



REVISTA  
**VIDA e SAÚDE**

DEZEMBRO/2020 – Nº 01

### Entrevista

Convidamos os atuais e antigos membros de nossa diretoria para contarem seus maiores desafios e alegrias na Operadora.

**PÁGINA 6**



**CEMIG**  
SAÚDE



**10 ANOS DE**

# CUIDADO E HISTÓRIA

EM 2020, A CEMIG SAÚDE COMPLETOU UMA DÉCADA DE DEDICAÇÃO À SAÚDE E AO BEM-ESTAR DE NOSSOS BENEFICIÁRIOS. CONHEÇA OS FATOS MAIS MARCANTES DESSA TRAJETÓRIA E VEJA COMO ELAS CONTRIBUÍRAM PARA A QUALIDADE DOS NOSSOS SERVIÇOS.

**P. 10**

### Modelo de cuidado

Conexão Saúde, Atenção Primária, Pronto Atendimento Online... Saiba quais são os 7 pilares essenciais para a qualidade do plano.

**PÁGINA 14**

### Nossos beneficiários

Conheça a história de dois beneficiários que encontram na Operadora o apoio necessário para enfrentar um momento difícil.

**PÁGINA 20**

## EXPEDIENTE



ANS - Nº 41750-5

**Conselho Deliberativo:** Délio Vieira Gonçalves, Leandro César dos Reis, Paulo Eduardo Pereira Guimarães, Ronalde Xavier Moreira Júnior (Presidente), Silmar José Miranda, Wanderson Rodrigues da Silva, Wáner Luis da Silva Santos, William Franklin (titulares). Ana Paula Silva Ribeiro Rosa, Manoel Divino Duraes Maia, Naara da Rocha Torres, Túlio Randazzo Rabelo, Vilma Conceição Dário, Brunno Viana dos Santos Sant'Anna, Hélio Alves Mesquita, Edvaldo Pereira da Silva (suplentes). **Conselho Fiscal:** Adenilson Nogueira Commam, Elizabeth Aparecida da Costa, Marcelo Correia de Moura Baptista, Robson Laranjo (titulares). Ricardo Alexandre Gonçalves de Moura, Marcelo Vieira de Souza, Teresa Cristina do Prado Staccioli, Alexandre Eustáquio Sydney Horta (suplentes). **Diretoria:** Anderson Ferreira (Diretor Presidente), Stefano Dutra Vivenza (Diretor Administrativo e Financeiro), Marcos Barroso Resende (Diretor de Relações com Beneficiários). **REVISTA VIDA E SAÚDE:** Publicação semestral. Editado pela Assessoria de Comunicação – **Tiragem:** Distribuição digital para os beneficiários e impressão de 1.000 unidades. **Supervisão:** André Oliveira Elesbão. **Editora e Jornalista responsável:** Patrícia Ferreira (MG0019157JP). **Produção editorial:** BH Press Comunicação (Mateus Calazans e Ana Amélia Gouvêa). **Projeto gráfico e diagramação:** BH Press Comunicação (Bruno Filogonio). **Impressão:** EGL Editores. **Correspondências:** Av. Barbacena, 472 – 8º andar – Barro Preto – CEP: 30190-130 – Fone: 0800 030 9009 – Belo Horizonte – MG. E-mail: cemigsaude@cemigsaude.org.br. Portal Corporativo: www.cemigsaude.org.br.

**AS MATÉRIAS PUBLICADAS NESTE JORNAL SÃO EXCLUSIVAMENTE DE CARÁTER INFORMATIVO, NÃO GERANDO QUALQUER ESPÉCIE DE DIREITO OU OBRIGAÇÃO POR PARTE DA CEMIG SAÚDE.**

## ÍNDICE

# 3

**Mais saúde no interior de Minas Gerais**  
Conheça as novas clínicas da Cemig Saúde, inauguradas este semestre nas cidades de Uberlândia e Juiz de Fora.

# 6

**Uma história construída a muitas mãos**  
Convidamos nosso presidente e diretores para contarem seus maiores desafios e alegrias na Operadora.

# 10

**10 anos de história**  
Você sabe o mês em que comemoramos nossos 10 anos? Saiba mais sobre essa e outras datas importantes.

# 14

**Os 7 pilares de nosso cuidado**  
Conexão Saúde, APS, Pronto Atendimento Online... a qualidade do plano é garantida por 7 pilares essenciais.

# 18

**Por dentro do atendimento**  
Acompanhe a evolução e o importante papel dos canais de atendimento da Cemig Saúde.

# 20

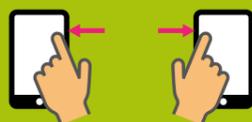
**Luta, esperança e vitória**  
Conheça a história de dois beneficiários que encontram na Operadora o apoio necessário para enfrentar um momento difícil.

