



■ **Acesso à marcação online de consultas no CPS é diferente do acesso à Area do Beneficiário**

Leia mais na página 3

■ **Inclusão de dependentes especiais sem carência pode ser feita até 28 de fevereiro**

Leia mais na página 7

# Retrospectiva 2017 e o que esperar para 2018

O ano de 2017 foi marcante para nossa Cemig Saúde. No que diz respeito ao delicado momento de implantação do novo sistema, o desafio foi enfrentar os muitos problemas, desgastes e as dúvidas geradas com a migração. Quando cheguei em fevereiro, não imaginava o tamanho dos problemas e os desafios que teríamos que enfrentar. Internamente, debatemos muito, mas sempre com os mesmos objetivos: uma Cemig Saúde ágil na solução dos problemas, com números sólidos, mas sem deixar de lado a atenção à saúde e a qualidade de vida dos beneficiários. Mantivemos também uma atenção especial aos prestadores, que também sofreram com os efeitos da migração.

Aqui na Diretoria de Relacionamento com os Participantes, os efeitos da mudança foram imediatos. Nos primeiros três meses recebemos, pessoalmente, mais de 150 colegas e familiares. Nossos telefones e e-mails não pararam, sinal que tínhamos muito o que melhorar. Em momentos como este é que descobrimos o valor dos profissionais e dos beneficiários, que buscam ajudar na solução de problemas, uns com críticas construtivas, outros com sugestões de melhorias e até mesmo com as reclamações – nosso maior termômetro de que a situação não estava boa.

Diante desse cenário, foi necessário priorizar algumas ações para serem implementadas imediatamente e outras que poderiam aguardar um pouco. Assim, partimos para ouvir os beneficiários e prestadores, em várias palestras, reuniões e encontros em Belo Horizonte e, principalmente, nas cidades do interior. Em algumas delas, a situação era e ainda é complexa. As cobranças, muitas delas justas, são diárias. Por isso continuaremos ouvindo as críticas e sugestões e buscando soluções.



Mas este ano não trouxe somente dificuldades, tivemos também conquistas importantes. Entre elas, quero destacar o expressivo resultado do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) alcançado pela Cemig Saúde em 2017. Fomos reconhecidos como o segundo melhor plano de saúde em nossa categoria. A Operadora obteve nota 0,867 em uma escala que varia de 0 a 1. O objetivo da Cemig Saúde era chegar a 0,86 até 2020, ou seja, o resultado foi alcançado três anos antes do previsto. Motivo de orgulho por uma conquista que pertence à nossa equipe, beneficiários e prestadores.

E o que esperar para 2018? Um ano de consolidação, melhoria da nossa rede de prestadores no interior e muito diálogo.

Com os problemas detectados e corrigidos, esperamos melhorar em todos os níveis, modernizando os processos, sem esquecer o lado humano e acolhedor.

Aproveito este espaço para agradecer ao Arthur Sette e Câmara, que merecidamente usufruirá da sua aposentadoria. Como legado dos cinco anos de excelente trabalho realizado na Cemig Saúde, deixa bons resultados, exemplo de profissionalismo, muitos amigos e admiradores. Muito obrigado!

Para finalizar, desejo a todos um Feliz Natal e um Ano Novo com muita paz, saúde e alegria!

Grande abraço! Vamos continuar sempre disponíveis.

## Marcos Barroso de Resende

Diretor de Relações com os Participantes da Cemig Saúde  
(31) 3253-4900 | marcosbr@cemigsaude.org.br

## Ouvidoria

ouvidoria@cemigsaude.org.br

*“Os conceitos e opiniões emitidos nesta coluna representam a posição do Diretor de Relações com os Participantes”.*

