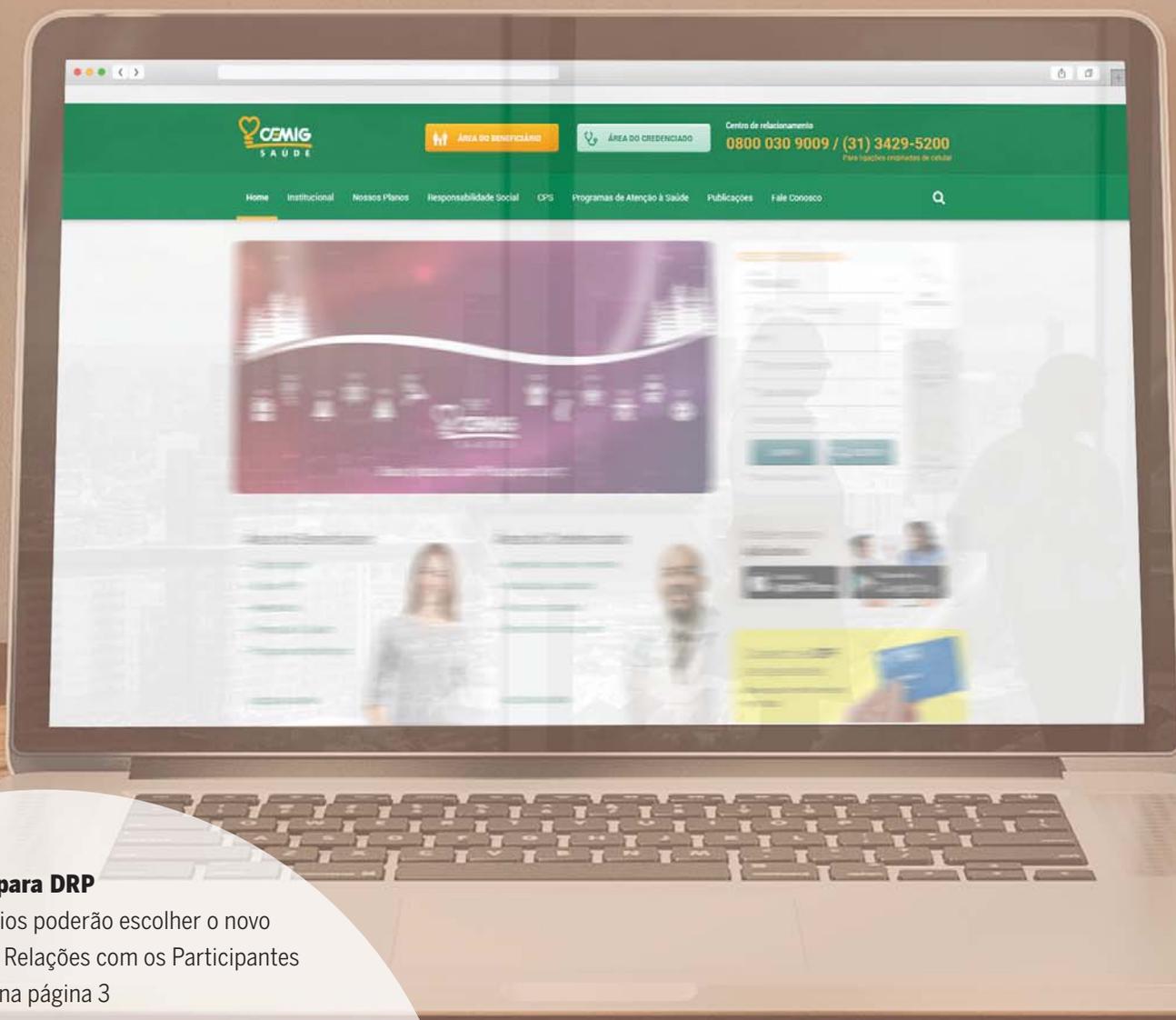


# Boas notícias em 2017 virão embaladas em um novo portal

Leia mais nas páginas 4 e 5



## ■ Eleições para DRP

Beneficiários poderão escolher o novo Diretor de Relações com os Participantes  
Leia mais na página 3

