

ANO II | Edição 5 | Outubro a Dezembro de 2011.



Impresso  
ESPECIAL  
9912241298 / 2009 - DR - RJ  
CAPESESP  
CORREIOS

# conexão



www.capesesp.com.br



## Nesta edição

04

RH da Capesesp promove Mapeamento de Competências

06

Novo rol de procedimentos da ANS entra em vigor em janeiro

07

Programa de visitação hospitalar é implantado em algumas unidades do município do Rio de Janeiro

08

Natal Reciclado: dicas criativas para economizar na decoração

ANS - Nº 324477



“Doze meses dão para qualquer ser humano se cansar e entregar os pontos. Aí entra o milagre da renovação e tudo começa outra vez, com outro número e outra vontade de acreditar que daqui pra diante vai ser diferente”. Não tem como ficar indiferente a este trecho retirado do poema de Carlos Drummond de Andrade, que se adapta perfeitamente a cada ser humano, independentemente do contexto e das circunstâncias em que vive.

Não há nada mais satisfatório do que chegar ao fim do ano com a sensação de dever cumprido. Mas o verdadeiro milagre da renovação

é ter a oportunidade de avaliar todos os projetos que não saíram da maneira que esperávamos e planejar de que forma eles poderão dar certo da próxima vez. É ter a chance de começar de novo.

Esta também é a hora de comemorar as conquistas. **Na Capesesp, o ano de 2011 pode ser resumido em três palavras: trabalho, mudanças e conquistas.** Um dos exemplos foi a concretização do trabalho de Mapeamento de Competências, que nos forneceu material suficiente para identificar as competências presentes em cada colaborador da Capesesp e, com isso, promover o desenvolvimento profissional de cada um, de acordo com as habilidades definidas como necessárias ao trabalho na entidade. O comprometimento da equipe e a confiança dos profissionais em relação à instituição chamaram a atenção, inclusive, da diretora-executiva do Centro Psicológico de Controle do Stress, Alice Carvalho, que prestou apoio à Divisão de Recursos Humanos da Capesesp, na execução do trabalho, e que

revela suas principais impressões nesta edição.

Os esforços coletivos da nossa equipe na busca por excelência vêm resultando em melhorias significativas para os beneficiários. A ampliação do programa Estar Bem, por exemplo, vai intensificar a oferta de serviços para aqueles que necessitam de atendimento contínuo e incentivar os cuidados necessários para melhorar a qualidade de vida dos nossos associados. Outra novidade é a implantação do programa de Visitação Hospitalar. Veja a matéria nesta edição.

Investir no quadro de empregados da Capesesp é garantir um melhor atendimento para os associados e é para isso que estamos trabalhando constantemente.

Neste Natal, aproveite cada momento ao lado da sua família e contribua da maneira que puder para o sucesso e o bem-estar do próximo.

Desejamos a todos um Feliz Natal e um ano novo repleto de realizações!



**Diretoria Executiva**

**Marília Ehl Barbosa**  
Diretora-Presidente

**Márcia Fernandes Rodrigues da Costa**  
Diretora Financeira

**Eduardo Inácio da Silva**  
Diretor de Administração

**João Paulo dos Reis Neto**  
Diretor de Previdência e Assistência

**Edição e Redação**

**Editora:** Maria Isabel Marques - MTB 16.996  
**Editora-assistente:** Fernanda Araujo de Castro - MTB 30.718

**Colaboração:** Tamires Sacramento

**Comitê Editorial**

Marco Aurélio Mente Fernandes  
Élina Luciana Vitor Cabral  
Vania de Caires e Silva

**Produção e Projeto Gráfico**

**Designer Gráfico:** Patricia Lopes

**Tiragem**

51.000 exemplares

**Fechamento desta edição:** 15/12/2011

## Portal da Capesesp otimiza busca por consultas na rede credenciada

Implantado no portal da Capesesp no segundo semestre deste ano, o novo sistema de busca à rede credenciada vem oferecendo mais praticidade e agilidade para os beneficiários. Com o novo padrão, o associado pode realizar uma procura personalizada e encontrar com mais facilidade o tipo de atendimento que necessita.

Para realizar a busca, basta acessar o portal da Capesesp ([www.capesesp.com.br](http://www.capesesp.com.br)), selecionar o tipo de assistência – médico-hospitalar ou odontológica – na parte direita de quem está olhando para a tela e clicar em consultar.