## EXPEDIENTE

**Conselho Deliberativo:** Ronalde Xavier Moreira Júnior (*presidente*), Antônio Lisboa de Oliveira, Frederico Álvarez Perez, Helbert Maia de Sá, João Carlos Gonçalves, José Antônio Cirilo, Paula Sylvania Ridoí Aguiar Carrara, Wanderson Rodrigues da Silva (*titulares*). Antônio Reginaldo Correa da Fonseca, Demétrio Alexandre Ferreira, Hélder Godinho da Fonseca, Helder Lara Ferreira, João Carlos Chagas Felipe, José Maurício de Andrade Ferreira, Rodolfo de Souza Monteiro, Vera Lúcia Borges (*suplentes*). **Conselho Fiscal:** Warley Xavier Ferreira Pinto (*presidente*), Carlos Alberto Ribeiro Oliveira Pinto, Leonardo Felipe Mesquita, Vicente de Paula Castro (*titulares*), Eber Luiz Padrão França, Giordano Bruno Braz de Pinho Matos, Jefferson de Lima E Souza Filho, Mônica Mansur Brandão (*suplentes*). **Diretoria:** Gilberto Gomes Lacerda e Marcos Barroso de Resende. **JORNAL VIDA E SAÚDE:** Publicação bimestral. Editado pela Assessoria de Comunicação – Tiragem: 15.840. **Supervisão:** Renata Mattos. **Editora e Jornalista Responsável:** Patrícia Ferreira (MG0019157JP). **Impressão:** Gráfica Expressa. **Correspondências:** Av. Barbacena, 472 – 8º andar – Barro Preto – CEP: 30190-130 – Fone: 0800 0309009 – Belo Horizonte – MG. E-mail: cemigsaude@cemigsaude.org.br. Portal Corporativo: www.cemigsaude.org.br. **Obs: as matérias publicadas neste jornal são exclusivamente de caráter informativo, não gerando qualquer espécie de direito ou obrigação por parte da Cemig Saúde.**



ANS - Nº 41750-5

# Acesso à marcação online de consultas no CPS é diferente do acesso à Área do Beneficiário

Alguns beneficiários têm dificuldade em diferenciar a opção de agendamento *online* de consultas no Centro de Promoção à Saúde (CPS) do menu Área do Beneficiário, ambos disponíveis no portal da Cemig Saúde.

Cada um desses menus tem funções e senhas de acesso diferentes. Veja como funciona cada um deles.

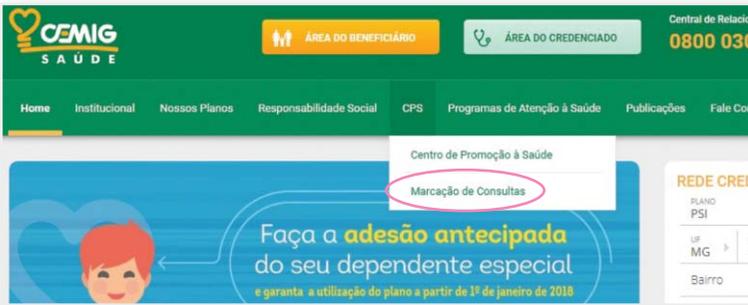
## Área do Beneficiário



Esta área é de uso restrito do beneficiário e deve ser acessada pelo botão "Área do Beneficiário", disponível no alto da página. Nesse ambiente é possível fazer solicitações de reembolso, emitir segunda via de boleto, acessar o cartão virtual e registrar dúvidas e reclamações. O usuário é o número do cartão do plano, a senha foi aquela escolhida no seu primeiro acesso. Caso tenha esquecido, você pode recuperá-la clicando na opção "Esqueceu sua senha?"

## Marcação de Consultas

Esse menu deve ser utilizado exclusivamente para agendar e cancelar consultas no CPS. O acesso é feito pelo menu CPS >> Marcação de Consultas. Quando o beneficiário acessa esse ambiente pela primeira vez, é solicitado um cadastro, no qual ele deve escolher uma senha que será utilizada nas próximas vezes.



A senha de marcação de consultas pode ser recuperada na própria página do agendamento. Para isso basta clicar em "Esqueci minha senha" e seguir as orientações.



Nesse ano que está por vir, cuide da sua saúde de dentro para fora.  
Curta sua família, esqueça velhos rancores.  
Construa novos sonhos, abandone velhas manias.  
Sorria mais, preocupe-se menos.

Boas Festas!