## ■ Cuidados na internação

Atenção do acompanhante é essencial para segurança do paciente no hospital  
Leia mais na página 7

# Reflexões de 2016 e perspectivas para o novo ano

A Ouvidoria da Cemig Saúde foi criada para acolher e tratar as manifestações de beneficiários e prestadores que não tiveram sucesso junto aos demais canais de atendimento. Com essa missão, atuamos de forma imparcial, buscando soluções para garantir que seus direitos sejam atendidos. E a partir das suas manifestações identificamos oportunidades de melhorias nos processos. A cada demanda tratada buscamos elevar o grau de satisfação de nossos beneficiários, seja no atendimento da solicitação ou esclarecimento dos motivos que levaram a resposta negativa.

A fim de identificar nossos pontos fortes e oportunidades de melhorias, em 2016, implantamos, por meio de nosso sistema, uma pesquisa facultativa pós-atendimento. Dos 240 beneficiários que participaram, 84% demonstraram satisfação em relação ao acesso à Ouvidoria (por telefone, e-mail e portal), 83% avaliaram positivamente o interesse na resolução da demanda e 73% na qualidade da resposta, quesito esse que vamos nos dedicar para melhorar em 2017.

Em relação ao prazo de retorno, a pesquisa apontou um índice de 80% de satisfação, considerando os quesitos: resposta mais rápida do que o esperado e resposta no prazo.

Considerando os dados apurados até o mês de outubro, o prazo médio de resposta da Ouvidoria foi de cinco dias úteis, sendo que 83% das demandas foram respondidas em até sete dias úteis (veja gráfico 1).

Com intuito de avaliar a nossa credibilidade, perguntamos também para os beneficiários que nos acionaram se, no futuro, caso necessário, recorreriam à Ouvidoria. Desses, 89% manifestaram que certamente ou provavelmente usariam esse canal (veja gráfico 2).

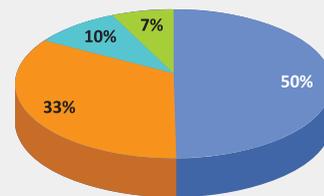
Para 2017, além de buscarmos a melhora geral nos indicadores, daremos uma especial atenção à qualidade das respostas, quesito que obtivemos o menor índice de satisfação. Para isso, a primeira ação a ser tomada será a definição de uma agenda com a equipe para análise das respostas enviadas e identificação dos pontos que necessitam de aprimoramento.

Finalmente, gostaríamos de agradecer às pessoas que contribuíram respondendo a

pesquisa durante o ano, pois essas manifestações irão nos ajudar a prestar um atendimento cada vez melhor.

## Em relação ao interesse da Ouvidoria em tratar sua demanda, você se sente

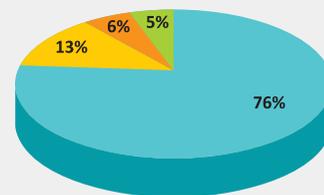
» GRÁFICO 1



- Muito satisfeito, foi cortês e eficiente, independentemente do resultado.
- Satisfeito, foi eficiente, independentemente do resultado.
- Demostrou pouco interesse.
- Não demostrou interesse.

## Caso seja necessário, você recorrerá novamente à Ouvidoria para lhe ajudar a solucionar sua demanda?

» GRÁFICO 2



- Com certeza
- Provavelmente
- Talvez
- Certamente não

Excepcionalmente nesta edição a coluna está sendo assinada pela ouvidora Eloá Abrantes

### Arthur Saraiva Sette e Câmara

Diretor Interino de Relações com os Participantes da

Cemig Saúde – (31) 3253-4900

**Ouvidoria**

ouvidoria@cemigsaude.org.br – (31) 3253-4901

*“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 Ridolfi 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 Arthur Saraiva Sette e Câmara. **JORNAL VIDA E SAÚDE:** Publicação bimestral. Editado pela Assessoria de Comunicação – Tiragem: 13.830. **Editora e Jornalista Responsável:** Virgínia Saoli (MG09197JP). **Redação:** Patrícia Ferreira (MG0019157JP), Virgínia Saoli (MG09197JP) e Barbara G. Cotrim (MG0019819). **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



# Cemig Saúde terá eleição para diretor de relações com os participantes

Os beneficiários da Cemig Saúde terão novamente a oportunidade de escolher, num processo eleitoral democrático, o Diretor de Relações com os Participantes. A eleição de um novo representante dos beneficiários está sendo realizada devido a renúncia do ex-diretor, João Isidro Vinhal e do seu suplente Eustáquio Vieira.

