



## MELHORIAS NA ÁREA DE **RELACIONAMENTO** AGILIZAM O ATENDIMENTO AO ASSOCIADO



### Nesta Edição

#### DE OLHO NO FUTURO

Incentivo à prevenção de doenças e ao envelhecimento saudável contribui para sustentabilidade econômica dos planos de saúde

**pág. 03**

#### ESTUDOS DA CAPESESP EM PAUTA

Entidade participa da ISPOR Europa e recebe prêmio Saúde Unidas 2018

**pág. 04**

#### OS RISCOS DO EXCESSO

Dados comprovam que os brasileiros ainda realizam mais exames do que o necessário

**pág. 08**

# TRANSPARÊNCIA E *relacionamento*



A chegada de um novo ano traz sentimentos diversos, desde a incerteza até a esperança. Para nós da CAPESESP, 2019 será mais um período de **superação**.

A situação econômica do Brasil ainda é adversa e o meu objetivo nunca foi criar falsas expectativas. Pelo contrário, sei que será um ano difícil e de muitos desafios, já que o mercado de saúde suplementar enfrenta uma de suas piores crises.

Nos últimos três anos, a saúde suplementar perdeu 3 milhões de vínculos, e o tempo necessário para reverter o quadro é maior do que gostaríamos. Novos cenários poderão surgir e devemos estar preparados para enfrentá-los. O importante é seguirmos firmes no propósito de recuperação, confiantes de que estamos no caminho certo.

Ao longo desses dois anos em que estivemos sob o Regime Especial de Direção Fiscal por parte da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, órgão que regula e fiscaliza os planos de saúde, implantamos diversas ações que visam à sustentabilidade do CAPESAÚDE e ao aprimoramento dos serviços prestados.

O nosso objetivo sempre foi dar assistência ao servidor nos momentos de necessidade, por isso priorizamos a **transparência** e o bom **relacionamento** com os associados. Nesta edição, elencamos as medidas adotadas ao longo de 2018 para aprimorar a área de atendimento da CAPESESP.

Destacamos ainda, as atividades voltadas para a prevenção da saúde, a importância do tratamento endodôntico, os perigos do excesso de exames, a participação da Entidade na ISPOR Europa e o recebimento do prêmio Saúde Unidas 2018.

Aproveite a leitura!

**João Paulo dos Reis Neto**  
Diretor-Presidente da CAPESESP

## ÍNDICE

- 03 > De olho no futuro
- 04 > Melhorias na área de relacionamento agilizam o atendimento ao associado
- 06 > CAPESESP participa da ISPOR Europa e recebe prêmio Saúde Unidas 2018
- 06 > Seminário para os Conselheiros
- 07 > Saúde bucal em pauta
- 08 > Os riscos dos excessos



CAPESESP

[www.capesesp.com.br](http://www.capesesp.com.br)

*Estamos nas Redes!*



/capesespoficial



### 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

Redação  
Alessandra Lemos - MTB 28.119

Comunicação Visual  
Patricia Lopes

Estagiário  
Lucas Guimarães - Design Gráfico

## EXPEDIENTE

Av. Marechal Câmara, 160 - 6º e 7º andares  
Centro - Rio de Janeiro - RJ - Cep 20020-080  
[www.capesesp.com.br](http://www.capesesp.com.br)

Tiragem: 30.800 exemplares

# DE OLHO NO FUTURO

*Incentivo à prevenção de doenças e ao envelhecimento saudável contribui para a sustentabilidade econômica dos planos de saúde*



**S**egundo projeção do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS), em 2030 os gastos assistenciais com beneficiários de 59 anos ou mais devem superar a soma de todas as despesas com outros beneficiários. Com isso, os investimentos dos planos saltarão 157,3%, passando de R\$ 149 bilhões para até R\$ 383 bilhões.

O estudo acende um alerta, pois o plano de saúde pode tornar-se um serviço muito caro para a maioria da população. Uma das estratégias para reverter a situação é o incentivo à prevenção de doenças e ao envelhecimento saudável. Nesse quesito, a CAPESESP foi pioneira ao instituir, em 1999, o Auxílio Medicamento de Uso Contínuo (AMUC), com o objetivo de garantir não somente o acesso aos medicamentos, mas também a aderência ao tratamento.

A Entidade, cujo percentual de idosos representa 40% da carteira de associados – número três vezes maior do que a média geral dos planos de saúde – implantou outros benefícios assistenciais ao longo dos anos. Atualmente, o CAPESAÚDE oferece cobertura superior à mínima obrigatória determinada no Rol de Procedimentos da ANS.



