# Não importa a condição do mar...

# Tem que remar!

Elosaúde

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

**2019**

ANS – N.º 41729-7

# COMPOSIÇÃO DIRETIVA

## CONSELHO DELIBERATIVO

**Titulares**
Maicon Fernando da Silva – PRESIDENTE
Márcio de Abreu Arruda – VICE-PRESIDENTE
Cláudio Tramujas
Davi Rutigliano
Ezequias Cândido de Paula
Hamilton Gomes de Souza
Regina de Souza
Zeloir Andrade Guimarães

**Suplentes**
Carlos Alberto D'Oliveira
Deunézio Cornelian Júnior
Élcio Nobrega Júnior
Leonardo Germano Depiné
Levi Nagano
Nilson Bardini Alves

## CONSELHO FISCAL

**Titulares**
Sandro Rodrigues da Silva – PRESIDENTE
Fabiano Ferreira Braga
Osiel José de Souza

**Suplentes**
Evandro Ricardo Faraco
Pedro Paulo Cardoso Martins
Solange Silva

## DIRETORIA EXECUTIVA

Neloir Paludo – Diretor Presidente e Representante Legal Perante a ANS
Jeferson Nunes – Diretor de Gestão Administrativa e Financeira

## SUPERINTENDÊNCIA

Alexandre José da Silva

# SUMÁRIO


MENSAGEM DO CONSELHO DELIBERATIVO 05

A ELOSAÚDE 07

ORGANOGRAMA 08

QUADRO DE EMPREGADOS 09

INVESTIMENTOS 11

PANORAMA DOS PLANOS DE SAÚDE 12

CONQUISTAS 2019 16

PLANEJAMENTO 2020 23

# ...E SE CONTINUAR ASSIM?

O Brasil tem a quarta maior inflação médica do mundo!

Trata-se de uma verdade assustadora, mas, ainda assim, verdade! Em escala mundial, o país está melhor apenas que Costa do Marfim, Uganda e Malásia, tendo fechado o ano com Variação do Custo Médico Hospitalar-VCMH (um dos principais indicadores inflacionários do mercado da saúde) na casa dos 17%.

No mesmo período o IPCA (Índice de Preços ao Consumidor Amplo) acumulou 4,31%.

Mas, o que é isso quer dizer? Em linhas gerais, significa que num contexto macroeconômico de desemprego acentuado e consequente redução do número de beneficiários nos planos de saúde, a inflação oficial não atingiu 5%, enquanto que os custos de saúde foram quase quatro vezes superiores.

A série de consecutivos descompassos entre a inflação geral da economia e a inflação particular ao mercado de saúde vem se abatendo sobre os planos de saúde de maneira inclemente, uma vez que os reajustes aplicados anualmente – que também têm sido superiores aos índices inflacionários – não têm se mostrado suficientes para equilibrar as finanças dos planos e das operadoras.

Embora existam estudos (como o da consultoria global Aon) que apontem para um discreto recuo de dois pontos percentuais – previsto para 2020 – os 15% projetados ainda permanecerão quase quatro vezes maior que a inflação projetada para o período.

A que se deve a crescente e sucessiva série da aumentos, que só dá sinais de recuo para o próximo ano, é o grande questionamento das Operadoras de saúde e especialmente das autogestões, cuja disponibilidade de recursos é sempre mais escassa que a dos demais atores do mercado.

Uma das respostas possíveis está relacionada ao perfil de suas populações, cuja média etária é superior à dos demais segmentos empresariais do mercado de saúde. Notadamente a população das autogestões é mais envelhecida que a média do mercado.

O alongamento da expectativa de vida expõe a população às doenças próprias do envelhecimento e, dentre elas, à mais agressiva em termos de custos e aumento de incidência: os cânceres. Segundo estudos do Inca (Instituto Nacional do Câncer), divulgados no início de fevereiro desse ano (2020), o Brasil terá 625 mil novos casos de câncer em 2020.

No que diz respeito especificamente à ELOSAÚDE, seu perfil populacional é ainda mais envelhecido que a média do mercado.

Ao se colocar em perspectiva a disparidade entre "inflação da vida real" e "inflação da saúde", somada ao perfil etário da população e ao aumento das doenças oportunistas decorrentes da idade, é possível entender a crescente de custos que vem assolando a ELOSAÚDE nos últimos anos.

Porém, entender não é suficiente! Saber já não é mais suficiente!

Como é do conhecimento da população de beneficiários da ELOSAÚDE, especialmente aqueles que são afetados por essas variáveis – os beneficiários integrantes dos planos de pré-pagamento – o Conselho

Deliberativo e a Diretoria da Entidade vêm desenvolvendo e aplicando estratégias de contenção de custos assistenciais.

Ao longo desse Relatório de Administração 2019 serão apresentados os resultados da Entidade no último ano, bem como abordados os programas, projetos e ações desenvolvidos em torno do ganho de eficiência e da redução de custos. Além disso, estarão elencados os principais planos e metas para o ano de 2020.

Não podemos prever o futuro, mas estamos certos de que o cenário de adversidade não será revertido tão rapidamente.

Mas, queremos que nossos beneficiários tenham certeza de que não faltarão esforço, suor, comprometimento e direcionamento estratégico para preservar nossa Entidade e os interesses da coletividade.

Boa leitura!

**Conselho Deliberativo**
**ELOSAÚDE**

# A ELOSAÚDE

Criada em 22 de fevereiro de 2010, a ELOSAÚDE – Associação de Assistência à Saúde – é uma instituição sem fins lucrativos, classificada como entidade de autogestão patrocinada e tem como objeto social administrar planos de assistência à saúde voltados ao público vinculado às suas patrocinadoras.

A Associação possui oito patrocinadoras: CGT Eletrosul – Companhia de Geração e Transmissão de Energia Elétrica do Sul do Brasil, Diamante Geração de Energia Ltda., Engie Brasil Energia S.A, Engie Geração Solar Distribuída S.A., Fundação Eletrosul de Previdência e Assistência Social – ELOS, Gralha Azul Distribuição de Energia S.A., PREVIG Sociedade de Previdência Complementar e Usina Termelétrica Pampa Sul S.A., e oferece planos aos empregados ativos dessas patrocinadoras, além dos ex-empregados – aposentados e pensionistas – vinculados aos fundos de pensão por elas instituídos.

Para cumprir adequadamente seus compromissos junto aos Beneficiários e Patrocinadoras, e consolidar sua perenidade institucional, a ELOSAÚDE está alinhada estrategicamente da seguinte maneira:

## MISSÃO

"Promover assistência à saúde com excelência aos beneficiários, visando à melhoria de sua qualidade de vida".

## VISÃO

"Ser referência nacional em excelência, no segmento de autogestão em saúde, até 2020".

## VALORES

"Equidade, Ética, Honestidade, Integridade e Respeito".

## PRINCÍPIOS

"Comprometimento, Efetividade, Responsabilidade e Valorização do Cliente".

# ORGANOGRAMA

Partindo da Assembleia Geral, sua principal instância decisória e seu sustentáculo organizacional, a governança da ELOSAÚDE está organizada da seguinte maneira:

# QUADRO DE EMPREGADOS

## EVOLUÇÃO DO QUADRO DE EMPREGADOS

Para garantir continuidade dos processos e melhorias nos serviços prestados aos seus beneficiários e Patrocinadoras, a ELOSAÚDE ampliou de forma discreta sua equipe em 2019. Além de contratar colaboradores temporários para atender demandas pontuais no decorrer do exercício.

