

FORMULÁRIO DE DENÚNCIA – POSTAL SAÚDE

TRABALHADOR(A), SE VOCÊ ESTÁ TENDO PROBLEMAS PARA USAR A POSTAL SAÚDE, DENUNCIE!

O SINTECT-RS está construindo um Dossiê sobre os problemas de atendimento da Postal Saúde no Rio Grande do Sul.

Estamos reunindo casos de:

- Falta de médicos ou clínicas;
- Dificuldade para marcar consultas;
- Prestadores que deixaram de atender Postal Saúde;
- Procedimentos negados;
- Exames ou tratamentos não autorizados;
- hospitais ou clínicas descredenciados;
- Dificuldade de atendimento no município de residência;
- Necessidade de deslocamento para outra cidade;
- Problemas com a CNU/Unimed;
- Problemas com o aplicativo ou sistema de atendimento;
- Interrupção de tratamentos;
- Demora excessiva para conseguir atendimento;
- Qualquer outra situação que dificulte ou impeça o atendimento.

SE VOCÊ TEVE UM PROBLEMA, PREENCHA O FORMULÁRIO E ENVIE AO SINTECT-RS.

1. IDENTIFICAÇÃO

Nome: _____

Telefone/WhatsApp: _____

E-mail: _____

Município onde reside: _____

Unidade de trabalho: _____

É:

- ☐ Trabalhador(a) ativo(a)
- ☐ Aposentado(a)

- ☐ Dependente

Deseja que o SINTECT-RS entre em contato para obter informações adicionais?

- ☐ Sim

- ☐ Não

2. SOBRE O PROBLEMA

Data em que ocorreu o problema: //____

Município onde tentou obter atendimento: _____

Qual atendimento você precisava?

- ☐ Consulta

- ☐ Exame

- ☐ Tratamento

- ☐ Terapia

- ☐ Internação

- ☐ Cirurgia

- ☐ Atendimento de urgência/emergência

- ☐ Atendimento odontológico

- ☐ Outro: _____

Especialidade/procedimento: _____

Nome do médico, clínica, hospital ou laboratório procurado:

Qual foi o problema?

- ☐ O prestador informou que não atende mais Postal Saúde

- ☐ Não consegui marcar consulta

- ☐ Não havia profissional disponível

- ☐ Procedimento foi negado

- ☐ Exame foi negado

- ☐ Tratamento foi interrompido

- ☐ Hospital/clínica foi descredenciado

- ☐ A CNU/Unimed não atende na minha região

- ☐ Fui encaminhado para outra cidade
- ☐ Tive problema no aplicativo/sistema
- ☐ Outro: _____

Descreva brevemente o que aconteceu:

3. VOCÊ PROCUROU A POSTAL SAÚDE?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Data do contato: //____

Canal utilizado:

- ☐ Telefone
- ☐ Aplicativo
- ☐ Site
- ☐ Atendimento presencial
- ☐ Outro: _____

Número do protocolo: _____

Qual foi a resposta da Postal Saúde?

O problema foi resolvido?

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Parcialmente

4. IMPORTANTE: REGISTRE SUA RECLAMAÇÃO NA ANS

A ANS orienta que, diante de problema com o plano de saúde, o beneficiário procure primeiro a operadora, guarde o protocolo e, se o problema não for resolvido, registre reclamação junto à ANS. A Agência utiliza a NIP – Notificação de Intermediação Preliminar para tentar solucionar o conflito entre beneficiário e operadora.

A ANS também orienta que, quando o beneficiário não consegue agendar atendimento dentro dos prazos aplicáveis, deve procurar a operadora, solicitar protocolo e, se não houver solução, registrar a reclamação na Agência.

Você registrou reclamação na ANS?

- ☐ Sim

- ☐ Não

- ☐ Ainda vou registrar

Número da reclamação/protocolo na ANS: _____

Data: //____

Qual foi a resposta ou situação da reclamação?

5. ENVIE AS PROVAS AO SINTECT-RS

Anexe tudo o que puder comprovar o problema:

- ☐ Print do aplicativo

- ☐ Print da negativa de atendimento

- ☐ Print de conversa com clínica/médico

- ☐ E-mail

- ☐ Protocolo da Postal Saúde

- ☐ Protocolo da ANS

- ☐ Pedido médico

- ☐ Guia/autorização

- ☐ Comprovante de atendimento

- ☐ Documento de descredenciamento

- ☐ Comprovante de gasto particular

- ☐ Outros documentos

ATENÇÃO: não divulgue publicamente documentos contendo CPF, número da carteirinha, endereço, telefone ou outros dados pessoais. Envie os documentos diretamente ao Sindicato para preservação da prova.

6. AUTORIZAÇÃO PARA USO PELO SINTECT-RS

Declaro que as informações prestadas neste formulário correspondem ao ocorrido e autorizo o SINTECT-RS a utilizar os documentos e informações fornecidos para fins de apuração, representação sindical, defesa dos direitos dos trabalhadores e eventual encaminhamento às autoridades competentes, inclusive ANS, Ministério Público do Trabalho e Poder Judiciário, observada a proteção dos dados pessoais.

- ☐ AUTORIZO

Nome: _____

Data: //____

Assinatura: _____

O QUE O SINTECT-RS FARÁ COM AS INFORMAÇÕES?

Os relatos serão reunidos em um Dossiê sobre a situação da Postal Saúde no Rio Grande do Sul, permitindo ao Sindicato identificar:

QUAIS MUNICÍPIOS ESTÃO SENDO AFETADOS → QUAIS ESPECIALIDADES → QUAIS PRESTADORES → QUAIS NEGATIVAS → QUAIS OPERADORAS → QUANTOS TRABALHADORES → QUAIS PREJUÍZOS.

A partir desse levantamento, o SINTECT-RS poderá encaminhar os elementos às autoridades competentes, inclusive para subsidiar eventual representação ao Ministério Público do Trabalho.

NÃO DEIXE O PROBLEMA APENAS NA RECLAMAÇÃO.

REGISTRE NA POSTAL SAÚDE → PEGUE O PROTOCOLO → RECLAME NA ANS → GUARDE AS PROVAS → ENVIE AO SINTECT-RS.

QUANTO MAIS CASOS DOCUMENTADOS TIVERMOS, MAIS FORTE SERÁ A DENÚNCIA.