

DIRETO DA FONTE

Informativo da Copass Saúde | Edição 53 - Ano 17 - fevereiro /2024



CONVÊNIO SAÚDE EM DIA

Com ações como ginástica laboral e telepsicologia, parceria entre Copass Saúde e USSS/Copasa completa um ano.

Leia na página 6

Copass Saúde é triplamente reconhecida pela ANS. **Leia na página 3.**

Integração Saúde chega a 10 clínicas de atenção primária. **Leia na página 5.**

DE MÃOS DADAS, EM UM NOVO CENÁRIO



Lembro-me como se fosse ontem daquela ensolarada manhã de primavera de 2005: atravesssei pela primeira vez a catraca da Mar de Espanha, 453, trazendo nos olhos o sonho de construir uma nova história profissional numa das maiores empresas do Estado de Minas Gerais: a COPASA MG.

Para um rapazote de família modesta, sem dinheiro no banco, sem parentes importantes e vindo do interior, como me lembra o saudoso Belchior, era um salto gigantesco. Sobretudo depois de ter passado oito anos trabalhando em escritórios de advocacia empresarial que, apesar de ricos, elegantes e muito exigentes, não me garantiam quaisquer direitos trabalhistas, muito menos algo que sempre me soou fundamental: um plano de saúde.

Ainda naquele meu primeiro dia de COPASA MG, fui conduzido a uma sala, com outros colegas recém recrutados, onde nos esclareceram sobre os benefícios que teríamos dali por diante. A adesão à Copass Saúde era opcional a todos daquele grupo, mas não para mim. Eu não tinha outra opção porque não possuía outro plano de saúde. Além disso, trazia amargas lembranças de um dos mais ricos e famosos

do mercado que havia negado à minha mãe a implantação de um stent coronário, fundamental para a sua sobrevivência.

A minha única opção era a Copass Saúde, mas que sorte! O que me ofertavam não era um produto comum do varejo, construído por alguma empresa ou grupo que põe em cotejo a vida e o lucro. Não! Deram-me o direito de participar de uma Associação pautada, sim, na sustentabilidade, no rigor técnico, na governança, mas com um olhar sempre humano, carinhoso para o seu associado. Nela eu não me sinto apenas mais um, porque ela é minha, nossa, de quem foi, é e ainda será copasiana, copasiano ou dependente.

Hoje, como Conselheiro de Gestão da Copass Saúde, vejo pelo lado de dentro o tamanho e a importância que ela tem, os compromissos gigantesco que possui e os enormes desafios que tudo isso lhe impõe. Mas também observo, com entusiasmo e alegria, o comprometimento da sua equipe em garantir planos de saúde sempre completos em relação às opções do mercado.

Enfrentamos agora um novo cenário. O Brasil pós-pandemia trouxe lutas pungentes às

administradoras de planos de saúde, como têm noticiado os mais sérios veículos de comunicação.

A Copass Saúde precisa garantir a sua sustentabilidade sem perder a sua qualidade, e o faz apostando em critérios austeros de controle, mas, também, em inovações que lhe permitam a redução de custos e aprimoramento de serviços, como exemplificam as Clínicas do Integração Saúde, o Programa de Gerenciamento de Internações e as suas muitas campanhas pelo diagnóstico e tratamento preventivos.

É com esse espírito de confiança que levaremos nossa Copass Saúde adiante, ultrapassando obstáculos e recebendo recorrente reconhecimento, seja dos seus beneficiários, seja da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Sigamos firmes nesse propósito, lembrando sempre, como um mantra, um dos mais simples e belos versos drummondianos: Vamos de mãos dadas.

Escrito por **Adlei Carvalho**
Presidente do Conselho de
Gestão da Copass Saúde



PARA ANS: ESTAMOS NA FAIXA DE EXCELÊNCIA PELO 5º ANO CONSECUTIVO

Conhecido como a “nota das operadoras”, o Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS), faz parte do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO), avaliação realizada anualmente pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

O índice é composto por um conjunto de indicadores reunidos em quatro dimensões: qualidade de atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado, gestão de processos e regulação.

Na avaliação de 2023, ano-base 2022, a Copass Saúde, pelo quinto ano consecutivo, alcançou a faixa máxima de pontuação, mantendo seu padrão de excelência.

