



Real Grandeza
Saúde

CARTILHA DE BOAS PRÁTICAS

#FRGContraFraudeEDesperdício

Orientações para o
uso responsável do seu plano,
com dicas para combate a
desperdícios e fraudes



INTRODUÇÃO

Por um ambiente mais seguro e justo para todos

O objetivo desta cartilha é orientar os beneficiários sobre as boas práticas para o uso responsável e sustentável do plano de saúde, sem restringir o acesso aos serviços.

O guia é uma ferramenta essencial para garantir orientações claras e práticas para o combate a fraudes e aos desperdícios, que representam não apenas perdas financeiras, mas também comprometem a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários.

Nos últimos anos, operadoras abriram milhares de notícias-crime e ações cíveis contra fraudadores de planos médicos e odontológicos. É importante que nossos beneficiários entendam como identificar e prevenir essas práticas. Por isso, vamos apresentar medidas que podem ser adotadas para evitar desperdícios e fraudes, assegurando a confiança e o bem-estar de todos!

A busca pela transparência, integridade e eficiência nos serviços prestados aos beneficiários é uma prioridade constante da Real Grandeza. Com a conscientização de todos os envolvidos, a FRG pode garantir a qualidade e a sustentabilidade dos serviços de saúde oferecidos, promovendo um ambiente mais seguro e justo para todos.



IDENTIFICADOR DE IRREGULARIDADES

Afinal, o que é fraude e o que configura desperdício?

Para você identificar irregularidades, é importante estar atento ao que se trata. Tanto a fraude quanto o desperdício são prejudiciais aos planos de saúde, pois afetam a sustentabilidade financeira do sistema e podem influenciar na qualidade do atendimento.



! A fraude acontece quando o beneficiário realiza ações intencionais para obter benefícios financeiros de forma ilegal ou irregular.

! Já o desperdício pode ser entendido como o uso ineficiente dos recursos, resultando em custos elevados, sem benefícios reais para os pacientes ou a operadora.

Exames e procedimentos desnecessários

Pacientes que buscam exames ou tratamentos que não são necessários, seja pela falta de entendimento da real necessidade ou por receio de não investigar completamente uma possível condição de saúde, geram desperdício de recursos. A operadora não interfere em decisões médicas e o objetivo das recomendações da presente cartilha é a conscientização sobre o uso racional dos serviços de plano de saúde.

Siga o tratamento prescrito

Aderir ao tratamento indicado pelo médico é fundamental para a sua saúde. O não comparecimento a sessões, consultas e outros eventos, como o uso irregular de medicamentos, pode levar a complicações futuras e necessidade de novos tratamentos.



Frequência de consultas

O uso consciente dos serviços de saúde ajuda a garantir que todos tenham acesso adequado ao atendimento necessário. Exames repetidos ou consultas frequentes podem ser importantes em determinadas situações clínicas, desde que justificadas pelo médico assistente. Sempre consulte seu médico e, caso tenha dúvidas, busque esclarecimentos sobre a real necessidade do procedimento.

Utilize a rede credenciada sempre que possível

Alguns beneficiários têm direito ao reembolso, conforme as regras estabelecidas no regulamento de cada plano disponível no site da FRG. Antes de utilizar um serviço particular, consulte se há prestadores credenciados para o atendimento. Optar por atendimentos fora da rede credenciada pode gerar custos adicionais e impactar na sinistralidade do plano de saúde.



Manipulação de reembolsos

O reembolso é um direito do beneficiário, mas deve sempre apresentar os valores realmente pagos pelo serviço. Alguns beneficiários podem fazer pedidos de reembolso **falsificando o valor de consultas, exames ou tratamentos**. Por exemplo, o usuário pode apresentar recibos de médicos ou clínicas que não prestaram o atendimento ou inflacionar os valores pagos pelos serviços.



Reembolso sem desembolso

Reembolso sem desembolso é uma prática fraudulenta, em que um beneficiário solicita reembolso à operadora por um **valor que ainda não foi pago** e desembolsado.



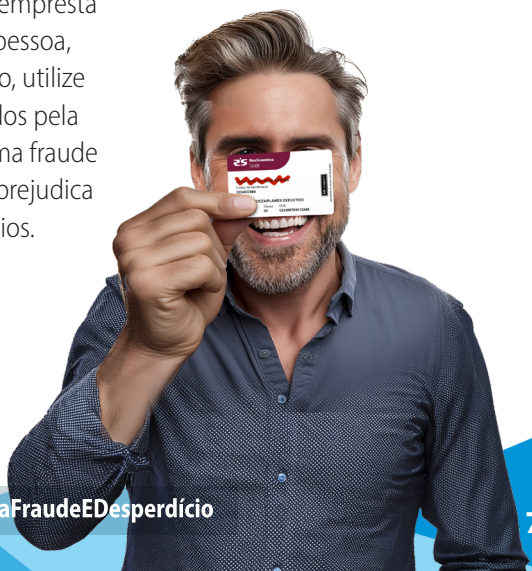
Recibo Fracionado

Pacientes conseguem esconder o valor real de um serviço prestado pelo recibo com a intenção de **burlar os controles da operadora** de saúde ou evitar que o valor total de um procedimento seja identificado como **superior ao limite autorizado**.

