

Informe PASA

PASA

Boletim Informativo do PASA Ano 7 nº 34 ANS - nº 331988



Impresso
Especial

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

--- correios ---

PERFIL

Vivendo a palavra

A pensionista Rita de Cássia Moraes, de Nova Era, superou suas perdas por meio da literatura e já até publicou um livro: *Baú de Sentimentos*.

pág. 4

SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

Conheça os efeitos maléficos da poluição

Entre outros fatores, pode-se atribuir a ela o crescimento do índice de problemas respiratórios e doenças do coração.

pág. 6

ESPECIAL

Ouidoria como estratégia

Em entrevista, o ouvidor Gilberto Antônio Horta Costa fala de seus dois primeiros meses de trabalho à frente da área.

pág. 7

PARABÉNS MAMÃES!

Maió é o mês de vocês.



Encontro reuniu cerca de 400 usuários no Rio de Janeiro

Encontro de Aposentados começa com surpresas

A edição deste ano do Encontro de Aposentados reserva uma surpresa para os associados que comparecerem aos eventos. O próximo está marcado para o dia 31 de maio, em Itaboraí.

pág. 3

Planejamento estratégico faz o PASA mais forte



No mês de abril, parte da equipe do PASA esteve reunida no Rio de Janeiro, por duas vezes, para discutir o planejamento estratégico da instituição visando ao seu crescimento futuro e ao aperfeiçoamento dos serviços oferecidos. A riqueza desses encontros está no

processo de análise que leva ao diagnóstico, à visão do futuro desejável e factível e ao estabelecimento dos objetivos e programas de trabalho.

Trata-se de um exercício extremamente importante, que garante um permanente monitoramento do ambiente do negócio. Foram avaliados, nas reuniões, diversos modelos na área da saúde, para permitir a definição de focos precisos para as ações de gestão do PASA. Ao final desse processo, ganham todos, sobretudo os usuários, pois além de tornar o Plano mais forte, a discussão leva em conta também a qualidade do atendimento prestado pelo próprio PASA e por sua rede credenciada.

Edécio Brasil - Presidente PASA

Fim do desconto na contribuição dos planos PASA e PASA Plus

Como já foi noticiado em correspondência enviada a todos os associados, nas mensalidades de abril dos planos PASA e PASA Plus, o desconto de 11,02% acordado em 2006 foi retirado em função do nível de reservas do Plano ter chegado a quatro meses de despesas.

Isso gerou a necessidade de restabelecer o

valor das mensalidades determinado na época do reajuste. "Ressaltamos que, por vigorar durante seis meses, o desconto fez com que o reajuste médio do ano ficasse em 11,52%, índice inferior ao da inflação medida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)", afirma o presidente do PASA, Edécio Brasil.

Como usar bem seu plano

A formação de vínculo entre o médico e seu paciente é muito importante em qualquer especialidade médica. Essa relação vai se consolidando com o tempo, por meio de consultas realizadas periodicamente.

Possuir um médico que acompanhe o paciente e conheça seu histórico de doenças e estilo de vida é muito importante, tanto por haver uma confiança na relação, o que gera tranquilidade e clareza na exposição dos problemas de saúde, quanto para diminuir a chance de levantamento de diagnósticos improváveis. Evita-se, assim, o desperdício

de tempo e dinheiro em despesas com co-participação por procedimentos e exames desnecessários.

O intervalo ideal entre as consultas, em geral, não pode ser padronizado. O profissional, ao final do atendimento, orienta o paciente sobre quando haverá um novo encontro, que dependerá da necessidade clínica, das características específicas da especialidade médica a que ele está sendo assistido, de sua idade, das condições de seu acesso ao consultório e de outros critérios. O ideal é que, ao sair da sala do médico, o paciente já saiba quando voltará.

Informação e alegria no Encontro de Aposentados

Comediante encena monólogo bem recebido pela platéia

Cerca de 400 pessoas prestigiaram a primeira edição do Encontro de Aposentados em 2007, que aconteceu no Rio de Janeiro no dia 15 de março. Este ano, não houve estandes para atendimento, mas sim balcões das entidades participantes, o que permitiu uma maior aproximação com os aposentados e pensionistas.

