



# Informe PASA

## SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

### Saiba mais sobre as doenças respiratórias

Waleska Wruck e Juliana Gurgel, médicas credenciadas pelo PASA que atuam na Estação Saúde do Espírito Santo, ajudam a entender as diferenças entre gripe e resfriado. Elas explicam também o que são as alergias, problema comum no inverno, quando a temperatura cai e as pessoas ficam mais em ambientes fechados.

pág. 4

## PERFIL

### Muita história para contar

Na série de matérias sobre os 15 anos do PASA, uma usuária do Rio de Janeiro, Maria do Carmo Lima de Rezende, mostra como é possível produzir sempre, em qualquer momento da vida. Aos 79 anos, autora de quatro livros, ela planeja escrever mais dois, um deles voltado para crianças.

pág. 5

## PARABÉNS AOS PAIS

O PASA deseja, nesse Dia dos Pais, que netos, filhos, pais e avôs sintam-se cada vez mais próximos, felizes e realizados, dividindo sonhos e conquistas. Parabéns!

Impresso Especial

050200991-8/2002-DR/RJ  
PASA S/C

--- correios ---



Ligue PASA  
agora **24**  
**horas,**  
em novo número

**D**entro do processo de mudança do fornecedor responsável pela gestão do sistema autorizador do PASA, foi alterado o número de recebimento das chamadas feitas para o Ligue PASA. Conheça os novos números.

pág. 3

## Imprensa destaca problemas dos planos

Meios de comunicação relatam a preocupação com o mercado de saúde.

pág. 6

# Pessoas, serviços e resultados: as prioridades do Plano



Edécio Brasil, de volta à presidência do Plano onde fiquei por cinco anos. De volta ao cargo, o que proponho para essa gestão é o foco em três pontos: pessoas, serviços e resultados.

Em relação às pessoas, o objetivo é estabelecer um atendimento com padrões de excelência, que tenha metas a serem alcançadas e ferramentas para medir a qualidade do trabalho. Para isso, serão realizadas, também, pesquisas de satisfação com os usuários. O segundo item, serviços, está diretamente ligado ao primeiro. Trabalharemos para agilizar o atendimento, com melhores sistemas e uma estrutura capaz de dar conta das necessidades dos associados.

É uma satisfação muito grande estar de volta à frente do PASA, Plano que conheço muito bem. Participei da fundação e fui diretor até 1995, quando assumi a Presidência,

Quanto aos resultados, tudo o que for feito deverá levar em consideração o equilíbrio do Plano, que precisa se manter em boas condições econômico-financeiras para prestar um serviço de alto nível agora e no futuro. Nesse sentido, a comunicação será reforçada, já que a intenção é dar transparência total às ações, de maneira que os associados saibam quais as medidas que serão tomadas e o porquê das decisões.

Outra prioridade diz respeito ao PASA Saúde, que vem se mostrando um caminho para o aumento da qualidade de vida dos usuários e para a diminuição de custos. O objetivo é continuar investindo e melhorando o programa, para que ele se desenvolva e chegue a todos os locais onde o Plano atua. Os novos produtos serão lançados em breve, assim que forem aprovados pela ANS, e a intenção é não ficar apenas nesses, mas lançar outros que atendam aos diferentes perfis de associados.

Será estabelecido, ainda, um acordo de nível de serviço com a CVRD e contratada uma consultoria para ajudar a elaborar um plano de negócios que assegure o crescimento do PASA, de modo que o Plano esteja sempre pronto a superar os desafios e trabalhar com eficiência pela saúde dos usuários.

**Edécio Ribeiro Brasil - Presidente PASA**

## Sucesso de público e crítica em Itabira

**Cerca de 3 mil pessoas comparecem ao evento e se divertem com atrações**

Como de costume, o Encontro de Aposentados e Pensionistas do Grupo CVRD de Itabira atraiu um grande público, contando com a participação de



Associados assistem às palestras durante o Encontro

3 mil pessoas, que estiveram no campo do Valeriodoce na tarde do dia 29 de junho. Pelo PASA, falaram o presidente

Edécio Ribeiro Brasil e o diretor Fernando Dias Cyrino, que abordaram o desenvolvimento do Plano nesses 15 anos e suas perspectivas daqui para frente.

As atrações especiais fizeram sucesso: o Dr. Jamiro Wanderley foi aplaudido de pé, ao tratar de autoconhecimento, saúde e qualidade de vida. O cantor e compositor Renato Teixeira, bastante conhecido do público da cidade, teve músicas entoadas em coro pela platéia até as 19h. Agora, é esperar que o êxito se repita em Belo Horizonte, no dia 10 de agosto.