Por exemplo: no caso de uma consulta no valor de R\$ 200, o plano reembolsa R\$ 100. O médico, que também age de maneira fraudulenta, gera **dois recibos** de R\$ 100, para que o paciente consiga o valor integral.

Uso incorreto da carteirinha

É o caso do beneficiário que empresta a carteirinha para que outra pessoa, sem qualquer direito ao plano, utilize serviços assistenciais oferecidos pela Real Grandeza. Trata-se de uma fraude que gera custos indevidos e prejudica a todos os efetivos beneficiários.



Declaração de condições médicas inexistentes

Relatar sintomas ou condições médicas que não correspondem à realidade, para se submeter a procedimentos não indicados, pode comprometer a qualidade do atendimento médico e gerar impactos financeiros para o plano.

! **DICA: Sempre confira os serviços realizados antes de assinar guias médicas. Caso tenha dúvidas, não assine e consulte a operadora.**

Alterar procedimento realizado

Realizar procedimentos estéticos, como botox por exemplo, e cobrar como atendimento dermatológico ou odontológico. Realizar atividade física, como **musculação**, e cobrar da FRG como tendo realizado **fisioterapia**.



Além de utilizar o plano de forma consciente, é importante conhecer os seus direitos

Atendimento adequado: Todo beneficiário tem direito a receber atendimento conforme as coberturas estabelecidas no Regulamento, respeitando as diretrizes médicas e normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Reembolso dentro das regras do plano: O beneficiário pode optar pelo reembolso em casos previstos no Regulamento, respeitando os limites estabelecidos.

Esclarecimento sobre tratamentos: Se tiver dúvidas sobre um exame ou procedimento recomendado, você pode solicitar informações adicionais ao médico e, se necessário, buscar uma segunda opinião.



COMO SE PREVENIR

A fraude pode ser considerada crime, resultando na perda do plano de saúde e em **consequências legais**. Não se envolva em esquemas fraudulentos, como a solicitação de reembolso por serviços não realizados ou a manipulação de documentos médicos.

Se suspeitar de alguma prática irregular ou fraudulenta por parte de prestadores de serviços de saúde, ou até mesmo de colegas beneficiários, **busque os canais** de denúncias disponibilizados a seguir.

Como agir diante de situações suspeitas

Se identificar qualquer prática que possa comprometer o uso adequado do plano, você pode entrar em contato pelos seguintes canais:

grp@frg.com.br

(21) 2528-6800 ou para o **0800 282-6800**.

Se quiser enviar uma carta, encaminhe para:

Rua Mena Barreto, 143 - 2º andar, Botafogo.

Fale com a Ouvidoria: **ouvidoria@frg.com.br**.

Canal de Denúncias: **0800 326-0695** ou

<http://www.contatoseguro.com.br/realgrandeza>

IMPORTANTE: As denúncias podem ser feitas de forma anônima, garantindo a confidencialidade do denunciante.





Consulte a Real Grandeza

Pergunta: O plano pode recusar o pagamento de um exame se eu fizer muitos pedidos?

Resposta: Todo pagamento de reembolso deverá observar as regras estabelecidas no Regulamento do Plano de saúde, bem como enquadrar-se na cobertura do plano e diretrizes da ANS.

Pergunta: Se eu precisar de muitos atendimentos médicos, posso ser penalizado?

Resposta: Não. O plano de saúde garante o atendimento adequado sempre que houver necessidade médica comprovada.

Pergunta: O que fazer se um prestador me oferecer um recibo fracionado?

Resposta: A melhor conduta é recusar e informar imediatamente a operadora. Esse tipo de prática prejudica a sustentabilidade do plano.

Pergunta: Como posso ter certeza de que meu plano está sendo usado corretamente?

Resposta: Mantenha o controle de seus atendimentos, sempre confira os serviços realizados e, caso tenha dúvidas, consulte a Real Grandeza

O plano de saúde é um benefício essencial para a sua qualidade de vida. Utilizá-lo de forma consciente contribui para que ele continue sendo sustentável e eficiente para todos os beneficiários.

Se tiver dúvidas sobre o uso do plano ou quiser mais informações, entre em contato com a Real Grandeza. Estamos aqui para garantir que você tenha o melhor atendimento possível!



Real Grandeza
Saúde

#FRGContraFraudeEDesperdício

 **Youtube:** <https://www.youtube.com/@frgoficial>

 **Facebook:** <https://www.facebook.com/frg.realgrandeza/>

 **Instagram Saúde:** <https://www.instagram.com/realgrandeza.saude/>

 **Instagram Previdência:** <https://www.instagram.com/realgrandeza.prev/>

 **LinkedIn:** <https://www.linkedin.com/company/real-grandeza/>



REAL GRANDEZA

Fundação de Previdência e Assistência Social