**NO BRASIL,**  
a inflação da saúde é  
**3,4 vezes**  
maior que a inflação  
geral da economia.



**Confira alguns dos benefícios que têm contribuído para a melhor qualidade de vida na Terceira Idade:**

#### | Auxílio-Medicamento de Uso Contínuo (AMUC)

Fornecimento de medicamentos para doenças crônicas, tais como: insuficiência coronariana (infarto, angina), asma brônquica (bronquite asmática), insuficiência cardíaca congestiva, acidente vascular cerebral (derrame), diabetes mellitus, enfisema pulmonar (DPOC), hipertensão arterial sistêmica (pressão alta), hipertireoidismo e hipotireoidismo. No site da CAPESESP, estão disponíveis todas as informações necessárias para o requerimento, incluindo o formulário e a lista atualizada de medicamentos fornecidos. É importante que os beneficiários acompanhem as alterações da lista, para que possam solicitar uma eventual substituição ao médico assistente, em caso de descontinuidade do medicamento.

#### | Programa de Desconto em Medicamentos

Descontos variáveis nas compras à vista de medicamentos constantes na Lista Funcional de Medicamentos adquiridos na Rede Nacional de Farmácias Credenciadas.

#### | Programa de Controle e Tratamento da Osteoporose

Fornecimento de medicamentos injetáveis utilizados no tratamento da patologia, de acordo com a prescrição médica e nas indicações de uso aprovadas pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária.

#### | Gerenciamento de Doenças Crônicas (GDC)

O programa consiste no acompanhamento dos beneficiários portadores de doenças crônicas. Os profissionais de saúde da CAPESESP entram em contato com os mesmos para saber sobre o estado de saúde e prestar as orientações necessárias para cada caso.

#### | Reembolso Medicamento

Este benefício consiste no reembolso de parte das despesas com medicamentos adquiridos para o associado titular e seus dependentes naturais. É feito proporcionalmente ao tipo e valor do medicamento que foi comprado, sendo: 75% do valor para os medicamentos genéricos e 50% do valor para os demais medicamentos, respeitando-se os limites mínimo e máximo estabelecidos em regulamento.

# MELHORIAS NA ÁREA DE RELACIONAMENTO AGILIZAM O ATENDIMENTO AO ASSOCIADO



Conforme divulgado nas edições anteriores do informativo Conexão CAPESESP, ao longo de 2018 a Entidade adotou um conjunto de ações voltadas para a melhoria do relacionamento com o associado. Os resultados obtidos após o primeiro ano mostram que a Entidade está no caminho certo, principalmente no que se refere à agilidade e qualidade das informações.

O tempo médio de espera para atendimento telefônico na Central de Relacionamento com os Associados (CRA), por exemplo, apresentou uma redução de 70% quando comparado à média de 2017. Por dia, são realizados aproximadamente 700 atendimentos, que, somados, chegam a um volume anual de 250 mil chamadas.

O bom desempenho deve-se à capacitação das equipes de atendimento, que receberam treinamentos internos por meio da plataforma de ensino à distância da CAPESESP, denominada Portal do Conhecimento, e à automatização, que permitiu a otimização do recurso humano.

Atualmente, é possível solicitar segunda via de carteirinhas e boletos bancários sem a necessidade de falar com o operador. Essa é uma das novas funcionalidades do sistema de Unidade de Resposta Auditável (URA).

Outro recurso de automatização que tornou o atendimento da CRA mais ágil e eficaz foi o canal de Urgência e

Emergência, o qual funciona da seguinte forma: ao entrar em contato com a Central, o prestador de serviço sinaliza que o associado está em atendimento de emergência e, automaticamente, o sistema de distribuição prioriza a chamada na fila. Dessa forma, as solicitações de urgência são atendidas de forma mais resolutiva.

Para a CAPESESP é fundamental que, além da satisfação no atendimento, cada associado tenha clareza sobre as informações prestadas. Na cartilha “Os Canais de Atendimento da CAPESESP”, disponível no site da Entidade, estão especificadas todas as formas de contato, assim como as suas funcionalidades e os prazos regulamentares para responder às solicitações e questionamentos dos associados.