A estrutura funcional da equipe interna, representada pelo quadro de empregados, segue detalhada a seguir.

| ESTRUTURA FUNCIONAL - EVOLUÇÃO DO QUADRO DE EMPREGADOS | | |
|---|---|---|
| | *2018* | *2019* |
| *Empregados* | 23 | 25 |
| *Temporários* | 02 | 05 |
| *Estagiários* | | 01 |
| ***TOTAL*** | ***25*** | ***31*** |

## ESTRUTURA E GOVERNANÇA

Considerando a estrutura de governança, os empregados estão distribuídos da seguinte maneira:

| ESTRUTURA FUNCIONAL - CARGOS | | |
|---|---|---|
| | *2018* | *2019* |
| *Superintendente* | 01 | 01 |
| *Gerentes* | 03 | 03 |
| *Coordenadores* | 03 | 03 |
| *Contador* | 01 | 01 |
| *Analistas* | 00 | 02 |
| *Assistentes* | 16 | 19 |
| *Auxiliares* | 00 | 01 |
| *Recepcionista* | 01 | 01 |
| ***TOTAL*** | ***25*** | ***31*** |

## QUALIFICAÇÃO DO QUADRO FUNCIONAL

Quanto à escolaridade e formação da equipe, o quadro é o que segue:

| ESTRUTURA FUNCIONAL - ESCOLARIDADE | | |
|---|---|---|
| | *2018* | *2019* |
| *Mestrado* | 01 | 01 |
| *Pós-graduado* | 04 | 02 |
| *Pós-graduandos* | 00 | 00 |
| *Superior completo* | 07 | 11 |
| *Superior cursando* | 03 | 06 |
| *Ensino Médio Completo* | 10 | 11 |
| *Ensino Médio Incompleto* | 00 | 00 |
| ***TOTAL*** | ***25*** | ***31*** |

## TREINAMENTOS E APRIMORAMENTO

A realização de treinamentos é um fator essencial para o sucesso de qualquer organização. Tem como objetivo promover a capacitação dos profissionais, fazendo com que eles estejam alinhados não somente com as tendências do mercado, mas também com a missão, a visão e os valores e princípios da empresa, desenvolvendo habilidades que atendam às expectativas de beneficiários e Patrocinadoras.

Alinhando ao tema, a ELOSAÚDE esteve presente, de forma estratégica, com os seus colaboradores, nos mais relevantes eventos em 2019.

| TREINAMENTOS / EVENTO | CARGA HORÁRIA | NÚMERO DE PARTICIPANTES | TOTAL DE HORAS |
|---|---|---|---|
| *18º Encontro de contadores e gestores de operadora de plano de saúde* | 24 | 1 | 24 |
| *1º Fórum de Dirigentes – UNIDAS Nacional* | 8 | 1 | 8 |
| *22º Congresso Internacional UNIDAS - A Importância das Autogestões na Transformação do setor de Saúde do Brasil* | 24 | 3 | 72 |
| *Treinamento in company - Apresentar e debater assuntos de suma importância no setor de saúde suplementar* | 8 | 13 | 104 |
| *Como evitar denúncias na ANS e NIPs* | 11 | 1 | 11 |
| *Diálogo em Saúde Suplementar - O desafio da Coordenação do Cuidado nos planos coletivos empresariais* | 8 | 1 | 8 |
| *Expo-gestão: debates sobre novas alternativas em saúde preventiva e atenção primária* | 4 | 2 | 8 |
| *Inovação na gestão de saúde numa perspectiva disruptiva* | 16 | 1 | 16 |
| *Revendo e repensando os contratos de credenciamento* | 8 | 1 | 8 |
| *Satisfação do Beneficiário igual longevidade da Operadora* | 8 | 29 | 232 |
| *Seminário de Judicialização da Saúde (ABRAMGE/UNIDAS/RS)* | 8 | 1 | 8 |
| *ACM Summit 2019* | 16 | 13 | 208 |
| *M2G: LGPD como adequar a realidade operacional a nova lei* | 8 | 2 | 16 |
| *Geografia Econômica da Saúde no Brasil* | 4 | 1 | 4 |
| ***TOTAIS*** | | ***70*** | ***727*** |

### GINCANA DO CONHECIMENTO

Em sua quinta edição, a Gincana do Conhecimento ELOSAÚDE tem se consolidado no calendário anual de atividades dos empregados como fator de integração e disseminação de conhecimento entre as equipes.

Essa prática tem como objeto estimular a colaboração efetiva entres os colegas e fortalecer o sentimento de equipe, de pertencimento. Além de equalizar a linguagem e o conhecimento dos temas de interesse da Entidade.

A novidade desse ano ficou por conta da realização por meio de questionário eletrônico, publicado no sistema e gestão eCosmo, que modernizou o processo e contribuiu para atrair os participantes.

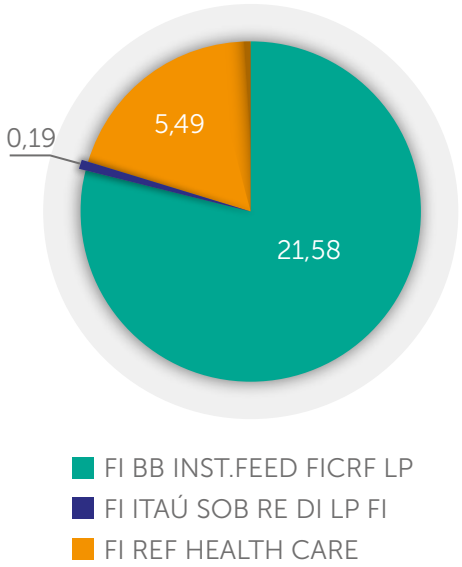
As ideias coletadas dos participantes ao final de cada módulo serão avaliadas e, de acordo com a aplicabilidade, inseridas nas ações estratégias do próximo ano.

# INVESTIMENTOS

O patrimônio da ELOSAÚDE é aplicado em Instituições financeiras sólidas, em conformidade com a Legislação vigente e diretrizes estabelecidas na Política de Investimento aprovada pelo Conselho Deliberativo. As aplicações são feitas sempre visando à segurança, rentabilidade e liquidez necessárias ao cumprimento das atividades da Entidade, buscando o retorno compatível com as necessidades atuariais do plano de custeio, integridade do patrimônio e manutenção do poder aquisitivo do capital investido.

A ELOSAÚDE encerrou o ano de 2019 com patrimônio no programa de investimentos de R$ 27,25 milhões e obteve rentabilidade nominal consolidada de 10,16%, na sua carteira de investimento, percentual compatível com as rentabilidades obtidas no mercado financeiro. Os recursos estão distribuídos entre três fundos de investimentos, sendo dois exclusivos e um de Reserva Técnica.

FUNDO DE INVESTIMENTOS




## FUNDO DE INVESTIMENTO BB INST. FED FI CRF LP

O Fundo de Investimento Banco do Brasil INST. FED FI CRF LP ELOSAÚDE, encerrou 2019 com um total de R$ 21,57 milhões, representando 79,16% do patrimônio da Entidade. A rentabilidade obtida para este fundo foi de 5,7219%, ou seja, 107,57% do Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

## FUNDO DE INVESTIMENTO ITAU SOB RE DI LP FI ELOSAÚDE

Encerrou 2019 com R$ 190 mil, representando 0,70% do patrimônio da Entidade. O mesmo obteve rentabilidade de 4,4466%, ou seja, 94,06% do CDI.

## FUNDO DE RESERVA TÉCNICA

O Fundo de Investimento Health Care (exigido pela ANS) encerrou 2019 com patrimônio de R$ 5,48 milhões, representando 20,14% do patrimônio da Entidade. O mesmo obteve rentabilidade de 10%, ou seja, 97,56% do CDI.

## RECURSO DO FAP

O FAP – Fundo de Assistência ao Participante, é um fundo destinado ao subsídio de parte da mensalidade de um grupo específico de titulares, cujas regras e beneficiários elegíveis estão documentados no termo de cisão da ELOSAÚDE.

Este fundo apresentou, ao longo de 2019, uma variação negativa de 6,5%, conforme monstra o quadro a seguir:

| | **SALDO EM 31.12.2018** | **SALDO EM 31.12.2019** |
|---|---|---|
| Utilização dos recursos do FAP | *R$ 23.764.571,53* | *R$ 21.576.707,26* |

Esta redução é decorrente da utilização normal dos seus recursos, haja vista que o FAP não recebe reposição de recursos e, além disso, sua utilização é crescente e contínua.

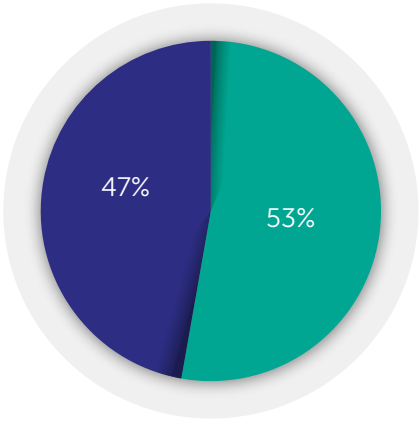
# PANORAMA DOS PLANOS DE SAÚDE

## COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE BENEFICIÁRIOS

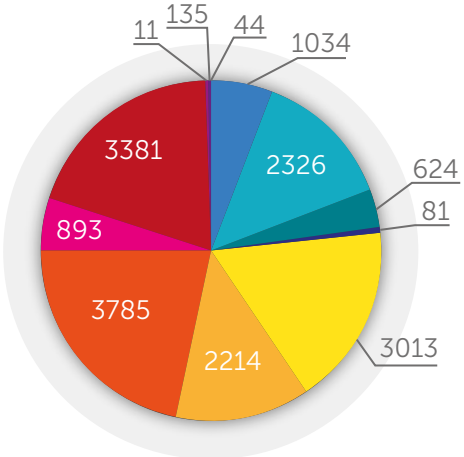
A carteira de beneficiários da ELOSAÚDE ainda preserva sua principal característica, que é contar com a maioria dos planos em pré-pagamento.

