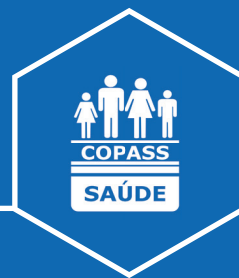
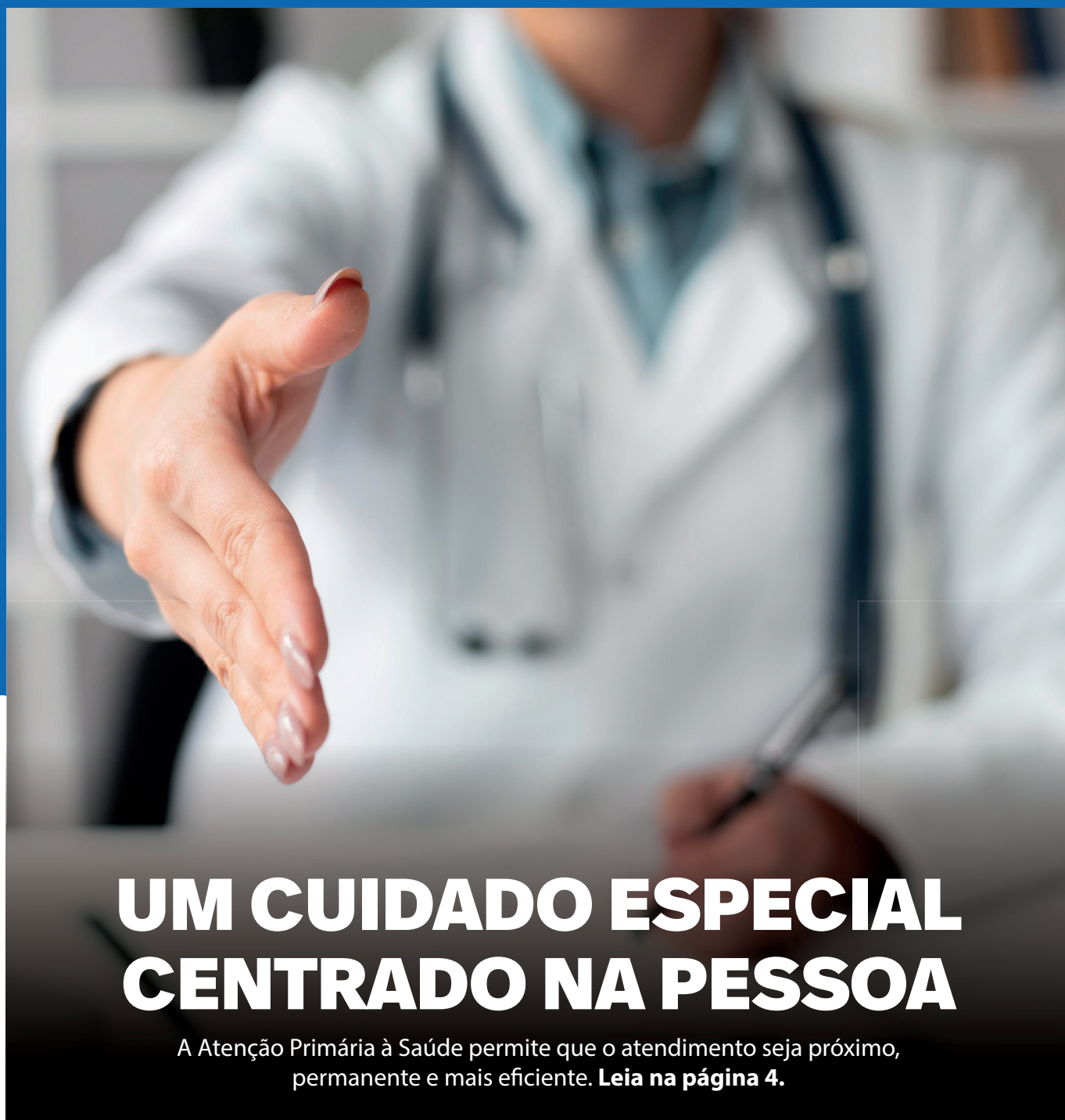