# 22

**Qual a importância da Cemig Saúde para você?**  
Em nossas redes sociais, perguntamos aos beneficiários a importância do plano de saúde em suas vidas.

## A REVISTA VIDA E SAÚDE AGORA ESTÁ NA PALMA DA SUA MÃO.

Confira o passo a passo para acessá-la em seu celular:



Ao deslizar o dedo para a esquerda, você será levado para a próxima página. Quer voltar à página anterior? É só deslizar para a direita.



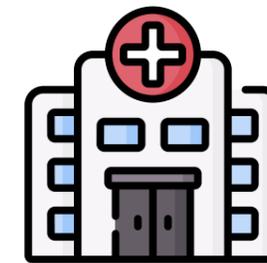
Faça um gesto de pinça com dois dedos para ajustar o zoom.



Você também pode aumentar ou diminuir o zoom tocando duas vezes na tela.

## ESPECIAL SAÚDE

# Mais saúde no interior de Minas Gerais



Os meses de setembro e outubro de 2020 foram históricos para a Cemig Saúde. Isso porque inauguramos nossas primeiras clínicas de Atenção Primária à Saúde (APS) no interior de Minas Gerais, nas cidades de Uberlândia e Juiz de Fora, expandindo ainda mais nosso cuidado.

A inauguração da clínica em Juiz de Fora representa um grande marco tanto para a Operadora quanto para o setor de operadoras de saúde, pois foi feita em parceria com a Fundaffemg (Associação dos Funcionários Fiscais do Estado de Minas Gerais de Assistência à Saúde). Trata-se da primeira unidade de atendimento médico presencial inaugurada no estado fruto de uma parceria entre duas operadoras de autogestão.

As clínicas são baseadas na Atenção Primária e proporcionam um cuidado humanizado e integral aos pacientes, estando preparadas para resolver cerca de 85% das demandas clínicas.



A eficiência dos espaços se dá principalmente pela presença de uma ampla equipe multidisciplinar, formada por médico da família, enfermeiro, técnico de enfermagem, fisioterapeuta, nutricionista, psicólogo e farmacêutico.

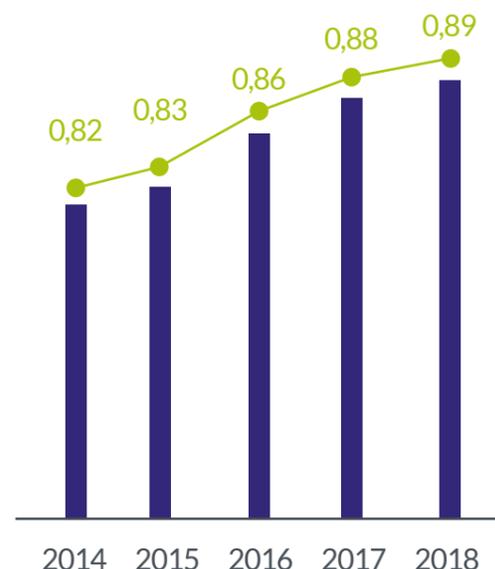
Com a novidade, a Cemig Saúde agora conta com quatro clínicas em Minas Gerais, pois Belo Ho-

rizonte já possui duas unidades de atendimento, inauguradas em 2019. E a expansão de nosso cuidado não para por aí. A Operadora está em busca de novas parcerias com outras operadoras para que, já no próximo ano, possa expandir o seu cuidado e levar uma assistência ainda mais eficiente e assertiva para os beneficiários de outras cidades do interior.

## Conheça a evolução da Cemig Saúde no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

Todas as ações adotadas pela Cemig Saúde em prol do cuidado com os beneficiários – que incluem as novas clínicas no interior e as iniciativas de transformação digital – contribuem para a melhora de um importante indicador: o IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar). Ele integra o Programa de Qualificação da Saúde Suplementar da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e permite a comparação entre as operadoras brasileiras a partir da avaliação de um conjunto de indicadores.

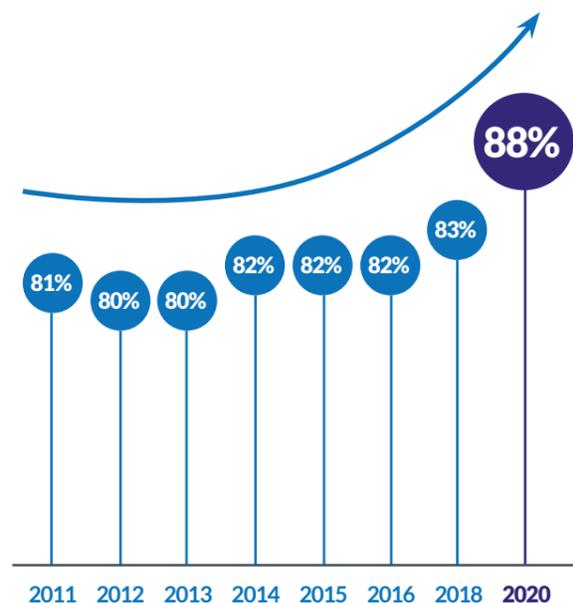
Em 2020, a Cemig Saúde conquistou sua melhor marca no IDSS, de 8,9 pontos (ano-base 2018), a segunda melhor entre as operadoras de autogestão de médio porte do Brasil. Conheça, no gráfico, o crescimento de nosso IDSS nos últimos anos.



