exceto casos de tratamentos seriados, como fisioterapia e fonoaudiologia, entre outros.

Qual o prazo limite para a apresentação do pedido de reembolso?

- Deve ser apresentado em até 180 dias, a partir da data do atendimento.

Como proceder para solicitar reanálise de negativa de reembolso?

- O beneficiário deverá entrar em contato com a Gerência de Relacionamento com o Participante pelos telefones 2528-6800 e 0800 282 6800, ou pessoalmente, na sede da Real Grandeza (Rua Mena Barreto, 143, 1º andar – Botafogo).

Como solicitar reanálise do valor recebido de reembolso?

- O beneficiário deverá entrar em contato com a Gerência de Relacionamento com o Participante ou pessoalmente, na sede da Real Grandeza

Como posso me informar sobre o andamento do processo de reembolso?

- O beneficiário deverá entrar em contato com a Gerência de Relacionamento com o Participante ou se dirigir à sede da Real Grandeza

Vou fazer procedimento com um profissional não credenciado e quero saber quanto terei de reembolso.

Como devo agir?

- O beneficiário deverá imprimir o formulário Solicitação de Prévia de Reembolso – Internação Assistência Médica, disponível no site www.frg.com.br, e solicitar que o seu médico o preencha. Esse formulário deverá ser encaminhado junto ao orçamento e relatório emitido pelo médico, através do e-mail reviareembolso@frg.com.br, ou por meio de fax da Central de Autorização 0800 880 5060.

Onde posso verificar os reembolsos que me foram creditados?

- No Atendimento 24 Horas, pelo telefone 0800 888 8123.