

CT.1100/0014/18

29/01/2018

Ao

Sindicato dos Trabalhadores em Atividades Diretas e Indiretas de Pesquisa e Desenvolvimento em Ciência e Tecnologia de Campinas e Região/SP – SINTPq

At.: Sr. Régis Norberto Carvalho

**Ref. Plano Medicamento Vidalink - SINTPqct18janeiro08#01**

Prezado Senhor,

Em atendimento à solicitação dessa entidade, o CPqD esclarece os pontos apresentados, a seguir:

- *“A atual rede de medicamentos não fornece medicamentos homeopáticos e nem manipulados e na rede anterior tínhamos esses medicamentos.”*

O plano de auxílio medicamento promove o acesso e a continuidade do tratamento medicamentoso fechando o ciclo do cuidado com a saúde. O benefício é oferecido aos colaboradores ativos do CPqD e seus dependentes que apresentarem receitas válidas de médicos (CRM) e de dentistas (CRO), não sendo autorizada liberação de manipulados e homeopáticos. As condições contratadas atualmente permanecem as mesmas da contratação anterior. Tomamos o conhecimento de que o fornecedor anterior detinha convênio com farmácias de manipulação e autorizou, espontaneamente, a liberação das medicações manipuladas, não sendo, em nenhum momento, contratado tal serviço pelo CPqD.

- *“Não tínhamos o limite de R\$ 300,00 (Trezentos reais) por vida e este limite da Vidalink tem prejudicado, como será resolvido?”*

Visando garantir a gestão do benefício e a sua sustentabilidade, como explicado em diversas ocasiões a essa entidade e aos usuários, foi predefinido um valor de R\$300,00 como crédito mensal por usuário, para a compra de medicamentos. Compras acima de R\$300,00 são permitidas mediante uma análise e pré-autorização do Serviço de Saúde do CPqD. Em dezembro, mês de implantação do benefício, realizamos a liberação especial de 15 medicamentos. Em janeiro, houve a liberação, até o momento, de 26 medicamentos, dos quais, o colaborador ou seu dependente poderá retirar a medicação em qualquer farmácia conveniada sem nenhum custo adicional. Portanto, não houve prejuízos para o colaborador e seus dependentes, já que toda solicitação realizada está sendo atendida no prazo de, no máximo, 48 horas.



- *“A rede credenciada apresenta problemas e faz com que a busca pelo medicamento se torne longa e com necessidade de autorização pelo departamento médico do CPqD, o que não acontecia anteriormente.”*

O CPqD definiu quais são as categorias de produtos e laboratórios cobertos pelo benefício, mantendo o memento contratado junto ao fornecedor anterior e, inclusive, ampliando-o nesta migração. No lançamento havia 3.579 produtos cobertos e a lista foi ampliada para 3.945.

O beneficiário tem disponível, através da central de relacionamento, do site e do app Vidalink, a lista de medicamentos cobertos pelo plano para consulta a qualquer momento. Orientamos que, no momento da compra junto à farmácia, o beneficiário consulte a lista de medicamentos e qualquer problema com o atendimento seja reportado para a Vidalink, através da central de atendimento ou por e-mail, com a informação de qual a localização e farmácia que não prestou o devido atendimento. A Vidalink está comprometida em realizar os treinamentos necessários para corrigir desvios reportados.

Para aquisição da medicação junto à farmácia, não há nenhuma exigência de autorização do Serviço Médico do CPqD. Todas as farmácias credenciadas possuem o sistema Autorizador Vidalink, através do qual as regras do CPqD e do plano de medicamentos são aplicadas. Assim, é obrigatório submeter ao Autorizador cada pedido de compra e/ou consulta de preço, sendo, para tanto, suficiente a apresentação do cartão digital Vidalink e documento de identidade ao balconista. Assim, ficam registradas todas as tentativas de compra, efetivadas ou não, e seus dados (item, quantidade, preço de venda, desconto, cobertura, produto) e os motivos de reprova (se houver).

A digitalização de receita médica, um procedimento do novo fornecedor, prevê o escaneamento da receita durante o processo de venda visando garantir que a dispensação corresponde à prescrição médica. Tais receitas são auditadas pela Vidalink como medida antifraude.

A cobertura do plano é nacional, com mais de 9.000 farmácias credenciadas em todo o Brasil e uma ampla rede em Campinas, com aproximadamente 198 lojas. A rede credenciada recebe constante informação da equipe de Relacionamento Varejo da Vidalink, bem como via as ferramentas web. Há uma central de relacionamento dedicada ao atendimento às farmácias, a fim de prestar suporte contínuo.

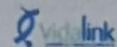
Em favor da monitoria aos atendimentos nas farmácias, a Vidalink mantém uma Pesquisa de Satisfação por SMS que avalia continuamente a experiência de compra dos beneficiários, tendo como métrica a pontuação dada por eles a cada atendimento. Para isto, os beneficiários devem cadastrar seu telefone celular pelo aplicativo ou site Vidalink. Segundo dados obtidos, os usuários deram nota média 8, conforme os resultados da pesquisa aplicada à população CPqD.