## Sua satisfação, **nosso compromisso**

A percepção dos nossos beneficiários sobre o serviço que realizamos cotidianamente é um importante termômetro para entendermos a qualidade dos serviços oferecidos pela Cemig Saúde. A partir desse olhar, que vem de nossos clientes, é que podemos avançar nos pontos que exigem melhoria e sermos reconhecidos pelas ações que já estão no rumo certo.

Com orgulho e alegria, compartilhamos, no gráfico ao lado, o crescimento do nosso Índice de Satisfação de Beneficiários (ISB), que atingiu o maior resultado da série histórica. Esses bons resultados nos motivam para continuarmos fazendo o melhor em nosso dia a dia, entregando cada vez mais um serviço satisfatório para você.



# Transformação Digital CEMIG SAÚDE

### É hora da transformação

Com uma sociedade cada vez mais conectada, a transformação digital deixou de ser uma opção para se tornar um fato. E é por isso que, em nossa Operadora, estamos desenvolvendo desde 2019 o projeto de Transformação Digital.



### Objetivo

Criar e implementar um roadmap efetivo e único que direcione, comunique e viabilize a transformação digital.



### Missão

Utilizar a tecnologia para cuidar da saúde de nossos beneficiários por meio de soluções efetivas que evoluam de forma ágil e contínua.



### Visão

Prover o cuidado da saúde com alto nível de integração entre a Operadora e seus beneficiários, prestadores e patrocinadoras, através de plataformas digitais conectadas e com informações disponíveis para gestão efetiva de resultados.



### Iniciativas

- Squad de Excelência Operacional
- Squad de Análise de Dados
- Squad de Experiência do Cliente
- Solução Integrada de Gestão do Cuidado
- Centro de Controle
- Gestão de Mudanças
- Hub de Inovação

Um roadmap é um mapa visual e descritivo que organiza as metas de desenvolvimento de um projeto. Com essa ferramenta, reunimos todos os objetivos a serem executados em nossa Transformação Digital, assim como as ações necessárias a esse fim e as datas para cada etapa.

Com o projeto de Transformação Digital, criamos sete iniciativas a serem colocadas em prática em diferentes frentes, mas duas delas estão diretamente ligadas aos beneficiários.

A primeira iniciativa tem como alvo melhorar a Experiência do Cliente, ou seja, a experiência dos beneficiários com o plano. A segunda, Solução Integrada de Gestão do Cuidado, como o próprio nome indica, visa oferecer um cuidado coordenado a partir da integração de profissionais de saúde, beneficiários e gestores.

Esse processo será colocado em prática gradualmente, com previsão de finalização em 2025. Mas os reflexos dessa transformação já podem ser percebidos com todas as novidades inovadoras que lançamos nos últimos meses, como o Pronto Atendimento Online e o Chat, por exemplo.

# Uma história construída a muitas mãos

**T**ransformações, superações e muito comprometimento não faltaram ao longo dos 10 anos de história da Cemig Saúde. Para falar sobre os desafios do presente e as esperanças do futuro, convidamos o presidente Anderson Ferreira e os diretores Marcos Barroso e Stefano Vivenza, além dos ex-presidentes Marcelo Alkmim e Gilberto Lacerda, para esta edição da revista Vida e Saúde. Eles trouxeram suas histórias com a Cemig Saúde e mostraram que esforço e dedicação são os principais ingredientes para transformar um plano de saúde em um dos melhores do Brasil.

## Anderson Ferreira Presidente

“Ingressei na Cemig Saúde em setembro de 2018, tendo como direcionador um planejamento estratégico aprovado pelo Conselho Deliberativo, que nos direcionava à transformação do nosso modelo assistencial, saindo de um modelo hospitalocêntrico (em que o hospital é o centro de tudo e o cuidado é focado na doença) para a Atenção Primária à Saúde (em que o beneficiário está no centro do cuidado e a ação preventiva é tida como referência).

Vários eram os desafios, que poderiam ser resumidos em uma frase: oferecer as melhores soluções em saúde com sustentabilidade financeira. Precisávamos reverter a expectativa de resultados negativos em 2019 e 2020 (em função do modelo de reajuste técnico adotado) que, se confirmados, impactariam fortemente o reajuste técnico para beneficiários e patrocinadoras.