A novidade é que o sistema permite que o beneficiário selecione o seu

plano de saúde e a modalidade de atendimento, ou seja, o tipo de serviço que necessita: Consulta Médica, Internação Eletiva, Laboratórios, Maternidade, Pronto Atendimento, Remoção, Serviços de Imagem e Serviços Especializados. Antes, a busca era feita somente por estado, município e especialidade. A partir das novas informações apontadas pelo beneficiário, é possível direcionar exatamente para o prestador de serviço indicado ao atendimento esperado.

De acordo com a gerente de Negócios e Administração de Credenciados da Capesesp, Odete Dantas, a demanda pelo novo padrão surgiu por conta da necessidade de

melhor direcionar o beneficiário para os credenciados aptos ao atendimento, além da inclusão dos novos planos Sob Medida, que são regionalizados.

- O novo sistema agiliza significativamente o processo de busca. Se o associado precisar do serviço de maternidade, por exemplo, basta selecionar a modalidade na rede que aparece a lista de hospitais que oferecem este serviço dentro do plano contratado, exemplifica.



Odete Dantas - Gerente de Negócios e Administração de Credenciados

Confira o passo a passo do novo sistema:



Na página inicial, escolha seu tipo de assistência: Médico-Hospitalar ou Odontológica.

Na próxima tela, a busca poderá ser realizada por Especialidade ou por Nome.

### Busca por Especialidade

Escolha seu tipo de plano

Escolha a modalidade de atendimento

Escolha o seu estado

Escolha sua cidade

Escolha seu bairro

Clique em pesquisar

#### Busca por Especialidade

Plano  
--- Seleccione o Plano ---

Exibe rede urg./emerg. fora da abrangência do plano

Modalidade  
--- Seleccione a modalidade ---

Estado  
--- Seleccione o estado ---

Município  
--- Todos ---

Bairro (deixe em branco para TODOS)

Pesquisar

### Busca por Nome

Escolha seu tipo de plano

Escolha o seu estado

Digite o nome do médico, hospital ou clínica

Clique em pesquisar

## 4 Capesesp amplia Programa Estar Bem

O programa Estar Bem, criado em 2009, está ampliando sua atuação. O objetivo é intensificar a oferta de serviços para beneficiários que necessitam de acompanhamento contínuo. Para tanto, três novas áreas receberão atenção diferenciada: Saúde da Mulher (rastreamento por mamografia visando à detecção precoce de neoplasia de mama), Saúde Bucal (análise da saúde periodontal - saúde das gengivas e sustentação dos dentes) e Saúde do Adulto e do Idoso (suporte farmacológico e monitoramento clínico de pacientes portadores de Diabetes Mellitus). Beneficiários dentro do perfil estipulado estão recebendo

correspondência - convite em casa - para que façam adesão ao programa. Os selecionados serão acompanhados por uma equipe multiprofissional que, entre outros aspectos, incentiva a melhoria da qualidade de vida dos associados.

Participante da primeira etapa do Estar Bem, a beneficiária Divina Pereira de Lima, de Goiânia (GO), enfatiza a importância do programa para melhor cuidar de sua saúde. A técnica de enfermagem, de 71 anos, inscrita no Auxílio Medicamento de Uso Contínuo há dois, é portadora de uma cardiopatia.

- O acompanhamento dos profissionais da equipe me ajuda a ficar mais atenta ao meu problema de saúde. Eles são ótimos, muito atenciosos, compreendem bem os pacientes.

Divina ficou feliz em saber que o Programa Estar Bem está sendo ampliado. Acredita que com a inclusão de novos cuidados, o atendimento será ainda melhor. E aconselha:

- Todos devem aproveitar esta oportunidade que a Capesesp está oferecendo e buscar sempre a orientação sobre a melhor maneira de cuidar da sua saúde.

## DRH promove Mapeamento de Competências

*Funcionários mais motivados, maior produtividade e melhores resultados. Foi a partir desta lógica que a equipe de RH da Capesesp desenvolveu um trabalho estruturado de Mapeamento de Competências, processo de identificação das competências presentes em cada empregado em relação às habilidades definidas como necessárias ao trabalho da empresa.*

Ao todo, ao longo do primeiro semestre, 232 colaboradores da sede e da Gerência do Rio de Janeiro passaram pelo processo, que contou com etapas como: levantamento curricular dos funcionários, avaliação de desempenho, definição de competências, aplicação de teste comportamental, entrevista estruturada por competências, tabulação dos resultados, elaboração dos pareceres e avaliação, etapa na qual a Divisão de Recursos Humanos trabalha

atualmente. Para a fase de entrevistas, a equipe contou com o apoio de uma consultoria externa.

- Com esse volume de dados, temos material suficiente para desenvolver ações mais direcionadas, com possibilidade de resultados mais assertivos, destaca a gerente de RH da Capesesp, Yolanda Athias.