Essa conquista é fruto de um trabalho em conjunto, que envolve os Conselhos de Gestão e Fiscal e todos os núcleos da Copass Saúde.

NOTA
0,8645



*Avaliação da ANS referente ao ano de 2022



VIDA NOVA E INTEGRAÇÃO SAÚDE SÃO SELECIONADOS EM EDITAIS DA ANS

Em dezembro de 2023, a Agência Nacional de Saúde Suplementar divulgou o resultado do 2º Edital do Programa de Modelos de Remuneração Baseados em Valor. Nosso programa Vida Nova, voltado ao cuidado de gestantes e bebês, foi um dos 20 selecionados.

O programa da ANS visa identificar, apoiar e acompanhar os projetos selecionados no desenvolvimento e implementação de uma remuneração baseada em valor que, segundo a Agência, “deve alcançar bons resultados em saúde, com um custo mais acessível para pacientes e planos de saúde”.

Já em fevereiro de 2024, a ANS revelou a lista de selecionados para a 2ª fase do Projeto Cuidado Integral à Saúde. Nosso Núcleo de Saúde, mais uma vez, foi contemplado.

Nosso programa Integração Saúde, com base na Atenção Primária à Saúde – APS, irá receber apoio especializado, mentorias e poderão contribuir para uma bonificação no nosso IDSS. A princípio, o projeto acompanhará as clínicas do Integração Saúde em Belo Horizonte e Contagem.



NOVO PROGRAMA DE SAÚDE VISITOU MAIS DE 600 BENEFICIÁRIOS EM 2023

Implantado no início do ano passado, o Programa de Gerenciamento de Internações visa alcançar a maior eficiência possível da internação, garantindo a qualidade da assistência ofertada, coordenando a continuidade do cuidado após a alta hospitalar e atuando para reduzir a taxa de reinternação em trinta dias.

O programa já atuou em 15 hospitais de BH e RMBH e 14 hospitais do interior de Minas Gerais e conta com cerca de 6 enfermeiros e enfermeiras que realizam visitas diárias a beneficiários internados.

A escolha dos beneficiários que serão acompanhados passa por critérios como idade, comorbidades, internações clínicas e cirúrgicas

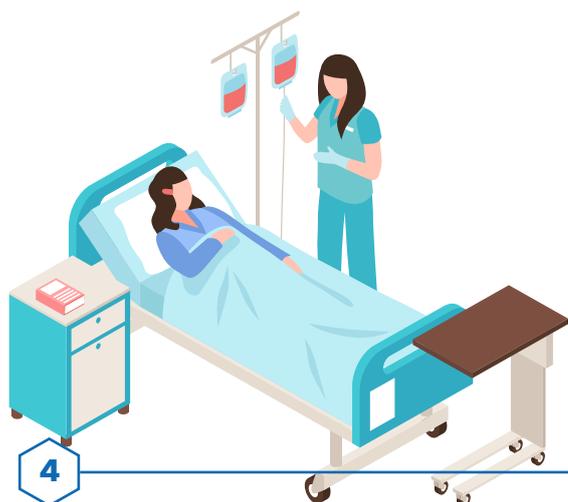
que ultrapassem o tempo esperado e pacientes vinculados a outros programas de saúde, como o Integração Saúde e o Programa de Atenção Domiciliar – PAD.

Segundo Fernanda Miranda, enfermeira da Copass Saúde, uma das responsáveis pelo programa, o Gerenciamento de Internações ainda tem o diferencial de humanizar e personalizar o atendimento. “Durante as visitas, buscamos entender se há alguma barreira, não apenas clínica, mas também social, para a efetivação de uma alta segura. Trabalhamos para resolver ou minimizar essas barreiras. A interface com outros programas de saúde é muito importante porque proporciona a continuidade

do cuidado após alta hospitalar”, explica Miranda.

Outros benefícios do programa incluem a satisfação do beneficiário, com uma conduta de cultura centrada no cliente, e a sustentabilidade da Copass Saúde, já que o acompanhamento evita desperdícios de diárias hospitalares.

Para Omar Carvalho, superintendente executivo da Associação, o programa de Gerenciamento de Internações ainda investe em “maior proximidade da operadora com beneficiários, o que proporciona melhor conhecimento do perfil da nossa carteira, e direciona ações que resultem em redução de agravos à saúde”.



