

# SAÚDE CAIXA

GIPES H – Sede Salvador

30/07/2019

**CAIXA**



PÁTRIA AMADA  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL



**Abrangência da área de Gestão de Pessoas região H (nordeste)**

Nordeste (GIPES H)	Alagoas	84.378	4.549
	Bahia	1.003	61
	Ceará	4.217	252
	Paraíba	2.337	108
	Pernambuco	922	52
	Piauí	2.543	122
	Rio Grande do Norte	728	48
	Sergipe	884	49
<b>Total GIPES H</b>	<b>626</b>	<b>46</b>	

**14 SUPERINTENDÊNCIAS**

1. [SR RIO GRANDE DO NORTE, RN](#)
2. [SR SUL DA BAHIA, BA](#)
3. [SR NORTE E SUL DO CEARA, CE](#)
4. [SR NORTE DA BAHIA, BA](#)
5. [SR PIAULI, PI](#)
6. [SR PARAIBA, PB](#)
7. [SR FORTALEZA, CE](#)
8. [SR CENTRO OESTE DE PERNAMBUCO, PE](#)
9. [SR SERGIPE, SE](#)
10. [SR SUDOESTE DA BAHIA, BA](#)
11. [SR SALVADOR, BA](#)
12. [SR ALAGOAS, AL](#)
13. [SR OESTE DA BAHIA, BA](#)
14. [SR RECIFE, PE](#)

13.260 empregados  
738 Unidades  
14 Superintendências



**REDE CREDENCIADA**  
4.890 Credenciados

**BENEFICIÁRIOS**  
55.502 Beneficiários

**REGIÕES DE SAÚDE**  
108 regiões definidas pela Agência nacional de Saúde

## Números da Central de Atendimento – Telefone\*

## Boletim Saúde CAIXA

A Central de Atendimento registrou no período compreendido entre 01 a 14 de julho/19 aumento de 5,26 % quanto à "Taxa de Abandono", aumento de 18,27% referente à quantidade de ligações atendidas em relação ao mesmo período de junho/19.

	MAI/19	JUN/19	Período: 01 A 14 JULHO/19
LIGAÇÕES ATENDIDAS	63.083	53.367	29.455
LIGAÇÕES ABANDONADAS	1.856	1.054	613
TAXA DE ABANDONO	2,94%	1,90%	2,00%
TEMPO MÉDIO DE ESPERA ATÉ SER ATENDIDO	00'34"	00'25"	00'33"
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO	09'07"	08'11"	07'07"
TEMPO MÉDIO DE ATENDIMENTO AO CREDENCIADO	07'45"	07'14"	06'08"

\* O 0600 095 60 94 funciona 24 horas por dia/7 dias por semana. Implantado em 03/07/17, conforme Resolução Normativa 305 de Agência Nacional de Saúde Suplementar.

## Quantidade de Atendimentos X Quantidade de Reclame

## Boletim Saúde CAIXA

O período compreendido entre 01 a 14 de julho/19 apresentou aumento de 5,73% quanto a quantidade de Reclames e aumento de 15,30% quanto a quantidade total de atendimento em relação ao mesmo período de maio/19.

	MAIO	JUNHO	PERÍODO 01 A 14 JULHO/19	PROJEÇÃO 01 A 31 JULHO/19
CHAT	12.428	10.341	2.690	5.956
TELEFÔNICO	63.083	53.367	29.455	65.222
FALE CONOSCO	27.933	18.328	9.329	20.657
WHATSAPP	3.819	6.618	6.225	13.784
<b>TOTAL ATENDIMENTO</b>	<b>107.263</b>	<b>88.654</b>	<b>47.699</b>	<b>105.619</b>
QUANTIDADE DE RECLAME	983	933	461	1.021
<b>% RECLAMES NA QUANTIDADE TOTAL DE ATENDIMENTOS</b>	<b>0,91%</b>	<b>1,05%</b>	<b>0,97%</b>	<b>0,97%</b>

No período de 01 a 14 julho/19 foram registrados 461 reclames. Houve aumento de 5,98 % do número de reclames em relação ao mês de junho/19.