# DIRETO DA FONTE



Informativo da Copass Saúde | Edição 50 - Ano 15 - Julho/2022



## UM CUIDADO ESPECIAL CENTRADO NA PESSOA

A Atenção Primária à Saúde permite que o atendimento seja próximo, permanente e mais eficiente. **Leia na página 4.**

▶ Uma nova Copass Saúde está em prática. Mais moderna e eficiente. **Leia na página 6.**

▶ Manter a vacinação em dia é essencial para o cuidado com a saúde. **Leia na página 7.**

# UMA NOVA MANEIRA DE CUIDAR



Na última edição do Direto da Fonte, disponível em nosso site, divulgamos conquistas importantes, como a faixa máxima que ocupamos no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da ANS e as inaugurações das clínicas de Atenção Primária à Saúde em Contagem e Montes Claros, economicamente viabilizadas por meio de parceria com outras operadoras de autogestão, como CASU, Cemig Saúde, Fundaffemg e PASA.

Nessa edição, nosso objetivo é reiterar que continuamos trabalhando focados na implantação de uma nova cultura, uma nova maneira de cuidar, que busca tratar da saúde e não da doença. Por isso, nosso firme investimento em atenção primária ganha forças e, com orgulho, anunciamos que uma nova clínica já está em construção.

Assim que a Prefeitura de Belo Horizonte e a Anvisa aprovarem as solicitações já protocoladas, o terreno localizado na Rua Mar de Espanha, 353, no Bairro Santo Antônio, dará lugar a um prédio de dois pavimentos. No primeiro andar teremos a Clínica de Atenção Primária, com cinco consultórios, e o segundo andar receberá o Núcleo de Saúde da Copass. Com isso, a sede da Rua Carangola passa a concentrar a gestão dos planos de saúde e a futura estrutura passa a concentrar a gestão da saúde.

Mas, qual o diferencial da Atenção Primária à Saúde? Nas páginas 4 e 5 abordamos a essência dessa nova maneira de cuidar, os pilares dessa atenção – que vão do acolhimento

ao rastreamento e controle de doenças –, a equipe multidisciplinar envolvida e ainda trazemos depoimentos de beneficiários já atendidos pelas clínicas em funcionamento. E a Raquel Amaral, paciente da clínica de Montes Claros, afirma: “o atendimento é vip”.

Junto ao investimento em clínicas de atenção primária, também trabalhamos com afinco no redesenho da rede credenciada. Definiremos uma rede preferencial de parceiros para atendimento à saúde de atenção secundária (médicos especialistas e exames complementares) e terciária (hospitais).



*Se envolvam em nossos programas de saúde, façam uso de nossas clínicas de atenção primária, e confirmem que, juntos, podemos continuar gerando valor em saúde com equilíbrio e eficiência.*



Os programas de saúde também estão perto de receberem reforço. Em fase de implantação, temos o programa de acompanhamento das internações e o programa de acompanhamento de doenças crônicas. Essas novas ações de promoção da saúde vão compor uma gestão eficiente, que já conta com quatro programas em funcionamento: o Vida

Nova – Programa de Gestantes, o PAD – Programa de Atenção Domiciliar, o COVID-19 e o Programa Integração Saúde, sendo, esse último, baseado nas clínicas de atenção primária.

Todo esse investimento requer análise, planejamento e responsabilidade, pois é importante lembrar que saúde não tem preço, mas tem custo. E mantendo nossa política de transparência, também divulgamos informações sobre os gastos com a sua saúde. Na página 8 você conseguirá ver os custos divididos por tipo de atendimento.

E ainda temos outras boas notícias, como o incrível resultado na pesquisa de satisfação dos beneficiários e a cobertura vacinal diferenciada oferecida pela Copass.

Enfim, internamente, o nosso novo lema “uma nova maneira de cuidar” ganha força dia a dia, com inovações eficientes a todo vapor. E para que essa essência positiva se espalhe por toda a rede, lembro que a Copass é de todos os beneficiários, e peço que se envolvam em nossos programas de saúde, façam uso de nossas clínicas de atenção primária, e confirmem que, juntos, podemos continuar gerando valor em saúde com equilíbrio e eficiência.



