

*Sim para a vida*

O informativo do seu plano de saúde | Março 2014 | nº 10

**Como usar  
melhor  
o seu Plano**  
pág 6

**Lançado  
programa  
SUA Saúde**  
pág 4



# SATISFAÇÃO

Pesquisa mostra que mais de 94% dos associados  
estão satisfeitos com o atendimento do plano de saúde

## Mudanças para melhor

A Caixa de Assistência - SIM já colhe os frutos do trabalho de reestruturação que culminou em 2013. Os novos planos, o realinhamento do plano de custeio, as negociações com prestadores de serviço e a interação com as patrocinadoras, já desenham uma nova realidade. A Caixa de Assistência - SIM está mais estabilizada financeiramente, preparada para manter por muito tempo o padrão de qualidade de seus planos de saúde e serviços.

A pesquisa de satisfação realizada com os associados revela que a percepção sobre os serviços é positiva e que todos compreendem a importância do Plano de Saúde para a segurança e o conforto de todas as famílias envolvidas.

A gestão de planos de saúde é uma função cada vez mais complexa. Os custos da medicina em geral se elevam, novas tecnologias

*Pode-se afirmar que a SIM segue firme no seu propósito de proporcionar muito mais do que saúde, mas, sobretudo qualidade de vida.*

surgem, tratamentos mais sofisticados são disponibilizados e estas boas novas nem sempre conseguem ser absorvidas financeiramente de forma simples, especialmente quando se

trata de uma operadora de saúde na modalidade de autogestão com características coletivas e solidárias.

O que importa é que a SIM e seus associados estão vencendo os desafios, mantendo as bases que possibilitam ser uma alternativa de qualidade com preços muito inferiores aos disponíveis no mercado. Por isto, pode-se afirmar que a SIM segue firme no seu propósito de proporcionar muito mais do que saúde, mas, sobretudo qualidade de vida.

Esta é a grande novidade para este ano de 2014, inaugurado neste jornal com o lançamento do programa SUA Saúde, que sintetiza um conjunto de esforços em prevenção à saúde, para que possamos aproveitar com intensidade os bons momentos das nossas vidas.

Boa leitura a todos.



CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS  
EMPREGADOS DO SISTEMA BESC E  
CODESC, DO BADESC E DA FUSESC

Rua Dom Jaime Câmara, 217, Centro  
CEP 88015-120 - Florianópolis, SC  
Central de Atendimento: 0800 642 9200 (ligação gratuita)  
E-mail: [central@simplanodesaude.com.br](mailto:central@simplanodesaude.com.br)  
Site: [www.simplanodesaude.com.br](http://www.simplanodesaude.com.br)

### CONSELHO DELIBERATIVO

#### Efetivos

Ademar de Oliveira  
Kleberson Luiz Isensee  
Lizete Pereira  
Mauro Luiz de Oliveira  
Milton Augustini  
Maria Teresa Crippa Ribeiro Flores

#### Suplentes

Edison Silva de Orleans  
Fernanda de Figueiroa F. Neves  
José Manoel de Oliveira  
Marcello José Garcia Costa Filho  
Pedro Bramont  
Raul Ferreira

### DIRETORIA EXECUTIVA

Vânio Boing (Dir. Superintendente)  
Bruno José Bleil (Dir. Administrativo e Assistencial)  
Marcos Anderson Treitinger (Dir. Financeiro)

### CONSELHO FISCAL

#### Titulares

Carlos Bogoni  
Jurema Valentini  
Renê Osvaldo Haendchen  
Robson Eduardo Amorim

#### Suplentes

Carlos Eduardo Pitz  
José Carlos Mantovani  
Júlio César Correa Búrigo

Edição concluída em 24 de março de 2014

### EXPEDIENTE

#### Produção: Quorum Comunicação

Texto: Gastão Cassel (DRT/RS 6166)  
Edição de arte: Rosana Pozzobon  
Projeto Gráfico: Taís Massaro  
Foto da capa: Michelle Morales/stock.xchg  
Foto página 4: Thinkstock