Manteve-se, contudo, a sessão de palestras da Vale, Valia e Aposvale, para que o público pudesse ter acesso às novidades mais recentes e esclarecer eventuais dúvidas. Pelo PASA, falou o diretor Esdras Abreu, que buscou enumerar as realizações de 2006,



Diretor do PASA Esdras Abreu no Encontro

com ênfase nos planos novos, e mostrar dados sobre a inflação médica e o crescimento do número de idosos no país.

O diretor ressaltou também a necessidade de integração dos associados com o Plano e transmitiu uma mensagem especial que lembrou aos presentes como é preciso gostar de si mesmo e não carregar o mundo nas costas, para levar uma vida saudável e feliz. Ao final, Esdras Abreu apresentou a surpresa da tarde, a comediante Cida Mendes, que encenou seu monólogo *Concessa Tecendo Prosa*, muito bem recebido por todos.

“É preciso gostar de si mesmo e não carregar o mundo nas costas, para levar uma vida saudável e feliz”

Para não atrapalhar o impacto que o espetáculo causa, não entraremos em detalhes sobre o conteúdo e a forma da peça. Mas a própria atriz se disse feliz com a reação dos presentes: “Já lidei com pessoas da Terceira Idade quando trabalhei para o



A atriz Cida Mendes divertiu o público Sesc e percebo que podemos tocar em questões delicadas de uma maneira que elas aceitam, entendem e gostam”.

Os associados do PASA ganharam ainda, no evento, um kit contendo brindes e uma consulta gratuita com um geriatra, a ser marcada. Como já vem se tornando tradição, a programação se encerrou com um show, desta vez, da cantora Cláudia Telles e do músico Paulinho Tapajós, acompanhados com animação pela platéia.

Site ganhará novo formato

Para facilitar o acesso dos usuários à informação qualificada, o site do PASA está em processo de reformulação. Quando for lançada, a página www.planopasa.com.br terá um novo layout, mais bonito e moderno, e um conteúdo mais dinâmico. “A atualização dos dados e o esclarecimento das dúvidas dos usuários serão mais ágeis. Além do detalhamento dos planos e serviços oferecidos, da programação de eventos nos diversos estados e das notícias sobre

saúde e qualidade de vida, haverá destaque para a Ouvidoria e o Fale Conosco, duas ferramentas fundamentais para a comunicação com o PASA.

Outra seção bastante utilizada, a busca por credenciados, estará mais evidente e com acesso ainda mais rápido para o usuário. Esperamos agora o retorno dos visitantes, com opiniões sobre as mudanças e sugestões de melhoria”, diz a assessora de comunicação, Veronica Pinheiro.

Vivendo a força da palavra

Pensionista de Nova Era escreve sobre sua história



Rita de Cássia é apaixonada por poesia

Nascida e criada em Nova Era (MG), Rita de Cássia Morais é uma pensionista que encontrou na literatura seu principal caminho de expressão.

Autora de poemas, crônicas e contos, ela tem um livro pronto, que já ganhou até título – *Baú de Sentimentos* – e espera apenas a oportunidade de publi-

cação. Com um trabalho muito autobiográfico, como o poema publicado nesta página demonstra, Rita garante que escrever a ajuda profundamente: “Sempre gostei de colocar minhas idéias no papel, tenho bastante material acumulado. Perdi meu marido há seis anos, e meu filho e minha mãe há menos de um ano. Acho que se não exercitasse esse dom acabaria deprimida”.

Aos 47 anos, a escritora mineira ainda estuda, fez uma oficina literária durante um ano na Pontifícia Universidade Católica (PUC) de Belo Horizonte, com professores como a escritora Marina Colasanti e o poeta Antônio Cícero, e participou de cursos que tornaram mais fácil para ela falar em público. “Dirijo-me a uma platéia de centenas de pessoas com tranquilidade”, afirma.

Avó de cinco netos, Rita teve quatro filhos em um casamento de 25 anos com Manoel Moreira Morais, operador de máquinas na CVRD durante toda a vida profissional. Essa união está presente em alguns de seus textos, que expõem sentimentos

como amor e saudade de forma intensa. “Imagino que muitos associados se identificarão comigo, com as histórias que conto, não só sobre minha vivência, mas também sobre coisas que se passaram com outras pessoas. Essa é a força da palavra escrita”, conclui Rita.