Contando com uma equipe de profissionais motivada e competente, sem abrir mão da qualidade assistencial, terminamos 2019 com um resultado positivo considerável, haja vista as diversas ações administrativas e assistenciais adotadas. Isso nos permitiu adequar o modelo assistencial e reduzir os desperdícios.

Em 2020, em conjunto com o Conselho Deliberativo, revisamos o plane-

jamento estratégico, buscado tornar a empresa mais focada no cuidado preventivo. Nesse sentido, iniciamos um projeto de Transformação Digital para usar as tecnologias digitais como solução para problemas tradicionais, oferecendo uma assistência à saúde com o que a tecnologia tem de melhor a oferecer.

Todas as ações ajudaram a aumentar o número de beneficiários em cuidado coordenado no plano: saímos de um percentual de 4% e vamos terminar 2020 com quase 25% das pessoas em programas do modelo. Assim, apoiamos os beneficiários durante todo o seu percurso de saúde no plano, aumentando a segurança e a qualidade dos serviços e reduzindo os desperdícios.

Grandes foram as alegrias colhidas nos últimos anos. Entre elas, destaco ver a Cemig Saúde figurando entre as operadoras de autogestão mais bem avaliadas no IDSS, assim como ver o crescimento da satisfação dos beneficiários e o reconhecimento da importância do cuidado prestado pela Operadora na saúde das pessoas.

Em 2021, daremos sequência ao nosso planejamento estratégico, tendo sempre como foco a promoção de melhorias no cuidado com a saúde dos beneficiários, a busca pela sustentabilidade e a melhora dos resultados assistenciais e financeiros do plano.”



## Marcos Barroso Diretor de Relações com Beneficiários (DRB)

“Na Cemig Saúde, estou sempre em contato com os beneficiários. Quando não estou viajando pela DRP/Ouvidoria Itinerante, me mantenho próximo às pessoas de alguma forma. Afinal, nosso objetivo é sempre garantir que todos sejam ouvidos e atendidos.

Quando cheguei à Operadora, em fevereiro de 2017, já precisei estar bem próximo dos beneficiários, pois enfrentamos um grande desafio: o sistema do plano de saúde havia acabado de ser alterado. Na época, a mudança foi muito solicitada, mas houve instabilidades após a implantação, o que gerou muitas reclamações.

Assim, como DRB, precisei ir até as 10 cidades do interior de Minas Gerais com o maior número de reclamações, ouvir os beneficiários e prestadores, acalmá-los e levar as orientações necessárias sobre o sistema. Naquele ano, planejávamos fazer seis viagens, mas ao fim de 2017, 60 viagens haviam sido realizadas. Todas de muito aprendizado.

Outro grande desafio foi minha primeira participação no congresso Unidas (União Nacional das



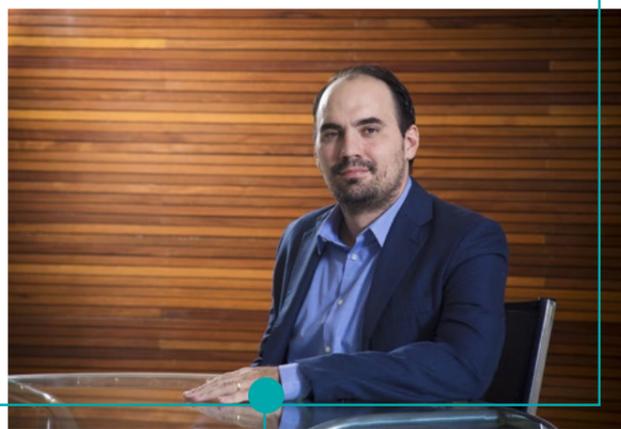
Nos próximos anos, espero que os beneficiários e as patrocinadoras entendam a importância da Cemig Saúde, pois precisamos muito deste plano. É essencial que consigamos manter a Operadora como uma autogestão, além de dar continuidade aos moldes de excelência que fizeram de nosso plano um dos melhores do Brasil.”

Instituições de Autogestão em Saúde), também em 2017. Além de ter sido o único representante da diretoria da Cemig Saúde naquela edição do evento, tudo ainda era muito novo para mim. No entanto, em 2018 já fui convidado para fazer parte da comissão eleitoral da entidade.

Tenho muita gratidão pelos colegas da Cemig Saúde e pelos beneficiários, tanto os de Belo Horizonte quanto os do interior, que sempre me acolheram. Se não fosse por essas pessoas, eu não conseguiria fazer meu trabalho. Uma das grandes alegrias nesses três anos de Cemig Saúde é a felicidade das pessoas ao me receberem, muitas vezes em cidades em que a Operadora nunca esteve antes. Esse é um legado que não há como esquecer.