A partir das 8h do dia 9 de janeiro de 2017, o eleitor poderá votar pela internet ou pelo telefone, utilizando senha

pessoal e intransferível. A senha, acompanhada das instruções para a votação, será enviada por Correio para os beneficiários assistidos e por *e-mail* para os ativos.

Todas as informações sobre o processo eleitoral podem ser consultadas em [www.cemigsau.de.org.br](http://www.cemigsau.de.org.br), por meio do banner disponível na página principal. Essas informações também foram enviadas a todos os beneficiários por via postal ou por *e-mail*.



## NOVO HORÁRIO DE ELETROCARDIOGRAMA NO CPS

O horário para realização de eletrocardiograma no Centro de Promoção à Saúde (CPS) passou a ser das 8h às 17h. O exame é realizado sem cobrança de coparticipação e não é necessário agendamento prévio.



É tempo de celebrar as vidas que cuidamos, as relações que cultivamos e as experiências que dividimos. Estas conquistas foram possíveis devido à sua confiança, que nos estimula a evoluir sempre.

Que as realizações de 2016 sejam as sementes a frutificarem no novo ano.



Boas festas e um Próspero 2017!

# Boas notícias em 2017 virão e

Nada melhor do que começar o ano com boas notícias. Por isso, a Cemig Saúde em 2017 terá um novo portal para se comunicar melhor com os beneficiários, prestadores de serviços de saúde e demais públicos com os quais se relaciona.

Organizar os conteúdos, simplificar a navegação e ampliar as funcionalidades. Esses foram alguns dos quesitos priorizados na reformulação do segundo canal de comunicação mais acessado pelos beneficiários do plano, segundo dados da pesquisa de satisfação realizada em setembro deste ano.

Além da estrutura, o layout também foi redesenhado, de forma a traduzir as características da identidade e posicionamento atuais da Operadora.

Ao acessar o novo portal, você irá encontrar três ambientes: o institucional, que reunirá as informações gerais de interesse comum, e dois portais de acesso restrito, um para o beneficiário – para o qual você deverá cadastrar um novo usuário e senha – e outro para o prestador. Em cada um deles será possível acessar os serviços principais e mais utilizados atualmente. Na área de acesso restrito dos beneficiários, além da

manutenção dos atuais serviços disponíveis, novas funcionalidades foram adicionadas, como a solicitação de reembolso para os tetos Adicional e do Fundo Complementar de Assistência à Saúde (FCAS), segunda via de boleto e outros.

Confira os principais serviços e como acessá-los:

Área do beneficiário

Programas

Publicações

Área de menus

Acesso rápido ao portal de serviços

Notícias e publicações

Imagens meramente ilustrativas.

# Reembaladas em um novo portal

## Tetos Adicional e FCAS

No menu de serviços haverá *links* distintos para solicitar a utilização dos tetos e reembolso. No *link* autorização, você poderá solicitar a utilização dos tetos Adicional e do Fundo Complementar de Assistência à Saúde (FCAS). Ou seja, você deverá primeiro solicitar a autorização e depois que essa for liberada é que deve utilizar os benefícios previstos nos tetos. Em seguida, você estará apto a pedir o reembolso.

## PGE

No caso do teto do Programa de Garantias Especiais (PGE) não é necessário a autorização para utilizá-lo. O que muda é a forma de solicitação de reembolso. Veja a seguir como será feito:

Na área restrita do beneficiário, acesse o *link* reembolso. Digite as informações sobre a nota, cupom fiscal ou recibo.