Embora a diferença entre pré e pós-pagamento tenha se estreitado consideravelmente (em 2018 os planos de pré-pagamento representavam cerca de 65% do total e em 2019 passaram a representar cerca de 53%), os planos custeados pelos beneficiários têm resistido à tendência de mercado e se mantido em crescimento.

PLANOS - POR TIPO DE PAGAMENTO




BENEFICIÁRIOS POR PLANO




Em 2019 a carteira de planos em pré-pagamento apresentou crescimento real (que considera entradas e saídas) de 185 novas vidas.

Os planos em pós-pagamento, custeados pelas Patrocinadoras, tiveram incremente de 3.327 novas vidas, ou 67,59% em relação a 2018.

## PLANOS EM PRÉ E PÓS-PAGAMENTO

| PRÉ-PAGAMENTO | QUANTIDADE | % |
|---|---|---|
| *Plano A* | 1034 | 11,13% |
| *Plano B* | 2326 | 25,03% |
| *Plano C* | 624 | 6,72% |
| *Plano D** | 81 | 0,87% |
| *Plano E* | 3013 | 32,43% |
| *Plano PERFIL* | 2214 | 23,83% |
| ***TOTAL*** | ***9292*** | ***100,00%*** |

| PÓS-PAGAMENTO | QUANTIDADE | % |
|---|---|---|
| *Plano ESUL* | 3785 | 45,88% |
| *Plano ESUL PID* | 893 | 10,83% |
| *Plano TBEL* | 3381 | 40,99% |
| *Plano ESAP* | 11 | 0,13% |
| *Plano ELOS/ELOSAU* | 135 | 1,64% |
| *Plano PREVIG* | 44 | 0,53% |
| ***TOTAL*** | ***8249*** | ***100,00%*** |

## AUMENTO DO NÚMERO DE VIDAS

Enquanto o mercado de saúde suplementar se recente por mais um ano de encolhimento no número de beneficiários assistidos em planos médico-hospitalares (em 2019 houve uma retração superior a 60 mil beneficiários) a ELOSAÚDE continua caminhando no sentido contrário.

No mesmo período a Instituição ampliou em 25,03% sua carteira, totalizando crescimento real de 3.512 novos beneficiários.

Não obstante o fato de os planos em pré-pagamento terem vencido a onda de retração do mercado, e crescido pouco mais de 2% em número de beneficiários, o crescimento substancial obtido no ano se deveu ao ingresso do público da CGT Eletrosul.

## INCORPORAÇÃO E MIGRAÇÃO CGT ELETROSUL

O processo de migração do público da Eletrosul (que ainda mantinha plano junto ao RH da empresa) para a ELOSAÚDE, consolidado em dezembro de 2019, encerrou um ciclo de trabalho que vinha se desenvolvendo há cerca de cinco anos.

Ao longo desse período a ELOSAÚDE se preparou para atender às necessidades e especificidades apontadas pela Eletrosul e se manteve à disposição, aguardando que a Patrocinadora obtivesse o momento ideal para realizar a transferência da gestão do plano com o menor impacto possível para seu público.

Esse momento ideal acabou por reunir dois importantes fatos: a migração para a ELOSAÚDE, mas, antes deste, a incorporação da Eletrosul pela CGTEE, que originou a CGT Eletrosul.

Em consequência do processo de incorporação a CGT Eletrosul assumiu os direitos, obrigações, contratos e convênios celebrados até então pela Eletrosul, o que a tornou, por força do evento, Patrocinadora da ELOSAÚDE.

Embora os serviços tenham sido oficialmente disponibilizados aos beneficiários a partir de 1º de janeiro de 2020, o processo de adesão e recepção do grupo ocorreu ainda em 2019.

# CENÁRIO ECONÔMICO

## CUSTOS ASSISTENCIAIS – COMPOSIÇÃO

Os custos assistenciais dos planos de pré e pós-pagamento da ELOSAÚDE, no ano de 2019, movimentaram R$ 75,88 milhões. Isso corresponde a um aumento de 14,59% em relação a 2018. Se compararmos com o crescimento de 2017 para 2018, houve um recuo de pouco mais de um ponto percentual.

## DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS PLANOS DE PRÉ-PAGAMENTO

Os planos em pré-pagamento apresentaram resultados menos impactantes que em 2018, contudo, ainda acumularam um déficit total de R$ 6,48 Mi. Isso significa que o saldo negativo recuou 24,03% em relação ao ano anterior, tendo, as despesas, sido 15,70% maiores que as receitas do período.

O déficit total considera não só os custos assistenciais do plano, como também os recursos destinados à formação do PEONA e outras despesas operacionais (INSS, auditores, peritos etc.).

A sinistralidade do Plano A caiu quase 22 pontos percentuais de um ano para o outro, mas o plano Perfil teve alta de quase 32 pontos percentuais, o que o fez deixar de ser superavitário para ser deficitário num espaço de 12 meses.

A sinistralidade do Plano E também subiu, variando cerca de 10 pontos percentuais de um ano para o outro e a sinistralidade geral dos planos em pré-pagamento se manteve estável, na faixa dos 115%.

| PLANO | DESPESAS | RECEITAS | COPARTICIPAÇÃO | GLOSAS | SINISTRALIDADE |
|---|---|---|---|---|---|
| *A* | R$ 17.906.530,27 | R$ 13.495.375,28 | R$ 1.129.727,86 | R$ 73.142,28 | 123,77% |
| *B* | R$ 672.885,17 | R$ 497.605,37 | R$ 131.627,65 | R$ 1.288,57 | 108,51% |
| *C* | R$ 1.132.807,37 | R$ 1.022.262,61 | R$ 212.480,90 | R$ 10.603,86 | 88,99% |
| *E* | R$ 24.374.562,99 | R$ 20.150.438,96 | R$ 1.690.615,17 | R$ 124.448,54 | 111,96% |
| *PERFIL* | R$ 7.854.685,71 | R$ 6.133.353,74 | R$ 730.883,32 | R$ 53.874,80 | 115,27% |
| | ***R$ 51.941.471,51*** | ***R$ 41.299.035,96*** | ***R$ 3.895.334,90*** | ***R$ 263.358,04*** | ***115,70%*** |

## SINISTRALIDADE POR PLANO

Os planos "A", "E" e, neste ano também o Plano "Perfil", apresentaram desequilíbrio na relação entre receitas e despesas. A sinistralidade apurada no período está acima dos indicadores de mercado, que fixam como ideal o teto de 75%.

O Plano C (odontológico) se mantêm superavitário, enquanto que o Plano B ultrapassou a fronteira do prejuízo, tendo tido sinistralidade de 108,51% em 2019.

***Obs.:*** *SINISTRALIDADE = DESPESA PURA [Custo operacional total (total de despesas com atendimentos), deduzidas glosas e coparticipações] dividida pela RECEITA PURA [receita com mensalidade, sem taxa de administração. [S = Desp/Rec].*