Regina Emiliano dos Santos

Esposa do beneficiário **Geraldo Lúcio dos Santos**, que foi cuidado pelo programa.

Meu marido foi internado em outubro de 2023, mas só tivemos o diagnóstico de câncer algumas semanas depois. Recebemos diversas visitas da Copass Saúde enquanto ele ficou internado. O gerenciamento da internação dele foi um apoio fundamental pra gente. Tirei todas as minhas dúvidas, me ajudaram em todos os momentos. E ele continua recebendo apoio da Copass Saúde em casa, com fisioterapia, por exemplo.



INTEGRAÇÃO SAÚDE SOMA RESULTADOS POSITIVOS E INAUGURA NOVA CLÍNICA

Cerca de 1.300 beneficiários, de mais de 20 cidades da região do sul de Minas, já têm à disposição uma nova clínica do programa Integração Saúde, em funcionamento desde novembro de 2023.

Em parceria com Cemig Saúde e Fundaffemg, a nova clínica conta com equipe multidisciplinar com medicina de família, enfermagem, psicologia, fisioterapia, nutrição e farmácia. O objetivo do programa Integração Saúde é oferecer uma modalidade de cuidado que segue os princípios da Atenção Primária à Saúde (APS), promovendo um cuidado integral e contínuo.

Equipe e estrutura estão preparadas para atender **80% das demandas clínicas dos usuários**, com a construção de uma relação de confiança entre o paciente e a equipe de saúde, que irá coordenar e acompanhar de perto toda a trajetória de cuidado do nosso beneficiário.

Essa é a décima clínica física do programa, a primeira na região. Beneficiários de todas as idades podem ser atendidos na clínica, com consultas sem coparticipação.

De acordo com Fernanda Teixeira, gerente de gestão da saúde da Copass Saúde, a linha de cuidado oferecida pelo programa "é referência internacional, com o grande diferencial de atendimento eficaz e próximo, humano. Algo que só uma autogestão como a Copass Saúde oferece com tamanha qualidade e sem custo adicional".

Desde a inauguração da primeira clínica do Integração Saúde, no final de 2021:

Quase

4 mil vidas cuidadas

Mais de

250 cidades atendidas

Mais de

7 mil consultas médicas

Mais de

13 mil consultas com equipe multidisciplinar

Os primeiros resultados, com beneficiários das clínicas de Contagem e Montes Claros, apontaram para uma redução de 40% em internações clínicas e 14,5% de consultas em pronto socorro.





SAÚDE EM DIA: PARCERIA COM USSS/COPASA COMPLETA UM ANO

Em janeiro de 2023, a Copass Saúde e a Unidade de Serviço em Saúde e Segurança do Trabalho da Copasa – USSS, deram início às atividades do Saúde em Dia, convênio firmado com o intuito de implementar e ampliar ações de promoção da saúde para os copasianos.

O conhecimento técnico e o relacionamento da Copass Saúde com uma diversidade de prestadores, unidos à experiência e estrutura da USSS, entregaram centenas de novas ações e serviços para os empregados, visando promover um cuidado integral e contínuo e garantir

qualidade de vida e bem-estar.

Segundo Mauro Henrique, gerente da Unidade da USSS, “o Saúde em dia simboliza a nossa aproximação e sinergia de propósitos. Foi uma forma de alavancar as estratégias de promoção da saúde visando o bem-estar dos empregados.”

Aline Lacerda, fisioterapeuta da USSS, endossa a fala de Mauro. Segundo Aline, o convênio “conseguiu proporcionar um melhor alcance por todos os empregados da COPASA às ações de apoio, prevenção e tratamento da saúde física e mental”.

Sandra Duarte, coordenadora do núcleo de saúde da Copass Saúde e responsável pela gestão das ações do convênio, afirma que essa união de esforços e competências é extremamente importante para “ampliarmos as ações de promoção à saúde e cuidar da saúde de nossos beneficiários, buscando sempre entregar valor em saúde.”

Da ginástica laboral à telepsicologia, de educação em saúde à ergonomia, veja algumas das ações implantadas e ampliadas em 2023 por meio do Saúde em Dia!