# Ligue PASA atende 24 horas e muda número de atendimento

**Serviço será prestado 24 horas por dia, 7 dias na semana**

Com a contratação da CRC Connectmed, empresa responsável pela gestão do sistema autorizador do PASA desde 1º de junho, o número do Ligue PASA mudou (ver quadro abaixo). Além das melhorias no atendimento, a mudança de fornecedor trouxe outros benefícios. "Há mais profissionais para prestar informações durante as 24 horas do dia e novos serviços estão à disposição dos associados, como orientações sobre significado de termos médi-

cos e sobre a especialidade mais indicada a procurar, a partir do relato do problema feito ao atendente", explica Cristina Leite, da Gerência de Planejamento e Controle.

**Abaixo, seguem os números que você deve contactar de acordo com a sua localidade. Para obter as informações, você deve discar a opção 5 após ouvir a gravação:**

Localidade	Telefone
Capitais e Regiões Metropolitanas	<b>4004 0183</b>
Camaçari, Candeias, Catu, Feira de Santana, Lauro de Freitas, Simões Filho, Cachoeiro de Itapemirim, Cariacica, Serra, Vila Velha, Imperatriz, Paço do Lumiar, Caeté, Contagem, Divinópolis, Governador Valadares, Juiz de Fora, Montes Claros, Nova Lima, Sabará, Santa Luzia, Uberlândia, Vespasiano, Ananindeua, Marabá, Santarém, Volta Redonda, Barra dos Coqueiros, Cubatão, Ribeirão Preto e Santos.	<b>4004 0183</b>
Demais localidades	<b>0800 722 0183</b>

## Curtas

### Sistema de padronização no PASA

Está em andamento no PASA um projeto que cria um núcleo de Controles Internos, Normas e Padronização cuja função é propor e adotar princípios, regras e práticas de gestão e controle adequados à complexidade e aos riscos ligados à administração dos recursos do Plano, de modo a assegurar o pleno cumprimento de sua missão. Com isso, o PASA se moderniza e melhora a qualidade de sua administração, desenvolvendo um sistema de gestão seguro, padronizado e confiável, de acordo com determinações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

### Pesquisa no Nordeste mostra satisfação dos credenciados com atendimento do PASA

Uma pesquisa de satisfação respondida pelos credenciados da Bahia mostrou que 90% dos profissionais consideram o atendimento do PASA bom e 90% não têm dificuldades com o Plano. "Essa mesma pesquisa foi realizada com os credenciados de Sergipe, onde os resultados obtidos foram muito parecidos", afirma Ana Cristina Sobral, supervisora dos escritórios PASA nesses estados.

# Prevenção para evitar a gripe, muito comum no inverno

Médicas credenciadas do PASA falam de resfriados, gripes e alergias

A chegada do inverno, quando a temperatura cai e é mais comum as pessoas ficarem em ambientes fechados, ocasiona sempre um aumento no número de resfriados e gripes, que devem ser evitados e combatidos para que não gerem complicações sérias. Destacando não só o aumento das doenças respiratórias durante esse período, mas também sua maior virulência (agressividade), contamos nessa matéria com a colaboração da Dra. Waleska Wruck, especialista em geriatria na Estação Saúde de Vitória (ES), que recomenda a vacinação contra a gripe. Ela lembra que, estatisticamente, essa medida é de 50% a 60% eficaz para evitar a internação e a pneumonia no caso dos idosos, reduzindo a mortalidade em até 80%.

## Diferença entre gripe e resfriado

A diferença entre gripe e resfriado é aquela conhecida pelo senso comum. "Ambos podem provocar febre, dor no corpo e mal-estar, mas estes sintomas são mais leves no resfriado, aparecendo e sumindo rapidamente. Na gripe, os mesmos sintomas se apresentam com maior gravidade. Geralmente fazem com que a pessoa fique acamada e debilitada, o que resulta no afastamento de suas atividades normais. A doença pode durar até

três semanas, e suas principais complicações são a pneumonia e a sinusite", explica a médica.

Não há números definitivos, mas estima-se que, anualmente, de 10% a 20% da população mundial fique gripada. Em relação à pneumonia, são feitas medições periódicas. A última divulgada pelo Sistema Único de Saúde (SUS) e referente ao Espírito Santo apontava a doença como a segunda causa de internações e de óbitos entre idosos.