## OS 10 MAIORES CUSTOS DE 2019 (POR PLANO MÉDICO EM PRÉ-PAGAMENTO)

| BENEFICIÁRIO | PLANO | VALOR R$ |
|---|---|---|
| *7XXXX15* | Plano A | R$ 1.039.796,55 |
| *0XXXX53* | Plano A | R$ 606.346,56 |
| *0XXXX44* | Plano A | R$ 537.948,21 |
| *0XXXX99* | Plano A | R$ 431.244,26 |
| *1XXXX53* | Plano A | R$ 408.367,99 |
| *1XXXX32* | Plano A | R$ 325.660,20 |
| *0XXXX82* | Plano A | R$ 275.345,39 |
| *7XXXX92* | Plano A | R$ 269.652,58 |
| *7XXXX46* | Plano A | R$ 257.959,61 |
| *7XXXX38* | Plano A | R$ 255.490,39 |
| | | ***R$ 4.407.811,74*** |

| BENEFICIÁRIO | PLANO | VALOR R$ |
|---|---|---|
| *7XXXX59* | Plano E | R$ 577.768,72 |
| *0XXXX93* | Plano E | R$ 536.994,66 |
| *0XXXX33* | Plano E | R$ 534.539,20 |
| *0XXXX86* | Plano E | R$ 508.823,99 |
| *7XXXX72* | Plano E | R$ 292.030,53 |
| *0XXXX54* | Plano E | R$ 248.167,68 |
| *7XXXX82* | Plano E | R$ 243.027,33 |
| *7XXXX78* | Plano E | R$ 228.915,06 |
| *0XXXX39* | Plano E | R$ 204.039,49 |
| *8XXXX78* | Plano E | R$ 198.537,23 |
| | | ***R$ 3.572.843,89*** |

| BENEFICIÁRIO | PLANO | VALOR R$ |
|---|---|---|
| *1XXXX45* | Perfil | R$ 504.582,28 |
| *8XXXX20* | Perfil | R$ 464.142,00 |
| *0XXXX45* | Perfil | R$ 402.953,53 |
| *8XXXX54* | Perfil | R$ 300.437,64 |
| *1XXXX58* | Perfil | R$ 160.954,71 |
| *8XXXX03* | Perfil | R$ 147.996,61 |
| *7XXXX62* | Perfil | R$ 111.597,74 |
| *8XXXX46* | Perfil | R$ 106.957,07 |
| *7XXXX53* | Perfil | R$ 69.522,32 |
| *4XXXX11* | Perfil | R$ 66.114,41 |
| | | ***R$ 2.335.258,31*** |

- 30 beneficiários representam menos de um por cento de (0,32%) do total de beneficiários nos planos A, E e PERFIL (9.292);
- Esses mesmos 30 beneficiários foram responsáveis por 21,21% dos gastos desses planos.
- Alguns dos maiores gastos de todos os planos estão relacionados a oncologia, que corresponde a quase metade dos casos (14 ao todo) e totaliza R$ 5,48 milhões.

# CONQUISTAS 2019

Em meio ao arrocho de custos, à estabilização do sistema informatizado de gestão, às novas demandas das Patrocinadoras e ao crescimento orgânico em número de beneficiários, 2019 se encerra com diversas conquistas a serem celebradas.

## GESTÃO DE CUSTOS (ESTRATÉGIAS PARA REDUÇÃO DE CUSTOS)

O ano não destoou da significativamente da série histórica que o precedeu, ou seja, manteve a constante de custos que vêm assolando os planos de saúde desde meados da década passada.

Para enfrentar essa realidade severa a ELOSAÚDE vem implementando ao longo do tempo uma série de ações, com vistas à redução de custos assistenciais sem comprometer as necessidades e interesses dos beneficiários.

### GESTÃO DE OPME

Em abril de 2019 foi contratada uma empresa especializada em negociação de OPME (órteses, próteses e materiais especiais), um dos principais ofensores nos grandes custos das operadoras, para auxiliar a equipe da ELOSAÚDE nos casos em que tais insumos fossem necessários. Os objetivos definidos para a atuação da equipe e da empresa parceira foram:

- Implantação de protocolos técnicos de fornecimento;
- Formação de tabelas próprias junto aos fornecedores;
- Implantação de tabelas básicas junto à rede hospitalar;
- Redução dos custos gerais das OPMEs;

Até dezembro a economia real obtida totalizava R$ 148 mil. Isso se considerados apenas os casos de negociações pontuais, ou seja, situações em que as OPMEs foram negociadas e adquiridas.

Além do resultado financeiro, outras importantes negociações decorrem desse projeto, como o fechamento de tabelas prévias com fornecedores (potencial de economia futura de 14% sobre os itens mais utilizados e negociados previamente) e ajustes em dois dos "pacotes" de cardiologia mais utilizados pela ELOSAÚDE. Na Eletrofisiologia a economia potencial pós-negociação será de 36% (ou cerca de R$ 42 mil) por procedimento realizado, enquanto que na Ablação TV – NAVX a economia está próxima de R$ 14 mil ou 31% sobre os valores anteriormente praticados.

No tocante às negociações prévias, usa-se o termo "economia potencial" pois incidirá sobre novos procedimentos que venham a ser necessários pelos beneficiários.

O projeto é capitaneado pela área de credenciamento da ELOSAÚDE, que gerencia e acompanha os resultados. Para 2020 já estão sendo aprimorados os modelos de atuação e o objetivo é ampliar os resultados obtidos em 2019.

### GESTÃO DE MEDICAMENTO DE ALTO CUSTO E ONCOLÓGICOS

Outra importante frente de atuação para contenção de custos e racionalização de recursos é a gestão de pacientes oncológicos e usuários de medicamentos de alto custo.

Lançado e implementado no segundo semestre de 2019, o projeto foi desenvolvido a partir dos seguintes objetivos:

- Gestão direta dos beneficiários em utilização de medicamentos especiais;
- Redução do prazo de autorização/aplicação dos medicamentos especiais;
- Fortalecimento do vínculo com a rede própria; e
- Redução do custo assistencial;

Por meio da atuação direta junto a pacientes e fornecedores, da melhoria de processos de compra e gestão de entrega de medicamentos, a ELOSAÚDE obteve em 2019 uma economia total de R$ 292 Mil.

Economia esta gerada por um processo que passa pelo acompanhamento interno dos pacientes portadores de neoplasias, triagem dos medicamentos utilizados, contato e convencimento do paciente e busca de fornecedores regulares, com produtos e entrega de qualidade, que possam manter a oferta regular ao público atendido.

No início do projeto foram triados 27 pacientes elegíveis, aos quais o programa poderia auxiliar, gerando resultados também para a ELOSAÚDE.

A medicação utilizada por esse público classificada e precificada (a preço de compra habitual) e, a partir daí duas estratégias foram desdobradas. A primeira: convencer o paciente de que seu atendimento passaria a ser gerenciado pela ELOSAÚDE, sem qualquer comprometimento de qualidade ou prazos e, a segunda, negociar com os principais fornecedores do país para obter o melhor resultado e preço e processo de entrega.

Em dezembro de 2019 apenas 21 beneficiários ainda necessitavam de tratamento, sendo que 19 deles se mantinham acompanhados pelo programa. Até aquele momento a assistência era prestada apenas para beneficiários com uso de medicação oral. A meta para 2020 é viabilizar também o ingresso de pacientes que utilizam medicamentos injetáveis (infusionais).

Todo o trabalho, desde a triagem até a negociação, compra e acompanhamento da entrega é feita pela equipe da área de autorizações da ELOSAÚDE.

## ESTRUTURAÇÃO DO PROJETO APS

O termo "atenção primária" deriva diretamente do conceito de "atenção básica", cunhado pelo Ministério da Saúde, cujo sentido pode ser traduzido em: "Atenção Básica é o conjunto de ações de saúde individuais, familiares e coletivas que envolvem promoção, prevenção, proteção, diagnóstico, tratamento, reabilitação, redução de danos, cuidados paliativos e vigilância em saúde"* [...]

Com vistas a desenvolver ações de preventivas e de acompanhamento a ELOSAÚDE realizou, ou longo de 2019, estudos e planejamento para implantação de sua primeira unidade de APS – Atenção Primária à Saúde.

Os objetivos dessa nova iniciativa estratégica são:

- Gerenciamento de ações coordenadas de promoção de saúde e prevenção do risco e/ou do agravamento de doenças;
- Renovação do conceito de "médico da família", centralizando ações de cuidado, assistência, acompanhamento e prevenção, com abordagem focada no paciente e não na doença;
- Concentração das ações de assistência à saúde, gerando maior controle e efetividade;
- Gerenciamento do beneficiário na linha do tempo (foco em indicadores de saúde e financeiros favoráveis);
- Redução de custos decorrentes de desperdícios, repetição e baixa efetividade;

Os estudos e discussões ocorreram ao longo de todo o ano, período em que foi possível sanar as dúvidas técnicas, estabelecer critérios de elegibilidade,

controle e efetividade das ações, além da oportunidade de receber fornecedores e de conhecer suas propostas de trabalho.

Em dezembro o projeto piloto foi aprovado pelo Conselho Deliberativo e a primeira clínica está prevista para iniciar as atividades em abril de 2020. O parceiro escolhido foi a Qualirede, com a qual a ELOSAÚDE já mantém o programa "Sua Saúde" e o contrato deve ser assinado no início do próximo ano.

* [Art. 2º da Portaria Nº 2.436, de 21.09.2017 do Ministério da Saúde]

## AUDITORIA CONCORRENTE E GESTÃO DE INTERNAÇÕES

Fechando o ciclo de ações implementadas com vistas à racionalização de recursos e redução de custos assistenciais, também foi implementado em 2019 um programa inédito de auditorias concorrentes e gestão de pacientes internados.