Nos próximos anos, espero que os beneficiários e as patrocinadoras entendam a importância da Cemig Saúde, pois precisamos muito deste plano. É essencial que consigamos manter a Operadora como uma autogestão, além de dar continuidade aos moldes de excelência que fizeram de nosso plano um dos melhores do Brasil.”





**Stefano Vivenza**  
**Diretor Administrativo Financeiro (DAF)**

“Destes 10 anos de história da Cemig Saúde, participo desde janeiro de 2018. Ao longo dessa trajetória, não faltaram desafios. O principal deles foi adequar a Operadora internamente ao cenário competitivo do mercado de saúde suplementar, bem como incrementar a eficiência administrativa para melhor servir os beneficiários. Também foi desafiador encontrar formas de fazer com que a Cemig Saúde se tornasse uma empresa mais moderna e sustentável.

Do ponto de vista interno, perceber a melhoria contínua de nossos indicadores e a favorabilidade do clima dos colaboradores tem sido uma das maiores alegrias. Além disso, ver as metas acertadas com o Conselho Deliberativo serem cumpridas também é um grande motivo de felicidade.

Mas falando do ponto de vista do público externo, não houve felicidade maior do que perceber a grande melhora da ANS (Cemig Saúde perante à Agência Nacional de Saúde Suplementar), bem como o aumento da satisfação dos beneficiários com o plano.

Para os próximos 10 anos, o grande desafio da Operadora é continuar se transformando – e isso tanto sob uma visão tecnológica quanto assistencial. Isso porque precisamos nos reinventar para melhor servir aos nossos quase 60 mil beneficiários, com qualidade e eficiência. Tudo isso sem nos esquecermos, é claro, da importância de sempre buscar a sustentabilidade da empresa e o bem-estar de todas as partes interessadas.”

## Da prevenção ao procedimento, do bem-estar à estética.

**Odontoprev e Cemig Saúde juntas, cuidando do sorriso de milhares de beneficiários.**



**Marcelo Alkmim**  
**Ex-Presidente - 2010 a 2013**

“Em meus anos na presidência da Cemig Saúde, uma das maiores conquistas foi a cisão vitoriosa da Operadora com a Forluz. Houve muitos entraves e muitas complicações nesse processo, mas alcançamos esse objetivo graças a todo o trabalho desenvolvido por nossa administração, ao lado dos diretores Márcio Saúde e Marcelo Correia e de toda a equipe do projeto.

Após a cisão, inauguramos a sede da Cemig Saúde, em setembro de 2010, que permanece até hoje na avenida Barbacena, no bairro Barro Preto. Na época, o prédio era um dos imóveis com metro quadrado mais barato do Grupo Cemig.

Sobre minhas alegrias na época em que fui presidente, a maior delas foi trabalhar com os profissionais da Cemig Saúde, com quem sempre tive uma convivência espetacular. Foi uma época fantástica e de enorme aprendizado. Para mim, a Cemig Saúde é como uma filha e sempre terei o compromisso de levar o melhor para ela.

Eu acredito no futuro da Cemig Saúde e em sua perpetuidade como instituição, assim como em sua manutenção e sustentabilidade. O plano de saúde continua a se mostrar sustentável e tenho certeza de que a Operadora continuará a existir, trazendo muitos benefícios e alegrias aos seus quase 60 mil beneficiários.”



**Gilberto Lacerda**  
**Ex-Presidente - 2013 a 2018**

“Entre 2010 e 2013, o presidente Marcelo Alkmim e sua equipe fizeram um trabalho muito importante ao dar início à Cemig Saúde. Assim, a partir de 2013 demos sequência a esse trabalho, mas reforçando a dimensão estratégica da Cemig Saúde.

Fizemos um planejamento muito bem estruturado, o Horizonte 2020, voltando o olhar da Operadora para o futuro. Isso nos deu um norte muito importante, já que nosso planejamento tinha ações voltadas para pessoas, processos internos, eficiência operacional e equilíbrio econômico financeiro, tudo pensando em atender bem os beneficiários e a perenidade da Operadora.

A partir desse plano, agrupamos as ações mais relevantes voltadas para assistência e atenção à saúde no projeto Saúde 360°, e fico feliz em ver que aquilo que foi planejado lá atrás vem sendo posto em prática hoje, em especial o foco na atenção primária à saúde.

A participação dos membros dos órgãos colegiados, conselheiros deliberativos, fiscais e diretores, dos líderes e suas equipes, foram fundamentais nos resultados que obtivemos naquele período. Espero que a Cemig Saúde continue a cumprir sua missão e propósito, cuidando da saúde das pessoas.”