Anjo Terrestre

***Eu tenho na terra um anjo
É meu anjo tutelar, sempre
meiga e carinhosa
Ninguém a pode igualar.***

***Dias e noites infatigáveis
O meu berço ela velava,
E acompanhando os meus
passos quando me dava os
brinquedos.***

***Mãe nome santo e puro, mãe
este nome hei de honrar.
Se quiser ser bom e honesto
Basta este nome amar.***

Rita de Cássia, em memória de sua mãe, Conceição Pinto Morim

Datas comemorativas

No mês de maio, são muitas as datas comemorativas que merecem ser destacadas, pois se relacionam com os diversos públicos do PASA seus usuários, empregados, os familiares dos associados e os parceiros da rede credenciada.

1^º de maio - Dia do Trabalho;
12 de maio - Dia do Enfermeiro;
13 de maio - Dia das Mães.

Dias de fechamento dos escritórios

Por seguir o calendário da CVRD, todos os escritórios do PASA ficarão fechados nos dias 16/11, 24/12 e 31/12 - um dia após o feriado nacional da Proclamação da República e véspera do Natal e Ano Novo, respectivamente. Para compensar estes dias, os empregados tiveram aumento na carga horária semanal, ao longo do ano.

Cobranças por sangue indevidas em Vitória

Reembolso dos associados é calculado de acordo com a tabela praticada pelo Plano

Na Grande Vitória (ES), associados têm recebido cobranças diretamente dos fornecedores de sangue e hemoderivados. O gerente do PASA no Espírito Santo, Alexandre Viana, explica o que está acontecendo: "Os três únicos prestadores desse tipo de atendimento na capital (Hemoclinica, Hemoserve e Unihemo) deixaram de cobrar de acordo com a tabela vigente, considerando que as filiadas da Unidas-ES, incluindo o PASA e a CVRD, não concordaram com o reajuste proposto para a hemoterapia em separado, sem que ocorresse a negociação global com a Comissão Estadual de Honorários

Médicos". A medida viola um acordo celebrado com a comissão anteriormente e levou à busca de uma solução por meio do Procon e do Poder Judiciário, acionados pela Unidas.

"Estamos otimistas e procuramos estreitar o relacionamento com outros órgãos, como a Secretaria de Saúde, até mesmo para viabilizar o atendimento pelo Hemoes, que é o banco de sangue público capixaba. Os associados que tiverem problemas em relação a essa questão devem nos procurar antes de tomar qualquer iniciativa referente a valores de pagamento", afirma Alexandre.

Telefonemas mal-intencionados



Em algumas oportunidades o PASA recebeu denúncia de associados que atenderam telefonemas de pessoas que se diziam passar por empregados do PASA e solicitavam informações pessoais. O último caso ocorreu no Espírito Santo. Por isso, ao atender esse tipo de chamada, o associado deve procurar saber quem é o profissional que está fazendo contato (qual o seu nome e função: enfermeiro, nutricionista, etc.) e ficar atento às perguntas feitas. Números de CPF e cartão de crédito, por exemplo, nunca são pedidos por nossos empregados. Se desconfiar de algo, o caminho é entrar em contato com o escritório mais próximo imediatamente.

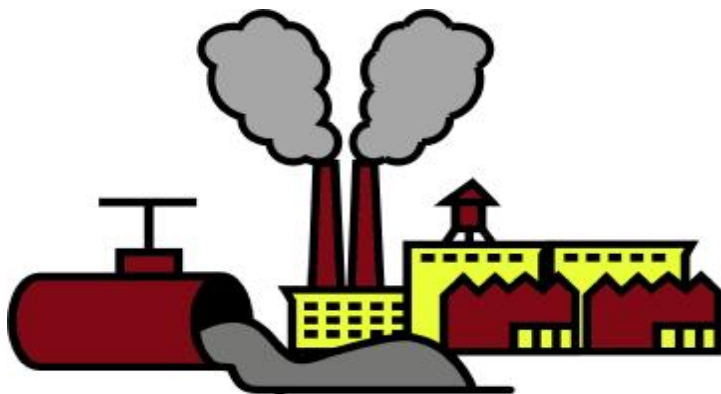
E-mail para novos credenciados no RJ

Os profissionais cariocas que quiserem se credenciar ao PASA têm agora um endereço eletrônico especialmente criado para isso: credenciamentorj@planopasa.com.br. Os associados do Rio de Janeiro que estejam interessados em indicar médicos,

dentistas, hospitais e clínicas de sua confiança devem informar aos profissionais sobre este e-mail. A partir do contato, o PASA faz uma análise da necessidade de credenciamento, seguindo critérios técnicos, e se for viável possibilita a entrada do candidato em sua rede.

