



Nesta Edição

CAPESESP 60 ANOS

Queremos conhecer sua história com a Entidade. Veja como!

pág. 03

TECNOLOGIA NO 0800 979 6191

Atendimento automatizado agiliza ligações para a Central

pág. 05

VIVA SAUDÁVEL

CAPESESP reforça a importância da Pediatria nas fases iniciais da vida

pág. 07

ELEIÇÕES CAPESESP 2018 A ESCOLHA É SUA



Nesta Edição, destacamos dois fatos que ocorrerão este ano na CAPESESP: a comemoração dos 60 anos e a posse de novos membros para os Conselho Deliberativo e Fiscal.

Em junho vamos celebrar o Jubileu de Diamante, quando a Entidade completará 60 anos de muitos desafios, lutas e vitórias, as quais consolidaram o trabalho até então desenvolvido para a manutenção dos seus princípios fundamentais.

Em julho serão empossados os candidatos que forem eleitos pelos associados no pleito para os cargos de Conselheiros Deliberativos e Fiscais, que ocorrerá em 17 e 18 de maio, bem como aqueles membros indicados pelo Patrocinador, cujos mandatos irão vigorar de 1º/07/2018 a 30/06/2022.

Assim, é fundamental que os candidatos estejam alinhados com seus pensamentos e ideais, por isso o seu voto é muito importante. Para votar será necessário acessar o link a ser disponibilizado na página da CAPESESP na internet, no espaço Eleições CAPESESP 2018. Não abra mão do seu direito e participe desse processo democrático.

João Paulo dos Reis Neto
Diretor-Presidente

ÍNDICE

> ÍNDICE

- 03 > CAPESESP, 60 anos cuidando de você
- 04 > Eleições para renovação de parte dos Conselhos Deliberativo e Fiscal
- 05 > Tecnologia agiliza o atendimento telefônico
- 05 > Você conhece bem os Canais de Atendimento da CAPESESP?
- 06 > Definidas as primeiras ações de saúde com base nos resultados da Pesquisa de Perfil Epidemiológico
- 07 > Viva Saudável
- 08 > Exames desnecessários, erros médicos, excesso de equipamentos e fraudes consomem 20% dos recursos com a assistência à saúde

DIRETORIA-EXECUTIVA

Diretor-Presidente
João Paulo dos Reis Neto

Diretor Financeiro
Eduardo Inácio da Silva

Diretor de Administração
Daniela Ribeiro Lambertini

Diretor de Previdência e Assistência
Juliana Martinho Busch

EDIÇÃO E REDAÇÃO

Editora
Maria Isabel Marques - MTB 16.996

Redatora
Glauca Montes - MTB 33.069

Comunicação Visual
Patrícia Lopes

Tiragem
32.500 exemplares

< EXPEDIENTE



CAPESESP

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



Estamos nas Redes:
/capesespoficial



CAPESESP, 60 ANOS cuidando de você

.....

Em 18 de junho de 2018, a CAPESESP completa 60 anos e ao longo desse tempo, desde sua fundação, possui bases fincadas em um conjunto integrado de iniciativas geradas pela solidariedade para assegurar assistência aos seus associados.

Sua história começou com um ato dos servidores do antigo Serviço Especial de Saúde Pública que se uniram para ajudar a família de um colega que havia falecido. Desse fato, surgiu a ideia da formação de uma Sociedade Mutualista para amparo às famílias na falta do titular.

Durante 27 anos a CAPESESP permaneceu apenas como Caixa de Pecúlios. Em 1984, tornou-se Entidade Fechada de Previdência Privada, passando a complementar os benefícios da Previdência Oficial, de acordo com a Lei nº 6.435, de 15 de julho de 1977. Em dezembro de 1990, a Caixa passou a oferecer assistência suplementar à saúde, sendo criado o CAPESAÚDE.

Nessa trajetória, a CAPESESP não se distanciou de seu princípio basilar, a solidariedade, sempre com olhar atento para aprimorar o atendimento e a proximidade com seu associado, porque ele a

fez nascer, crescer e se multiplicar. Por esse motivo é o personagem principal no livro da vida desta Entidade.

Não há tempo fácil, mas cada dificuldade tem sido analisada como oportunidade para revisão de processos, organização de rotinas e introdução de soluções que trazem ganhos para a CAPESESP e seus associados.

A missão de oferecer serviços assistenciais e previdenciais de excelência, que proporcionem bem-estar no presente e tranquilidade no futuro, continua sendo o pilar central da Entidade.

.....

