

CAPESESP *em movimento*

NOVAS TECNOLOGIAS
para atendimento aos associados



Nesta Edição

GARANTIA DE ATENDIMENTO

CAPESESP lança cartilha com orientações aos associados

pág. 03

NOVO APLICATIVO DA CAPESESP

Nova ferramenta agiliza e amplia o acesso aos serviços da Entidade

pág. 04

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Apontada como uma das soluções para a crise no Setor de Saúde Suplementar

pág. 07

CAPESESP em movimento



A CAPESESP, ao longo dos seus 60 anos de existência, completados em junho deste ano, adquiriu uma vasta experiência, que pode ser observada no momento em que você usufrui de um benefício previdencial ou recebe atendimento médico. Para que isso aconteça, uma equipe de funcionários, sempre empenhada em oferecer a assistência necessária, encontra-se de prontidão 24 horas. A Entidade está em constante atualização, realizando estudos, implantando novas rotinas e tecnologias para proporcionar o que há de melhor para seus usuários.

As áreas destinadas ao atendimento aos associados receberam atenção especial e investimentos nos últimos meses, pois são o principal veículo de interação no binômio Entidade-Beneficiário.

Nesta edição, você conhecerá algumas medidas adotadas para facilitar o relacionamento com a CAPESESP, assim como ações realizadas nos últimos meses, como a assinatura de um novo convênio de adesão ao plano assistencial, a adequação da rede credenciada, dentre outras.

Continuaremos em movimento sempre com o foco no futuro da nossa população assistida. Boa leitura!

João Paulo dos Reis Neto
Diretor-Presidente da CAPESESP

ÍNDICE

- 03 > CAPESESP lança Cartilha sobre como proceder para que o atendimento seja realizado na Rede Credenciada do CAPESAÚDE
- 03 > Assistente Virtual ajuda no atendimento pelo site
- 04 > Novo aplicativo da CAPESESP amplia e agiliza o acesso a serviços da entidade
- 04 > Saiba como inscrever netos, bisnetos, sobrinhos e sobrinhos-netos no CAPESAÚDE
- 05 > Ouvidoria é considerada uma representante do beneficiário junto à CAPESESP
- 05 > CAPESESP assina convênio com o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da BAHIA (IFBA)
- 05 > CAPESESP inicia ampliação da Rede Credenciada em São Paulo
- 06 > Empregados da CAPESESP celebram 60 anos da Entidade
- 06 > CAPESESP lança Portal do Conhecimento para os empregados da Entidade
- 07 > O que é Atenção Primária à Saúde?
- 08 > Atenção Primária à Saúde na CAPESESP
- 08 > Viver mais e com qualidade de vida

DIRETORIA-EXECUTIVA

Diretor-Presidente
João Paulo dos Reis Neto

Diretor Financeiro
Eduardo Inácio da Silva

Diretora de Administração
Daniela Ribeiro Lambertini

Diretora de Previdência e Assistência
Juliana Martinho Busch

EDIÇÃO E REDAÇÃO

Editora
Maria Isabel Marques - MTB 16.996

Comunicação Visual
Patrícia Lopes

Estagiários
Lucas Guimarães - Design Gráfico
Mateus Asafe - Jornalismo

EXPEDIENTE

Av. Marechal Câmara, 160 - 6º e 7º andares
Centro - Rio de Janeiro - RJ - Cep 20020-080
www.capesesp.com.br

Tiragem: 31.000 exemplares



Estamos nas Redes:
/capesespoficial



CAPESESP LANÇA CARTILHA SOBRE COMO PROCEDER PARA QUE O ATENDIMENTO SEJA REALIZADO NA REDE CREDENCIADA DO CAPESAÚDE

A CAPESESP lançou em julho mais uma cartilha da série “Entendendo seu Plano de Saúde”, sobre Garantia de Atendimento. O texto explicativo está de acordo com as regras emitidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e já está disponível no site da Entidade.

Na cartilha há orientações sobre como agendar o atendimento médico-hospitalar e também como o CAPESAÚDE irá garantir o serviço quando o beneficiário não encontrar o credenciado que procura na sua região, assim como o que deve ser feito quando no município não há oferta da especialidade buscada.