Além dos processos de auditoria já existentes (auditoria sistêmica e de contas), dois novos processos foram implantados. O primeiro, chamado de "auditoria pé de leito" consiste no acompanhamento presencial do paciente, enquanto internado e visa a racionalizar o uso de recursos e evitar custos, por meio do ajuste de condutas, planos de tratamento, altas hospitalares etc. antes do fechamento da conta.

O segundo, por sua vez, trata da auditoria da conta hospitalar antes que essa seja fechada. Consiste na averiguação do prontuário do paciente em perspectiva com a conta, e seu objetivo é "evitar cobrança indevida e/ou divergente, atuando simultaneamente à internação, acompanhando procedimentos autorizados, avaliando e/ou glosando utilização de materiais, procedimentos, produtos e serviços lançados para cobrança em conta hospitalar".

Desde o início das atividades, em outubro, até o final do ano, as auditorias de contas *in-loco* geraram R$ 25 Mil em economia. Já o programa de acompanhamento ao paciente internado eliminou 44 diárias de internações autorizadas, ou seja, do total 168 de diárias solicitadas e autorizadas ao longo do período, conseguiu economizar 26,19%.

No início de 2020 serão realizados avaliações e ajustes no processo, objetivando a ampliação de seu alcance e o aumento em escala dos resultados.

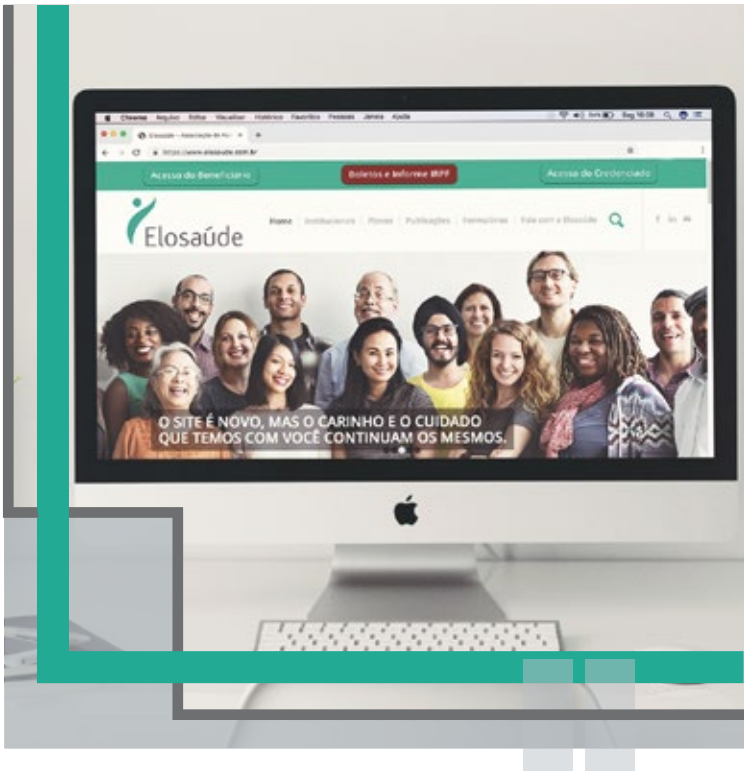
## NOVO SITE

Alinhado às principais tendências de usabilidade e *design*, o novo site da ELOSAÚDE, lançado em fevereiro de 2019, é um exemplo da modernização que a Entidade tem buscado imprimir.

Leve e com navegação amistosa, concentra funcionalidades e informações em perfeita harmonia, num ambiente bonito e descomplicado, onde o beneficiário consegue encontrar facilmente aquilo que procura.

As sessões de navegação por perfil (Beneficiários, Patrocinadoras e Credenciados) também evoluíram e contam com conteúdos especialmente desenvolvidos para cada público.

Para preservar o interesse do público e manter sua atratividade, o conteúdo do site é atualizado com frequência, de modo que sempre haja informações novas e relevantes.



## NOVOS SERVIÇOS ON-LINE

O lançamento do novo site institucional trouxe consigo novas ferramentas, que vieram para facilitar o dia-a-dia do beneficiário.

Dentre as funcionalidades mais procuradas estão a emissão de boletos "on-line" e os extratos de acompanhamento das utilizações de serviços.

O ambiente especialmente dedicado aos Credenciados permite o acesso ao autorizador eletrônico da ELOSAÚDE, à ferramenta de envio de arquivos eletrônicos de produção (XML) e aos manuais de serviços da ELOSAÚDE.

## PROJETOS DE MELHORIAS INTERNAS

Além das iniciativas estratégicas demandadas pelo Conselho Deliberativo, no plano de metas anual, as equipes foram estimuladas a propor e coordenar iniciativas operacionais, com o objetivo de aprimorar as estregas do quotidiano.

O desafio proposto pelos gestores às equipes é de que houvesse participação multisetorial, ou seja, que fossem envolvidos em cada iniciativa empregados de diversas áreas da Instituição. A proposta de grupo multisetorial veio ao encontro da necessidade de fortalecer o trabalho em equipe e ampliar o conhecimento cruzado, ou seja, fazer com que um empregado se familiarize mais com a atividade de seu colega.

Ao longo do ano dois grupos trabalharam em iniciativas voltadas à melhoria do processo de comunicação e atendimento telefônico.

O primeiro deles estudou, propôs e implantou um novo protocolo técnico de atendimento, contendo o "padrão ELOSAÚDE" de atendimento receptivo, além de orientações para assistência ao beneficiário que precisa ser transferido de uma área para outra.

O segundo grupo iniciou os estudos voltados à implantação de um CRM (do inglês *Customer Relationship Management*, que significa "gerenciamento do relacionamento com o cliente") que deverá ser implantado em 2020, pois necessita de customizações sistêmicas e aparato tecnológico para ser posto em funcionamento.

Os resultados do trabalho de padronização de atendimento telefônico já estão sendo percebidos internamente a partir da melhoria na qualidade da interação entre as áreas.

Mas, para além dos resultados concretos, que geram impacto em beneficiários, credenciados e patrocinadoras, outros resultados indiretos vêm sendo colhidos, como o interesse dos empregados em iniciarem novos grupos e iniciativas em 2020.

## NOVA PATROCINADORA

O crescimento orgânico de suas Patrocinadoras abre oportunidades à ELOSAÚDE, que vem, ao longo do tempo, se beneficiando desse crescimento e expandindo sua oferta de produtos e serviços.

Em 2019 foi a vez de receber a Gralha Azul Transmissão de Energia S.A., empresa do grupo Engie, com atuação predominante no interior do Estado do Paraná.

A nova Patrocinadora oferecerá aos seus beneficiários o plano ESAP e a expectativa inicial é que, no auge de sua capacidade operacional, o número de empregados gire em torno de 70 profissionais.

A oportunidade para a ELOSAÚDE não se limita aos empregados das Patrocinadoras, uma vez que, pelas regras de vinculação legalmente estabelecidas pela ANS, pode oferecer outros planos de pré-pagamento aos parentes consanguíneos até o quarto grau e por afinidade até o segundo grau.

As primeiras adesões ao plano estão programadas para janeiro de 2020, mas todo o processo negocial, inclusive a aprovação do ingresso, por parte do Conselho Deliberativo da ELOSAÚDE, ocorreu ao longo de 2019.

## PLANO EXECUTIVE

Entendendo a necessidade de disponibilizar um produto tecnicamente posicionado para um segmento *premium* e *sofisticado* a ELOSAÚDE lançou, em dezembro de 2019, o Plano Executive.

Trata-se de um plano em pós-pagamento (custo operacional), disponível apenas para aquisição das patrocinadoras, cujo propósito é operar em um segmento diferenciado – diretorias e gerências estratégicas – e que oferece benefícios adicionais aos de plano de saúde.

O objetivo do ELOSAÚDE Executive é atuar no mesmo segmento de produto das grandes seguradoras, oferecendo às suas patrocinadoras uma alternativa de plano customizável, com atendimento em hospitais de referência no país com custo viável e serviços dedicados exclusivamente oferecidos a esse público.

O plano começará a operar no início de 2020 e a expectativa inicial é de que cerca de 160 beneficiários estejam ativos no início da operação.

## IDSS – UMA MARCA HISTÓRICA

A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, divulgou no dia 16 de setembro de 2019 os resultados do IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar referente ao ano 2018.