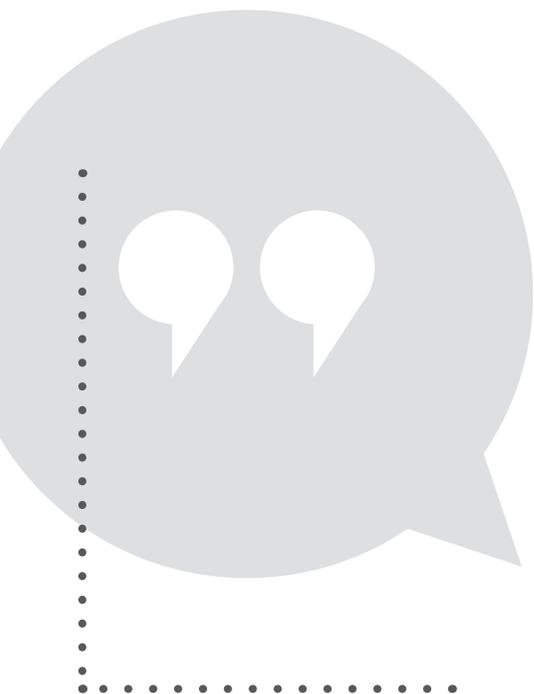
“ conte a sua história com a CAPESESP ”

O aniversário da CAPESESP deve ser celebrado, sobretudo, pelas conquistas que fazem a Entidade ser o que é hoje, apesar das dificuldades enfrentadas. Assim, queremos saber um pouco mais das histórias que nossos associados têm para contar, tal qual aquela que a fez germinar.

Esta é a oportunidade dos associados contarem experiências vividas com a CAPESESP, seja na concessão de um benefício, em um atendimento no plano assistencial, na solução de um problema financeiro, através do empréstimo previdencial, ou qualquer outro acontecimento que tenha sido marcante. Participe, mande seu depoimento, ele é muito importante, pois através dele poderemos divulgar a sua história.

Para participar, grave um vídeo de até um minuto e meio com celular ou câmera na posição horizontal e envie para acs@capesesp.com.br, colocando no assunto “Minha história com a CAPESESP”.

Comece sua gravação dizendo seu nome e a cidade de onde está falando e na sequência “a minha história com a CAPESESP” é.... Grave amanhã mesmo o seu depoimento e mande logo para a gente.



ELEIÇÕES PARA RENOVAÇÃO DE PARTE DOS CONSELHOS DELIBERATIVO E FISCAL



Em 17 e 18 de maio, os associados escolherão um novo titular e seu respectivo suplente para os Conselhos da CAPESESP. A votação será pela internet, a partir de um sistema a ser disponibilizado através de um link no site da CAPESESP, o qual foi desenvolvido por uma empresa contratada exclusivamente para essa finalidade.

O Regulamento Eleitoral, o Cronograma da Eleições e demais documentos relacionados ao processo eleitoral estão disponíveis para consulta dos associados no site da CAPESESP.

A participação de todos é fundamental, pois os eleitos serão os representantes dos associados nos Conselhos e desenvolverão suas atividades de acordo com os compromissos assumidos em suas campanhas.

Por isso, é importante conhecer as atribuições de cada Conselho para estar bem informado na hora da escolha. Veja:

▶ CONSELHO DELIBERATIVO

Este Conselho é composto por 6 (seis) membros titulares e 6 (seis) suplentes, sendo metade designada pelos Patrocinadores e a outra eleita pelos associados, para um mandato de 4 (quatro) anos. A renovação ocorre a cada 02 (dois) anos, abrangendo Conselheiros eleitos e indicados. Destacamos, a seguir, algumas de suas competências:

- ▶ definir a política geral de administração da entidade e de seus planos de benefícios;
- ▶ alterar o estatuto, regimentos e regulamentos dos planos de benefícios, bem como a implantação e a extinção deles;
- ▶ definir a forma de nomeação e exoneração dos membros da Diretoria-Executiva;
- ▶ examinar, em grau de recurso, as decisões da Diretoria-Executiva;
- ▶ aprovar o quadro de lotação de pessoal;
- ▶ aprovar o orçamento anual e suas eventuais alterações;
- ▶ elaborar e aprovar as normas gerais para realização de eleições diretas previstas no Estatuto da CAPESESP, bem como homologar seu resultado.