**Omar de Carvalho Gomes Filho**  
Superintendente Executivo da Copass Saúde



ANS Nº 41.656-8

**SUPERINTENDÊNCIA EXECUTIVA:** Omar de Carvalho Gomes Filho, Fernanda Cristina Santos Teixeira, Leandro Moreira de Oliveira. **CONSELHO DE GESTÃO:** Beatriz Gomes (presidente), Antônio Domingos Saldanha, Tarcísio Oliveira Braz, Eulides Ataides Japoline, Daniele Aparecida Siqueira, José Torres Martins da Costa Junior. **SUPLENTES:** Marco Luiz Teixeira, Welinton Rais da Silva, Genair Ferreira de Paula, Bruno Rafael Teixeira, Ronei Mendes Cardoso. **CONSELHO FISCAL:** Flávio Salles, Ricardo Aparecido da Silva, José Geraldo SantAna, Samuel Castanheira da Silveira. **SUPLENTES:** Adriano Fagundes, Valter Vilela Cunha, Daniel de Lima Aguiar, Sebastião Pinheiro Costa. **PRODUÇÃO:** Assessoria de Comunicação. **RESPONSÁVEL:** Dandara Campolina e Thiago Leão. **CONTATO:** comunicacao@copass-saude.com.br **Obs.:** as matérias publicadas neste jornal são exclusivamente de caráter informativo, não gerando qualquer espécie de direito ou obrigação por parte da Copass Saúde.

## FALE COM A COPASS

Endereço: Rua Carangola, 531  
Santo Antônio - Belo Horizonte - MG

(31) 3298-5800

atendimento@copass-saude.com.br

www.copass-saude.com.br

BAIXE O  
NOSSO APP



# PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS 2022



Acesse o QR Code e confira a pesquisa completa.

A Copass Saúde realizou no período de 21 de fevereiro a 19 de abril deste ano 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.

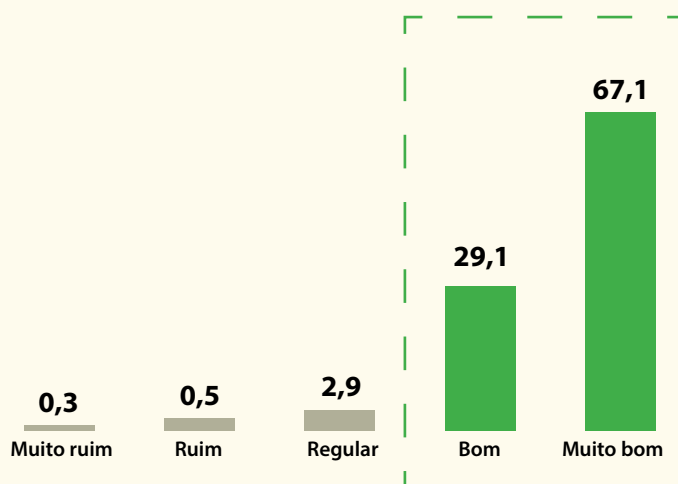
A avaliação do plano atingiu 96,3% de satisfação geral, classificando este atributo dentro da Excelência. Um ponto importante a ser citado, é que apresenta apenas 0,8% de insatisfeitos (soma de Muito Ruim e Ruim), sendo a não satisfação concentrada na neutralidade (Regular 2,9%).

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.

# 96,3%

## de satisfação geral dos beneficiários







# CUIDAR DA PESSOA É A ESSÊNCIA DA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

*“Foco centrado na pessoa, não na doença”. Esse é o principal diferencial da Atenção Primária à Saúde, permitindo que o atendimento seja próximo, permanente e mais eficiente. É o que ressalta o Dr. Carlos Marchetti, especialista em Medicina de Família e Comunidade (MFC) e coordenador da equipe da clínica do Programa Integração Saúde, em Contagem. Com experiência no serviço público e de autogestão em saúde, atuando também como professor e preceptor na área de MFC em instituições públicas e privadas, o médico mostra por que a APS é o caminho para a evolução da assistência à saúde, fala das diversas faces deste modelo de atenção e explica a diferença entre o médico de família e o clínico geral.*

A Atenção Primária à Saúde (APS) deve ser a porta de entrada do paciente no serviço de saúde. Segundo o Dr. Carlos, qualquer pessoa pode buscar a APS porque ela não é limitadora, pelo contrário, é abrangente, propondo-se a atender todas as condições clínicas. Estudos demonstram que é comum na APS a resolução de cerca de 80% das demandas recebidas, pois a maioria das queixas se referem a questões que não dependem de atenção especializada.