As despesas deverão ser digitadas separadamente, ou seja, será gerado um protocolo para cada comprovante de despesa.

Toda solicitação irá gerar um protocolo e esse número permitirá que você acompanhe o andamento de sua solicitação.

Você receberá por *e-mail* o número de protocolo da solicitação. A aprovação ou não da solicitação também será encaminhada por *e-mail* e ficará disponível para consulta no portal e no aplicativo.

## Segunda via de boleto

Um dos novos serviços disponíveis no portal é a segunda via de boleto de contribuições e participações do plano, que poderá ser retirada no portal de serviços.

Para solicitar, você deve clicar na opção Pagamentos e Negociação, segunda via de boleto. O boleto não será cumulativo, ou seja, a cada

mês será emitido um documento com a cobrança somente dos valores referentes ao mês de competência, da mesma forma que é cobrada a conta de luz, por exemplo.

**Para assistidos:** se o contracheque não comportar os descontos de saúde, será emitido boleto. Ao contrário do que foi divulgado na edição passada, a cobrança de juros começará a ser contada a partir do primeiro dia do mês seguinte ao contracheque que não comportou os descontos.

Exemplo: para o débito referente ao contracheque do mês de junho, será emitido, no dia 1º de julho, um boleto com vencimento "Contra apresentação", ou seja, que poderá ser pago em qualquer dia.

**Importante:** deve-se observar mensalmente se não houve o desconto da contribuição do titular. Esse é o indicador de que será gerado boleto.

**Para autopatrocinados:** a data de vencimento passará para o último dia do mês da competência da mensalidade. A cobrança de juros começará a ser contada a partir do vencimento do boleto.

Exemplo: para os débitos referentes à mensalidade de junho, o boleto terá vencimento no dia 30 de junho e os juros começarão a ser cobrados a partir do dia 1º de julho.

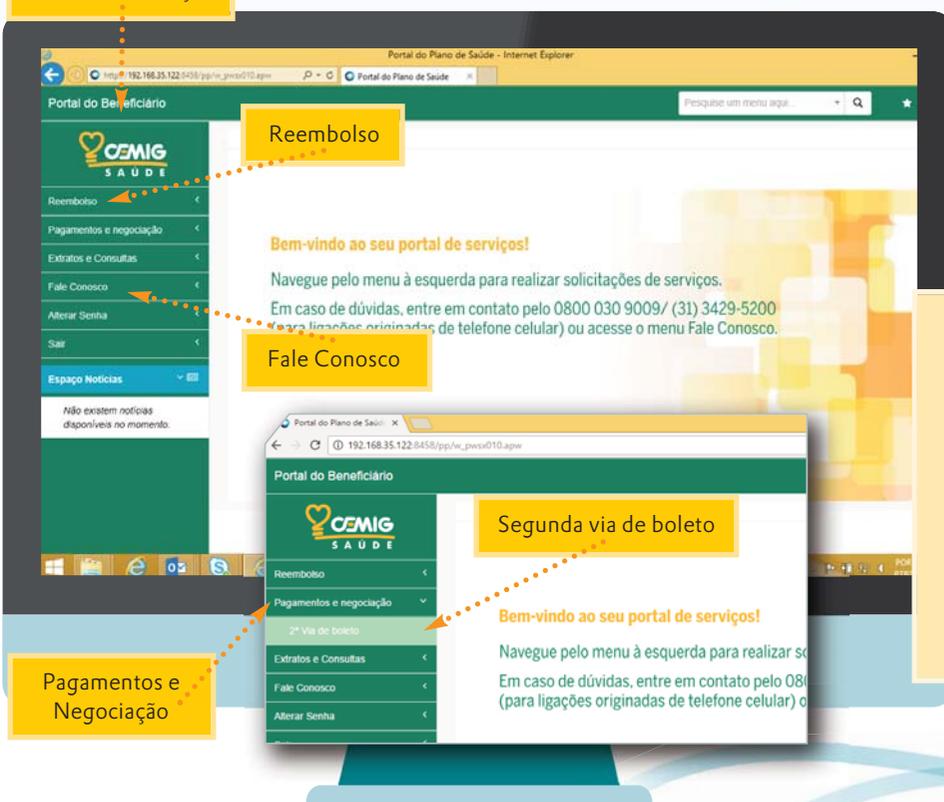
## Fale conosco

Você passará a se comunicar com a Cemig Saúde por meio do portal, na opção no Fale Conosco. Assim, não terá mais a troca de *e-mails* praticada atualmente pelos endereços relacionamento@cemigsaude.org.br e cemigsaude@cemigsaude.org.br, **pois esses endereços não receberão mais e-mails.**