### TIRAGEM

7,5 mil exemplares

## Pesquisa revela satisfação com serviços do SIM



### 94% ESTÃO SATISFEITOS COM A CORDIALIDADE DOS ATENDENTES

Mais de 80% dos associados que utilizam os planos da Caixa de Assistência SIM consideram o plano muito importante ou importante para suas famílias, indica a pesquisa "Serviços SIM na Visão dos Associados", realizada pela consultoria Lupi & Associados. Do total de pesquisados, 67.5% (na média entre participantes e assistidos) consideram-se satisfeitos ou muito satisfeito com a rede de serviços oferecida.

Os índices mais altos de satisfação ficam com o a Central de Atendimento. Na média os associados disseram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com tanto com a cordialidade dos atendentes (96.9%), quanto com o conhecimento demonstrado por eles (94.35%) e com o tempo de resposta (91.5%).

Quanto à comunicação, a Internet é o meio preferido (70.4%) entre os associados em atividade para receber informações. Já entre os associados aposentados, grande parte (41.1%) prefere se informar pelo jornal impres-

so, embora muitos (34.7%) também utilizem a Internet. Ocorre que 95% dos associados em atividade possuem acesso à rede, contra apenas 66% dos associados aposentados. Dentre os que utilizam a rede, 67.3% dos em atividade e 48.2% dos aposentados costumam acessar o Facebook.

Quanto ao site do SIM, 32,1% dos aposentados e 62,3% dos em atividade costumam visitá-lo. As informações mais buscadas são o acesso ao guia médico (Unimed), consultas sobre coparticipação e regulamentos ou informações sobre os planos de saúde.

Foram entrevistados 748 associados, escolhidos aleatoriamente, entre os dias 5 e 18 de dezembro, o que oferece estatisticamente uma confiabilidade de 95,5% à pesquisa. A margem de erro é de 5% para mais ou menos. A Lupi & Associados, que organizou a pesquisa, é uma empresa consolidada no mercado de pesquisas de opinião e há vários anos realiza as sondagens para a Caixa de Assistência - SIM, oferecendo dados que possibilitam a melhoria dos planos de saúde e serviços, e o consequente aumento de satisfação dos associados.

## Indicadores

### NÚMEROS DE VIDAS - PLANOS COBERTURA MÉDICA

| Quantidade de Associados                | JAN/14        | FEV/14        |
|-----------------------------------------|---------------|---------------|
| Associados titulares ativos             | 2.396         | 2.387         |
| Associados assistidos                   | 4.707         | 4.705         |
| Associados mantenedores                 | 256           | 260           |
| Dependentes                             | 8.807         | 8.788         |
| <b>Total Associados Plano SIM Saúde</b> | <b>16.166</b> | <b>16.140</b> |

|                                 |              |              |
|---------------------------------|--------------|--------------|
| Agregados Plano SIM Família     | 4.151        | 4.171        |
| Clientes Convênio Reciprocidade | 5.350        | 5.382        |
| <b>Total Outros Planos</b>      | <b>9.501</b> | <b>9.553</b> |

|                                      |               |               |
|--------------------------------------|---------------|---------------|
| <b>Total de Vidas Planos Médicos</b> | <b>25.667</b> | <b>25.693</b> |
|--------------------------------------|---------------|---------------|

### NÚMEROS DE VIDAS - PLANOS ODONTOLÓGICOS

| Quantidade de Associados                   | JAN/14        | FEV/14        |
|--------------------------------------------|---------------|---------------|
| Associados titulares ativos                | 215           | 213           |
| Associados assistidos                      | 4.389         | 4.369         |
| Associados mantenedores                    | 224           | 235           |
| Dependentes                                | 5.470         | 5.414         |
| <b>Total Associados Plano Odontológico</b> | <b>10.298</b> | <b>10.231</b> |