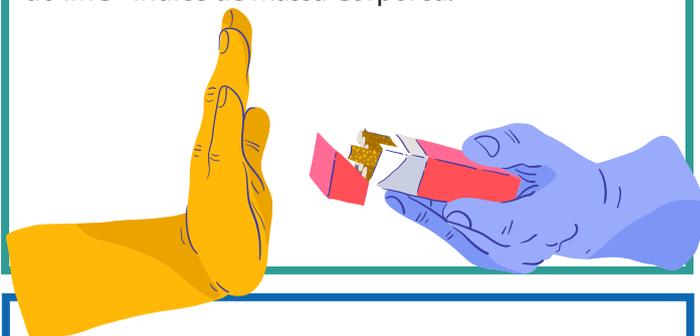
Educação – Entre janeiro e dezembro de 2023, o convênio produziu e entregou mais de 400 peças educativas e informativas, publicadas no site da Copass Saúde e na intranet da Copasa, enviadas por e-mail e transformadas em cartazes, fixados em diversas unidades da Copasa. Temas como saúde mental, hipertensão, diabetes, obesidade, infecção urinária, câncer e saúde ocular foram abordados.



Eventos – O primeiro evento realizado por meio do convênio Saúde em Dia foi o Janeiro Branco. Com o tema “A vida pede equilíbrio”, cerca de 300 copasianos participaram de uma aula sobre técnicas de meditação. No Agosto Dourado, com o tema “AMARmentar – Criando conexões”, a enfermeira Mariana França, do Vida Nova, programa da Copass Saúde que apoia beneficiárias gestantes, levou conhecimento para cerca de 50 pais e mães da Copasa. O evento foi encerrado por um show divertido do músico Rafinha. Já no Setembro Amarelo, a campanha “Converse, compartilhe e acolha” levou palestras e meditação para 18 unidades da companhia.



PASA – O Programa de Prevenção e Atendimento ao Sujeito em Relação ao Álcool e às Drogas – PASA, criado pela USSS, ganhou nova força após uma pausa devido à pandemia. Por meio do Saúde em Dia, com o apoio da Copass Saúde, foram realizadas atividades presenciais em quatro datas, com cerca de 30 participantes do programa em cada reunião. O objetivo dos encontros é oferecer acolhimento e educação em saúde para os participantes do PASA, estimular o autocuidado e disseminar informações sobre maneiras de obter bem-estar sem o uso de substâncias químicas que causam dependência. Ainda foram realizadas palestras, oficinas terapêuticas, blitz da saúde com aferição de pressão, glicose e avaliação do IMC - Índice de Massa Corpórea.



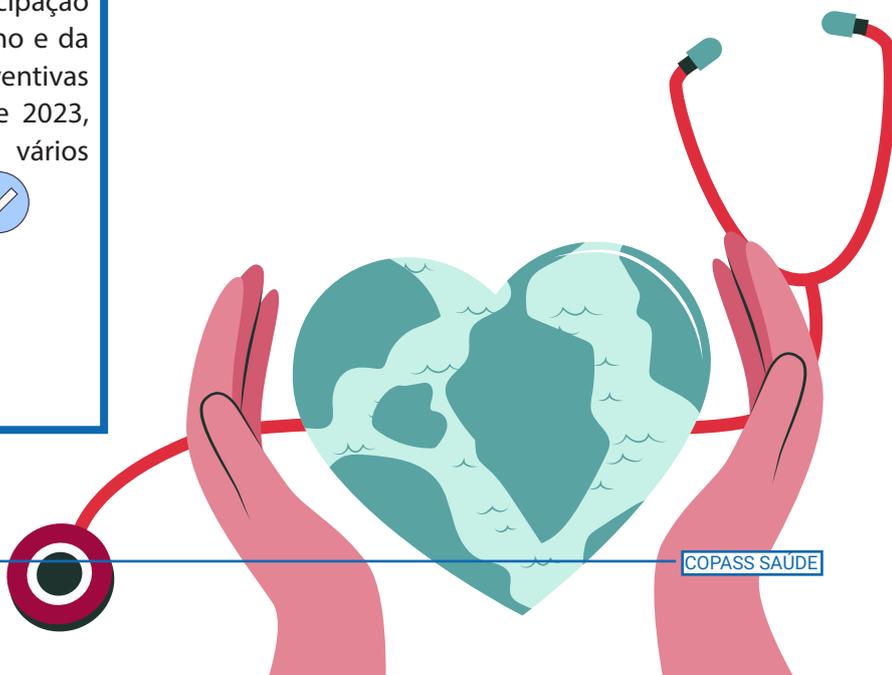
Ginástica Laboral – Com o objetivo de diminuir o absenteísmo, aumentar a disposição física e mental, melhorar os níveis de motivação para o trabalho, reduzir os desconfortos físicos e promover bem-estar geral, em março de 2023, foi implementada a ginástica laboral em 51 unidades da Copasa. A atividade acontece três vezes por semana, presencialmente e online, e o link fica disponível na página principal da intranet da companhia.