Na seção Fale Conosco haverá duas opções: incluir uma nova solicitação e interagir com uma solicitação já existente.

Em janeiro divulgaremos informativo específico sobre como acessar esses serviços no portal e sobre a mudança de *login* e senha.

### Menu dos serviços



### Pagamentos e Negociação



## JÁ PEGOU SEU CARTÃO DA GESTANTE?

O Cartão da Gestante contém todas as informações importantes para a saúde da mãe e do seu bebê, como dados da gestação, doenças anteriores à gravidez, informações sobre a evolução do bebê, resultados de exames e consultas, e agendamento de consultas futuras. Em posse dele, qualquer profissional de saúde tem o conhecimento de cada etapa da gestação, o que permite um melhor atendimento à mulher quando inicia o trabalho de parto.

O Cartão é um direito de toda gestante, garantido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), estabelecido como documento de fornecimento obrigatório pelos planos de saúde. Se você ainda não tem o seu, peça ao seu médico ou retire em uma de nossas unidades de atendimento presencial.

## PESQUISA APONTA MANUTENÇÃO NO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

A Cemig Saúde realiza anualmente, junto aos beneficiários, uma pesquisa de satisfação que envolve uma amostra de pouco mais de 1920 entrevistados. Os resultados nos ajudam a avaliar o nível de satisfação dos beneficiários e a direcionar a atuação da Operadora no ano seguinte.

Este ano, a nota geral obtida pela Cemig Saúde foi de 8,2, em uma escala de 0 a 10. Os itens avaliados demonstraram um desempenho positivo, mas também revelaram pontos de melhoria para o plano.

## Cemig Saúde adere ao programa Idoso Bem Cuidado da ANS

A Cemig Saúde aderiu ao programa Idoso Bem Cuidado, desenvolvido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O objetivo do programa é melhorar a qualidade da saúde e o cuidado dos idosos, por meio da implementação de medidas que promovam o envelhecimento ativo, tirando o foco da doença e colocando na promoção do bem-estar e da qualidade de vida.

A ANS vai monitorar e mensurar os projetos por meio do acompanhamento de uma série de indicadores, entre eles o número de consultas com médico generalista, especialistas e equipe interdisciplinar, frequência de idas ao pronto-atendimento e outros indicadores de medição de saúde de idosos.

A Cemig Saúde inscreveu as consultas no Centro de Promoção à Saúde (CPS) com geriatra ou clínico geral. Também serão monitoradas as consultas de beneficiários acima de 60 de anos com demais especialistas em Belo Horizonte, Contagem, Betim e Nova Lima. Esse recorte geográfico contempla mais de sete mil idosos, que correspondem a 46,4% da carteira de idosos da Operadora. De acordo com a gerente de saúde, Adriana Carneiro, o objetivo é realizar maior acompanhamento ambulatorial

dos idosos e atenção integral a esse público, reduzindo internações e atendimentos em pronto-atendimento e consultas desnecessárias.

Durante a fase de implementação do programa, os beneficiários com mais de 60 anos estão sendo contatados pela MedAlliance – empresa parceira da Cemig Saúde, para aplicação de um questionário. A avaliação engloba aspectos como capacidade funcional, comunicação, mobilidade e presença de doenças. “Após traçarmos o perfil deste público, estaremos aptos a desenvolver ações mais eficientes”, explica Adriana.