Essa alta resolubilidade não é por acaso e se deve, em grande parte, à forma de abordagem. O médico explica que na abordagem tradicional é feita a avaliação biomédica do paciente. Já na APS, o conceito é muito mais amplo, partindo de uma análise física, biológica, psicológica, social, econômica e até espiritual, dependendo do grau de influência de cada um destes fatores na vida da pessoa. “É fundamental observar sempre o contexto e o ciclo de vida do paciente, ou seja, suas relações sociais e a fase da vida em que ele se encontra”, resume.

Assim, ao se levar em conta a realidade de cada um na definição do cuidado a ser proposto, aumentam as chances de adesão aos tratamentos e de envolvimento dos pacientes. Além disso, na APS, a decisão sobre as

condutas é compartilhada com o paciente e o autocuidado é sempre incentivado. A pessoa precisa ser bem orientada sobre qualquer estratégia proposta para se tornar protagonista do seu cuidado.

Para que essa abordagem seja possível, o atendimento em APS tem múltiplas faces, englobando acolhimento, tratamento, prevenção, rastreamento e controle de doenças e promoção à saúde. O Dr. Marchetti define, resumidamente, cada uma delas:

**Acolhimento:** “acolher é dar voz e fazer uma escuta qualificada.” O paciente precisa ter tempo de falar e ser ouvido para se sentir acolhido de forma verdadeira. Se a pessoa é bem acolhida, ela se sente à vontade e segura para expor suas questões de saúde. Quando o acolhimento é bem-feito, a queixa do paciente não é reprimida, o que significa que ele terá a atenção de que precisa para solucionar o problema.

**Tratamento:** a partir da queixa apresentada, é criado um plano terapêutico formatado com base em decisões compartilhadas entre médico e paciente. É a proposta de intervenção feita de forma individualizada e acompanhada.

**Prevenção:** é uma estratégia individualizada, de acordo com o perfil e condições de saúde de cada pa-

ciente, porém com um respaldo mais amplo em relação à saúde como um todo. Na APS, a prevenção é uma abordagem oferecida a todos os pacientes, envolvendo questões gerais como, por exemplo, a atenção às vacinas, riscos cardiovasculares, exames ginecológicos, entre outros. Para cada paciente é feito um plano de cuidados preventivos.

**Rastreamento e controle de doenças:** é a busca por algo que não está presente ou visível. É uma forma de prevenção e acompanhamento das alterações do organismo. O rastreio é baseado, na maioria das vezes, em exames e é aplicado de forma ampla, com diretrizes específicas para cada faixa etária.

**Promoção à saúde:** a promoção vai além da prevenção. É uma forma de se antecipar e oferecer ao paciente orientação e condições para cuidar de sua saúde. Isso é feito com informação, esclarecimento e incentivo ao autocuidado.

## DIFERENÇA ENTRE CLÍNICO GERAL E MÉDICO DE FAMÍLIA

Muitos confundem essas duas áreas médicas. O Dr. Carlos Marchetti explica que o clínico geral tem sua formação baseada no atendimento ao paciente adulto. Já a Medicina de Família e Comunidade visa à formação de um clínico qualificado, que atende às queixas indiscriminadamente e sem restrições, podendo assistir a qualquer idade, desde o bebê, criança, adolescente, adulto, gestante, até o idoso.

Mas esse profissional não é um generalista (médico sem especialidade). É um médico capacitado em múltiplas áreas de conhecimento, podendo solucionar queixas de diversas especialidades.

O MFC avalia o indivíduo como um todo, incluindo sua participação no núcleo familiar e na comunidade em que vive. O que significa uma análise ampla do ambiente em que a pessoa está inserida e como ele se reflete em sua saúde.

## TRABALHO EM EQUIPE

A Atenção Primária à Saúde só funciona com trabalho em equipe, afirma o Dr. Carlos. O médico de família é o coordenador dos cuidados de saúde que o paciente recebe de uma equipe multidisciplinar, composta por enfermeiros, psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas, entre outros.

Essa equipe precisa estar em sintonia para cumprir os preceitos básicos da APS: assistência centrada na pessoa; priorização de vínculo com o paciente; acompanhamento ao longo do tempo; decisões compartilhadas; e acompanhamento integral. Para o médico, a partir destes preceitos é que se desenvolve um plano de cuidado individualizado e eficiente.