# 10 ANOS DE HISTÓRIA

**S**e você é beneficiário da Cemig Saúde há muitos anos, com certeza já deve ter se perguntado: “Como a Operadora pode ter apenas 10 anos, se tenho o plano de saúde há mais tempo?”. É que até 2009, o plano era administrado pela Forluz. Em 2010, após estudos e avaliações cuidadosas, nossas patrocinadoras decidiram criar uma empresa sem fins lucrativos, com o objetivo de administrar

a política de assistência à saúde. E assim nasceu a Cemig Saúde.

Quem poderia imaginar que, em apenas 10 anos, nos tornaríamos uma das maiores operadoras de Minas Gerais? Isso foi possível graças a programas e iniciativas voltados ao cuidado de nossos beneficiários. Para lembrar essa trajetória, confira a linha do tempo a seguir. Boa jornada!

## Ampliação da abrangência do plano

Em julho de 2014, o plano passou a ter abrangência nacional, após firmarmos convênio com a Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil (CASSI). Desde então, os beneficiários podem ser atendidos em qualquer estado, mesmo em cidades onde não há rede própria da Operadora.

## Lançamento do aplicativo Cemig Saúde

Desde 2016, nossos beneficiários contam com um guia de saúde na palma da mão: o aplicativo Cemig Saúde. Por meio dele, você tem acesso à rede conveniada e ainda pode marcar consultas no CPS, conferir manuais e informações do plano, acompanhar notícias e armazenar prescrições médicas.

## Portal Cemig Saúde é reestruturado

Nosso portal ganhou um layout totalmente novo em 2017, tornando-se mais simples, moderno e intuitivo. Ele também recebeu um design responsivo, adaptando-se automaticamente para exibição em dispositivos móveis.

## 2010

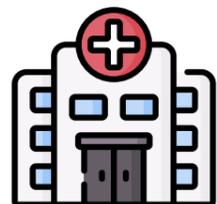
### Criação da Cemig Saúde

O nome e a marca da Operadora foram criados em 22 de abril de 2010, unindo a credibilidade e a força da Cemig, nossa maior patrocinadora, e a ideia de saúde, representada pelo coração. Já a separação entre as atividades de saúde e previdência - que continua a ser administrada pela Forluz - foi oficializada em 30 de julho.

## 2012

### CPS é inaugurado

Localizado em nossa sede, em Belo Horizonte, o Centro de Promoção à Saúde (CPS) foi inaugurado em maio de 2012. Além das diversas especialidades médicas, o espaço abriga ações voltadas à prevenção de saúde, levando orientações de bem-estar e qualidade de vida aos beneficiários.



## 2014

### Criação do sistema de reembolso

Dezembro foi o mês de nascimento de um sistema muito importante na Cemig Saúde: o de reembolso. A novidade levou mais segurança, comodidade e praticidade aos beneficiários na hora de fazer suas solicitações.

## 2015



### Agendamento online chega ao CPS

Três anos após o lançamento do CPS, chegou o tão esperado sistema de agendamento online. A partir desse ano, os beneficiários não precisaram mais sair do conforto de casa para marcar uma consulta.

## 2016

### Ampliação do plano para dependentes especiais

Em agosto de 2017, ampliamos o limite de idade para dependentes especiais para 38 anos, 11 meses e 29 dias. A mudança também estendeu a permanência no grupo para filhos maiores de 21 anos (que não sejam dependentes universitários), netos, menores sob guarda e tutelados.

## 2017



### Ampliação do convênio farmácia

Em 2017, o número de drogarias conveniadas ao plano de saúde cresceu quando a Cemig Saúde firmou uma parceria com o grupo Univers, responsável pela Droga Raia e Drogasil. A novidade chegou para ampliar ainda mais as opções dos beneficiários, que já aproveitavam o convênio com a drogaria Pacheco (desde 1997) e Araújo (desde 2006).



### Reembolso passa a ser feito no app

Se em 2012 o reembolso ganhou um sistema eletrônico para chamar de seu, em julho de 2018 foi a vez de levarmos as solicitações também para nosso aplicativo de celular. Muito mais praticidade e comodidade para nossos beneficiários.

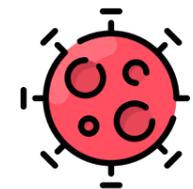


### Instituto Cemig Saúde

A plataforma de cursos online da Cemig Saúde chegou em julho de 2019 com informações sobre procedimentos do plano, com foco em nossos beneficiários. As instruções são fornecidas em módulos interativos de conteúdo que, ao serem concluídos, garantem prêmios aos usuários.

### PGC é reformulado

O Programa de Gestão de Crônicos (PGC) foi reformulado no final de 2019 e incorporado ao Conexão Saúde. Mais completo, o programa passou a oferecer atendimentos por dispositivos digitais, sendo expandido de 83 para 553 cidades. Já o número de beneficiários atendidos saltou de 3.630 para 10.000.