**"A vacinação contra a gripe é de 50% a 60% eficaz para evitar a internação e a pneumonia no caso dos idosos, reduzindo a mortalidade em até 80%"**

"A vacina contra a gripe deve ser tomada todos os anos, pois os vírus são sujeitos a mutações. A época recomendada para a aplicação é a que precede o outono/inverno, e a imunização só ocorre após duas semanas. Quem se vacina e entra em contato com alguém gripado antes desse período pode ser contaminado. Vale ressaltar que a vacina não causa a gripe, pois ela é feita a partir do vírus morto", alerta a dra. Waleska.

## Alergias

Outro problema comum no inverno são as alergias, definidas pela Dra. Juliana Gurgel, otorrinolaringologista, também da Estação Saúde, como "uma reação anormal a uma ou mais substâncias aparentemente inofensivas que, quando apreendidas pelo organismo (inaladas, ingeridas ou por contato com a pele), causam irritação. Essas substâncias são denominadas alérgenos". A médica explica que a alergia não tem cura e que o tratamento é feito caso a caso, com medicações anti-histamínicas ou por meio de imunoterapia (injeções). "O mais importante, entretanto, é a prevenção, devendo-se evitar o contato com as substâncias específicas que provocam a reação alérgica", afirma.



# Escrevendo a própria história

## Maria do Carmo, usuária com quatro livros publicados, mostra que sempre é possível produzir

Existe um ditado que diz que, para se realizar completamente, uma pessoa precisa ter um filho, escrever um livro e plantar uma árvore. Mas tem gente que apesar de já ter feito tudo isso ainda acha que falta alguma coisa e tem inspiração e disposição para muito mais. Maria do Carmo Lima de Rezende, moradora do Rio de Janeiro e usuária do PASA desde o início do Plano, está entre essas pessoas.



Aos 79 anos, mãe de 11 filhos bem encaminhados, avó de 18 netos e, em breve, bisavó, ela já publicou quatro obras e pensa, no momento, em escrever mais duas. "O primeiro de meus livros, *No Silêncio das Palavras*, rememora a história de minha família por parte de pai desde 1509. Para escrevê-lo, fiz um amplo trabalho de pesquisa, que incluiu viagens e consultas a parentes, museus e bibliotecas. Ao tratar da trajetória de meus antepassados, falo de acontecimentos marcantes da vida do país, como a Guerra do Paraguai e a Revolução de 30, o que torna o enredo interessante para muitas pessoas", conta Maria do Carmo.

Hoje, depois de publicar também *Histórias de Ouro Preto*, *De Braços Dados* e *Vamos para Casa*, ela quer escrever um livro sobre sua tia-bisavó, segundo ela por sua importância para Ouro Preto (MG), e outro para crianças, chamado *Histórias de Maricotinha*. Para Maria do Carmo, a saúde para tantas atividades pode ser atribuída a uma visão positiva da vida e "a não ter tempo de caçar doenças". Nesse campo, no que diz respeito ao PASA, há muitas referências positivas: "Fomos bem tratados sempre que precisamos do Plano, nunca tivemos problemas. Anualmente fazemos exames preventivos e usamos um ótimo laboratório da rede credenciada".

Em suas quase oito décadas de vida, Maria do Carmo estabeleceu como objetivo a dedicação ao marido, aos filhos e ao trabalho. "A ordem dessas prioridades se alterou diversas vezes, em função de necessidades específicas, mas em linhas gerais foi assim que me pautei. Fui pedida em casamento aos 17 anos, e nossa união permanece baseada no amor há 57 anos (ela é esposa de Newton Pereira de Rezende, ex-presidente da Valesul e da Urucum Mineração). Temos uma relação de grande companheirismo", garante.

Natural de Diamantina (MG) e morando no Rio há 45 anos, na mesma casa no bairro da Tijuca, Maria do Carmo afirma que, para ser feliz, é preciso ter sempre projetos e, acima de



Maria do Carmo planeja escrever mais livros.

tudo, se sentir útil. Deve ser de fato uma boa receita. Mas a fórmula de um grande casamento parece também fundamental. A filha Maria Cristina, antes da despedida do repórter, mostrou

**"Fomos bem tratados sempre que precisamos do Plano, nunca tivemos problemas. Anualmente fazemos exames preventivos e usamos um ótimo laboratório da rede credenciada"**

a ele que o pai "era tortinho". Quando perguntada por quê, ela apontou para duas cadeiras próximas entre si e disse que há anos o pai pende o corpo em direção à mãe, de modo que os dois possam ficar de mãos dadas enquanto estão sentados. Para quem conversa com eles e escuta suas muitas passagens juntos, é uma cena bonita e fácil de imaginar.