▶ CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal possui 4 (quatro) membros titulares e 4 (quatro) suplentes, sendo metade designada pelos Patrocinadores e a outra eleita pelos associados, para um mandato de 4 (quatro) anos. A renovação, conforme ocorre no Conselho Deliberativo, acontece a cada 02 (dois) anos, abrangendo Conselheiros eleitos e indicados. Destacamos, a seguir, algumas de suas competências:

- ▶ fiscalizar os atos financeiros do Conselho Deliberativo e da Diretoria-Executiva;
- ▶ emitir, semestralmente, os relatórios de controles internos que contenham, no mínimo, conclusões dos exames dos recursos garantidores dos planos, recomendações sobre eventuais deficiências com o estabelecimento de cronograma de saneamento;
- ▶ aprovar os balancetes mensais e as demais demonstrações contábeis;
- ▶ emitir parecer conclusivo sobre o balanço geral, relatório e prestação de contas elaborados pela Diretoria-Executiva, para aprovação do Conselho Deliberativo.

Estão disponíveis no site da CAPESESP o Estatuto da Entidade com a íntegra das atribuições dos Conselhos, bem como as promessas de campanha das chapas homologadas e currículo dos candidatos, no espaço Eleições 2018.

Avalie bem os candidatos e faça sua escolha. A CAPESESP que você quer está vinculada a sua decisão. Participe!



TECNOLOGIA AGILIZA O ATENDIMENTO TELEFÔNICO

No início de janeiro um sistema de atendimento automático começou a operar na Central de Relacionamento com os Associados (CRA). Essa nova ferramenta, denominada Unidade de Resposta Audível (URA), visa agilizar o atendimento telefônico resolvendo as questões apresentadas de forma direta e automática sem a interferência dos Operadores.

Assim, ao entrar em contato com o **0800 979 6191**, o atendimento será iniciado e os perfis dos interlocutores serão separados por ASSOCIADO, CREDENCIADO e ESCRITÓRIOS REGIONAIS. Cada opção tem um menu próprio contendo itens com respostas automatizadas, o que torna o processo bem mais rápido.

A nova URA também conta com outras novidades:

PRIORIZAÇÃO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

Para as ligações realizadas pela rede credenciada, há o menu URGÊNCIA ou ELETIVA. Quando é acionada a opção URGÊNCIA, esta ligação é direcionada para uma fila preferencial para agilizar o atendimento.

GERENCIADOR DE PROTOCOLOS

De acordo com as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a nova URA tem a funcionalidade de gerar protocolos de atendimentos automáticos, o que dispensa a necessidade do operador informar o número, diminuindo o tempo de atendimento.

IDENTIFICAÇÃO TELEFÔNICA

Ao receber uma ligação, o número do telefone que realizou a chamada é gravado junto ao protocolo. Se o telefone já estiver cadastrado na CAPESESP, o protocolo de atendimento será aberto inicialmente em nome do respectivo associado titular e, caso o atendimento seja para um de seus dependentes, o operador poderá atualizá-lo. A rede credenciada também terá seu número de telefone identificado.

Além da implantação da nova tecnologia para o atendimento telefônico, a CAPESESP revisa constantemente a rotina e busca alternativas e treinamentos para que cada associado tenha sua resposta com a solução adequada no menor espaço de tempo.



VOCÊ CONHECE BEM OS CANAIS DE ATENDIMENTO DA CAPESESP?

Com o objetivo de melhorar a comunicação para os associados foi criada uma cartilha e um vídeo explicativo para demonstrar como funciona cada um dos canais de atendimento da CAPESESP, o que pode ser solicitado por meio deles, bem como os prazos regulamentares que cada um tem para responder às solicitações e questionamentos dos beneficiários.

A cartilha e o vídeo podem ser acessados no site da CAPESESP através do link: [Série Entendendo o seu Plano de Saúde.](#)



DEFINIDAS AS PRIMEIRAS AÇÕES DE SAÚDE COM BASE NOS RESULTADOS DA PESQUISA DE PERFIL EPIDEMIOLÓGICO

Os principais resultados da Pesquisa do Perfil Epidemiológico dos beneficiários do CAPESAÚDE, divulgados na última edição do Conexão (nº 32), demonstraram o aumento dos fatores de risco, como o consumo de alimentos não-saudáveis e o sedentarismo elevado entre outros, além de taxas significativas de beneficiários hipertensos, com sobrepeso e/ou obesidade.