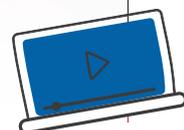


TELEPSICOLOGIA – Em dezembro foi implantado o serviço de Telepsicologia para todos os empregados da Copasa e da Copanor. Os serviços de psicologia, através da modalidade de teleatendimento agendado, com psicólogos de diversas abordagens, oferecem acolhimento, acompanhamento e encaminhamento dos copasianos para cuidados com a saúde mental.



Ergonomia – Para preservar a saúde e a integridade dos copasianos, através da antecipação dos riscos existentes no ambiente de trabalho e da necessidade da tomada de medidas preventivas e/ou corretivas, foi implantado, em abril de 2023, o Programa de Gestão Ergonômica em vários municípios de Minas Gerais.





ACESSIBILIDADE, INTERAÇÃO E AGILIDADE: COPASS SAÚDE INICIA MUDANÇAS EM CANAIS DE ATENDIMENTO E INFORMAÇÃO

No segundo semestre de 2023, a Copass Saúde iniciou um grande projeto de reestruturação dos principais canais de atendimento e informação: site, call center e aplicativo.

O objetivo é modernizar e aprimorar as plataformas com foco nos beneficiários, buscando integrá-las e oferecer uma experiência de navegação e conversação amigável, ágil, acessível e resolutiva.

O projeto está ligado ao planejamento estratégico da Associação que visa, entre outros objetivos, organizar a jornada que o beneficiário percorre ao usar nossos serviços, fortalecer nosso relacionamento e implantar novas tecnologias para melhorar a eficiência dos processos.

Veja o andamento dessa transformação, que tem previsão de implantação até dezembro de 2024:

ESCUTA E PLANEJAMENTO

Com o auxílio de uma consultoria de comunicação, essa etapa visa desenhar os diferentes perfis dos nossos clientes, entendendo como entram em contato conosco e quais suas principais demandas. A escuta de colaboradores que lidam diretamente com nossos beneficiários e a criação de grupos de discussão com beneficiários da RMBH e do interior são importantes. Beneficiários de todos os planos serão ouvidos em reuniões online e avaliarão os primeiros desenhos das novas plataformas.

SITE

Nosso site, ou portal, ganhará um novo layout, com melhor organização das páginas e serviços, conteúdos mais claros e objetivos, facilidade de interação e de busca e, principalmente, com ferramentas de acessibilidade para pessoas com deficiência. O novo portal também será integrado ao Operass e ao serviço de multicanal.

MULTICANAL

A novidade mais importante com a implantação de uma ferramenta multicanal é o atendimento pelo WhatsApp. O beneficiário poderá nos chamar pelo WhatsApp ou apenas clicar no botão da ferramenta que ficará integrado ao nosso site e ao nosso aplicativo para iniciar a conversa. Inicialmente, ele poderá optar pelo autoatendimento, apenas escolhendo as opções do que precisa, como verificar cobertura, uma autorização ou segunda via de boleto.

APLICATIVO

Ele ficará mais moderno, fácil de usar, com ferramenta de busca, botões rápidos para os principais serviços, como reembolso e segunda via de boleto. Um link direto para o Pronto Atendimento Virtual também será implementado.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

A Copass Saúde realizou, no período de 27/11/2023 até 05/01/2023, a Pesquisa Anual de Satisfação dos Beneficiários, que se constitui como um dos componentes para o Programa de Qualificação Operadoras – PQO da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

A avaliação do plano atingiu 97,7% de satisfação geral, classificando este atributo dentro da Excelência. Um ponto importante a ser citado, é que apresenta apenas 0,5% de insatisfeitos (soma de Muito Ruim e Ruim), sendo a não satisfação concentrada na neutralidade (Regular 1,8%).