# Você conhece os canais de atendimento da Cemig Saúde?

A Cemig Saúde trabalha para oferecer sempre o melhor atendimento aos beneficiários do Prosaúde Integrado da Cemig (PSI). Por isso, a Operadora dispõe de vários canais de atendimento para ajudá-lo na hora de fazer solicitações, tirar dúvidas e até fazer reclamações. Ainda assim, alguns beneficiários optam por acionar diretamente a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

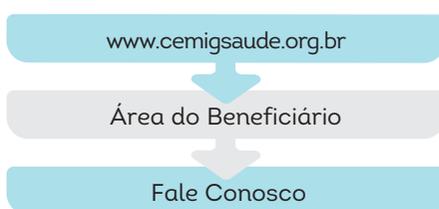
Embora esse seja um direito do beneficiário, de acordo com as orientações disponíveis no site da própria Agência, o ideal é que esse recurso seja acionado somente quando o beneficiário tiver tentado solucionar sua demanda diretamente com a Operadora e ainda assim não ficar satisfeito com o resultado. Por isso, queremos que você conheça todos os nossos canais de atendimento e saiba a melhor forma de utilizar cada um deles. Nossa equipe está sempre à disposição para atender suas demandas da melhor forma possível.

## Canais de primeira instância

O atendimento em primeira instância é aquele ao qual o beneficiário recorre para realizar a primeira manifestação. Na Cemig Saúde você conta com três canais nessa categoria.

### Fale Conosco

Este é a forma mais rápida e prática de entrar em contato com a Cemig Saúde. Ele pode ser acessado por meio do nosso portal:



Nele você pode enviar uma nova mensagem, por meio da opção Incluir uma nova solicitação ou responder uma mensagem enviada, clicando em Interagir com uma so-

licitação existente.

### Central de Relacionamento Telefônico

Este canal funciona sete dias por semana, 24 horas por dia. O contato pode ser feito por meio do 0800 0309009 ou (31) 3429-5200 – para ligações originadas de celular.

### Atendimento presencial

O atendimento presencial está disponível na sede da Cemig Saúde e em outras 13 cidades do interior de Minas Gerais. Em Belo Horizonte, o funcionamento é de segunda à sexta-feira, de 8h às 17h. Nas demais cidades o funcionamento também é de segunda à sexta-feira, mas o horário segue o funcionamento da unidade da Cemig em que o atendimento é realizado.

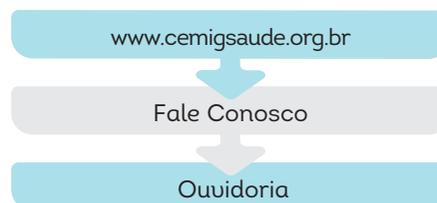
O prazo de retorno para esses canais é de até cinco dias úteis, exceto para os casos enquadrados na RN 259 – que visa garantir o atendimento médico aos beneficiários com dificuldade em conseguí-lo via convênio na cidade demandada. Nesses casos, a RN estabelece prazos específicos.

## Canais de segunda instância

Os canais de segunda instância são aqueles aos quais você recorre quando não tiver ficado satisfeito com a solução apresentada pelos anteriores.

### Ouvidoria

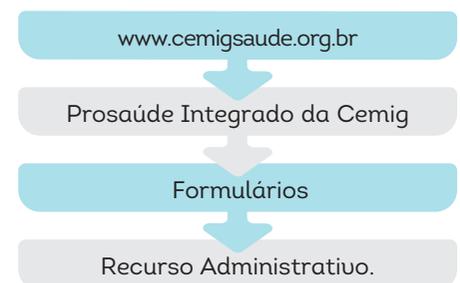
A ouvidoria da Cemig Saúde pode ser acionada pelo site da Operadora:



O setor também pode ser contatado pelo e-mail [ouvidoria@cemigsaude.org.br](mailto:ouvidoria@cemigsaude.org.br). A terceira opção de contato é por meio do telefone (31) 3253-4901. O prazo de retorno é de sete dias úteis.

### Recurso ao Conselho Deliberativo

Depois de acionar todos os canais anteriores, caso você ainda fique insatisfeito com o resultado, você pode enviar um recurso ao Conselho Deliberativo da Cemig Saúde. O recurso deve ser entregue na Cemig Saúde, em formulário próprio, disponível em:



O formulário, acompanhado da documentação comprobatória, pode ser entregue por meio de qualquer um dos canais de atendimento, exceto a Central de Relacionamento Telefônico.