### PROCEDIMENTOS REALIZADOS

| Tipo de Serviço                           | 3º Trim/13 | 4º Trim/13 |
|-------------------------------------------|------------|------------|
| Consultas médicas                         | 9.707      | 9.094      |
| Exames laboratoriais                      | 30.232     | 28.367     |
| Raio X, exames de imagem e cardiológicos  | 4.400      | 3.921      |
| Maternidade (parto)                       | 13         | 7          |
| Internações hospitalares                  | 159        | 123        |
| Internações clínicas                      | 231        | 238        |
| Atendimento Ambulatorial e Pronto socorro | 407        | 420        |
| Terapias                                  | 5.818      | 5.543      |
| Odontologia                               | 3.348      | 2.875      |

## Reclassificação da SIM

A abertura do Plano SIM Família no final de 2012 e o acréscimo de vidas junto aos Planos de Saúde ofertados pela Caixa de Assistência - SIM, elevaram a classificação da operadora junto a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS de pequeno para médio porte (operadoras entre 20.000 e 100.000 beneficiários).

Este fato amplia as responsabilidades desta Caixa de Assistência, que com a parceria dos convênios de reciprocidade atendem mais de 25 mil vidas, tornando-a uma das maiores autogestões da Região Sul do Brasil.



# SIM lança programa SUA Saúde para promover qualidade de vida e prevenção

Cuidar da saúde não é só tratar doenças. Cuidar da saúde é promover qualidade de vida e buscar um equilíbrio constante entre o corpo e a mente, para que se usufrua de bem estar e, porque não dizer, felicidade. É com este espírito que Caixa de Assistência - SIM está lançando um programa de prevenção e promoção da saúde que auxilie a repensar os hábitos e o zelo com o nosso corpo.

Diante deste cenário, é fundamental repensar os hábitos de vida que impactam diretamente sobre nossa saúde. Não basta viver muito, é preciso viver com qualidade de vida, com saúde e equilíbrio. Dentro deste contexto, a Caixa de Assistência – SIM em parceria com a Associação Catarinense dos Fundos de Pensão – ACFP, entidade que reuni as maiores autogestões em saúde de Santa Catarina (CELOSaúde, ELOSaúde, CASACARESC e própria SIM) realizaram estudos e análises de alternati-

vas que pudessem contribuir com a saúde de seus beneficiários, a fim de melhorar a qualidade de vida.

O Brasil vive um momento único. Os níveis de mortalidade vêm sendo reduzidos de forma contínua. Segundo o IBGE, a esperança de vida ao nascer, que era de menos de 50 anos na década de 50, passou para 74,8 anos em 2013. Para o ano de 2020, o IBGE projeta uma expectativa de vida de 76,7 anos para a população brasileira. A boa notícia é que Santa Catarina é o Estado com a melhor expectativa de vida. Atualmente com 75,3 anos como média de expectativa de vida da população, a projeção do IBGE é que, em 2020, a população catarinense chegue a 80,2 anos.



Como resultado deste trabalho, contratou-se a empresa Qualirede para implantar um programa de promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, denominado SUA Saúde. O programa tem como objetivo promover ações de monitoramento, prevenção e promoção em saúde focadas na mudança de hábitos e práticas de atividades saudáveis.

O programa complementa as ações do plano de saúde, sem custo adicional para seus beneficiários

É foco do programa SUA Saúde os beneficiários dos planos médicos da SIM maiores de 30 anos residentes em Santa Catarina, o qual será implantado de forma escalonada por regiões, sendo que ao longo do ano monitorará todas as regiões do estado.

Fazem parte do programa ações es-

pecíficas de monitoramento em saúde conforme o perfil de cada beneficiário, por exemplo: Pessoas com doenças crônicas, como cardiopatias e diabetes, serão acompanhadas continuamente, seja na própria residência por meio de visitas de técnicos em saúde qualificados e agendadas previamente, ou por monitoramento telefônico ou por ações em grupos programadas.