A partir dos aspectos mapeados, será montado um programa específico, que tem como objetivo

desenvolver competências estratégicas, estabelecer o plano de desenvolvimento profissional e ajudar a promover a reestruturação organizacional, visando a uma melhor adequação dos perfis às atividades da Capesesp.

Yolanda adianta, ainda, que a equipe já está planejando levar o trabalho de Mapeamento de Competências para todas as gerências regionais.

## “ O que mais me marcou foi a confiança dos funcionários na empresa”

*Consultora conta suas impressões sobre Mapeamento de Competências*



*Alice Carvalho  
Diretora-executiva do Centro Psicológico  
de Controle do Stress*

Um bom relacionamento da equipe com a gerência é fator fundamental para a manutenção do clima agradável em qualquer instituição. Esta foi uma das características que mais chamou a atenção de Alice Carvalho, diretora-executiva do Centro Psicológico de Controle do Stress, consultoria que prestou apoio à Capesesp no processo de Mapeamento de Competências, desenvolvido pela DRH. A seguir, Alice conta ao Conexão suas impressões a respeito do trabalho.

### **Como foi a participação da consultoria no Mapeamento de Competências?**

Do final de julho ao final de setembro, eu e uma psicóloga entrevistamos em torno de 100 funcionários da Capesesp. As entrevistas são individuais e a abordagem varia de acordo com a função do profissional. O mapeamento começa com questões acerca do convívio familiar do indivíduo, cujas respostas oferecem a amplitude que necessitamos para fazer a analogia entre vida pessoal e profissional. Em seguida, debatemos a vida acadêmica e, por último, a profissional.

### **Como foi a receptividade dos funcionários?**

Notei uma boa receptividade por parte dos entrevistados, que foram bem sinceros nas respostas. De um modo geral, novos projetos e mudanças geram desconfiança por parte dos colaboradores e essa insegurança é imediatamente notada no trabalho de mapeamento, como já aconteceu em algumas empresas onde prestamos trabalhos semelhantes. No entanto, na Capesesp percebemos uma grande confiança dos funcionários em relação a este processo.

### **Quais os aspectos positivos e negativos detectados?**

O que mais marcou no

mapeamento foi a credibilidade e a confiança dos funcionários na empresa. Precisamos trabalhar a capacidade dos líderes de gerir pessoas. Entrevistei muitos gerentes e percebi uma grande vontade de crescimento destes profissionais que estão na linha de frente. Os resultados demonstram que eles estão ansiosos para progredir. Não detectamos dificuldades de relacionamento entre pessoal administrativo e gerentes, o que contribui significativamente para o bem-estar no ambiente de trabalho.

### **Qual a importância do trabalho de Mapeamento de Competências?**

Principalmente neste momento de inovação, o mapeamento é vital para o crescimento da empresa, pois uma vez detectadas as competências dos funcionários, mais fácil adequá-las às demandas da instituição e promover o plano de desenvolvimento dos profissionais.

Este processo, sem dúvida, vai fortalecer a Capesesp no mercado e aumentar a relação de confiança entre a entidade e seus funcionários.

## 6 Novo rol de procedimentos da ANS entra em vigor em janeiro

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão regulador e fiscalizador dos planos de saúde, divulgou em agosto a Resolução Normativa (RN) 262, com o novo rol de procedimentos de cobertura obrigatória pelos planos, que entrará em vigor no dia 1º de janeiro de 2012. Ao todo, foram incluídos 66 procedimentos, como exames, ampliação do número de consultas em nutricionistas

e de terapia ocupacional, novos tratamentos e tecnologias e inclusão de 41 cirurgias feitas por vídeo. Antes, a cobertura desse tipo de cirurgia era apenas para substituir aquela conhecida como método a céu aberto (com cortes às vezes bem extensos).

Para conhecer o novo rol na íntegra acesse o site da ANS: [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br) ou a sessão de notícias do site da Capesesp: [www.capesesp.com.br](http://www.capesesp.com.br).



## Resolução da ANS estabelece prazos para agendamento de procedimentos

Entrou em vigor no dia 19 de dezembro a Resolução Normativa nº 268, da Agência Nacional de Saúde Suplementar. A Resolução estabelece que as operadoras de planos de saúde deverão garantir, em prazos preestabelecidos, o acesso dos beneficiários aos serviços e procedimentos previstos no rol da Agência.

Um ponto importante da Resolução determina que, para o atendimento do prazo, será considerado o acesso a qualquer prestador da rede credenciada da operadora, independentemente da escolha do beneficiário.