A entrega precisa ser feita 20 dias úteis antes da reunião do Conselho. As datas das reuniões também podem ser consultadas em:



# Exames de rotina devem ser acompanhados de mudança de hábitos

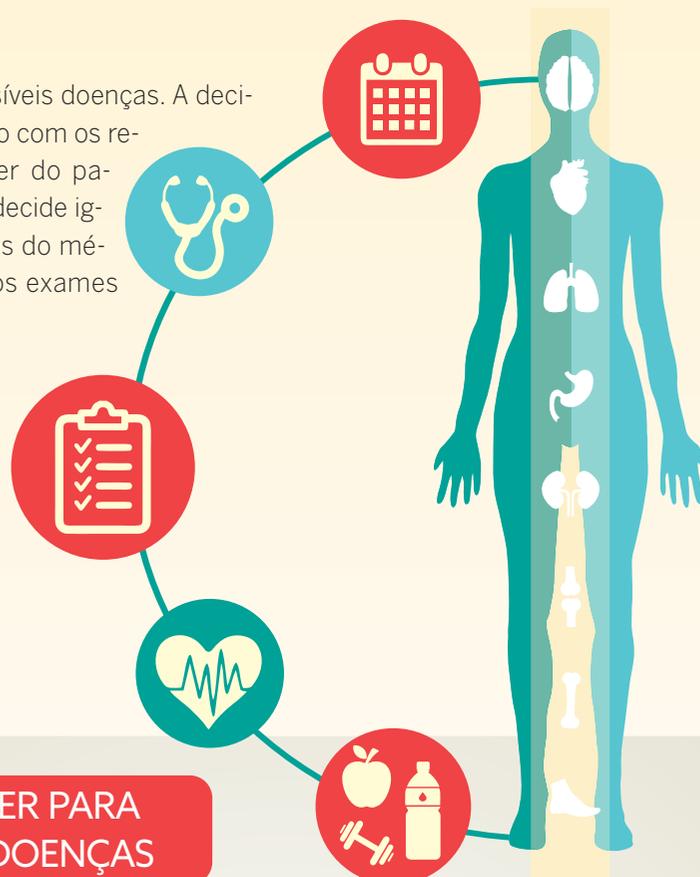
Durante muito tempo o principal objetivo da medicina foi a cura das doenças. Hoje, com o entendimento de que a saúde é o maior bem do ser humano e que por isso precisa ser preservada, o foco passou a ser a promoção da saúde e a prevenção das doenças.

Infelizmente, no Brasil, grande parte da população ainda não dá a devida importância a alguns hábitos que podem ajudar a colocar a saúde em dia e evitar uma série de doenças graves como Câncer, Diabetes e Hipertensão. Um dos passos importantes para a prevenção dessas e outras doenças é a realização de uma avaliação anual, que pode ser feita pelo clínico geral.

Segundo a clínica geral do Centro de Promoção à Saúde (CPS), Fátima Peres, uma avaliação personalizada é o primeiro passo. “A partir dela, se necessário, o médico irá solicitar os exames levando em conta diversos fatores como sexo, faixa etária, histórico familiar, hábitos e os sintomas apresentados”, explica a médica. Ainda de acordo com Fátima, os exames mais comumente solicitados são hemograma completo, exame de urina e eletrocardiograma. Para as mulheres, o exame Papanicolau deve ser feito anualmente, a partir do início da vida sexual. No caso dos homens, é importante a visita regular ao urologista a partir dos 40 anos.

Porém, a médica salienta que não adianta fazer todos os exames e continuar com hábitos inadequados como alimentação desregrada, tabagismo, consumo excessivo de álcool, dormir mal e não praticar atividade física. “Os exames servem apenas

para investigar possíveis doenças. A decisão do que será feito com os resultados precisa ser do paciente. Quando ele decide ignorar as orientações do médico, infelizmente os exames serão inúteis”.