# Imprensa destaca problemas dos planos

Mídia mantém mercado de saúde em foco

**N**os meses de maio e junho, o setor de saúde foi notícia na imprensa por várias razões, entre as quais o descredenciamento de profissionais e hospitais, o reajuste de mensalidades e a recusa de atendimento a clientes. O jornal O Globo, por exemplo, publicou em sua seção de defesa do consumidor uma matéria que listava vários casos de pessoas que não puderam se consultar ou internar porque médicos e hospitais ou não aceitavam receber os pacientes,

por atraso nos pagamentos de seus serviços por parte de planos em difícil situação financeira, ou haviam sido descredenciados sem o conhecimento dos usuários.

Já o Jornal do Commercio, em um balanço de sentenças proferidas pelo Tribunal de Justiça de São Paulo entre os anos de 1999 e 2004, mostrava quais as doenças em que os planos mais negavam atendimento, colocando em primeiro lugar os diversos tipos de câncer. O site Pro Consumer, por sua vez, analisou o reajuste conce-

dido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), lembrando que, apesar de menor do que em outros anos, é o dobro da inflação oficial no período, o que ocorre em função do aumento dos custos médicos, superior ao de bens e serviços em geral.

Nessa linha, outra reportagem no Jornal do Commercio informou que, segundo dados da Associação Nacional dos Hospitais Privados, os planos de saúde perderam 20% de seus consumidores em cinco anos.

## Como usar bem seu Plano

O setor médico corporativo do PASA dá dicas importantes sobre consulta médica

**Escolha do médico** - A escolha do médico é muito importante para uma consulta eficiente. Critérios como indicação de amigos que já se trataram com o profissional, comodidade, facilidade de acesso e maior conveniência de horário devem ser considerados.

**Credenciamento do PASA** - Para sua maior segurança, os médicos credenciados pelo PASA, antes de serem cadastrados, passam por crivos que avaliam desde competência e atualização, até aspectos legais de prestação de serviços na área de saúde.

**Capacidade e empatia** - Além da capacitação técnica do profissional, a existência de empatia com o cliente é fundamental para o sucesso do atendimento e também um caminho para a formação do vínculo terapêutico, tão escasso na medicina praticada atualmente. A relação entre médico e paciente deve ser baseada na confiança mútua.

**Ouvir e examinar** - O médico, em geral, inicia a consulta ouvindo a "queixa principal" do cliente e, a partir daí, investiga as histórias da doença atual, pregressa, familiar e social. O exame físico é outra etapa do atendimento, realizada por meio das técnicas de inspeção, palpação, percussão e ausculta. Quando necessário, o médico poderá lançar mão de exames para complementar o seu raciocínio clínico e estabelecer o diagnóstico.

**Diagnóstico e terapêutica** - A partir do diagnóstico, o médico prescreve a terapêutica, que pode requerer um medicamento (nem sempre é necessário), orientações nutricionais e ambientais, exercícios ou outros métodos de tratamento. Cabe também ao profissional, durante a consulta, dar informações sobre a prevenção de doenças, que é sempre a melhor opção.

---

# PASA e Aposvale no Espírito Santo: juntos pela qualidade de vida

Parceria leva palestras a associados do estado

**T**oda última quinta-feira do mês, na sede da Aposvale em Vitória, e trimestralmente, na primeira quinta-feira, no Clube Pedro Nolasco em João Neiva, acontecem palestras ministradas por médicos de diversas especialidades convidados pelo PASA. Nesses encontros, temas de interesse de aposentados e pensionistas do Espírito Santo são tratados de forma clara, com base na realidade vivida por eles.

"Desde o ano passado temos uma parceria produtiva com a Aposvale, que apoiou nossa iniciativa, por meio de seus representantes José Collistet e Galileu Viana, além do assistente social Rogério Guedes. A instituição cedeu o local para as palestras, fazendo sua divulgação e promovendo, nos dias dos eventos, uma tarde com chá e bis-

coitos", afirma Michelle Rodrigues, da equipe do PASA no Espírito Santo.