### Marlúcio Antônio de Almeida, 55 anos

Paciente da clínica do programa Integração Saúde, em Contagem, afirma que tanto ele quanto sua esposa ficaram muito satisfeitos com o atendimento. Ele buscou o serviço pelos comentários que ouviu de colegas, além da privacidade, localização e benefícios do programa. “Recebemos um atendimento personalizado, bem reservado, sem pressa, com profissionais atenciosos e treinados, desde a recepção e até o atendimento médico. Eu e minha família estamos satisfeitos e recomendo a todos essa excelente iniciativa da Copass Saúde.”

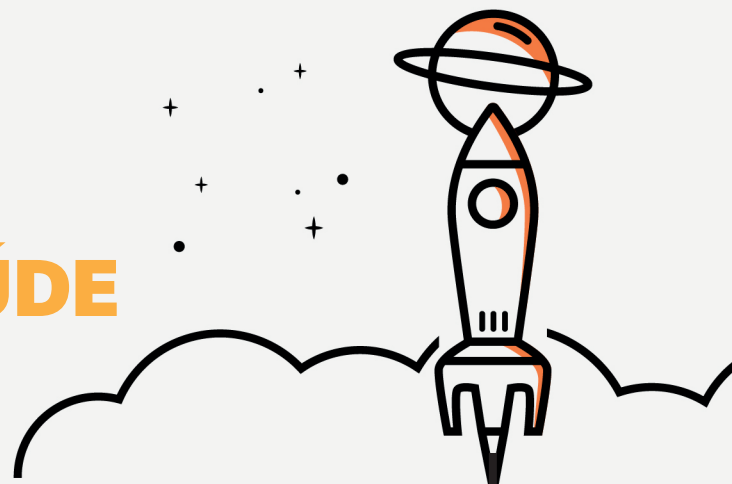


### Raquel Soares Costa Amaral, 43 anos

Paciente da clínica de Montes Claros, avalia o atendimento como “vip”, com excelentes instalações, bem localizado e profissionais atenciosos e disponíveis para ajudar. Outro fator que ela considera como o melhor é o registro do histórico do paciente. “Quando eu preciso procurar um especialista, ele não sabe nada sobre mim. Na clínica, é feita uma triagem inicial detalhada e todos os atendimentos ficam registrados, permitindo que o médico tenha o meu histórico e as consultas sejam mais rápidas e eficientes. Também precisei de exames preventivos que foram solicitados sem burocracia. Eu recomendo muito o serviço e quando precisar, vou levar minha família.”

# BEM-VINDOS À NOVA COPASS SAÚDE

Preparados para decolar!



Abril foi um Marco da Virada na Copass Saúde. Teve início o novo Planejamento Estratégico 2022-2025, com novas práticas na área de Gestão de Pessoas. Com a participação de Bruno Rafael Teixeira e Daniele Aparecida Siqueira, membros do Conselho de Gestão da Associação, foi realizado um evento para marcar uma nova era.

O Planejamento Estratégico trouxe a mudança da missão, visão e dos objetivos estratégicos, visando atualizá-los ao foco da Superintendência Executiva, bem como em relação aos novos desafios.

Por sua vez, a estruturação do novo organograma teve o objetivo de otimizar os processos de decisão e aumentar a importância da área do negócio, da Gestão de Saúde, buscando um equilíbrio entre área meio e fim.

Nesse contexto, os nomes das gerências foram modificados de forma a traduzir qual é efetivamente o papel de cada uma. Tivemos

a criação das Assessorias e a incorporação do Núcleo de Tecnologia da Informação.

Outro fato importante, anseio de todos os colaboradores, foi a implantação do novo Plano de Carreiras, Cargos e Salários – PCCS que permitirá que cada pessoa possa trilhar seu crescimento pessoal e profissional, além de ser um excelente instrumento de gestão.

O novo PCCS trouxe um ar de modernidade sem romper drasticamente com as origens da Associação, proporcionando fácil compreensão; carreira em Y (cargo de especialista) e ganhos financeiros maiores nas mudanças de faixas.

Alinhado a ele, haverá a implantação da Avaliação de Desempenho que será requisito para os crescimentos nas faixas.