### Atendimento durante a pandemia de Coronavírus

Em março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarava o novo Coronavírus como uma pandemia. Para garantir o melhor cuidado aos beneficiários nesse momento de incertezas, lançamos o Alô Cemig Saúde, um canal de atendimento telefônico para assuntos relacionados à saúde, inclusive o Coronavírus. Além disso, passamos a monitorar ativamente os beneficiários em grupo de risco e a promover pesquisas semanais sobre saúde.

### Chat chega ao portal e app

O Chat se tornou o meio mais rápido e fácil dos beneficiários entrarem em contato com a Cemig Saúde, seja para tirar dúvidas ou para receber orientações sobre algum procedimento do plano. Ele está disponível em nosso portal e app, de segunda a sexta, das 8h às 17h.

### Clínica de APS chega a Uberlândia e Juiz de Fora

Em setembro de 2020, inauguramos a primeira clínica de APS da Cemig Saúde no interior de Minas Gerais, em Uberlândia. Já em outubro, foi a vez de Juiz de Fora receber uma clínica de APS. Assim, a Operadora expandiu seu modelo de cuidado e ficou ainda mais próxima dos beneficiários do interior.



# 2018

### Nasce o Conexão Saúde

Esse foi um ano histórico para a Cemig Saúde. Afinal, foi quando lançamos nosso modelo de cuidado, o Conexão Saúde, com a proposta de garantir um atendimento contínuo, integrado e humanizado aos beneficiários a partir do modelo de Atenção Primária à Saúde (APS). A primeira clínica de APS ganhou espaço na sede da Operadora, no bairro Barro Preto, em BH.

# 2019

### Blog Viva+

Desde 2019, você tem um espaço exclusivo para tirar dúvidas sobre o plano e conferir orientações e dicas de saúde e bem-estar: o Blog Viva+. Por lá, é possível conferir os temas Cuidado Coordenado, Saúde da Família, Bem-Estar e Prosaúde Integrado da Cemig.

### Segunda clínica de APS é inaugurada em BH

O bairro Santo Agostinho recebeu nossa segunda clínica de APS, em dezembro de 2019. O novo espaço, em frente ao edifício-sede da Cemig, nos aproximou ainda mais de nossos beneficiários, levando os diferenciais do Conexão Saúde para um número maior de pessoas.

# 2020

### Pronto Atendimento Online

Em meio à pandemia de Coronavírus, em abril de 2020, também lançamos o Pronto Atendimento Online. As consultas médicas por videochamada estão disponíveis 24h por dia, 7 dias por semana. Mais baratas do que atendimentos presenciais, elas são feitas por médicos do Hospital Albert Einstein.



### Reembolso se torna exclusivamente digital

Em agosto de 2020, o reembolso passou a ser feito de maneira totalmente digital pelo portal e aplicativo. Assim, levamos mais agilidade, eficiência e qualidade às solicitações, pois os beneficiários não precisam mais sair de casa para fazer o reembolso.

### Maior pontuação do IDSS

O IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), realizado pela ANS, é considerado a "nota" das operadoras. Em 2020, conquistamos uma pontuação de 8,9, nossa melhor marca até então e a segunda melhor entre as operadoras de autogestão de médio porte do Brasil (ano-base 2018).

# Os 7 pilares de nosso cuidado

**P**rocessos de qualidade, assistência eficiente, soluções diferenciadas, programas inovadores e cuidado humanizado. Essa é a receita que seguimos à risca para levar a nossos beneficiários o melhor plano de saúde e a melhor experiência de atendimento. Para isso, estruturamos nosso modelo de atuação em sete pilares – são eles que formam nossos diferenciais e nos permitem ser um dos melhores planos de saúde do mercado.

## 1 CONEXÃO SAÚDE



O Conexão Saúde é o nosso modelo de cuidado, adotado em abril de 2019. Ele é baseado na Atenção Primária à Saúde (APS), uma forma de organizar os serviços de saúde a partir de quatro pilares: Acesso, Longitudinalidade, Integralidade e Coordenação do Cuidado.

Por meio do Conexão Saúde, buscamos oferecer soluções integradas, tendo como foco a prevenção de doenças e a promoção de um cuidado exclusivo para cada paciente. Outro objetivo do modelo é auxiliar os pacientes a compreenderem seu papel como protagonistas de saúde.

## 2 CLÍNICAS DA CEMIG SAÚDE



Um dos destaques do Conexão Saúde são as clínicas da Cemig Saúde de Atenção Primária (APS), que proporcionam um atendimento integral, coordenado e humanizado. As duas primeiras unidades foram inauguradas em Belo Horizonte em 2019. Uberlândia, no Triângulo Mineiro, recebeu em setembro de 2020 a primeira clínica do interior. Já em outubro, foi a vez de Juiz de Fora, na Zona da Mata, receber a segunda clínica do interior.