Conforme aponta a Diretora da Qualirede, Irene Minikovski Hahn, “nossos hábitos e estilo de vida são responsáveis por 50% de nossa saúde. Atuamos na mudança de hábitos e de estilo de vida, integrados ao treinamento para o autocuidado”, explica Irene.

É importante destacar que o Programa SUA Saúde está de acordo com as diretrizes preconizadas pela Agência

Nacional de Saúde Suplementar – ANS através de suas recomendações para Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças, sendo que o mesmo será cadastrado junto a ANS.

Complementado o Gerente Geral da Caixa de Assistência - SIM, Leandro José João aponta que os programas de promoção e prevenção são o foco das principais operadoras de saúde do país e do mundo, pois programas como estes são capazes de aumentar a qualidade de vida dos beneficiários dos planos, além de contribuir diretamente na saúde financeira da instituição, porque ações de prevenção são mais eficazes e menos onerosas que os gastos com cirurgias de urgência e outros procedimentos que são evitados com acompanhamentos e diagnósticos precoces.

## Quando iniciam os trabalhos do Programa SUA Saúde?

O programa iniciou já no mês de fevereiro, inicialmente com os estudos das bases de informações que a SIM possui e em breve, os beneficiários elencados através da avaliação do risco em saúde, receberão telefonemas para agendar visita ou monitoramento telefônico. O Programa SUA Saúde iniciará sua atuação nas regiões de Blumenau, Chapecó, Tubarão e Florianópolis, estendendo-se as demais no início do segundo semestre desse ano.

O foco dos trabalhos será voltado à conscientização dos beneficiários na mudança de estilo de vida, para que todos possam viver com saúde e aproveitar, de fato, os anos que virão pela frente. As ligações e visitas agendadas para monitoramento de saúde serão realizadas pela equipe de profissionais da Qualirede composta por profissionais de saúde como médicos, psicólogos, enfermeiras e outros, sendo que todas as ações serão acompanhadas e monitoradas pela SIM.

Os associados poderão acompanhar os trabalhos desenvolvidos pelo Programa SUA Saúde, através do site da SIM ([www.simplanodesaude.com.br](http://www.simplanodesaude.com.br)) e nos próximos informativos, os quais passarão a ter espaço exclusivo.

A mudança de hábitos e estilo de vida traz mais saúde e consequente felicidade. Aproveite esta oportunidade para prolongar sua longevidade e ser mais feliz.

# Como utilizar melhor o plano seu plano de saúde

A Caixa de Assistência – SIM contrata desde 1986 a rede de prestadores/cooperados da Unimed para atender seus beneficiários em todo território nacional.

Através do Cartão SIM/Unimed os clientes dos planos SIM Saúde e SIM Família podem contar com mais de 111 mil médicos cooperados ativos, 107 hospitais e 11 hospitais dia próprios da Unimed e mais 3.018 hospitais credenciados e 25 mil recursos credenciados (hospitais, clínicas, laboratórios...).

Apesar de constituir a maior rede prestadora do país, muitos beneficiários no momento de realizar agendamentos eletivos encontram dificuldades com datas e/ou profissionais desejados.

Outro ponto também a destacar são as dúvidas sobre coberturas do plano, diante a evolução constante dos recursos clínicos, como novos aparelhos, exames, procedimentos e tratamentos.

É importante destacar que todos os planos de saúde devem respeitar as regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, órgão que regula o setor de saúde privada no Brasil.

A fim de elucidar estes e outros pontos segue alguns esclarecimentos e orientações sobre o seu Plano de Saúde.