Por fim, houve a entrega dos Kit's (caderno, mousepad, copo de café, garrafa de água, caneta e o novo uniforme) para cada colaborador em conjunto com um belo lanche para celebrar essa nova fase da Associação.

## MISSÃO

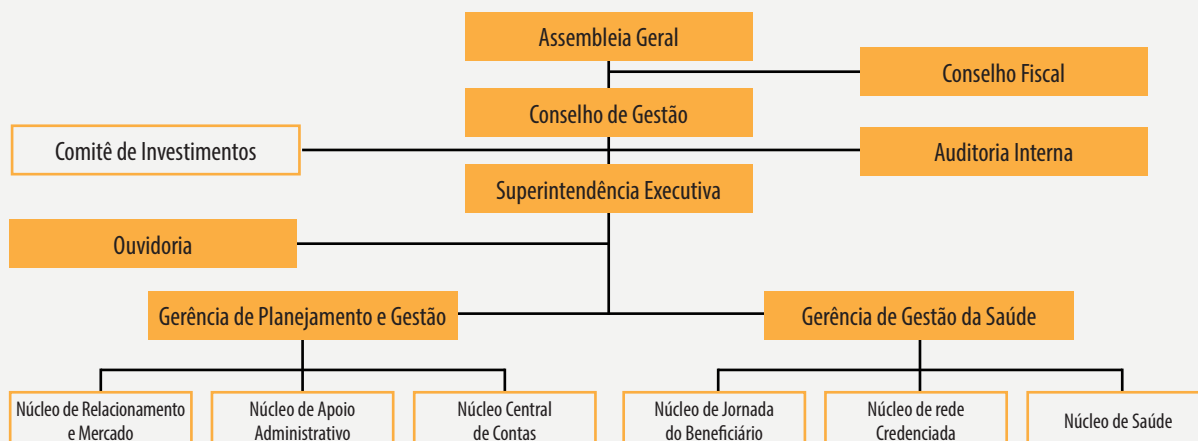
Promover cuidado integral, garantir a sustentabilidade e entregar valor em saúde.

## VISÃO

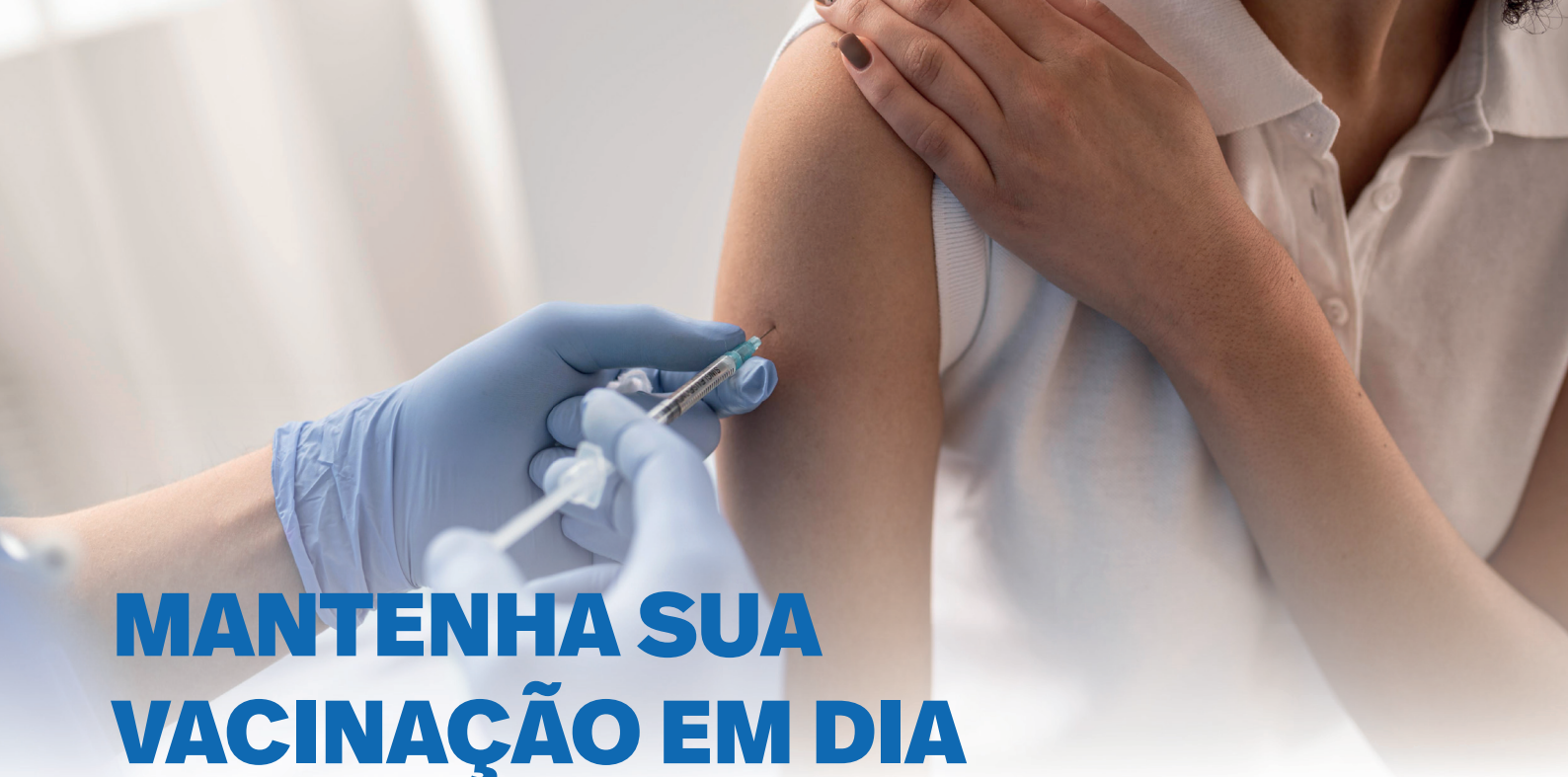
Garantir elevado nível de satisfação de nossos beneficiários e alcançar alto nível de entrega de valor em saúde até 2025.