O gerente do Plano no estado, Alexandre Viana, explica que o objetivo da ação é trabalhar pela saúde preventiva. "Abordamos questões como câncer, acidentes vasculares cerebrais e doenças degenerativas, urológicas, ortopédicas e neurológicas, sem que isso impeça que outros assuntos, como custos médicos e hospitalares e datas comemorativas, sejam eventualmente tratados.



Associados do Espírito Santo comparecem em grande número ao evento.

---

## Receitas saudáveis e com sabor

Buscando contribuir para uma alimentação mais saudável dos usuários, o Informe PASA publicará, com frequência, receitas com observações sobre o valor nutritivo dos pratos e a quantidade de calorias ingeridas. Nesta receita, a nutricionista Wilma Ulysses, consultora do Plano no Rio de Janeiro, apresenta uma boa forma de fazer um estrogonofe.

### Estrogonofe

#### Modo de preparo:

- Cortar a carne em tiras e temperá-la com alho e cebola ralada;
- Levar ao fogo uma panela com 1 colher de sobremesa de óleo;
- Esperar aquecer. Adicionar a carne temperada e refogá-la. Com o calor, a carne (vermelha ou branca) libera água (por isso, a redução de tamanho);
- Acrescentar champignon, 1 colher de sopa de mostarda, 1 colher de sopa de molho inglês e 3 colheres de ketchup, permitindo que um pouco do molho se evapore;
- Perto da hora de servir, deixar ferver e adicionar 1 caixinha de creme de leite light, que dará consistência cremosa ao prato.

#### Sugestões de acompanhamento:

- Arroz simples
- Cenoura palha
- Arroz enriquecido com cenoura ralada
- Batata cozida

#### Informações nutricionais:

- Valor energético total: 1.366kcal
- Porção por pessoa: 273,2kcal (uma refeição leve)



# AULA DE ALONGAMENTO

Marcel, você por aqui, não sabia que fazia aula também.

Comecei há pouco tempo, logo depois da Caminhada do PASA Saúde, foi o incentivo de que precisava.



Falando no Plano, você sabia que o Ligue PASA mudou de número? Agora são dois números: 4004-0183 ou 0800 722 0183. Varia de acordo com a localidade em que o associado reside. E o melhor: o serviço está disponível 24 horas por dia, 7 dias na semana.



Tô sabendo! Agora o serviço tem mais informações. Outro dia precisei de orientações sobre o significado de termos médicos e consegui com eles.



SHHHHHHHH!!!



Alongamento é bom. Mas a gente vai ter que aprender a falar menos...



Resposta:

---

---

Nome:

---

---

Matrícula PASA:

---

Pergunta

Quais são os novos telefones do Ligue PASA?

Corte esta tira na linha pontilhada e envie para Av. Calógeras, 30 / 14º andar, Centro, Rio de Janeiro, CEP 20030-070, aos cuidados da Comunicação - Gerência de Planejamento e Controle-PASA, ou entregue pessoalmente em um dos escritórios PASA. Caso a sua resposta esteja certa, você participará de um sorteio para ganhar um **Micro System** do PASA e terá seu nome divulgado na próxima edição do Informe.

**MANTENHA SEU ENDEREÇO SEMPRE ATUALIZADO.**

## SORTEADO DE COPACABANA

Bernardo Ridolfi, morador de Copacabana, no Rio de Janeiro, foi o associado sorteado na última edição, e ganhou um aparelho de DVD. "Estava lendo o jornal, vi a promoção e resolvi mandar. Agora participarei com mais frequência", garante Bernardo, que tem 54 anos, é fotógrafo amador e trabalhou por 15 anos na Vale, na área de controles.

## Informe PASA

Órgão de divulgação do PASA  
Plano de Assistência à Saúde do  
Aposentado da CVRD  
[www.planopasa.com.br](http://www.planopasa.com.br)

### SEDE

Av. Calógeras, 30 , loja H  
Centro - Rio de Janeiro  
CEP 20030-070  
Tel.: (21) 2139-5700  
Fax.: (21) 2240-5625  
[pasa@cvr.com.br](mailto:pasa@cvr.com.br)

### CONSELHO EDITORIAL

Fernando Dias Cyrino  
Adriana Campos  
Dr. José Sávio Barros

### JORNALISTA RESPONSÁVEL

Veronica Pinheiro

### ASSISTENTE

Fagner Torres

### ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO

Suely Tavares

### REDAÇÃO

Tempero Comunicação

### REVISÃO E EDIÇÃO

Resh Comunicação

### PROJETO GRÁFICO

Resh Comunicação