## O QUE FAZER PARA PREVENIR DOENÇAS

- ➔ Tenha uma alimentação rica em verduras, legumes, frutas, fibras, carnes brancas e carboidratos em quantidade moderada.
- ➔ Faça exercícios de forma regular. Além de reduzir a gordura corporal e fortalecer a musculatura, também aumenta a disposição, controla o estresse emocional e previne doenças cardiovasculares e Diabetes.
- ➔ Não fume.
- ➔ Evite bebidas alcoólicas, elas alteram o comportamento emocional e diminuem a capacidade física, além de levar à lesão hepática e ao déficit do desempenho intelectual.
- ➔ Tenha um sono de qualidade, ele é essencial para repor as energias.
- ➔ Tenha momentos de lazer, passeios, viagens e outras atividades prazerosas.
- ➔ Faça seus exames de rotina, isso ajuda a prevenir doenças e a melhorar a qualidade de vida.

# Antecipe o recadastramento do seu dependente universitário e evite despesas desnecessárias

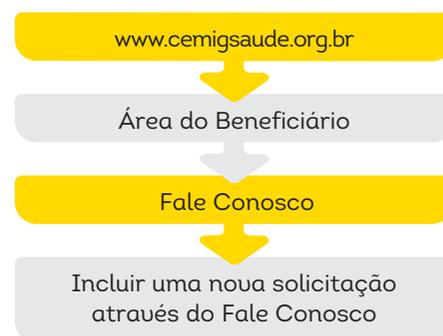
O início do ano é cheio de compromissos e despesas para a maioria das pessoas. Material escolar, IPVA e IPTU são alguns dos gastos que esperam os brasileiros. Nesse momento, o que você menos precisa é de uma despesa extra. Por isso, se você tem dependente universitário, faça o recadastramento dele na Cemig Saúde logo no início do semestre.

Segundo a supervisora de Cadastro de Beneficiários e Reembolso da Cemig Saúde, Ideucina Melissa, quando o recadastramento é realizado nos meses seguintes, é feita a cobrança normal por aquele dependente, sem o desconto do dependente universitário.

“Depois que o cadastro é regularizado, o valor a mais que foi pago é reembolsado, mas esse é um inconveniente pelo qual o beneficiário não precisa passar. Fazendo a atualização no início do semestre, ele irá pagar sempre o valor com o desconto”, explica.

O recadastramento do dependente universitário deve ser feito duas vezes por ano, no início de cada semestre. O benefício é concedido a dependentes que têm de 21 a 23 anos e 11 meses, e que estão matriculados em curso superior, pós-graduação ou tecnólogo. Os documentos necessários são: comprovante de matrícula, boleto da mensalidade ou declaração da universidade em

papel timbrado atualizados, e a cópia do RG e CPF do dependente. O envio pode ser feito pelo nosso portal:



No campo “Assunto” escolha a opção “Solicitação” e marque “Dados cadastrais”, no campo “Ocorrência”.

## NA PONTA DA LÍNGUA



Quer ganhar um brinde personalizado da Cemig Saúde? Responda a questão abaixo e envie sua resposta para a Assessoria de Comunicação da Cemig Saúde. Aqueles que responderem corretamente participarão do sorteio de 10 brindes institucionais. Os nomes dos ganhadores serão divulgados na próxima edição deste jornal.

Se você é beneficiário ativo, a resposta deve ser encaminhada por malote, para o setor CS/COM. Mas se você é beneficiário assistido, envie por correio para Av. Barbacena, 472 – 8º andar – Barro Preto – Belo Horizonte. O CEP é 30190-130. O prazo para envio é até 29 de janeiro.

### Todas as questões abaixo estão corretas, exceto:

- Os dependentes beneficiados pela extensão do limite etário são os filhos maiores de 21 anos – e que não sejam dependentes universitários; netos, menores sob guarda ou tutelados mantidos no plano após 18 anos.
- Caso o titular não tenha interesse em manter o dependente especial no plano, ele deverá solicitar a exclusão.
- O retorno do dependente especial sem cumprimento de carência pode ser solicitado a qualquer momento.
- A solicitação de inclusão do dependente especial deve ser feita em formulário específico.

Nome: \_\_\_\_\_

Matrícula: \_\_\_\_\_

### Sortudos do mês de outubro

- Antônio Loureiro do Baixo | 34524
- Gilmar Renato Santos | 31188
- Karla Louise Fabrini | 55906
- Andreza Bueno Freitas | 56019
- Hildio Pereira de Carvalho Filho | 50023
- Ultécio Vieira Braga | 34820
- Miromiron Siman Dias | 11201
- Helena A. Gomes Barbosa | 39850
- Teresa Cristina Ladeira | 509144
- Ana Carolina Gurgel | 500231

Os ganhadores receberão os brindes no local de trabalho ou no endereço residencial.