A seguir, listagem com a evolução de reclamações por unidade:

	MAI/19	JUN/19	Período:		Projeção:	
			01 A 14 JULHO/19	01 A 31 JULHO/19	01 A 14 JULHO/19	01 A 31 JULHO/19
CENTRAL DE ATENDIMENTO	87	84	64		142	
CEPES	74	47	19		42	
GESAP	0	0	0		0	
GIPES BELO HORIZONTE (DF E MG)	129	122	65		144	
GIPES CAMPINAS (SP INTERIOR)	24	16	8		18	
GIPES CURITIBA (MS, MT E PR)	52	36	16		35	
GIPES GOIÂNIA (AC, AM, AP, GO, MA, PA, RO, RR e TO)	44	28	20		44	
GIPES PORTO ALEGRE (RS E SC)	178	114	37		82	
GIPES RIO DE JANEIRO (ES E RJ)	87	72	45		100	
GIPES SALVADOR (AL, BA, CE, PB, PE, PI, RN E SE)	258	389	150		332	
GIPES SÃO PAULO (SP CAPITAL)	50	25	37		82	
<b>TOTAL</b>	<b>983</b>	<b>933</b>	<b>461</b>		<b>1.021</b>	

## NIP - Notificação de Investigação Preliminar\* - por unidade

## Boletim Saúde CAIXA

No período compreendido entre 01 a 14 de julho/19 houve aumento de 45,45% da quantidade de NIP em relação ao mesmo período do mês de junho/19.



Listagem com a evolução de reclamações na ANS em 2019, por unidade:

	FEV/19	MAR/19	ABR/19	MAI/19	JUN/19	JUL/19	PROJEÇÃO 01 A 31 JULHO/19
CENTRAL DE ATENDIMENTO	8	7	20	3	4	2	4
CEPES	1	0	2	0	0	0	0
CONVÊNIOS (SENADO/CÂMARA)	0	0	0	0	2	1	2
GESAP	0	1	1	0	0	0	0
GIPES BELO HORIZONTE (DF E MG)	14	10	6	17	13	10	22
GIPES CAMPINAS (SP INTERIOR)	4	13	4	4	1	0	0
GIPES CURITIBA (MS, MT E PR)	1	1	6	4	4	0	0
GIPES GOIÂNIA (AC, AM, AP, GO, MA, PA, RO, RR e TO)	2	2	11	3	3	1	2
GIPES PORTO ALEGRE (RS E SC)	6	3	3	12	4	2	4
GIPES RIO DE JANEIRO (ES E RJ)	10	11	10	7	5	4	9
GIPES SALVADOR (AL, BA, CE, PB, PE, PI, RN E SE)	11	10	13	20	9	8	18
GIPES SÃO PAULO (SP CAPITAL)	4	4	10	2	1	4	9
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>62</b>	<b>86</b>	<b>72</b>	<b>46</b>	<b>32</b>	<b>71</b>

Multas ANS Saúde Caixa 2018 – R\$ 5.000.000,00(cinco milhões)

Multas ANS Saúde Caixa 2019 – R\$ 3.000,00(três milhões)

← → ↻ Não seguro | www.centraisaudecaixa.com.br 🔍 ★ 🍷 Erro C ⋮




Autoatendimento Localizar Credenciado Aplicativo 0800 095 80 94 Whatsapp beneficiários Fale Conosco

### Para Beneficiários do Saúde CAIXA

<p>Localização de Médicos, Clínicas e hospitais Credenciados</p> <p>Rede Credenciada</p>	<p>Whatsapp exclusivo para beneficiários: serviços de cadastro e reembolso</p> <p>Clique para atendimento</p>
<p>Prazos para Autorização Prévia e outros serviços</p> <p>Consulte os prazos</p>	<p>Acompanhe seus demonstrativos financeiros</p> <p>Portal Beneficiários</p>
<p>Solicite Autorização, Reembolso e Cadastro de Dependentes</p> <p>AutoSC - Autoatendimento</p>	<p>Instale o aplicativo do Saúde CAIXA e tenha o cartão virtual</p> <p>App Saúde CAIXA</p>