## CONFIRA ALGUNS DOS CANAIS DE ATENDIMENTO DISPONIBILIZADOS PARA OS ASSOCIADOS AO LONGO DE 2018:



### | ASSISTENTE VIRTUAL

O assistente virtual (Posso Ajudar?) foi implantado no site da CAPESESP em julho de 2018. A ferramenta, que fica no canto superior direito da página, 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 está na programação do assistente virtual, o atendimento é direcionado para o Chat online, que funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.

## NOVAS FUNCIONALIDADES DA UNIDADE DE RESPOSTA AUDÍVEL (URA)

Em janeiro de 2018, a CRA passou a contar com o sistema de Unidade de Resposta Audível (URA), que teve as funções ampliadas em novembro. Veja as novidades exclusivas para o associado:



### | INFORMAÇÕES SOBRE REEMBOLSO

O associado é direcionado para uma célula de atendimento apta e qualificada para prestar todas as informações referentes ao processo de reembolso de despesas médicas.



### | INFORMAÇÕES CONTRATUAIS

Ao escolher esta opção, o associado será esclarecido sobre quaisquer questões relativas aos planos, suas normas e regulamentos.



### | REDE CREDENCIADA

Quando há necessidade de indicação de rede credenciada, esta deve ser a opção escolhida.



### | SUGESTÕES, ELOGIOS E RECLAMAÇÕES

Tem a finalidade de registrar a manifestação e encaminhar ao setor competente.



### | SEGUNDA VIA DE CARTEIRA

Permite a solicitação automática de envio da carteira do plano de saúde.



### | SEGUNDA VIA DE BOLETO BANCÁRIO

Possibilita o envio automático da segunda via do boleto bancário.

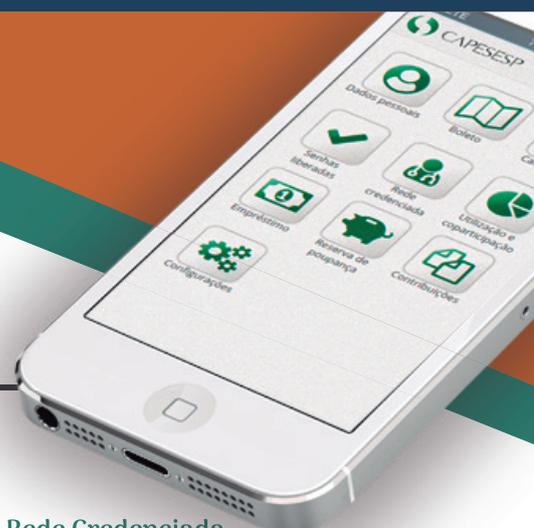


### | FALAR COM UM OPERADOR

Quando nenhuma das opções contemplar a sua necessidade, você será direcionado para um operador de atendimento.

# NOVO APLICATIVO CAPESESP

**serviços  
agilidade  
E TRANSPARÊNCIA**



Outra ação da CAPESESP voltada para a melhoria do atendimento ao associado foi o desenvolvimento de uma nova versão do aplicativo móvel da Entidade, lançada em 10 de dezembro. A ferramenta apresenta telas padronizadas que facilitam e agilizam a pesquisa da Rede Credenciada e o acesso aos serviços de assistência, previdência e aos dados financeiros, tais como: empréstimos e boletos.

#### CONHEÇA OS RECURSOS DISPONÍVEIS:

##### | Dados pessoais

Permite a atualização dos principais dados de contato do associado, como telefones e e-mails.

##### | Boleto

Emissão de boletos para quitação de débitos, com diversas formas de geração e envio de códigos para pagamento.

##### | Empréstimo

Permite a solicitação e o acompanhamento de empréstimos.

##### | Reserva de poupança

Apresenta um extrato da reserva de poupança para participantes do Plano de Benefícios Previdenciais.

##### | Carteira virtual

Versão digital da carteirinha do plano de todo o grupo familiar.

##### | Demonstrativo de contribuições

Acesso à lista de contribuições feitas pelo associado ao plano.

##### | Rede Credenciada

Pesquisa dos hospitais, médicos e laboratórios, oferecidos pelos planos assistenciais. Marque seus favoritos para não pesquisar novamente.

##### | Senhas liberadas

Acesso aos procedimentos médicos que foram autorizados pelo Plano nos últimos noventa dias.

##### | Utilização e coparticipação

Relatório da utilização dos Planos nos últimos 12 meses e coparticipações assistenciais efetuadas.