A CAPESESP preparou um passo a passo para garantir o seu atendimento que se encontra no material disponibilizado. Resumidamente, a cartilha orienta o que será feito após o seu contato com o CAPESAÚDE. Primeiro, buscaremos o prestador na rede credenciada no município de moradia do beneficiário, em seguida, procuraremos algum prestador na rede do município limítrofe (vizinho), depois, não havendo opção disponível, tentaremos algum prestador não credenciado no município de moradia do beneficiário ou no município limítrofe.

Quando nenhuma dessas alternativas resultar no atendimento, o CAPESAÚDE identificará algum prestador credenciado na Região de Saúde do beneficiário, ou seja, em um grupo de municípios vizinhos. Neste caso, o plano arca com os custos de transporte rodoviário (ida



e volta). Não existindo credenciados na Região Saúde, será utilizado um não credenciado.

Como última alternativa, buscaremos prestadores, credenciados ou não, fora da Região de Saúde do beneficiário, também arcando com os custos de transporte rodoviário (ida e volta), ou, então, será feito o reembolso financeiro do atendimento.

Para ler a cartilha na íntegra, acesse a série “Entendendo seu plano de saúde” no site da CAPESESP.

ASSISTENTE VIRTUAL

AJUDA NO
ATENDIMENTO
PELO SITE



Em julho, foi implantada mais uma novidade no site da CAPESESP: o assistente virtual (**Posso Ajudar?**) que fica no canto superior direito da página principal e aborda os seguintes assuntos: **Adesão ao CAPESAÚDE**, **Dúvidas**, **Elogios**, **Reclamações** e **Solicitações**.

O assistente virtual é capaz de atender várias pessoas simultaneamente, 24 horas por dia, 7 dias da semana, inclusive sábados, domingos e feriados, diminuindo a fila de espera do atendimento telefônico. Quando o assunto procurado não fizer parte da programação do assistente virtual, haverá a transferência, de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, para o Chat online, onde um operador de atendimento dará prosseguimento ao contato.

A implantação do assistente virtual faz parte de uma série de medidas que a CAPESESP vem adotando desde o início do ano para melhorar a relação com os associados. Outra ação que podemos destacar foi a aquisição de uma nova Unidade de Resposta Auditável (URA) para a Central de Relacionamento com os Associados (CRA), o que também proporcionou agilidade no contato do associado com a CAPESESP.

NOVO APLICATIVO DA CAPESESP

AMPLIA E AGILIZA O ACESSO A SERVIÇOS DA ENTIDADE

A equipe de Tecnologia da Informação da CAPESESP desenvolveu uma nova versão do aplicativo da Entidade para dispositivos móveis (smartphones e tablets). Com o novo aplicativo, que ainda está em fase de testes, será possível consultar a rede credenciada do CAPESAÚDE, com detalhes de geolocalização, o que permitirá saber qual o local de atendimento mais próximo a partir do ponto em que o associado se encontrar. Além disso, poderá criar uma lista de favoritos, selecionando os profissionais e estabelecimentos de preferência, e fazer a ligação para agendar o atendimento, clicando sobre o número de telefone que aparece na tela.

Após o primeiro acesso (login), os dados inseridos serão salvos e o aplicativo ficará totalmente adequado ao usuário passando a fornecer as informações pessoais, disponibilizar a carteira virtual do CAPESAÚDE, além de possibilitar o acompanhamento das senhas liberadas, dos dados de utilização e de coparticipações financeiras, da reserva de poupança e sobre as contribuições.

Alguns serviços importantes solicitados pelos beneficiários nos últimos tempos estarão disponíveis na nova versão. A atualização cadastral de telefone

celular e endereço de e-mail, a emissão de 2ª via de boleto bancário (com a linha digitável do código de barras para pagamento), a solicitação de empréstimos ou a verificação do andamento do financiamento atual são algumas das funcionalidades presentes.

Outras funcionalidades já estão em estudo para em breve serem incorporadas, como o envio de documentos pelo aplicativo, aviso de alta hospitalar, avaliação de atendimento, entre outras. O lançamento da nova versão está previsto para outubro.

SAIBA COMO INSCREVER NETOS, BISNETOS, SOBRINHOS E SOBRINHOS-NETOS NO CAPESAÚDE

Além dos dependentes naturais (cônjuge/companheiro e filhos menores) é possível inscrever no CAPESAÚDE uma variedade de familiares até o 4º grau de parentesco consanguíneo ou por afinidade, tais como: pai/mãe; padrasto/madrasta; pais do companheiro; filhos que não se enquadram na condição de dependentes naturais; enteados que não se enquadram na condição de dependentes naturais; irmãos; netos; bisneto; bisneto do cônjuge; bisneto do companheiro; sobrinhos; sobrinhos-netos; avós; tios; sogros; genro/nora; cunhado. Esses dependentes entram na categoria de agregados.