Degradação do meio ambiente: uma questão de saúde

Os problemas são muitos e revertê-los depende também de nossa postura



Há um provérbio antigo que diz que “para uma pessoa ter uma vida completa, é necessário escrever um livro, ter um filho e plantar uma árvore”. O curioso é que, talvez nunca, na história da humanidade, foi dada tanta importância ao último item.

Estudos alertam que, dentro de 50 anos, a poluição do ar, das águas e o desmatamento transformarão a Amazônia – fonte de riquezas e de recursos naturais que sustentam a vida – em uma enorme Savana, parecida com a mostrada em documentários e filmes sobre o continente africano.

Os especialistas afirmam ainda que a poluição resulta em um impacto negativo para a saúde da população. No Brasil, efeitos como o aumento da temperatura, o não reconhecimento das estações do ano, as alterações climáticas – incidência de ciclones extratropicais na região sul, baixo índice de chuva no Nordeste etc. – já são sentidos, causando enormes prejuízos à qualidade de vida das pessoas.

Segundo uma pesquisa da Faculdade de Saúde Pública da

Universidade de São Paulo (USP), estima-se que, para cada Real investido em saneamento básico, quatro são economizados em internações hospitalares decorrentes de moléstias provocadas pela falta de redes de água e esgoto. Além disso, o Sistema Único de Saúde (SUS) gasta anualmente cerca de R\$ 300 milhões com tratamentos relacionados à falta de higiene.

“Segundo uma pesquisa da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (USP), estima-se que, para cada Real investido em saneamento básico, quatro são economizados em internações hospitalares decorrentes de moléstias provocadas pela falta de redes de água e esgoto”

Outros números alarmantes são divulgados pela Organização Mundial de Saúde

(OMS). Segundo o órgão, grande parte do aumento das mortes de pessoas com idade pouco acima dos 30 anos no Brasil é causada pela exposição prolongada à poluição. Entre outros fatores, pode-se atribuir a ela o crescimento do índice de problemas respiratórios e doenças do coração.

Quando se respira uma atmosfera poluída, o pulmão não funciona bem, tendo dificuldade para filtrar o ar, o que leva a uma menor quantidade de oxigênio no coração, o qual, em contrapartida, terá de trabalhar mais para suprir a carência. Para se respirar melhor, é preciso, além de um meio ambiente propício, praticar exercícios físicos com acompanhamento médico, a fim de se evitar lesões em outras partes do corpo. Um bom condicionamento físico aumenta a resistência cardíaca, diminuindo o risco de complicações. Procure se exercitar em parques e fugir das avenidas movimentadas. Recomenda-se caminhar bem cedo ou no final da tarde.

Hoje, a perspectiva ainda não é animadora. No entanto, há possibilidade de reverter esse cenário. Cuidar do meio ambiente faz bem à saúde e ajuda a manter a qualidade de vida. Investimento em pesquisa visando à diminuição dos efeitos maléficos da poluição, o alerta das autoridades na fiscalização da emissão dos poluentes e o bom senso da comunidade em geral são medidas que tornarão o mundo um lugar melhor, tanto para os adultos de hoje quanto para seus filhos e netos.

Ouvidoria busca rapidez nas respostas

Há dois meses atuando como ouvidor do PASA, Gilberto Antônio Horta Costa destaca neste começo de trabalho a necessidade de dar respostas rápidas às solicitações dos usuários e lembra que a Ouvidoria é uma área estratégica, que ajudará o PASA a atingir maior grau de satisfação no atendimento aos usuários. Veja quais as impressões de Gilberto na entrevista a seguir:

Informe - Como avalia este início de trabalho?

Gilberto Horta - Apesar de ser natural que em todo início de atividade existam algumas dificuldades próprias da fase de implantação, estou encontrando boa vontade por parte de todos. As providências iniciais já estão em andamento, o modo de operação está definido e esperamos que os resultados sejam os melhores para todos, associados e PASA.