Google Play



App Store



# CAPESESP PARTICIPA DA ISPOR EUROPA E RECEBE PRÊMIO SAÚDE UNIDAS 2018

O Diretor-Presidente da CAPESESP, Dr. João Paulo dos Reis Neto, e a Diretora de Previdência e Assistência, Dra. Juliana Martinho Busch, representaram a Entidade na Conferência da Sociedade Internacional de Farmacoeconomia e Pesquisa de Resultados (International Society for Pharmacoeconomics and Outcomes Research – ISPOR), realizada de 10 a 14 de novembro de 2018, na cidade de Barcelona, na Espanha. Na oportunidade, os Dirigentes apresentaram, a convite da organização do evento, quatro trabalhos sobre temas diversos.

O primeiro estudo analisou o impacto econômico da dor crônica sob a perspectiva de uma autogestão. O segundo mostrou o resultado do custo-efetividade do tratamento medicamentoso no combate ao tabagismo, enquanto que o terceiro analisou pacientes que receberam agentes quimioterápicos em unidades de terapia intensiva (UTI) no último mês de vida.

Já o último trabalho apresentou a validação da ferramenta de predição para fraturas osteoporóticas, no benefício que a Entidade oferece com base nos dados clínicos e registros eletrônicos da saúde.

A ISPOR EUROPE, principal conferência europeia sobre economia da saúde e pesquisa de resultados, promove estudos que avaliam o efeito das intervenções de cuidados à saúde sobre o bem-estar do paciente, incluindo aspectos, clínicos, econômicos e resultados (desfechos).

*Juliana Martinho Busch, Diretora de Previdência e Assistência, e João Paulo dos Reis Neto, Diretor-Presidente da CAPESESP, na ISPOR EUROPE 2018.*

## Prêmio Saúde Unidas 2018

O trabalho “Análise de Impacto Orçamentário (BIA) da Dor Crônica sob a Perspectiva de uma Autogestão” rendeu à CAPESESP o primeiro lugar no tradicional Prêmio Saúde Unidas, entregue durante o 21º Congresso Internacional Unidas – Caminhos para Inovar, realizado de 7 a 9 de novembro de 2018, na Costa do Sauípe (BA).

A Entidade recebeu o Prêmio pelo segundo ano consecutivo. No total, foram 53 trabalhos concorrentes, tendo a CAPESESP participado, também, com o tema “Estudo de Custo-efetividade do Tratamento Medicamentoso para Cessação do Tabagismo na Perspectiva de uma Autogestão”.



## SEMINÁRIO PARA OS CONSELHEIROS

Em 29 de outubro, a CAPESESP realizou o Seminário específico para os membros dos Conselhos Deliberativo e Fiscal, com o objetivo de capacitá-los para o melhor desempenho de suas funções.

Os Dirigentes da Entidade abordaram especificidades pertinentes às atividades de suas Diretorias e os palestrantes externos, Dr. José Luiz Toro da Silva e Dr. Devanir da Silva, explanaram, respectivamente, sobre aspectos gerais da regulação das autogestões de planos privados de assistência à saúde e, a estrutura da previdência complementar fechada: evolução, governança e responsabilidades dos gestores e conselhos.



# SAÚDE BUCAL EM PAUTA

*Saiba como prevenir e tratar a cárie, doença que ainda registra alto índice de casos no Brasil*

A boca é a maior cavidade do corpo em contato direto com o meio ambiente, por isso acumula até 50 bilhões de bactérias. Quando esses microrganismos se juntam aos restos de alimentos, formam uma placa sobre os dentes que precisa ser removida diariamente.

Caso isso não seja feito por meio da escovação e do uso de fio dental, surgem as doenças bucais, cujas principais são: tártaro, cáries, gengivite (inflamação da gengiva) e periodontite (inflamação dos ligamentos e ossos que dão suporte aos dentes).

De acordo com um levantamento do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS), o índice de dentes cariados, perdidos ou obturados na população nacional é de 2,1, enquanto a recomendação da Organização Mundial de Saúde (OMS) é de um índice máximo de 1,1. Os dados alertam para a necessidade de manter os cuidados preventivos, que vão desde a escovação diária até a visita regular ao dentista.

## Cárie: prevenção e tratamento

A cárie é uma doença bucal caracterizada pela desintegração parcial ou total do dente. O processo costuma ser lento e o início é marcado pelo aparecimento de uma mancha branca na superfície do esmalte, que leva à formação de uma pequena cavidade.