## VALORES

Atendimento humanizado - Resolutividade - Equidade - Sustentabilidade - Integridade - Transparência - Compromisso - Inovação - Ética







# MANTENHA SUA VACINAÇÃO EM DIA

As vacinas atuam estimulando o organismo a produzir sua própria proteção contra doenças. Embora existam centenas de vírus e bactérias, apenas um pequeno número de vacinas se mostrou eficaz. Entre elas podem ser citadas as vacinas para algumas formas de hepatites e meningites, tuberculose, difteria, tétano, coqueluche, poliomielite, febre amarela, caxumba, sarampo, rubéola, influenza sazonal (gripe), algumas formas de pneumonia, HPV (vírus do papiloma humano, responsável pelo câncer de colo de útero).

Mesmo se a doença estiver erradicada em uma região é importante tomar a vacina, pois o seu agente causador ainda pode estar em circulação e é justamente a vacina que impede que ele se manifeste.

Vacinas não causam doenças. Às vezes, elas podem causar pequenas reações, como dor no local de aplicação ou febre. Mas estes riscos são insignificantes diante dos danos causados pelas doenças que elas evitam. Reações graves às vacinas modernas são muito raras e

quase sempre se devem à associação com algum outro fator já existente, como por exemplo, alergia à gema de ovo (porque uma grande parte das vacinas utilizam ovos para sua produção).

Merecem um cuidado especial as crianças pequenas, que necessitam da vacinação para se protegerem de diversas doenças comuns à infância, e pessoas idosas, que geralmente têm suas defesas debilitadas para doenças como gripe e pneumonia. Todos os pais são responsáveis pela vacinação de seus filhos e as notícias falsas que circulam na internet contra a vacinação devem ser ignoradas.

Sempre é tempo de colocar o calendário de vacinação em dia. Procure um posto de saúde, clínica especializada ou um médico para receber as orientações pertinentes para sua imunização e de sua família. O Sistema Único de Saúde tem um extenso calendário de vacinação, mas existem outras que a Copass Saúde oferece cobertura e que não são disponibilizadas pelo SUS.