Informe - O que o associado pode esperar da Ouvidoria?

Gilberto Horta - Pode esperar o papel de facilitador, conhecendo, entendendo e atendendo ao associado e levando para dentro do PASA os seus questionamentos, as suas frustrações e as expectativas propostas. A presença do ouvidor para representar o associado junto ao PASA sinaliza o real e decidido compromisso deste em aceitar a sua participação como voz presente nas decisões, bem como o de acolher, analisar e incorporar sempre que possível as suas reivindicações.

Informe - Onde o associado pode procurar a área?

Gilberto Horta - Além do e-mail

já conhecido dos associados (ouvidoria@planopasa.com.br), tornamos disponível no endereço eletrônico do PASA o link www.planopasa.com.br/ouvidoria. Soma-se ainda o contato pessoal e direto com o ouvidor, que está à disposição de todos, de segunda a sexta, no endereço situado à avenida Presidente Wilson, nº 165 - salas 801/802, CEP: 20030-020, no Centro do Rio, das 9h às 17h50, telefone e fax: (21) 2220-5036.

Informe - As respostas aos questionamentos estão sendo dadas rapidamente?

Gilberto Horta - Sim. É prioritária e rápida a resposta a qualquer que seja a manifestação do associado, excetuando-se aquelas manifestações referentes à rede e outras que impliquem na adoção de procedimentos legais, quando o prazo e o tempo fogem do nosso controle.

Informe - Como acredita que a Ouvidoria pode ajudar o PASA a se aperfeiçoar?

Gilberto Horta - Pelo seu papel estratégico. E isto ninguém muda, pois o ouvidor está dentro do PASA para, a partir de manifes-



Para Gilberto Horta, Ouvidoria é estratégica

tações, buscar a racionalidade, o que virá naturalmente. Ele deve entender o olhar de quem usa o serviço ou produto, vendo o PASA pelo lado de fora e a partir da racionalidade, leiga por natureza, trabalhar internamente para conseguir interagir o associado com o PASA. Este é o grande diferencial com o qual a Ouvidoria poderá contribuir nos processos internos do PASA, nas diferentes formas de apresentar o serviço ou na própria qualidade de um produto.

ERRATA

Houve uma mudança em relação à data do próximo evento realizado no ciclo de palestras organizado pelo PASA e pela Aposvale de Belo Horizonte, com o apoio do Hospital Mater Dei. O encontro, que tratará do tema "Saúde e alimentação: obesi-

dade e diabetes", foi antecipado do dia 29/06 para o dia 22/06. As inscrições para as palestras podem ser feitas por associados do PASA e/ou da Aposvale na sede da entidade (Av. Amazonas, 491, 1º andar, Centro) ou pelo telefone (31) 3201-0406.



Resposta:

Nome:

Matrícula PASA:

Pergunta

Qual a vantagem de solicitar autorização antecipada para cirurgias eletivas?

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, ou entregue pessoalmente em um dos escritórios PASA. Caso a sua resposta esteja certa, você participará de um sorteio para ganhar um **rádio relógio** do PASA e terá seu nome divulgado na próxima edição do Informe.

MANTENHA SEU ENDEREÇO SEMPRE ATUALIZADO

SORTEADA DO RIO DE JANEIRO

Moradora do Cachambi, no Rio de Janeiro, a aposentada Valdete Bittencourt foi a sorteada da última edição do Informe PASA e ganhou uma máquina fotográfica de presente. Faça como ela: responda à pergunta deste número e concorra a um rádio relógio para despertar com música!

Informe PASA

Órgão de divulgação do PASA
Plano de Assistência à Saúde do
Aposentado da CVRD
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@cvrd.com.br

CONSELHO EDITORIAL

Esdras Domingos de Abreu
Adriana Campos
Dr. José Sávio Barros

JORNALISTA RESPONSÁVEL

Veronica Pinheiro

ASSISTENTE DE COMUNICAÇÃO

Fagner Torres

ESTAGIÁRIA DE COMUNICAÇÃO

Suely Tavares

REDAÇÃO

Tempero Comunicação

REVISÃO E EDIÇÃO

Resh Comunicação

PROJETO GRÁFICO

Resh Comunicação