A pesquisa leva em consideração os seguintes temas: Atenção à Saúde, Canais de Atendimento e Avaliação Geral. O público-alvo é composto de beneficiários, com 18 anos de idade ou mais, independentemente de terem ou não utilizado o plano de saúde nos últimos 12 meses.

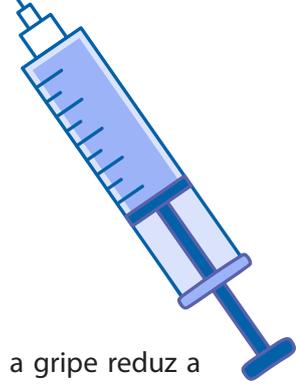
Mais uma vez, a Copass Saúde obteve excelente resultado na Pesquisa, sendo que os dados apresentados são de extrema importância para a análise dos processos e melhoria constante dos serviços prestados.

97,7%

DE SATISFAÇÃO ENTRE OS BENEFICIÁRIOS!



VACINAÇÃO CONTRA A GRIPE É INDISPENSÁVEL



A gripe é causada por cepas diversos do vírus influenza. As manifestações brandas ou mais sérias dependem do tipo do vírus, entre outros fatores. A doença tende a ter complicações mais graves em grupos de maior vulnerabilidade como crianças, idosos e gestantes. Mas qualquer pessoa pode ter complicações ao contrair vírus que causam formas graves, principalmente, quando aliadas a condições que afetam a imunidade, como alimentação inadequada, falta de sono, sedentarismo, estresse.

Por isso, a vacina é recomendada para todos, a partir de 6 meses de idade. A Dra Melissa Lopez Carrasco, médica de família e comunidade do programa Integração Saúde, em Belo Horizonte, esclarece:

Por que vacinar todo ano?

O vírus influenza sofre mutações frequentes, que precisam ser incluídas nos imunizantes. Além disso, a produção de anticorpos ativada pela vacina diminui com o tempo, sendo necessária nova dose para reativar a produção. A vacina combate o subtipo A (H1N1 e H3N2), além de uma ou duas linhagens do subtipo B (trivalente ou tetravalente). A H1N1 é uma das mutações que provocam a forma grave, com risco de pneumonia e morte.

Reações

A vacina não causa gripe. Dor no local aplicado, dor muscular, mal-estar e febre baixa podem ocorrer até 48 horas após a vacinação, devido à ativação do sistema imunológico para a produção dos anticorpos. Alérgicos a ovo precisam de avaliação médica para tomar o

imunizante de forma segura.

Além dos riscos da própria doença, a gripe reduz a imunidade, deixando a pessoa mais vulnerável a outras infecções, como a covid-19. A presença de mais de uma infecção ao mesmo tempo pode agravar o quadro.

Campanha de vacinação

A Copass Saúde oferece a vacina da gripe aos empregados ativos, não contemplados pela imunização do Ministério da Saúde. A adesão à campanha, realizada geralmente em abril, cresce a cada ano. O número de doses aplicadas aumentou de 2.212, em 2021, para 2.419 doses em 2023, alcançando 83% do total previsto. A campanha deste ano foi planejada com maior antecedência para que as unidades da Copasa consigam se organizar da melhor forma, permitindo a ampliação dos participantes.

Segundo Viviane Ribeiro, enfermeira do nosso Núcleo de Saúde, a imunização é essencial para controlar surtos da doença. “Quando se tem mais pessoas vacinadas, especialmente no ambiente de trabalho, além de contribuir para a saúde do empregado, evita-se a propagação da doença entre os colegas e os familiares.”

Acompanhe o site da Copass Saúde para ter notícias sobre a campanha de 2024.