Para inscrever um desses familiares, basta preencher e enviar a proposta de inscrição (disponível na seção Formulários no site), juntamente com a documentação comprobatória do parentesco, para o Escritório Regional/Local da CAPESESP no seu Estado.

Segue abaixo a documentação necessária para a inscrição de netos, bisnetos, sobrinhos e sobrinhos-netos no CAPESAÚDE:

Netos: certidão de nascimento do proponente; CPF; PIS/PASEP; e Cartão Nacional de Saúde;

Bisnetos: certidão de nascimento do bisneto (comprovando os avós); certidão ou identidade dos avós (comprovando que o titular é o pai/mãe dos avós do bisneto); CPF; PIS/PASEP; e Cartão Nacional de Saúde;

Sobrinhos: certidão de nascimento do proponente e carteira de identidade do titular (ou outros documentos que comprovem o parentesco com o titular); CPF; PIS/PASEP; e Cartão Nacional de Saúde do sobrinho;


Sobrinhos-Netos: certidão de nascimento do proponente; CPF; Cartão Nacional de Saúde; RG do Titular; RG do Avô/Avó ou Certidão de Nascimento da Mãe/Pai do proponente.

Inscriva os seus parentes no CAPESAÚDE, garantindo mais tranquilidade e saúde a sua família.



OUVIDORIA É CONSIDERADA UMA REPRESENTANTE

DO BENEFICIÁRIO JUNTO À CAPESESP



A Ouvidoria é mais um dos canais de atendimento aos associados, utilizado quando as demais instâncias não conseguem atender às necessidades do beneficiário, conforme regras estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Cada contato realizado com a Ouvidoria da CAPESESP pode gerar oportunidades de melhorias nos serviços prestados pela Entidade.

O atendimento começa com o preenchimento de formulário próprio, disponível no link específico constante na página inicial do site da CAPESESP. A Ouvidoria tem o prazo legal de até 7 (sete)

dias úteis para fazer o contato, mas procura responder o mais rapidamente possível, preferencialmente por e-mail.

É preciso destacar que a Ouvidoria está ligada diretamente à Presidência da Entidade, o que possibilita a busca da resolução das demandas junto aos gestores das áreas e, se necessário, junto à própria Direção da CAPESESP.

Entre em contato com a Ouvidoria sempre que for necessário para solucionar alguma demanda não atendida pelos canais usuais de atendimento.

CAPESESP ASSINA CONVÊNIO COM O INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA BAHIA (IFBA)

Em 14 de setembro de 2018, foram publicadas no Diário Oficial da União as assinaturas dos Convênios firmados entre a CAPESESP e o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia (IFBA) para assistência à saúde suplementar dos seus servidores e para disponibilização do Plano de Pecúlios. Assim, a Entidade conta agora com 8 (oito) patrocinadores.

Esta iniciativa faz parte do esforço contínuo para ampliar a carteira de associados da CAPESESP, o que facilita a negociação de novos contratos com a rede credenciada, pois para o prestador é interessante

que o Plano ofereça um potencial crescente de atendimentos. Um dos motivos que dificultam a contratação de prestadores de serviços em algumas localidades é justamente o baixo número de pessoas a serem atendidas na região.

O IFBA tem unidades em Barreiras, Brumado, Camaçari, Eunápolis, Euclides da Cunha, Feira de Santana, Ilhéus, Irecê, Jacobina, Jequié, Juazeiro, Lauro de Freitas, Paulo Afonso, Porto Seguro, Salvador - Salinas da Margarida, Santo Amaro, Santo Antônio de Jesus, Seabra, Simões Filho, Ubaitaba, Valença e Vitória da Conquista.

CAPESAÚDE INICIA AMPLIAÇÃO DA REDE CREDENCIADA EM SÃO PAULO

No último trimestre, o CAPESAÚDE tem feito importantes negociações para ampliação da rede credenciada de São Paulo. Com a assinatura de novos convênios com outros órgãos federais, torna-se primordial manter uma boa rede também nesse Estado.