LISTA DE VACINAS COM COBERTURA DA COPASS SAÚDE

CÓDIGO	DESCRIÇÃO PROCEDIMENTO	VALOR	AUTORIZAÇÃO	DIRETRIZES
9.09.08.85-6	GRIPE TRIVALENTE/QUADRIVALENTE	85,03	DA	Não há cobertura da vacina de gripe para crianças de seis meses a menores de seis anos de idade e pessoas a partir de 60 anos.
9.09.08.80-5	HAEMOFILUS (ACTHIB)	146,63	DA	
9.09.08.87-2	HEPATITE A	181,00	DA	Cobertura a partir de 1 ano e 9 meses.
9.09.08.88-0	HEPATITE A+B ADULTO (HABA)	206,56	DA	
9.09.09.31-3	HERPES ZOSTER	583,00	DA	cobertura somente para pessoas a partir de 60 anos
9.09.09.09-7	HPV (PAPILOMA VIRUS HUMANO) *	595,00	DA	Cobertura a partir dos 15 anos de idade (sexo
9.09.07.19-8	PNEUMOCÓCICA 13- VALENTE(CONJUGADA)*	298,64	AJ	feminino). Cobertura a partir dos 14 anos de idade
9.09.08.97-0	PNEUMO 23 (PNEUMO) *	162,60	AJ	Cobertura para imunossuprimidos e idosos (necessário pedido médico).
9.09.09.06-2	VARICELA (VARICE)	234,62	DA	Cobertura de uma dose de reforço para crianças já vacinadas com a pneumo 10, entre 1 a 6 anos (não é necessário pedido médico).
9.09.09.21-6	MENINGOCÓCICA CONJUGADA ACWY QUADRIVALENTE	402,29	DA	Cobertura para imunossuprimidos (sob justificativa) e idosos .

\* Para estas vacinas será necessária apresentação de solicitação médica. A apresentação do pedido médico é necessário apenas na primeira dose, desde que as demais doses sejam realizadas no mesmo credenciado.

# CONFIRA AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DO 1º TRIMESTRE DE 2022

Com o objetivo de manter uma gestão transparente e informar todos os nossos beneficiários sobre nossa realidade assistencial e financeira, divulgamos os números referentes ao primeiro trimestre de 2022.

Na primeira imagem é possível ver o demonstrativo contábil no regime de competência, de uso gerencial, que busca simplificar a forma como publicamos aqui para melhor compreensão dos beneficiários. Por isso, a DRE – Demonstração do Resultado do Exercício completa está disponível no portal da Copass.

É importante destacar, ainda, que esse período de 2022 contempla a primeira demonstração realizada de acordo com a Resolução Normativa nº 472 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, que alterou a forma de contabilização das receitas e despesas das Operadoras de Plano de Saúde em janeiro deste ano.

Já o gráfico seguinte demonstra nosso custo assistencial em regime de caixa, evidenciando que os gastos com exames, honorários e medicamentos, exclusivamente os medicamentos usados em internação hospitalar, são as três principais despesas.

## DEMONSTRAÇÃO DO SUPERÁVIT DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE MARÇO DE 2022 (RN 472) E COMPARATIVO COM MARÇO DE 2021 (RN 435)

	ACUMULADO ATÉ MARÇO 2022	ACUMULADO ATÉ MARÇO 2021
<b>RECEITAS ASSISTENCIAIS</b>	<b>47.244.611</b>	<b>42.499.906</b>
Receitas Emitidas Ativos - Mantenedora	19.206.467	19.304.907
Recetias Emitidas - Participante	28.362.270	23.194.999
(-) Taxa de Administração	(324.126)	-
<b>DESPESAS ASSISTENCIAIS</b>	<b>(43.146.077)</b>	<b>(38.569.765)</b>
Despesas Assistenciais	(48.427.516)	(42.608.192)
Reembolsos	(249.629)	(131.179)
(-) Glosas	1.314.448	969.989
(-) Recuperação de Eventos	4.216.619	3.199.617
<b>OUTROS RESULTADOS ASSISTENCIAIS</b>	<b>2.210.912</b>	<b>2.069.966</b>
<b>RESULTADO ASSISTENCIAL</b>	<b>6.309.446</b>	<b>6.000.107</b>
Despesas Administrativas	(2.983.192)	(3.204.273)
<b>RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO</b>	<b>1.322.468</b>	<b>266.153</b>
Receitas Financeiras	1.441.595	311.951
Despesas Financeiras	(119.126)	(45.798)
<b>SUPERÁVIT DO EXERCÍCIO</b>	<b>4.648.722</b>	<b>3.061.987</b>

## COMPARATIVO GLOBAL DO CUSTO ASSISTENCIAL REFERÊNCIA: 1º TRIMESTRE/2022