## Pesquisa de satisfação por SMS



As 10 Redes de farmácias e nota média

REDE	# Avaliações	Média de Nota
DROGASIL	19	7,7
FARMAXIMA AQLIDABA	6	8,0
DROGARIA SAO PAULO	5	7,0
DROGARIA NOVA FARMEX	2	10,0
MEGA ECONOMICA	1	5,0
PANVEL	1	10,0
J. P. DROGARIA	1	8,0
SUPER PHARMA	1	10,0
DROGAS SUPER	1	5,0
FARMAXIMA DOM BOSCO	1	10,0



Dezembro/17 a Janeiro/18

Ainda de acordo com relatórios gerenciais fornecidos pela Vidalink, segue a proporção da população total que tem acessado os canais de informação:

- Acesso ao Site Vidalink – 309 beneficiários (14%) realizaram 9.310 consultas.
- Download do Aplicativo Vidalink – 448 beneficiários (21%), sendo 420 titulares e 28 dependentes.
- Acesso à Central de Relacionamento – 118 atendimentos dos beneficiários, pelos seguintes motivos abaixo:

Motivos	Total geral
REGRAS DO CONVÊNIO	40
LIBERAÇÃO DE MEDICAMENTO	18
LISTA/DESCONTO/SUBSÍDIO	15
REDE CREDENCIADA	9
DESBLOQUEIO DO CARTÃO	9
EXTRATO VENDA-USUÁRIO	7
PRODUTO NÃO AUTORIZADO	4
ALTERAÇÃO CADASTRAL	3
LIMITE FINANCEIRO/QUANT. MEDICAMENTO	3
2A. VIA CARTÃO	2
RESET DE SENHA	2
CARTÃO EXPIRADO - STATUS	1
STATUS CARTÃO	1
COMPRAS REALIZADAS	1
1A. VIA CARTÃO	1
NÚMERO DO CARTÃO	1
INCLUSÃO DE DEPENDENTES	1
<b>Total</b>	<b>118</b>

Destacamos, ainda, outras ações e dados sobre a implantação e utilização do benefício:

1. Visitas da Analista de Relacionamento Vidalink nos dias 30/11 e 01/12 no CPqD, onde foram realizadas palestras de divulgação e plantão de dúvidas aos beneficiários;
2. Do total de 2.178 vidas cadastradas, 434 utilizaram o benefício até o momento em 145 diferentes farmácias;
3. Do total das 735 vendas realizadas desde o lançamento, houve 2 reprovas (compra não concluída) devido a não observância de uma regra do plano: "Quantidade excedeu o prazo máximo de dias de tratamento deste produto";
4. O tempo médio de atendimento nas farmácias que geraram 41,5% do total das autorizações foi de 3 minutos.

Desde a implantação do novo fornecedor do benefício, o Serviço Médico do CPqD e a Gerência de Gestão de Pessoas estão dedicados ao atendimento dos colaboradores e dependentes que solicitaram auxílio ou reportaram alguma intercorrência ou dificuldade no uso do benefício.

Portanto, para que possamos dar o devido tratamento para demais intercorrências, solicitamos o apoio dessa entidade, quantificando e qualificando as dúvidas e reclamações que, por ventura, receberam ou venham a receber neste processo de implantação.

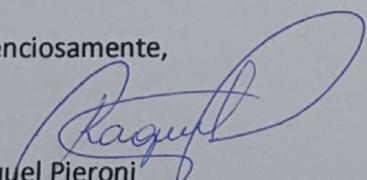
Os dados apresentados ratificam que não podemos tirar conclusões ou tomar decisões com base em situações pontuais, tão pouco falar em prejuízo aos usuários.

Estamos certos de que o benefício permanece sendo oferecido em condição igual ou superior ao contrato anterior e tem garantido o acesso e a continuidade do tratamento medicamentoso. Neste momento de mudança, é natural que surjam dúvidas ou reclamações dos usuários por ainda não possuírem um conhecimento completo da dinâmica operacional do novo fornecedor e das regras do plano, ou ainda, simplesmente por terem que se adaptar a um procedimento diferente do que estavam habituados.

No próximo dia 06/02/2018, novamente um Analista de Relacionamento Vidalink estará no CPqD para uma agenda de palestras e plantão de dúvidas. Se for de interesse dessa entidade, poderemos providenciar uma reunião presencial para esclarecimentos, caso tenha persistido alguma dúvida.

O CPqD se mantém firme em seu propósito de aprimorar a gestão do benefício ofertado, mantendo a satisfação do colaborador, buscando a adequação do plano ao mercado e sua sustentabilidade financeira.

Atenciosamente,



Raquel Pieroni

Diretoria de Gestão Corporativa e de Pessoas