A CAPESESP, mensalmente, envia aos associados com e-mails cadastrados na Entidade a relação dos novos credenciados em cada Região de Saúde (grupo de municípios vizinhos). Também é possível saber as novidades de credenciamentos no site, clicando na opção Beneficiário/Rede credenciada/Novos Credenciados.



EMPREGADOS DA CAPESESP CELEBRAM OS 60 ANOS DA ENTIDADE

Em 18 de junho, a Diretoria e os empregados da CAPESESP se reuniram para celebrar os 60 anos da Entidade e relembrar sua origem, histórias e objetivos. O evento contou com a apresentação do coral formado por empregados do nível central.

Para relembrar a história da Entidade, o Diretor-Presidente, João Paulo dos Reis Neto, narrou sua trajetória, iniciada na auditoria médica, mostrando que a CAPESESP é uma empresa que proporciona oportunidade de crescimento. Em seu discurso, ele mencionou a importância da CAPESESP para todos os seus associados e empregados, sua missão e os desafios para o futuro na manutenção da Entidade e seus benefícios, para que venham outros **#60anos cuidando de você**.



João Paulo dos Reis Neto
Diretor-Presidente da CAPESESP

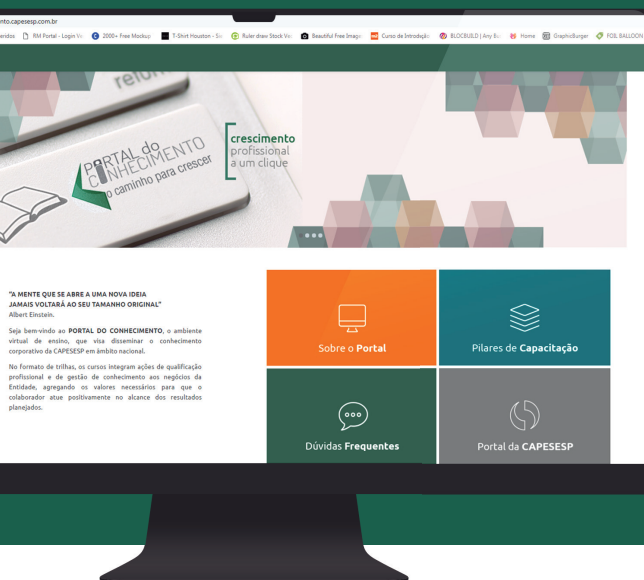


Marluce Santos Cardoso
Membro do Conselho Deliberativo



Empregados da CAPESESP

CAPESESP LANÇA **PORTAL DO CONHECIMENTO** PARA OS EMPREGADOS DA ENTIDADE



Além do investimento em comunicação para melhorar o relacionamento com os associados, a CAPESESP também está investindo na capacitação de seus empregados, visando ao aperfeiçoamento das rotinas de trabalho realizadas.

Seguindo a tendência na educação, disponibilizamos na web uma área para ensino à distância, denominada Portal do Conhecimento, o que possibilitará o treinamento de cada profissional por meio do computador, em sua estação de trabalho.

A maior parte do conteúdo dos cursos está sendo desenvolvido pela equipe de empregados da Entidade. Com essa iniciativa, a CAPESESP deseja formar profissionais cada vez mais engajados com o conhecimento necessário para desempenhar suas funções com excelência.

O QUE É ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE?

A Atenção Primária à Saúde (APS) é assunto recorrente nos meios de comunicação e é apontada como uma das soluções para a crise que o setor de saúde suplementar (planos de saúde) convive diariamente, motivada pela diminuição do número de beneficiários em conjunto com o aumento crescente das despesas.

Este tipo de atendimento “constitui-se no primeiro nível de atenção e principal porta de entrada no sistema de saúde”, segundo definição da Organização Mundial de Saúde, sendo que a maioria das necessidades em saúde da população devem ser abordadas e resolvidas neste nível.

No contexto de um sistema de saúde baseado na atenção primária, a APS torna-se o principal ponto de contato entre as pessoas e os serviços de saúde. Este nível de atenção provê atenção integral e aborda a maioria das demandas em saúde da população de forma longitudinal (ao longo do curso de vida).

Além disto, desempenha importante papel ao coordenar a continuidade do cuidado e o fluxo de informações ao longo de todo o sistema de saúde. Finalmente, este nível de atenção cria conexões profundas com a comunidade e outros setores sociais, o que incentiva o desenvolvimento da participação social e ação Inter setorial, de maneira efetiva.