A Capesesp, como as demais operadoras, fez as adaptações necessárias para o cumprimento

da Lei. Entretanto, sabe que será bastante difícil administrar a agenda dos profissionais e estabelecimentos médicos, que não são de responsabilidade nossa, impondo uma data para atendimento dos beneficiários. Outra questão é restringir a livre escolha dos usuários, marcando os procedimentos para o credenciado que possui condição de atendimento na data estipulada, mesmo não sendo o local de preferência do associado. Mas estamos trabalhando da melhor maneira para cumprir a legislação e atender devidamente o nosso associado.

O número de usuários de planos de saúde cresceu no Brasil. Entretanto, a oferta de

profissionais e estabelecimentos médicos não seguiu o mesmo padrão. Só para se ter uma ideia, segundo a ANS, foram quatro milhões de novos pacientes no último ano. O número de leitos dos hospitais particulares não cresceu na mesma proporção dos novos contratos: são quase 127 mil acomodações para cerca de 46 milhões de usuários de planos de saúde em todo o país.

Esta é uma situação que merece reflexão, pois o cumprimento da norma envolve questões nas quais as operadoras não têm como interferir: a vontade dos usuários e a agenda dos profissionais. Mas, de novo, a Capesesp está atenta e cumprirá rigorosamente a legislação.

## Programa de Visitação Hospitalar é implantado em algumas unidades do município do Rio de Janeiro



Trazer segurança e confiança aos pacientes. Este é o objetivo do Programa de Visitação Hospitalar, implantado em setembro na cidade do Rio de Janeiro. O programa visa a garantir a melhor condução e acompanhamento clínico dos beneficiários da Capesesp por um único profissional, evitando a descontinuidade do tratamento causada pelas constantes trocas dos profissionais de plantão nos serviços hospitalares.

Para compor a equipe, a Capesesp buscou profissionais com experiência e competência confirmadas no mercado: formação acadêmica nas melhores universidades e especialização em instituições de bom conceito, dentro e fora do país.

Além da condução do tratamento por um único profissional, o programa oferece outras vantagens:

- Visita diária do médico;
- Médicos com formação generalista (clínica geral), mas que possuem experiência como intensivistas (profissionais de UTI);
- Esclarecimento de dúvidas sobre o estado de saúde

do paciente e o tratamento prescrito;

- Telefone direto do médico;
- Apoio na escolha de um profissional de outra especialidade, caso haja necessidade;
- Orientação na fase de pré-alta;
- Suporte na indicação de profissional para fazer o acompanhamento clínico após a alta hospitalar.

Poderão ser beneficiados todos os associados dos planos de saúde administrados pela Capesesp, maiores de 18 anos, que tiverem sido internados através da emergência dos seguintes hospitais localizados na cidade do Rio de Janeiro: Casa de Saúde Santa Terezinha, na Tijuca; Casa de Saúde Pinheiro Machado, em Laranjeiras; Hospital Badim, na Tijuca; e Casa de Saúde São José, no Humaitá.

Para se inscrever, basta que o associado ou responsável, quando da internação pela emergência dos citados hospitais, entre em contato com a Central de Liberação de Senhas (0800 979 6191). A Capesesp, ao receber a solicitação de senha para internação clínica,

também entrará em contato com o beneficiário para saber se existe interesse na adesão ao programa.

Conheça a equipe:

Dr. Luiz Guilherme Loureiro Soares (CRM 5262805-0) – Graduado pela UFRJ, Especialista em Terapia Intensiva e Anestesiologia pela Clínica - Fellow Departamento de Anestesiologia da Universidade de Toronto, Canadá.

Dr. Roberto Fizman (CRM 5241854-5) – Graduado pela UFRJ com residência em clínica médica pelo Hospital Universitário Clementino Fraga Filho/UFRJ, mestrado e doutorado em clínica médica, pela UFRJ.

Dr. Alan Mekler – Graduado pela Fundação Técnico-Educacional Souza Marques com residência em clínica médica pelo Hospital Universitário Pedro Ernesto e pós-graduado em Hepatologia pela UFRJ.

Dr<sup>a</sup> Renata Amorim Andrade - Graduada pela UFRJ com residência em clínica médica pelo Hospital Federal da Lagoa/UFRJ.

## Natal Reciclado

A celebração do Natal também envolve a preparação da casa para receber os parentes e os amigos, não podendo faltar a tradicional decoração. Que tal inovar e fazer uma decoração com materiais reciclados? Além de criativo, é econômico. Veja algumas dicas do Conexão:



Guirlanda feita com sobra de papéis de presente



Guirlanda feita com rolhas



Enfeite feito em cd e placa-mãe para pendurar em árvore de Natal

*Feliz Natal  
e um 2012 cheio de  
grandes realizações.*