Com base nesses dados, a Diretoria de Previdência e Assistência apresentou ao Conselho Deliberativo as ações iniciais para os beneficiários identificados nos grupos de risco. Veja as ações que serão desenvolvidas por meio de folders, cartilhas, entrevistas, entre outras:

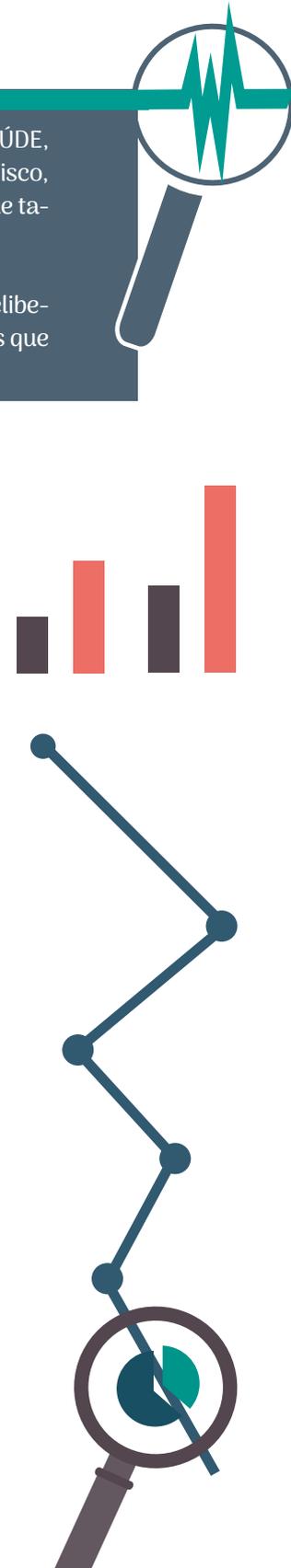
REALIZAR CAMPANHA DE CONSCIENTIZAÇÃO PARA O AUMENTO DA COBERTURA VACINAL PARA BENEFICIÁRIOS IDOSOS: a vacinação é uma das medidas mais importantes contra doenças, pois protege não apenas aqueles que recebem a vacina, mas também ajuda a comunidade como um todo. O Ministério da Saúde oferece gratuitamente vacinas recomendadas para a população com 60 anos ou mais. São elas: vacina influenza, vacina pneumocócica 23-valente, difteria e tétano (dupla adulto) e hepatite B.

PROMOVER AÇÕES PARA O ENVELHECIMENTO ATIVO E SAUDÁVEL COM INFORMATIVOS PARA A POPULAÇÃO-ALVO: de acordo com a Organização Mundial de Saúde, até 2020 o número de pessoas com mais de 60 anos vai superar o de crianças menores de 5 anos. No Brasil, entre 2005 e 2015, a proporção de idosos passou de 9,8% para 14,3%, segundo dados do estudo “Síntese de Indicadores Sociais (SIS): uma análise das condições de vida da população brasileira 2016”.

CONSCIENTIZAR TODOS OS BENEFICIÁRIOS SOBRE OS RISCOS DA OBESIDADE E SOBREPESO: uma grande preocupação médica é o risco elevado de doenças associadas ao sobrepeso e à obesidade, tais como diabetes, doenças cardiovasculares e alguns tipos de câncer.

REALIZAR CAMPANHA PARA COMBATE AO CONSUMO EXCESSIVO DE ÁLCOOL E TABACO: de acordo com o Instituto Nacional do Câncer (INCA), estudos mostram que o etanol pode causar o desenvolvimento de câncer de boca, faringe, laringe, esôfago, estômago, fígado, intestino (cólon e reto) e mama (pré e pós-menopausa). Além disso, a combinação de álcool com tabaco aumenta a possibilidade do surgimento desse grupo de doenças. Reduzir ou eliminar o consumo contribuirá para uma melhor qualidade de vida dos beneficiários.

ESCLARECER SOBRE A IMPORTÂNCIA DO EXAME CLÍNICO DE PRÓSTATA: de acordo com o INCA, no Brasil, o câncer de próstata é o segundo mais comum entre os homens (atrás apenas do câncer de pele não-melanoma). Achados no exame clínico (toque retal) combinados com o resultado da dosagem do antígeno prostático específico (PSA) no sangue podem sugerir a existência da doença. Por isso a importância do acompanhamento clínico.



CAMPANHA PARA CONSCIENTIZAR SOBRE A IMPORTÂNCIA DA REALIZAÇÃO DOS EXAMES PAPANICOLAU E MAMOGRAFIA:

o exame preventivo, também conhecido como Papanicolau, é o exame realizado para detecção de alterações celulares que podem evoluir para o câncer de colo do útero, terceiro tumor mais frequente na população feminina e a quarta causa de morte por câncer no Brasil. Já o de mama, é o mais comum entre as mulheres no mundo e no Brasil, depois do de pele não melanoma. Aumentar a frequência desses exames e sua avaliação pelo médico assistente é fundamental para garantir o bem-estar das beneficiárias do CAPESAÚDE.