EPISÓDIO DE HOJE:  
**COMO SOLICITAR AUTORIZAÇÃO PRÉVIA**



Atendimento Online

As dicas de hoje são:  
Como solicitar Autorização Prévia

Clique para iniciar atendimento

O titular pode solicitar autorização prévia através do AUTOSC, mediante abertura de processo e envio da documentação obrigatória

**Saúde CAIXA**  
Autoatendimento

**CAIXA**

**SAÚDE CAIXA**

**Autorização prévia**

Solicitar autorização prévia

**Reembolso**

**Tabela de procedimentos**

**Beneficiários**

**Processos**

**Credenciados**

**IRPF**

**Check Up**

**Pesquisas**

**Fale Conosco**

**Manuais Normativos**

**Conselho de Usuários**

**Área restrita**

**Sair**

### Novo canal para solicitar autorização prévia

Prezado(a) Beneficiário(a)

Para sua comodidade, os principais hospitais e clínicas de radiografia credenciadas nos grandes centros podem solicitar autorização prévia diretamente ao Saúde CAIXA, utilizando o *Autorizador Saúde CAIXA*.

Agora, você e seus dependentes podem aguardar o contato do credenciado e comparecer à consulta ou exame na data e hora agendadas.

Verifique com o hospital e a clínica se estão participando do *Autorizador Saúde CAIXA*.

Atenciosamente,  
Equipe Saúde CAIXA

### Últimas Notícias

### Cartão de Identificação do Saúde CAIXA



**Saúde CAIXA**  
Autoatendimento

**CAIXA**

**Autorização prévia**  
**Reembolso**  
**Pedido**  
Inscrever-se no programa de medicamentos especiais  
Tabela de reembolso  
Tabela de reembolso Medicamentos/Patologias  
**Tabela de procedimentos**  
**Beneficiários**  
**Processos**  
**Credenciados**  
**IRPF**  
**Check Up**  
**Pesquisas**  
**Fale Conosco**

### Novo canal para solicitar autorização prévia

Prezado(a) Beneficiário(a)

Para sua comodidade, os principais hospitais e clínicas de radiografia credenciadas nos grandes centros podem solicitar autorização prévia diretamente ao Saúde CAIXA, utilizando o *Autorizador Saúde CAIXA*.

Agora, você e seus dependentes podem aguardar o contato do credenciado e comparecer à consulta ou exame na data e hora agendadas.

Verifique com o hospital e a clínica se estão participando do *Autorizador Saúde CAIXA*.

Atenciosamente,  
Equipe Saúde CAIXA

### Últimas Notícias

**Autorização prévia**

**Reembolso**

Pedido

Inscrever-se no programa de medicamentos especiais

Tabela de reembolso

Tabela de reembolso Medicamentos/Patologias

**Tabela de procedimentos**

**Beneficiários**

**Processos**

**Credenciados**

IRPF

Check Up

Pesquisas

Fale Conosco

Manuais Normativos

Conselho de Usuários

Autoatendimento >> Reembolso >> Pedido

**PEDIDO DE REEMBOLSO DE DESPESAS SAÚDE CAIXA**

**Titular:**

068682-0 JENNIFER ABOUD PIRES

**Vinculação funcional:**

**Endereço:**

**Bairro:**

**Município/UF:**

**Telefone:**

**Permanência no plano:**

Nome	Cód. Beneficiário	Tipo
		(+) »
JENNIFER ABOUD PIRES	010068682000	(+) »
		(+) »
		(+) »

CONSULTAS MÉDICAS  
VACINAS  
ODONTOLÓGICO  
MEDICAMENTOS  
ASSISTENCIAL

início Anterior Próximo Último



## WhatsApp Saúde CAIXA

Atendimento disponível para  
todos os Beneficiários

**(61) 99186-5878**



Já está disponível nas lojas  
Google Play e Apple Store  
**o novo APP do Saúde CAIXA.**



Novas funcionalidades, mais comodidade.  
Baixe o seu!

30/07/2019



**CAIXA**

**CAIXA**



**PÁTRIA AMADA**  
**BRASIL**  
GOVERNO FEDERAL