O IDSS é representado por uma pontuação, que resulta da soma de diversos indicadores. As notas possíveis de serem obtidas pelas operadoras variam de zero a um (0 a 1), divididas em escalas de vinte décimos, sendo que a faixa final (de 0,81 a 1,00) representa o estado de excelência da empresa.

Atingir a faixa de excelência significa que a operadora está alinhada às melhores práticas do mercado e, consequentemente, é capaz de oferecer segurança, confiabilidade, solidez, qualidade em produtos e serviços e respeito ao seu cliente.

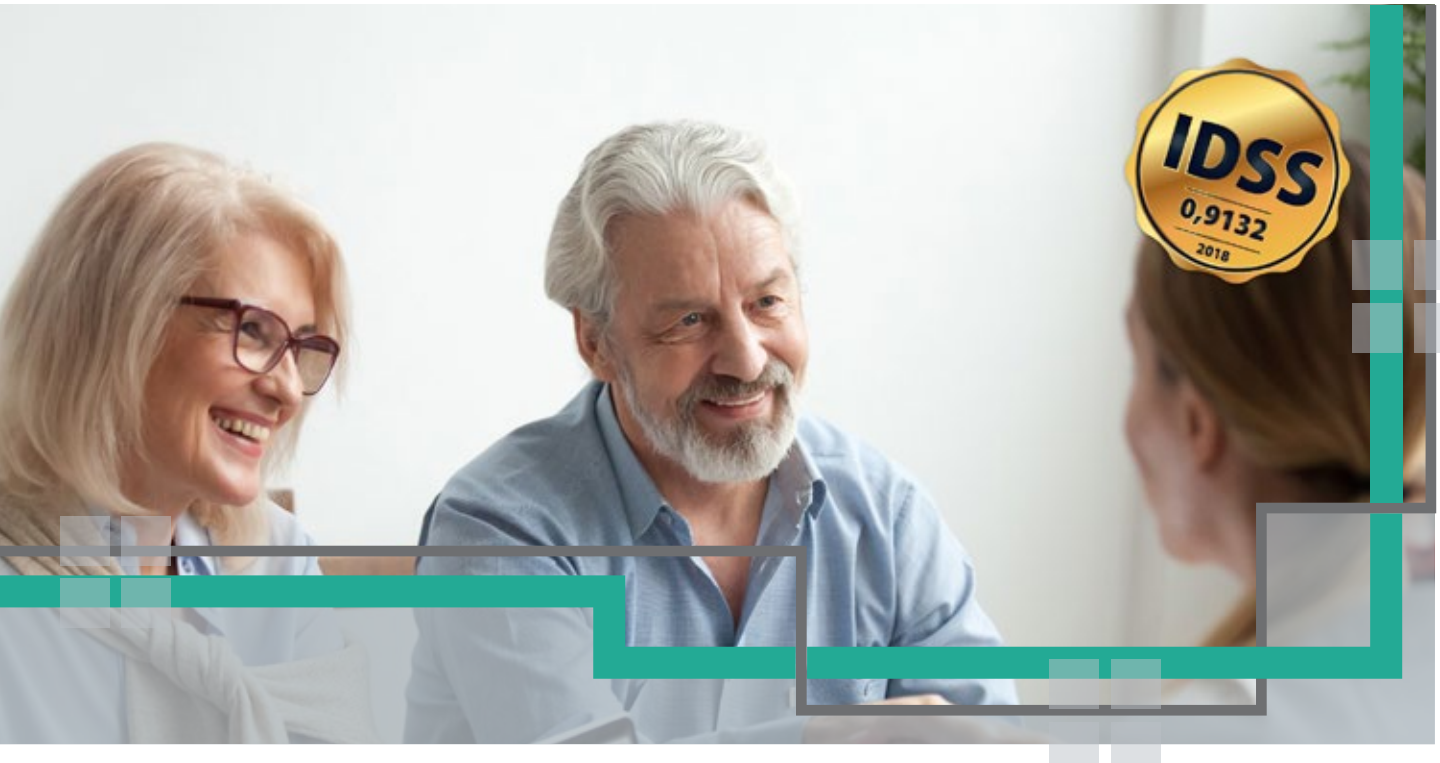
Mais que isso, que está apta a garantir qualidade na atenção à saúde, a possibilitar que a população assistida tenha pleno acesso à rede de atendimento e aos serviços assistenciais de seu plano, a manter estratégias que visem à satisfação de seus públicos – beneficiários e credenciados – e a sustentabilidade econômico-financeiro em sua operação, além de dispor de mecanismos de governança alinhados para o cumprimento das leis, obrigações e regulação do setor de saúde.

Na avaliação de 2018 (divulgada em 16.09.2019) a ELOSAÚDE obteve 0,9132 (sendo 1 o máximo possível de ser atingido) ingressando com folga na faixa de excelência e se tornando a operadora de autogestão com a melhor nota do país. Com isso, a Entidade alcançou o primeiro lugar entre as 160 operadoras brasileiras de autogestão, superando gigantes e tradicionais empresas do segmento.

### Resultado alinhado à visão de futuro

A marca conquistada pela ELOSAÚDE tem peso importantíssimo, visto que é aferida pela agência reguladora, mediante a aplicação de critérios rígidos de qualidade e controle.

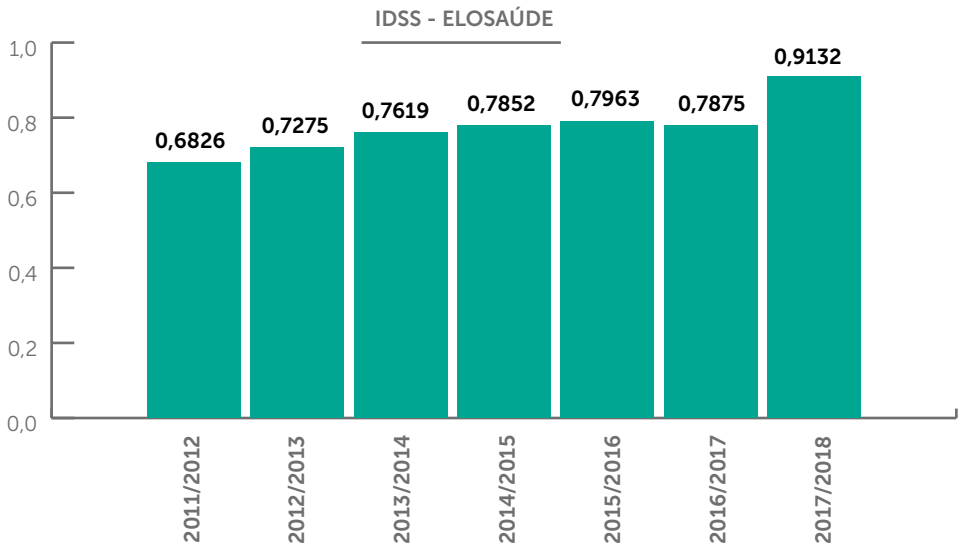
Sobremaneira, é fruto de planejamento, trabalho e política de governança consistentes, do esforço e



da dedicação da equipe, apoiados por decisões maduras e comprometidas do Conselho Deliberativo e da Diretoria de Entidade.

Traduz-se como materialização de vontade, colheita dos bons frutos e a certeza de que, apesar de todas as dificuldades que se abatem sobre o mercado de saúde e sobre a empresa, as estratégias a estão conduzindo rumo à concretização de sua nossa visão de futuro, qual seja: "Ser referência nacional em excelência, no segmento de autogestão em saúde, até 2020".

Esse resultado extraordinário reafirma o processo evolutivo pelo qual a ELOSAÚDE vem passando, conforme se observa no gráfico a seguir:




## Cenário nacional

O resultado obtido pela ELOSAÚDE é expressivo, não só por ter sido a melhor operadora de autogestão do país, como também em perspectiva com o mercado de saúde.

A nota média do mercado foi 0,7295 e, quando se considera o setor de saúde suplementar como um todo – incluindo-se seguradoras, cooperativas, medicinas de grupo etc. – a ELOSAÚDE ocupa a 22ª posição num universo de 1.019 operadoras atuantes no país.

A posição alcançada se caracteriza como grande vitória; mas não sobre as demais operadoras, pois a ELOSAÚDE jamais esteve em competição com o mercado. Trata-se de uma grande vitória sobre as dificuldades e desafios cotidianos, sobre os próprios limites.

## *O que é e como é calculado o IDSS?

A ANS avalia anualmente o desempenho das operadoras de planos de saúde por meio do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO).