### Como cuidamos dos nossos idosos

Na Cemig Saúde, o número de beneficiários idosos é de cerca de 30% da carteira total de usuários do plano. Para atendimento a essa população, a Operadora realiza atendimentos nos três níveis de prevenção (primária, secundária e terciária) por meio de atendimentos em consultórios próprios no CPS e na rede conveniada; assistência pelos programas de Gerenciamento de Crônicos, Atenção Domiciliar nas modalidades de internação e atendimento domiciliar.

# Os cuidados no momento da internação

Em uma hospitalização, é importante ter um olhar preventivo para alguns itens de proteção ao paciente, a fim de tornar aquele momento seguro e tranquilo



Diante do delicado momento de uma internação, além da fundamental atenção da equipe médica, que proporciona acolhimento ao doente, alguns cuidados são necessários e podem ser feitos pelo paciente ou cuidador, para evitar possíveis enganos e reduzir as chances de agravamento no quadro clínico do paciente.

Confira abaixo alguns protocolos básicos de segurança do paciente e suas principais orientações:

## Identificação do paciente

Assegure-se de que a pulseira de identificação esteja correta e conste mais de uma informação do paciente. É preciso que ela esteja sempre visível para conferência antes de qualquer procedimento ou medicação.

## Cirurgia segura

Para aumentar a segurança na realização de procedimentos cirúrgicos, no local correto e

com o paciente certo, é importante ter todos os documentos e exames juntos do paciente no momento da cirurgia. Além disso, informe-se de todos os riscos do pós-operatório.

## Prevenção de úlcera por pressão

A prevenção de úlcera por pressão, ou lesões da pele, pode ser feita ao mudar o paciente de posição no leito, aproximadamente, a cada três horas. Peça ajuda se preciso.

## Higienização das mãos

Controle as infecções que podem acometer o paciente, certificando-se de que todos que tenham contato com ele higienizem as mãos.

## Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos

Para uma administração segura de medicações, é necessário estar atento a qual medicamento se trata, a indicação e o intervalo que deve ser tomado. Qualquer mal-estar

ou desconforto do paciente também deve ser relatado à equipe médica.

## Prevenção de quedas

As quedas podem prolongar a internação do paciente e, para evitá-las, deve-se manter o leito em posição baixa e com grades elevadas. Além disso, calçados antiderrapantes também contribuem com a segurança nas pequenas caminhadas.

## PROTOCOLO DE SEGURANÇA DO PACIENTE

O Programa Nacional de Segurança do Paciente organizou as seis iniciativas padrão, para orientar sobre os procedimentos de atenção, com o objetivo de reduzir riscos e danos no cuidado à saúde do enfermo. Conheça o material na íntegra, pelo [link](http://bit.ly/2gVGNV): <http://bit.ly/2gVGNV>

## CONSELHEIROS PARTICIPAM DE EVENTO DE QUALIFICAÇÃO E AMBIENTAÇÃO

Os conselheiros deliberativo e fiscal participaram do segundo evento de qualificação e ambientação promovido pela Cemig Saúde entre os dias 21 e 23 de novembro.

Capacitar os representantes das patrocinadoras e participantes, ampliando o conhecimento deles em relação à Operadora e ao plano de saúde, é uma das boas práticas de governança corporativa alinhadas ao Planejamento Estratégico.

Eber França, representante dos participantes no Conselho Fiscal, avalia a expe-



riência como positiva para a atuação dele. “É importante para nivelar o conhecimento de todos sobre a Cemig Saúde, além de uma oportunidade de entrosamento entre os Conselhos Deliberativo e Fiscal, na busca da convergência para o melhor caminho da gestão do plano em prol dos be-

neficiários”, observou. Ele destacou, ainda, a importância de os sucessores terem participado do evento.

O conselheiro deliberativo representante da patrocinadora, Helder Lara, ressaltou que o evento é essencial para a formação dos conselheiros. “O nível de profundidade dos temas abordados foi adequado. A partir do que foi apresentado pelos especialistas, se sentirmos necessidade de aprofundar algum assunto para o desempenho de nossa função, já sabemos o caminho”.



## JÁ INSTALOU NOSSO APLICATIVO?

Desde o lançamento, em agosto do ano passado, o aplicativo da Cemig Saúde foi instalado por mais de 10 mil beneficiários. Com ele, você tem acesso ao seu cartão de identificação do plano, na palma da mão, sempre que precisar.