## AGENDAMENTO DE CONSULTAS, EXAMES E CIRURGIAS

| PRAZOS MÁXIMOS PARA AGENDAMENTO DE CONSULTAS, EXAMES E CIRURGIAS                      |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| <i>Conforme Resolução Normativa nº 259 da ANS</i>                                     |                      |
|                                                                                       | <i>Em dias úteis</i> |
| Serviço                                                                               | Prazo                |
| Consulta básica: pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia | 07                   |
| Consulta nas demais especialidades                                                    | 14                   |
| Consulta / sessão com fonoaudiólogo                                                   | 10                   |
| Consulta / sessão com nutricionista                                                   | 10                   |
| Consulta / sessão com psicólogo                                                       | 10                   |
| Consulta / sessão com terapeuta ocupacional                                           | 10                   |
| Consulta / sessão com fisioterapeuta                                                  | 10                   |
| Consulta e procedimentos realizados em consultório                                    | 07                   |
| Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial   | 03                   |
| Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial                       | 10                   |
| Procedimentos de alta complexidade (PAC)                                              | 21                   |
| Atendimento em regime hospital-dia                                                    | 10                   |
| Atendimento em regime de internação eletiva                                           | 21                   |
| Urgência e emergência                                                                 | Imediato             |

Conforme Resolução Normativa nº 259 da ANS os prazos máximos para agendamento de consultas, exames e cirurgias valem para atendimento por um dos profissionais ou estabelecimentos de saúde da rede prestadora do plano, na especialidade necessária, e não para atendimento por um profissional ou estabelecimento específico de preferência do consumidor.

Conheça a rede prestadora da região em que deseje atendimento através do Guia Médico on-line disponível no site da SIM, [www.simplanodesaude.com.br](http://www.simplanodesaude.com.br) clicando no ícone UNIMED. Tenha em mãos seu cartão SIM/Unimed e siga as instruções.

Caso tenha dificuldade de agendamento entre em contato com a Unimed a qual você procura atendimento, pois estas oferecem serviço de agendamento junto à sua rede prestadora. Lembre-se de sempre anotar o número do protocolo de atendimento junto a Unimed e caso não tenha sucesso entre em contato com a Central SIM de Atendimento através do 0800 642 9200 ou e-mail [central@simplanodesaude.com.br](mailto:central@simplanodesaude.com.br)

## COBERTURA DE SEU PLANO

Os planos SIM Saúde e SIM Família são produtos regulamentados e seguem todas as coberturas previstas pelo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, que no último mês de janeiro passou por nova atualização incluindo:

- 50 novos exames, consultas e cirurgias
- 37 medicamentos orais para tratamento de câncer
- 29 doenças genéticas
- 28 novas cirurgias por vídeo
- implante de esfíncter artificial para casos graves de incontinência urinária masculina
- nova técnica de radioterapia para tumores de cabeça e pescoço
- radioablação de tumores hepáticos
- tratamento de dores crônicas nas costas utilizando a radiofrequência

A ANS disponibiliza em seu site ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)) dentro da seção Espaço do Consumidor uma ferramenta de busca para verificação se o procedimento possui cobertura pelo Rol da ANS.

### IMPORTANTE

Nunca realize acertos prévios, não deixe “cheque caução” e rejeite pagamentos diretos aos profissionais médicos e/ou estabelecimento credenciados do Plano sob alegação que o mesmo não possui cobertura. Nestes casos entre em contato com Central SIM de Atendimento através do 0800 642 9200 ou [central@simplanodesaude.com.br](mailto:central@simplanodesaude.com.br) e informe o sobre o ocorrido para que possamos realizar a devida análise e orientá-lo de como proceder.

# Seu plano

## COMO MELHOR UTILIZAR SEU PLANO

- Em suas consultas e exames esteja sempre com seu cartão SIM/Unimed e documento de identificação pessoal. Esta é uma exigência para evitarmos que outras pessoas utilizem o plano indevidamente.
- Leve em suas consultas os últimos exames realizados. Isso facilitará o diagnóstico e evitará ter que repetir estes exames, economizando em coparticipação e auxiliando seu plano de saúde.
- Sempre que tiver dúvidas dos sintomas procure primeiro um Clínico Geral, pois ele facilitará a identificação do diagnóstico e poderá indicar um especialista correto, caso necessário. Dados da OMS (Organização Mundial de Saúde) apontam que 80% dos diagnósticos são resolvidos pelas especialidades básicas.
- Caso não puder comparecer à consulta ou exame, entre em contato com profissional e/ou estabelecimento e cancele com antecedência, assim você estará colaborando para que outro beneficiário possa ser atendido.