CAMPANHA PARA ESCLARECER SOBRE A IMPORTÂNCIA DA REALIZAÇÃO DE EXAME DE SANGUE OCULTO NAS FEZES:

este exame avalia a presença de pequenas quantidades de sangue nas fezes e serve para detectar a existência de pequenos sangramentos no trato digestivo. Sua realização é importante para a prevenção e detecção precoce de lesões que podem evoluir para neoplasias.

CAMPANHA VISANDO O DIAGNÓSTICO DE DORES CRÔNICAS E APOIO PARA O TRATAMENTO:

de modo geral, dor aguda é aquela que tem duração de, no máximo, um mês. Após esse período a dor já pode ser considerada crônica.

VIVA SAUDÁVEL



Viva Saudável

Esta seção do site da CAPESESP é um convite para que você possa viver de forma mais saudável e com melhor qualidade de vida.

O conteúdo é resultado do cruzamento das informações contidas na Pesquisa do Perfil Epidemiológico respondida pelos beneficiários do CAPESAÚDE com os dados disponíveis sobre a utilização do plano.

Considerando que no dia 21 de março é comemorado o Dia Mundial da Infância, lembramos sobre a importân-

cia do acompanhamento do crescimento e desenvolvimento da criança com o Pediatra.

O Pediatra, médico especialista responsável por acompanhar o desenvolvimento do recém-nato até a vida adulta, tem a missão de orientar e esclarecer dúvidas dos familiares e responsáveis, promovendo conhecimento, estimulando hábitos saudáveis, a vacinação em dia e tratando quando necessário. Portanto, leve seu filho ao Pediatra e mantenha o acompanhamento em dia!

2ª VIA DE BOLETO BANCÁRIO

Para facilitar o pagamento de suas contribuições, a opção de emissão da **2ª via do boleto bancário** já está disponível na primeira página do site da CAPESESP, logo abaixo do chat online.

A impressão do boleto pode ser feita pelo associado utilizando a matrícula do CAPESAÚDE e um dos dados pessoais complementares que poderá ser o CPF, a data de nascimento ou a senha do Atendimento Virtual.

Depois de ter feito o acesso, é só escolher dentre as 10 (dez) datas disponíveis aquela que lhe for mais conveniente para realizar o pagamento.

REEMBOLSO MEDICAMENTO

A partir de abril os valores do Reembolso Medicamento serão atualizados. O valor mínimo ficará em R\$ 42,50 e o máximo em R\$ 85,00, lembrando que remédios de marca têm reembolso até 50% do valor e os genéricos até 75%.

As solicitações do benefício são feitas exclusivamente no site da CAPESESP (www.capesesp.com.br) e as imagens da receita médica e da nota fiscal de compra devem ser anexadas digitalmente.



EXAMES DESNECESSÁRIOS, ERROS MÉDICOS, EXCESSO DE EQUIPAMENTOS E FRAUDES CONSOMEM 20% DOS RECURSOS COM A ASSISTÊNCIA À SAÚDE



O jornal O Correio Braziliense trouxe no dia 12 de março uma importante matéria sobre o desperdício dos recursos financeiros na assistência à saúde pública e privada. Dados informam que, em 2017, dos R\$ 500 bilhões gastos pelo setor, R\$ 100 bilhões (20% do total) representaram procedimentos malfeitos, exames desnecessários, erros médicos, excesso de consumo de materiais e fraudes.

Um dos principais desperdícios é a quantidade de exames realizados, item no qual os planos de saúde são campeões. Por exemplo, no Brasil a taxa de utilização de ressonância nuclear magnética é de 147,1 procedimentos por mil beneficiários. Essa taxa supera a média de utilização dos países-membros da Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), onde a taxa de ressonância é 67 por mil

beneficiários, segundo dados da Federação Nacional de Saúde Complementar (FenaSaúde), mostrando que no Brasil esses exames mais complexos e caros são comumente indicados quando um mais simples seria suficiente para auxiliar no diagnóstico.

Existem ainda as fraudes, como a emissão de notas falsas, simulação de atendimentos e prescrição de tratamentos que são até mesmo contraindicados pelos conselhos profissionais, além do adiamento da alta hospitalar. De acordo com a FenaSaúde, na última década a conta dos planos de saúde fechou no vermelho em pelo menos seis destes anos.

O Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) estima que, em 2016, as fraudes custaram R\$ 14 bilhões em contas hospitalares e R\$ 11 bilhões em relação aos exames diagnósticos.

Estamos nas Redes!

Siga a CAPESESP nas mídias sociais e fique bem informado.



[/capesespoficial](#)