### Respostas da edição passada

V, F, V, F.

# INCLUSÃO DE DEPENDENTES ESPECIAIS SEM CARÊNCIA PODE SER FEITA ATÉ 28 DE FEVEREIRO

O prazo para solicitar o retorno do seu dependente especial e garantir que ele possa utilizar o plano sem cumprimento de carência vai até 28 de fevereiro de 2018. A partir de janeiro de 2018, o limite de permanência desses dependentes será até 38 anos, 11 meses e 29 dias. A alteração é válida para filhos, enteados, menores sob guarda ou netos maiores de 30 anos.

Lembre-se de que a partir de 2018 serão considerados os valores da nova tabela de dependentes especiais.

## TABELA DE CONTRIBUIÇÃO DEPENDENTES ESPECIAIS

Faixa etária	Contribuição (em R\$)
De 0 a 18 anos	175,42
De 19 a 23 anos	203,49
De 24 a 28 anos	236,05
De 29 a 33 anos	311,59
De 34 a 38 anos	373,90
De 39 a 43 anos	426,25
De 44 a 48 anos	502,97
De 49 a 53 anos	588,47
De 54 a 58	741,47
59 +	949,09

O percentual máximo de contribuição para cada dependente especial é de 9% do rendimento global do beneficiário, exceto para a faixa de 0 a 18 anos.

## Solicitação pelo portal é mais rápida e prática

A forma mais ágil de envio da sua solicitação é pelo portal da Cemig Saúde. Para isso, siga o passo a passo abaixo:

### 1º PASSO PREENCHA O FORMULÁRIO

O formulário está disponível em

[www.cemigsaude.org.br](http://www.cemigsaude.org.br)

Nossos planos

Prosaúde Integrado da Cemig

Formulários do PSI

Adesão Dependente Especial



O formulário para inclusão dos dependentes especiais é diferente daquele utilizado para inclusão dos demais dependentes. Por isso, fique atento na hora de enviar sua solicitação.

### 2º PASSO ENVIE PARA A CEMIG SAÚDE UTILIZANDO UMA DESSAS OPÇÕES

#### PELO PORTAL

Acesse [www.cemigsaude.org.br](http://www.cemigsaude.org.br)

Área do Beneficiário

Fale Conosco

Incluir uma nova solicitação através do Fale Conosco

Assunto

Solicitação

Ocorrência

Adesão Dependente Especial

Caso não tenha acesso à internet, você pode entregar a documentação pessoalmente, em uma das nossas unidades de atendimento presencial ou enviar pelos Correios, para Av. Barbacena, 472 – 5º andar – Barro Preto – 30190-130 – BH – MG.



Em caso dúvidas, ligue 0800 030 9009 ou (31) 3429-5200 – Para ligações originadas de celular.