TRANSPARÊNCIA

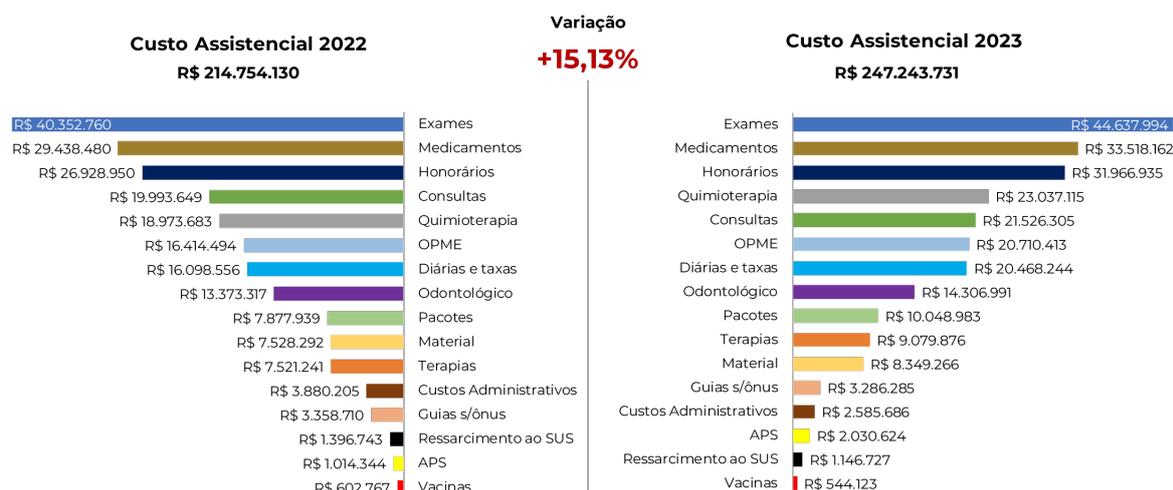
DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E CUSTOS ASSISTENCIAIS DE 2023

Com o objetivo de manter uma gestão transparente e informar todos os beneficiários sobre nossa realidade assistencial e financeira, divulgamos os números referentes a 2023. Vale lembrar que, ao final de cada trimestre, as demonstrações financeiras também são publicadas no nosso site: copass-saude.com.br

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE 2023 EM COMPARATIVO COM 2022

	Acumulado até Dezembro de 2023	Acumulado até Dezembro de 2022
RECEITAS ASSISTENCIAIS	219.157.604	195.289.551
Receitas Emitidas Ativos - Mantenedora	97.925.171	87.413.076
Receitas Emitidas - Participante	128.088.023	115.116.148
(-) Taxa de Administração	(1.518.941)	(1.410.808)
(-) PIC	(5.336.649)	(5.828.866)
DESPESAS ASSISTENCIAIS	(230.873.936)	(200.629.901)
Despesas Assistenciais	(220.880.902)	(190.869.931)
Corresponsabilidade	(36.162.510)	(33.833.424)
Reembolsos	(1.061.309)	(796.571)
(-) Glosas	6.174.511	5.621.683
(-) Recuperação de Eventos	21.056.274	19.248.342
OUTROS RESULTADOS ASSISTENCIAIS	2.454.487	6.743.770
PEONA	(4.861.516)	(1.958.960)
Outras Receitas Operacionais	11.524.889	12.525.313
Outras Despesas Operacionais	(4.208.886)	(3.822.583)
RESULTADOS ASSISTENCIAIS	(9.261.845)	1.403.420
Despesas Administrativas	(16.402.856)	(13.560.598)
RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO	4.432.145	4.888.987
Receitas Financeiras	5.762.245	6.028.390
Despesas Financeiras	(1.330.100)	(1.139.403)
IRRF s/Aplicação	(814.909)	(804.789)
IOF s/Aplicação	(364.225)	(148.385)
Des. Títulos Renda Fixa/Taxa de custódia	(147.518)	(176.125)
Outros	(3.447)	(10.104)
*RESULTADO PATRIMONIAL	-	(234.028)
Despesas Patrimoniais	-	(234.028)
SUPERÁVIT DO EXERCÍCIO	(21.232.555)	(7.502.219)

DESPESAS ASSISTENCIAIS DE 2023 EM COMPARATIVO COM 2022





**QUEM VOCÊ AMA MERECE
CUIDAR DA SAÚDE COM
QUALIDADE E ATENÇÃO!**

Com o plano DEPENDENTE FAMILIAR
seus **filhos maiores de idade,
genro, nora e netos** podem fazer
parte da Copass Saúde!

ESCANEE AQUI E
CONHEÇA O PLANO!