O objetivo deste programa é estimular a qualidade no setor e reduzir a discrepância de informação, promover maior poder de escolha para o beneficiário e oferecer subsídios para a melhoria da gestão das operadoras e das ações regulatórias da ANS.

Os resultados da avaliação das operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), que é a ferramenta utilizada pela agência para atestar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas operadoras.

Essa avaliação é retroativa, referente ao ano anterior ao da divulgação, isto é, os resultados que estão sendo apresentados em 2019 são relativos à avaliação do ano-base 2018.O IDSS pode ser traduzido como um score composto, cuja pontuação varia de

zero a um, e é calculada a partir de um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões. Os dados que subsidiam o cálculo são extraídos dos sistemas de informações da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde.

O resultado do IDSS permite a comparação entre operadoras, estimulando a disseminação de informações de forma transparente e a redução da assimetria de informação, falha de mercado que compromete a capacidade do consumidor de fazer suas escolhas no momento da contratação ou troca de um plano de saúde e a ampliação da concorrência baseada em valor no setor.

A partir 2017 uma nova fonte de dados para processamento dos indicadores do IDSS foi introduzida pela ANS. Trata-se do Padrão de Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS) que possibilitou a ampliação do escopo e permitiu a introdução de novos indicadores e ajustes de outros. Dessa forma, segundo a ANS a nova metodologia do IDSS – TISS apresenta indicadores que melhor discriminam o desempenho das operadoras, especialmente quanto a seus aspectos assistenciais.

### Dimensões do IDSS:

- **Qualidade em Atenção à Saúde:** avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada;
- **Garantia de Acesso:** condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores;
- **Sustentabilidade no Mercado:** monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando o equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores;
- **Gestão de Processos e Regulação:** essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

* [Fonte: site da ANS http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans, com edições pontuais]

### ** Qual sua importância?

Para a Agência reguladora ele é importante porque permite avaliar o desempenho das operadoras de planos de saúde com base em dados concretos, informados pelo setor.

Já para o beneficiário o IDSS é fundamental, pois permite acompanhar anualmente a avalição de sua operadora. O IDSS também pode auxiliá-lo na escolha de uma operadora ou na portabilidade de carência com base na avaliação de desempenho de cada uma delas.

Para as operadoras o índice se torna um balizador de qualidade e um objetivo a ser perseguido, capaz de mobilizar a entidade em busca aperfeiçoamento de suas práticas de gestão, pois se caracteriza como o principal reconhecimento atribuído pelo órgão regulador.

# PLANEJAMENTO 2020

Desde a definição de seu mapa estratégico, cujo objetivo central é "crescer com sustentabilidade", a ELOSAÚDE se impõe, ano a ano, desafios que a conduzam à concretização de tal objetivo.

Para 2020 não será diferente. O foco – que já se tornou um "mantra" para a Entidade – será: aprimoramento institucional e gestão de custos.

## GESTÃO DE CUSTOS (ESTRATÉGIAS PARA REDUÇÃO DE CUSTOS)

Considerando o cenário macroeconômico do país e, especialmente, a série histórica – que vem sendo agressiva contra os planos de saúde – para o novo ano a atenção da Entidade continuará concentrada na gestão dos custos assistenciais, no aumento da receita e na redução de custos administrativos.

### Gestão de OPME – 2º Ciclo

Os resultados alcançados nos primeiros meses de atuação na gestão de compras de OPMEs (de abril a dezembro de 2019) apontaram para a necessidade de maior atenção à essa atividade.

De acordo com um amplo estudo realizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS em parceria com a Agência de Vigilância Sanitária – ANVISA, publicado em dezembro de 2016, a variação de preços em determinados insumos pertencentes à classe das órteses, próteses e materiais especiais chegou a espantosos 3.108% na comparação entre as várias regiões do país.

Embora já dispusesse de um processo estruturado de cotação e compras de OPMEs, a parceria celebrada com a empresa especializada "Gestão OPME" trouxe novas abordagens, maior alcance técnico e aprimorou os processos da ELOSAÚDE.

Impulsionada pelos resultados do primeiro ciclo, o objetivo para 2020 é renegociar e fixar tabelas de OPMEs com os principais hospitais com os quais a ELOSAÚDE tem relação de compra, além de formular "pacotes" para os procedimentos cirúrgicos menos invasivos (oftalmologia, otorrinolaringologia etc.) e implementá-los junto aos prestadores de serviços.

As negociações pontuais não serão deixadas de lado, mas o enfoque será em previsibilidade e prevenção, ou seja, em possuir negociações prévias consistentes e adequadas, que dispensem a atuação particularizada da equipe ELOSAÚDE.

### Oncológicos – Estudo para atuação no infusional

A atuação nos casos de oncologia e medicamentos de alto custo e a aceitação da população que se utiliza dessas drogas comprovaram que se trata de iniciativa que precisa ser aprimorada e fortalecida.

Para 2020 o objetivo é expandir o alcance do programa, fazendo com que seja possível a abordagem aos pacientes que fazem uso de infusionais.

Para que isso seja possível os protocolos de atuação e abordagem terão de ser revistos. Adicionalmente,

novos parceiros serão buscados no mercado, tanto para fornecimento dos medicamentos, quanto para acolhimento dos beneficiários e administração desses medicamentos.

Com a gestão dos medicamentos de alto custo e oncológicos a ELOSAÚDE estreita relações com um tipo especial de beneficiário, aquele que está em um momento de fragilidade, e consegue atuar positivamente, reduzindo os prazos de início de tratamento, gerando maior conforto, segurança e impactando positivamente no aspecto emocional desse paciente.

### Implantação da APS – Atenção primária à Saúde

Encerrado o processo de estudos, negociações e aprovação – por parte do Conselho Deliberativo – para a contratação do serviço, a tarefa para 2020 é selecionar o público elegível e iniciar a captação dos beneficiários para a atenção primária.

Por conta da capacidade de atuação (limitada, inicialmente a 700 beneficiários) os critérios de seleção levaram em consideração primordialmente a questão geográfica (maior facilidade de acesso do beneficiário à clínica) e um conjunto de critérios técnicos, e o público foi selecionado com base nas seguintes variáveis:

- Beneficiários dos planos médicos de pré-pagamento, residentes em Florianópolis;
- Qualquer idade, com 1 ou mais diárias de internação clínica nos últimos 12 meses;
- Qualquer idade, com mais de 07 consultas nos últimos 12 meses;
- Qualquer idade, com mais de 30 exames nos últimos 12 meses
- Qualquer idade, com duas ou mais entradas em P.A. nos últimos 12 meses;
- Mais de 25 anos, saídos de planos pós-pagamento nos últimos 12 meses;
- Qualquer idade, com zero consulta nos últimos 12 meses;
- Acima de 60 anos, sem médico de referência;
- Qualquer idade, com doença crônica compensada;

Uma vez implantado o serviço, serão acompanhados os seguintes indicadores:

- Satisfação do beneficiário superior a 85%;
- Vinculação igual ou superior a 75%;
- Taxa de encaminhamento inferior a 15%;
- Redução do número de exames por consulta (baseado na série histórica);
- Redução do número de entradas em pronto-socorro (baseado na série histórica);
- Redução do número de internações sensíveis à APS (baseado na série histórica);

A expectativa é que o serviço esteja implantado e ativo até o início do segundo trimestre de 2020.

### Revisão e aprimoramento do Programa "Sua Saúde"

Com a implantação da Atenção Primária à Saúde o Programa "Sua Saúde" passará por uma importante revisão, pois parte dos beneficiários elegíveis à APS já fazem parte do "Sua Saúde".

O objetivo é que haja complementariedade entre ambos, contudo, a sinergia só será efetiva se houver forma de acompanhar e medir os resultados.

Além da interação entre as atividades, no que diz respeito ao restante do público (não elegível à APS), o programa também carece de revisão e melhoramento nos protocolos. O objetivo é estabelecer novos indicadores de contato e resolutividade, e contemplar as expectativas da ELOSAÚDE, mas também afinar os serviços prestados com a capacidade produtiva do parceiro, preservando a relação de qualidade e de ganho mútuo.

### Gestão de pacientes internados

Dando continuidade às ações iniciadas em 2019, o acompanhamento das internações hospitalares e a gestão de pacientes internados também passarão por aprimoramentos no próximo ano.

O objetivo é consolidar o aprendizado obtido nos primeiros meses de realização da atividade, estruturar o modelo ideal para a ELOSAÚDE, melhorar a abordagem, potencializar os resultados e definir indicadores de acompanhamento dos objetivos e metas propostos.