Para prevenir, as principais recomendações dos dentistas são: escovar os dentes e a língua após cada refeição, utilizar fio dental diariamente, realizar consultas com profissionais semestralmente e manter uma dieta balan-

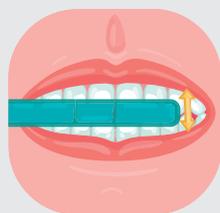
ceada, evitando a ingestão de açúcar.

A principal forma de tratar uma cárie é por meio de restauração, mas, dependendo do estágio da doença, pode ser necessário realizar um tratamento endodôntico, mais conhecido como canal.

O procedimento, feito na parte interna do dente, trata-se da extração da polpa (tecido mole), que pode estar inflamada, infectada ou morta. Após a remoção, o endodontista preenche o canal com a obturação, a fim de proteger a abertura e manter a funcionalidade e a estética do dente.

Para muitas pessoas, o simples fato de ouvir “tratamento de canal” já provoca dor, mas é importante esclarecer que o incômodo geralmente ocorre devido à lesão instalada no dente, e não pelo procedimento em si. Além disso, realizar o tratamento evita a ocorrência de situações piores, como: perda total do dente, inchaço, febre e abscesso, que é o acúmulo de pus na cavidade da gengiva.

## Passo a passo para escovar os dentes corretamente



1. Posicione a escova em um ângulo ao longo da linha da gengiva e faça movimentos vibratórios em cada dente.



2. Escove a superfície de cada dente, usando o movimento descrito na etapa 1.



3. Escove a superfície de mastigação de cada dente.



4. Use as pontas das cerdas para escovar a parte de trás de cada dente.



5. Não se esqueça de escovar a língua.

Os associados do CAPESAÚDE têm a opção de contratar a Assistência Odontológica, mediante contribuição específica. Para mais informações, consulte o site: [www.capesp.com.br](http://www.capesp.com.br)



# OS RISCOS DO EXCESSO

**N**ão é de hoje que as instituições de saúde alertam sobre o perigo de realizar exames em excesso, principalmente os de imagem, como tomografia, ressonância magnética e radiodiagnósticos em geral. No entanto, os números mostram que o Brasil ainda está longe de ser considerado um país consciente nesse sentido.

O Mapa Assistencial da Saúde Suplementar, divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em junho de 2018, apontou que a realização de exames a cada mil beneficiários cresceu entre 2016 e 2017, passando de 149 para 157, em tomografia computadorizada, e de 149 para 162, em ressonância magnética.

Atualmente, o Brasil é considerado o campeão mundial na realização de ressonâncias magnéticas, com uma taxa de utilização de 147,1 procedimentos por mil beneficiários, enquanto que a média de utilização dos países-membros da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) é de 67 por mil beneficiários, de acordo com a Federação Nacional de Saúde Complementar (FenaSaúde).

No CAPESAÚDE, os dados revelam um aumento de aproximadamente 10%.

Mais de 83 mil **procedimentos de imagem** foram contabilizados pelo CAPESAÚDE de janeiro a outubro de 2018, representando uma utilização per capita de 1,27, enquanto que, em 2017, o número foi de 1,16. Os investimentos do Plano em procedimentos desse tipo ultrapassaram o valor de 19 milhões.

É importante lembrar que o aumento das despesas assistenciais costuma ser repassado aos preços dos planos, mas a preocupação não é apenas financeira. O excesso de exames solicitados expõe o paciente a radiações desnecessárias, o que pode prejudicar a saúde, em vez de tratá-la.

Os exames de imagem trouxeram inegáveis benefícios para os diagnósticos de saúde; mas, por ser acumulativa, a radiação em excesso pode alterar as células e causar um câncer ao longo dos anos. A questão é que ninguém calcula o volume de radiação ao qual foi exposto, por isso, um câncer causado pela exposição à radiação só apareceria depois de muitos anos, e não poderia ser facilmente ligado a procedimentos feitos no passado.

Os médicos são responsáveis por analisar a necessidade dos exames, considerando os riscos e os benefícios, mas cabe ao paciente comprometer-se com o cronograma do tratamento. Em alguns casos, por exemplo, torna-se necessário repetir um exame porque houve demora na apresentação do resultado.

Com o objetivo de conscientizar os associados sobre o uso do plano de saúde de forma mais responsável, a CAPESESP lançou em março de 2017, a cartilha “Utilizando bem os recursos do CAPESAÚDE”, que contém um glossário de especialidades médicas e de exames. A divulgação desta e de outras publicações da série “Entendendo seu plano de saúde” faz parte do esforço da administração da Entidade em se relacionar com transparência.