- Pronto-Atendimento e Pronto-Socorro devem ser procurados apenas quando necessário, ou seja, somente quando o atendimento tiver que ser imediato. O agendamento em consultórios médicos geralmente proporciona melhores condições para lhe atender de forma mais personalizada.
- Antes de realizar exames e procedimentos informe-se no laboratório ou clínica em que será realizado, se o mesmo necessita de autorização prévia, bem como se há necessidade de cuidados preliminares como jejum, abstinência de algum alimento, etc.
- Peça sempre informações das guias que está assinando. Isso evita cobranças indevidas de procedimentos não realizados.
- Procure sempre questionar os exames pedidos, qual seu objetivo e necessidade. Essa atitude evita a multiplicação de vários exames e uso desnecessário do seu tempo, que pode ser usado de forma mais proveitosa.
- Para auxiliar nas consultas escreva tudo o que você deseja discutir com o seu médico, isso ajudará a manter a atenção no que realmente lhe incomo-

da, auxiliando o diagnóstico.

- Realize seus exames preventivos e procure sempre utilizar seu plano com consciência, assim contribuirá para preservação desse benefício.

## MANTENHA SEU CADASTRO ATUALIZADO

- Atualize sempre os seus dados cadastrais para evitar contratemplos e receber informações importantes sobre seu plano de saúde, como a renovação dos cartões, demonstrativos para imposto de renda, etc.
- Para os associados que tenham filhos entre 21 e 24 anos solteiros, não emancipados e dependentes na condição de estudantes nível superior, lembrem-se de encaminhar todos os semestres o atestado de matrícula atualizado para a renovação dos cartões de seus filhos.
- Lembre-se que para seu filho recém-nascido ou adotivo ser incluindo no plano de saúde com isenção do cumprimento carências, a inscrição deve ocorrer no prazo máximo de 30 (trinta) dias após o nascimento ou adoção, sendo importante a emissão prévia do número do CPF.

## Informações para declaração imposto de renda

**Para ASSOCIADOS EM ATIVIDADE:** as informações referentes as despesas com plano de saúde foram encaminhadas pela Patrocinadora no informe de rendimentos, caso ainda não tenha recebido, entre em contato com a área de RH da empresa em que trabalha.

**Para ASSOCIADOS APOSENTADOS:** as informações referentes as despesas com plano de saúde foram encaminhadas pela FUSESC. O referido documento também está disponível no site da FUSESC na área de Auto-atendimento.

**Para EXTRA-FOLHA:** as despesas do plano de saúde que não foram descontadas por meio do contracheque ou folha de pagamento, tendo sido cobradas via débito em conta, boleto ou tesouraria, já foram enviadas pela SIM. Em caso de dúvidas, entre em contato com a Central SIM – Plano de Saúde no telefone 0800-642-9200 ou pelo e-mail [central@simplanodesaude.com.br](mailto:central@simplanodesaude.com.br).

## Acesse o site SIM Plano de Saúde

Através do site [www.simplanodesaude.com.br](http://www.simplanodesaude.com.br) você tem acesso aos regulamentos dos planos, guias médico e odontológico, informativos, parcerias e outras informações úteis sobre seu plano de saúde.

Acessando a área “Acesso Informações Pessoais” é possível visualizar os extratos de utilização do plano, demonstrativo financeiro por período. Qualquer dúvida contate a Central SIM de Atendimento pelo 0800 642 9200 ou [central@simplanodesaude.com.br](mailto:central@simplanodesaude.com.br)