Nele você também marca consultas no Centro de Promoção à Saúde (CPS), tem acesso a toda a nossa

rede conveniada, além de outros recursos como, assuntos em destaque na Operadora, notícias e manuais do plano. Você também pode armazenar as prescrições feitas pelo seu médico e levá-las sempre com você.

Instale gratuitamente pela *Apple Store* ou *Play Store*, fazendo a busca pelo nome Cemig Saúde. E fique atento às atualizações para não perder nenhuma das melhorias do aplicativo.

## NOVOS CONVÊNIOS CEMIG SAÚDE\*

CIDADE/ESPECIALIDADE	CONVENIADO/ENDEREÇO	TELEFONE
<b>ANDRADAS</b>		
Psicologia	<b>Luciene Cazaroto</b> – Rua Major Bonifácio, 814 – Centro	35-3731-2886
Clínica de Fisioterapia	<b>Clínica Guizzardi</b> – Rua Augusto Marcondes, 39 – Centro	35-3731-3202
<b>BELO HORIZONTE</b>		
Geriatria/Gerontologia	<b>Simone de Paula Pessoa Lima</b> – Rua Piauí, 69 – Sala 1108 – Sala 1108	31-3241-5380
<b>BETIM</b>		
Clínica Médica	<b>Clínica Centra Saúde Integrada</b> – Avenida Solimões, 108 – 2º Andar – Brasília	31-2571-2103 31-2571-0321
<b>DIAMANTINA</b>		
Clínica de Fisioterapia	<b>DI Tratar Fisioterapia Sociedade Simples</b> – Rua Arthur Queiroga, 150 – Presidente	38-3531-2134 38-3531-3322
<b>GUAXUPÉ</b>		
Fisioterapia	<b>Leticia Fidelis Miqueti</b> – Rua Aparecida, 575 – Centro	35-3552-0381 35-98826-8326
<b>JUIZ DE FORA</b>		
Angiologia-Cirurgia Vasculiar Linfática	<b>Guilherme Heluey Carvalho</b> – Avenida Barão do Rio Branco, 2053 – Sala 1306 – Centro	32-3211-2441
<b>MONTES CLAROS</b>		
Psiquiatria	<b>Mariane Silveira Barbosa</b> – Avenida Coronel Prates, 273 – Centro	38-3218-3030
<b>PARACATU</b>		
Clínica Médica	<b>Atlas Saúde e Bem Estar</b> – Avenida Romualdo Ulhoa Tomba, 184 – Sala 106 – Centro	38-3408-2000
Clínica Médica	<b>Francisco Lopes Pereira</b> – Rua Maria do Carmo Taveira Jordão, S/N – Alto do Córrego	38-3672-1233
<b>SETE LAGOAS</b>		
Clínica de Fisioterapia	<b>Fisiopé</b> – Rua Princesa Isabel, 203 – Lojas 01 e 02 – Centro	31-3026-3062
Clínica Médica/GeralCirurgia Geral	<b>João Cláudio Soares de Sousa</b> – Rua Candido Azeredo, 21 – Sala 504 – Centro	31-3773-3584
<b>TRÊS MARIAS</b>		
Psicologia	<b>Ana Maria Dias Costa de Paula</b> – Rua John Kennedy, 87 – Centro	38-3754-2166
<b>UBERABA</b>		
Clínica Médica	<b>Lubito e Fedato Serviços Médicos</b> – Avenida Nenê, 2477 – Santos Dumont	34-3352-1700 34-3352-1753



### CONSULTA À REDE CONVENIADA

A rede conveniada e a relação de profissionais descredenciados e substituídos são atualizadas frequentemente. Para consultá-las, acesse [www.cemigsaude.org.br](http://www.cemigsaude.org.br), seção Links úteis <<Convênios de Saúde>> ou <<Substituição de Prestadores>>. Você também pode fazer a consulta pelo aplicativo da Cemig Saúde pelo smartphone ou tablet. Nesse caso é possível acessar somente a rede conveniada.

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