Dados mostram que mais de 80% dos atendimentos são resolvidos na primeira consulta com um médico que já acompanha o paciente e conhece o seu histórico familiar. Hoje, nem todos têm um médico de referência e a ênfase está no tratamento da doença, em detrimento da promoção da saúde do indivíduo como um todo.

Priorizar a promoção da saúde é urgente principalmente com o aumento de expectativa de vida da população. Até 2060, o percentual de brasileiros acima de 65 anos passará dos atuais 9,2% para 25,5%. Essa projeção divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) mostra que 1 a cada 4 brasileiros será idoso em 2060.



O Brasil tem conhecido os impactos dessa mudança demográfica, com a maior prevalência de doenças crônicas (como diabetes e hipertensão arterial) e de comorbidades (existência de duas ou mais doenças simultaneamente).

A pesquisa do IBGE reforça a necessidade de que algo seja feito em relação ao crescimento das despesas na saúde suplementar. Estudos mostram que as operadoras de planos de saúde devem gastar R\$383,5 bilhões com assistência de seus beneficiários em 2030. O montante representa um avanço de 157,3% em relação ao registrado em 2017.

Focar em promoção da saúde é uma mudança necessária para possibilitar qualidade de vida e saúde em todos os anos vividos, com uma geração de idosos saudáveis e ativos.



ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE NA CAPESESP

A CAPESESP há muito tempo investe na prevenção e na promoção da saúde como forma de proporcionar qualidade de vida. Dois bons exemplos são o fornecimento de medicamentos de uso contínuo (AMUC) e o Gerenciamento de Doentes Crônicos (GDC).

pelo perfil de utilização do plano, demonstra necessidade de atenção diferenciada. A equipe de profissionais de saúde da CAPESESP entram em contato telefônico para saber informações sobre saúde do beneficiário, sobre o tratamento e prestam as orientações necessárias em cada caso.



O AMUC permite a continuidade dos tratamentos de doenças crônicas para o paciente. Com a patologia devidamente medicada, melhoramos a condição de saúde por consequência, diminuimos a possibilidade de intercorrências e períodos de descompensação comuns nesses pacientes quando não são adequadamente tratados.

Outra iniciativa que merece destaque neste campo foi a Pesquisa do Perfil Epidemiológico realizada entre o final do ano de 2016 e o início de 2017, que possibilitou conhecer melhor o beneficiário do CAPESAÚDE e, a partir dos resultados e informações encontradas, promover novas ações de saúde, adequar a formação da rede credenciada e ajudar no planejamento do CAPESAÚDE.

No GDC, há o acompanhamento da condição de saúde do beneficiário portador de doenças crônicas e que,

VIVER MAIS E COM QUALIDADE DE VIDA



Conforme divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), a população apresenta uma curva de envelhecimento. Já em 2039, o número de pessoas com mais de 65 anos será maior que o de crianças até 14 anos no Brasil.

Houve o aumento da expectativa de vida, proporcionada em parte por uma melhora das condições de saúde da população. Chegar à velhice, o que era antes o privilégio de poucos, hoje virou quase uma regra. O envelhecimento é o desejo de qualquer sociedade, desde que com qualidade de vida e saúde aos anos adicionais.

Em paralelo a esse fenômeno, doenças próprias do envelhecimento ganham maior representatividade, aumentando a demanda por serviços de saúde. Em virtude disso, o idoso acaba usando mais os serviços de saúde, as internações hospitalares são mais frequentes e o tempo de ocupação do leito torna-se maior quando comparado a outras faixas etárias. Em geral, essas doenças são crônicas e múltiplas que perduram por vários anos e exigem acompanhamentos constantes, cuidados permanentes, medicação contínua e exames periódicos.

Mas isto não precisa ser a realidade de todos. É possível envelhecer com saúde e com qualidade de vida. Pensando nisso, foram recentemente publicados no site da CAPESESP, na seção Viva Saudável, três novos temas relacionados ao envelhecer, quais sejam: “Vivendo mais e mais anos com saúde”, “Perdão” e “O tempo real e o passar dos anos”. Nesses artigos, preparados pelos profissionais de saúde da Assessoria de Estudos Institucionais, há dicas sobre como usufruir bem os anos acrescentados à vida, com alegria e saúde.

Quem ainda não chegou lá, também deve aproveitar a leitura, guardar os ensinamentos e já começar a se planejar para os anos que virão. Confira!