

Orientações para garantir seu atendimento



O objetivo desta cartilha é orientar você, beneficiário da CASSI, sobre os procedimentos necessários para garantir seu atendimento, após o período de carência do plano.

Os beneficiários de convênios de reciprocidade devem buscar a própria operadora conveniente para fins de garantia de atendimento

Como proceder para agendar o serviço que necessita?

1 - Procure a CliniCASSI mais próxima para agendar seu atendimento.

2 - Caso não conte com uma CliniCASSI no seu município, encontre um prestador credenciado no Portal CASSI (www.cassi.com.br) /App e marque um atendimento.

Caso não existam prestadores credenciados na sua região e queira indicar algum, informe à Caixa de Assistência os dados do profissional (nome e telefone), bem como o valor cobrado para a realização do procedimento.

Fique atento: Anote o número do protocolo em todo o contato com a Central de Atendimento CASSI.

A Caixa de Assistência garantirá o acesso ao atendimento de todas as coberturas contratadas, nos prazos relacionados.

TIPO DE ATENDIMENTO		Prazo máximo de atendimento (em dias úteis)
	Atendimento de urgência e emergência	Imediato
	Exames de análises clínicas	03 (três)
	Consulta básica (pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetria) e Consulta odontológica	07 (sete)
	Demais serviços de diagnóstico/terapia em regime ambulatorial e Consulta/Sessão com outras especialidades (fonoaudiólogo, psicólogo, terapeuta ocupacional e fisioterapeuta).	10 (dez)
	Consulta nas demais especialidades médicas	14 (quatorze)
	Procedimentos de alta complexidade (PAC) e Internação eletiva (agendada)	21 (vinte e um)
	Consulta de retorno	A critério do profissional responsável pelo atendimento

Fonte: ANS

IMPORTANTE:

- Com exceção de consultas, para qualquer outro serviço, o atendimento será garantido mediante apresentação de pedido médico.

- Você deve aguardar a autorização da CASSI para ser atendido. Os prazos previstos na Resolução Normativa nº 259 e 268 da ANS servem para que a operadora disponha de tempo hábil para buscar prestadores, orçamentos, negociação, e demais tratativas que couberem.

Como a CASSI irá garantir seu atendimento?

1- Encontrando um profissional ou estabelecimento habilitado para realizar o serviço que você necessita.

Onde você será atendido?

Caso solicite atendimento, a CASSI tomará as seguintes providências, em ordem de prioridade:

1º	A Caixa de Assistência irá buscar credenciados ou rede própria no município escolhido por você. Caso não encontre, a CASSI segue para o passo seguinte.
2º	Irá buscar credenciados ou rede própria no município limítrofe. Caso não encontre, a CASSI segue para o passo seguinte.
3º	Irá buscar não credenciados no município solicitado. Caso não encontre, a CASSI segue para o passo seguinte.
4º	Irá buscar não credenciados no município limítrofe. Caso não encontre, a CASSI segue para o passo seguinte.
5º	Irá buscar credenciados ou rede própria na região de saúde, devendo arcar com os gastos com transporte rodoviário (ida e volta). Caso não encontre, a CASSI segue para o passo seguinte.
6º	Irá buscar não credenciados na região de saúde, devendo arcar com os gastos com transporte rodoviário (ida e volta). Caso não encontre, a CASSI segue para o passo seguinte.
7º	Irá buscar credenciados fora da região de saúde, devendo arcar com os gastos com transporte rodoviário (ida e volta). Caso não encontre, a CASSI segue para o passo seguinte.
8º	Irá buscar não credenciados fora da região de saúde, devendo arcar com os gastos com transporte rodoviário (ida e volta).

Após localizar o prestador apto à realização do seu atendimento, a CASSI entrará em contato com você para disponibilizar o atendimento dentro do prazo previsto pela Agência Nacional de Saúde.

Após este contato (via email ou telefone), você poderá ser atendido, seguindo as orientações passadas.

A CASSI será responsável pelo custo do seu deslocamento apenas quando o atendimento for realizado em município diferente do município demandado ou limítrofe.

Glossário

Município de demanda: Local da federação onde o beneficiário se encontra no momento em que necessita do serviço ou procedimento.

Município limítrofe: Cidades que fazem divisa com o município de demanda.

Região de saúde: A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulgou a relação dos conjuntos de municípios, denominados Regiões de Saúde, previstas na Resolução Normativa 259. É o espaço geográfico contínuo constituído por agrupamentos de municípios limítrofes, delimitado a partir de identidades culturais, econômicas e sociais e de redes de comunicação e infraestrutura de transportes compartilhados, com a finalidade de integrar a organização, o planejamento e a execução de ações e serviços de saúde

ATENÇÃO: Se em seu município não houver prestadores credenciados para fazer o atendimento solicitado, a CASSI poderá indicar prestadores credenciados nos municípios limítrofes ao seu. Somente no caso de inexistência ou indisponibilidade de prestadores credenciados no município demandado e nos limítrofes, é que a CASSI irá disponibilizar prestadores não credenciados em seu município.

Caso você não aceite o atendimento em município limítrofe, cessa a obrigatoriedade da CASSI.

Fique atento: Caso o atendimento seja feito por prestador não credenciado, o pagamento será feito pela CASSI diretamente ao prestador.

Caso existam situações onde o prestador não aceite o pagamento diretamente por parte da CASSI, aguarde orientação formal de procedimentos pela Caixa de Assistência.

CONTATOS:

Os canais de atendimento da CASSI são:

Site da CASSI (www.cassi.com.br);

Central CASSI (0800 729 0080)

e Unidades.



CASSI