## NOVOS CONVÊNIOS CEMIG SAÚDE\*

CIDADE/ESPECIALIDADE	CONVENIADO/ENDEREÇO	TELEFONE
<b>AIMORÉS</b>		
Clínica Médica	<b>Clínica de Olhos Dr. Jetro Saul Jardim</b> – Rua Camilão, 693 – Centro	(33) 3267-1033
<b>CARATINGA</b>		
Clínica Médica	<b>Crescer Clínica Infantil</b> – Rua João Pinheiro, 130 – Sala 202 – Centro	(33) 3321-4046
<b>CONGONHAS</b>		
Clínica Médica	<b>Ortocener</b> – Avenida Julia Kubtschek, 476 – Sala A – Centro	(31) 3731-3960
<b>CONSELHEIRO LAFAIETE</b>		
Ginecologia e Obstetria	<b>Sandra Mara de Sousa Siqueira</b> – Avenida Prefeito Telesforo Candido de Resende, 881 – Centro	(31) 3761-2113
<b>CURVELO</b>		
Clínica Médica	<b>Centro Médico Feminino</b> – Avenida Gentil de Matos, 272 – Timbiras	(38) 3722-3225
<b>DIAMANTINA</b>		
Clínica Médica/Geralpneumologia	<b>Camila Ribeiro Coimbra</b> – Rua Arthur Queiroga, 150 – Presidente	(38) 3531-1620
<b>DIVINÓPOLIS</b>		
Clínica Médica	<b>Clínica Gastro – Cad</b> – Rua Paraíba, 225 – Sala 603 – Centro	(37) 3214-7981
<b>GOVERNADOR VALADARES</b>		
Laboratório	<b>Laboratório Unimed Governador Valadares</b> – Rua Bárbara Heliodora, 250 – Centro	(33) 2101-2943
<b>GUANHÃES</b>		
Clínica Médica	<b>Instituto Roque de Assis Junior e Associados</b> – Rua Capitão Bernardo, 220 – Sala 12 – Centro	(33) 3421-3157
<b>ITURAMA</b>		
Clínica Médica	<b>Clínica de Olhos Iturama</b> – Avenida Campina Verde, 1142 – Centro	(34) 3411-2289
<b>JANUÁRIA</b>		
Clínica Médica	<b>Bio Equilíbrio Clínica de Fisioterapia</b> – Rua Mata Machado, 54 – Centro	(38) 3621-3562
<b>LAVRAS</b>		
Clínica Médica	<b>Palmieri, Palmieri e Cia</b> – Avenida Dra. Damina, 21 – Sala 203 – Centro	(35) 3821-6225
Clínica Médica	<b>Haddad Serviços Médicos</b> – Rua Misseno de Pádua, 495 – Sala 104 – Centro	(35) 3821-1440
<b>PASSOS</b>		
Clínica Médica	<b>Clinivitta Day Center</b> – Rua Doutor Saturnino, 177 – Centro	(35) 3522-6561
<b>PIRAPORA</b>		
Clínica Médica/Geral	<b>Daniella Acacia Alves Barbosa</b> – Rua Montes Claros, 1713 – Nossa Senhora de Fátima	(38) 3741-1017
<b>POUSO ALEGRE</b>		
Clínica Médica	<b>Tomografia Computadorizada São Camilo</b> – Avenida Getulio Vargas, 79 – Sala 01 – Centro	(35) 3427-7100
Clínica Médica	<b>Instituto Vascular</b> – Rua Lauro Nunes de Oliveira, 303 – Santa Doroteia	(35) 3423-5297
<b>SÃO LOURENÇO</b>		
Clínica Médica	<b>Clínica Dr. Lessa</b> – Rua Madame Schimidth, 27 – Nossa Senhora de Fátima	(35) 3332-5070
<b>SETE LAGOAS</b>		
Ginecologia e Obstetria	<b>Luciene Ferreira Calazans</b> – Rua Princesa Isabel, 246 – Sala 106 – Centro	(31) 3775-2920
Clínica Médica	<b>Oftalmo Sete</b> – Rua Maestro Paizinho, 424 – Chacara do Paiva	(31) 3375-1520
<b>TEÓFILO OTONI</b>		
Clínica Médica	<b>Noa - Nucleo de Oftalmologia Avançada</b> – Rua Victor Renault, 555 – Doutor Laerte Laender	(33) 3522-3939
<b>UBERLÂNDIA</b>		
Pediatria	<b>Flavia Souza Fernandes Pereira</b> – Avenida Nicodemos Alves dos Santos, 311 – Saraiva	(34) 3236-7436
<b>UNAI</b>		
Clínica Médica	<b>Merkia Machado Toledo</b> – Rua Afonso Pena, 500 – Sala 09 – Centro	(38) 3676-0246
<b>VIÇOSA</b>		
Psiquiatria	<b>Guilherme Gomes Batista</b> – Rua Professor Alberto Álvaro Pacheco, 33 – Sala 201 – Ramos	(31) 3899-6327

### AJUDE A MANTER OS DADOS DOS PRESTADORES ATUALIZADOS

Se você encontrar alguma informação de um dos nossos prestadores desatualizada em nosso portal, informe-nos pelo 0800 0309009 ou pelo Fale Conosco, disponível em nosso portal. Fazendo isso, você nos ajuda a manter nossa lista de prestadores sempre dia.

\* Para conferir a relação completa acesse [www.cemigsaude.org.br](http://www.cemigsaude.org.br)