A gestão de pacientes internados consiste no acompanhamento do percurso do paciente durante sua hospitalização e o enfoque do trabalho é a segurança do paciente, a resolutividade das condutas adotadas e a redução de desperdícios decorrentes de permanência hospitalar não indicada.

### Intensificação das auditorias

Parte integrante do processo de gestão de pacientes internados, as auditorias "concorrente" e "pé-de-leito" integram o ciclo virtuoso da gestão de casos "in-loco", que começa com o acompanhamento e visitas ao beneficiário internado, passa pela interlocução com a equipe médica que o está assistindo e termina com a auditoria de prontuários e contas hospitalares.

De maneira geral a ELOSAÚDE está se preparando para, em 2020, fortalecer seus processos de auditoria. O objetivo é conciliar as auditorias prévia – realizada anteriormente à emissão de autorizações – com a concorrente – realizada ao longo do período de permanência do paciente em ambiente hospitalar – e com a retrospectiva, que encerra o ciclo por meio das auditorias sistêmicas e de contas.

A parte de parâmetros sistêmicos será toda revisada até o final do primeiro semestre, quando se pretende estar com o processo de auditorias 100% consolidado, afinado com as necessidades da ELOSAÚDE.

## APLICATIVO MOBILE

Aderente e atenta às novas tecnologias, às quais os planos de saúde vêm aderindo nos últimos anos, a ELOSAÚDE se prepara para lançar seu primeiro aplicativo *mobile*.

Desenvolvida inicialmente para a plataforma Android, o aplicativo deverá ser lançado ainda no primeiro semestre de 2020 e trará funcionalidades como: pesquisa de rede credenciada e localização por georreferenciamento, consulta de débitos, pagamentos e extratos de serviços, solicitação eletrônica de reembolsos, dentre outros.

O objetivo é disponibilizar ao beneficiário um aplicativo leve, com interface amigável e alinhado aos seus principais interesses.

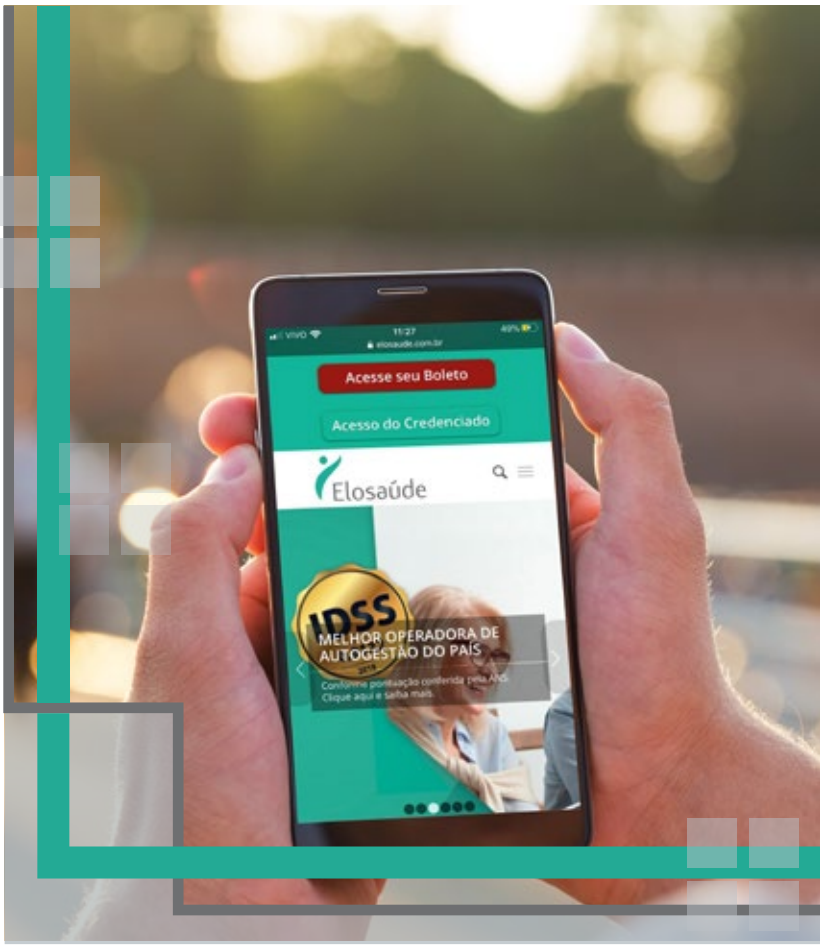
O Aplicativo está sendo desenvolvido pela mesma empresa que fornece o sistema de gestão da ELOSAÚDE, a MV Sistemas.

## NOVAS FUNCIONALIDADES NO SITE

Ainda na esfera do incremento tecnológico e da utilização das tecnologias como suporte na evolução de seus processos e, especialmente, na aproximação com seus beneficiários, a ELOSAÚDE irá atualizar as funcionalidades de seu site.

Dentre as novidades, estarão disponíveis as novas ferramentas, estarão disponíveis novas áreas de interação com o beneficiário, onde será possível demandar diversos serviços. Alterações cadastrais, solicitação e acompanhamento de reembolsos, cadastramento de dados para recepção de boletos e cobranças via e-mail são alguns dos novos serviços aos quais o beneficiário passará a ter acesso.

As atualizações deverão ser entregues ainda no primeiro semestre, juntamente com o aplicativo *mobile*.



## REGISTRO DE PROMOPREV

O amadurecimento natural do programa "Sua Saúde" estimulou a ELOSAÚDE a realizar uma minuciosa revisão em seus parâmetros de atuação e resultados.

Na esteira desse esforço de revisão a Entidade fará um trabalho de levantamento de requisitos para registro do programa junto à ANS. O registro ocorrerá no ápice da maturidade do programa e contribuirá para os resultados de IDSS da ELOSAÚDE.

## DOCUMENTAÇÃO DOS POP'S

Com vistas a encerrar um ciclo operacional deflagrado quando da troca do sistema de gestão e da aquisição do MV Soul, em 2020 o enfoque será na produção e documentação dos Procedimentos Operacionais Padrão – POP's.

Essa atividade servirá para mapear, identificar oportunidades de melhorias, ajustar e consolidar as práticas operacionais, gerando maior sinergia entre as diversas áreas e ganhos produtivos a toda a Entidade.

## MEG 500 – RUMO À CONCRETIZAÇÃO DA VISÃO DE FUTURO

Ao se candidatar pela primeira vez ao Excelência Santa Catarina – em 2016 – a ELOSAÚDE tinha em vista a concretização de sua visão de futuro: "Ser referência nacional em excelência, no segmento de autogestão em saúde, até 2020".

Os primeiros dois anos foram de aprendizado e conquistas. Os dois anos seguintes, de muito aprendizado e aperfeiçoamento.

Ao longo dos últimos quatro anos, a Entidade amadureceu e aprendeu o suficiente para pleitear o reconhecimento no "Modelo de Excelência em Gestão – MEG", na faixa de 500 pontos. A conquista de mais esse reconhecimento, aliada à pontuação máxima obtida no IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), encerra um ciclo e formaliza a concretização de visão de futuro projetada no Planejamento Estratégico de 2015.

A candidatura oficial ocorrerá no primeiro trimestre de 2020, quando a Entidade remeterá para o instituto avaliador – Excelência Santa Catarina – o relatório que servirá de base para a análise presencial, prevista para ocorrer no segundo semestre do ano.

## ESTUDO DE PLANO PARA NOVA PATROCINADORA

Como parte de sua estratégia de expansão orgânica, a ELOSAÚDE iniciou em dezembro de 2019 e irá concluir ainda no primeiro semestre de 2020 os estudos de plano para adesão de uma nova Patrocinadora.

Trata-se de empresa ligada ao grupo Engie, que pretende oferecer plano pós-estabelecido ao seu grupo de empregados e dependentes elegíveis.

Ao todo serão mais de 850 novos beneficiários e a expectativa de ELOSAÚDE é se manter atrativa em seu mercado, para oferecer a essa nova Patrocinadora vantagens competitivas, não só em qualidade, como também em custos.

www.elosaude.com.br

**ELOSAÚDE - Associação de Assistência à Saúde**

R. Anita Garibaldi, 77 - Ed. Pirâmide - 2º andar sl. 201 - Centro, Florianópolis/SC - CEP 88010-500

Fone: (048) 3298-5555 - Fax: (48) 3298-5550

Plantão de Atendimento 24 horas para Urgências e Emergências - 0800-739-5555.

ANS – N.º 41729-7