As clínicas estão preparadas para oferecer o melhor cuidado aos pacientes. Para isso, contam com uma equipe multidisciplinar formada por médico da família, enfermeiro, técnico de enfermagem, fisioterapeuta, nutricionista, psicólogo e farmacêutico.

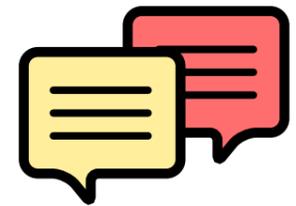
## 3 CANAIS DE ATENDIMENTO



Na hora de tirar dúvidas, receber orientações e entender como fazer algum procedimento relacionado ao plano, você pode sempre contar com nossos canais de atendimento:

- **Chat Online:** pode ser acessado no Portal e aplicativo Cemig Saúde, de segunda a sexta, das 8h às 17h. Além de ter a possibilidade de conversar com um atendente, você ainda tem acesso a materiais com instruções para orientá-lo a resolver sua solicitação;
- **Fale Conosco:** pode ser acessado no Portal Cemig Saúde a qualquer momento. Para enviar uma mensagem, basta utilizar seu usuário e senha;
- **Central de Relacionamento Telefônico:** quem deseja falar diretamente com um atendente pode recorrer à nossa Central, pelo número 0800 030 9009 ou (31) 3429-5200 (para ligações de celular);
- **Atendimento presencial:** nossos canais digitais são a melhor opção para resolver alguma solicitação, mas também oferecemos atendimento presencial de segunda a sexta, das 8h às 17h, em nossa sede em Belo Horizonte (Av. Barbacena, 472, 5º andar – bairro Barro Preto).

## 4 VEÍCULOS DE COMUNICAÇÃO



Para promover um maior engajamento entre os beneficiários e a Cemig Saúde, transformamos a forma como nos comunicamos, e passamos a marcar ainda mais presença nos meios digitais. Conheça nossas plataformas e os recursos que utilizamos para estarmos ainda mais próximos de você:

- **Instituto Cemig Saúde:** o ICS é nosso programa de Ensino a Distância, com módulos de aprendizado sobre diversos temas relacionados ao plano de saúde. Ao completar os cursos, você ainda ganha prêmios;
- **Blog Viva+:** reúne conteúdos exclusivos sobre saúde e o plano, destinados aos beneficiários e seus familiares. Ao assinar a newsletter do Blog, você recebe todas as novidades diretamente em seu e-mail;
- **Redes sociais:** a Cemig Saúde está nas principais redes sociais – Facebook, Instagram e LinkedIn. Nossas páginas trazem novidades do plano, dicas e orientações de saúde;
- **E-mail marketing:** também enviamos aos beneficiários publicações especiais por e-mail, com atualizações sobre os processos da Operadora e assuntos que sejam relevantes para a sua saúde e o seu dia a dia.



## 5 PLATAFORMA PSICOLOGIA VIVA

A plataforma Psicologia Viva oferece serviços psicológicos online por videoconferência – é só acessar o site [psicologia-viva.com.br](http://psicologia-viva.com.br) e se conectar com um psicólogo especialista, recebendo um atendimento no conforto de seu próprio lar. Para isso, basta apenas ter acesso à internet e utilizar um celular, computador ou tablet. O serviço é 24h e pode ser acessado a qualquer momento.



## 6 REEMBOLSO DIGITAL

Buscando modernizar nossos processos e adequá-los ao modelo utilizado pelas grandes operadoras de saúde do Brasil, adotamos em agosto deste ano o reembolso exclusivamente digital. O procedimento pode ser feito em poucos minutos pelo Portal e aplicativo Cemig Saúde, com agilidade e praticidade.

Para isso, você precisa apenas usar um dispositivo eletrônico (como celular, computador ou tablet), a qualquer momento e em qualquer lugar. Ou seja, para solicitar o reembolso não é mais necessário ir até a Operadora ou enviar documentos via malote ou Correios.



## 7 PRONTO ATENDIMENTO ONLINE

Disponível pela plataforma Einstein Conecta ([www.einstein.br/conecta](http://www.einstein.br/conecta)), o Pronto Atendimento Online é um serviço médico de consultas por videochamada. Lançado pela Cemig Saúde durante a pandemia de Coronavírus, em abril de 2020, tem sido uma solução de atendimento confortável e segura para nossos beneficiários, feita por profissionais altamente capacitados do Hospital Israelita Albert Einstein.

Aqui, o atendimento também é feito usando qualquer dispositivo eletrônico, sem ser necessário se expor a riscos em um ambiente hospitalar. O Pronto Atendimento Online funciona 24 horas por dia, 7 dias por semana, e está disponível para todos os beneficiários do plano.

## Você tem alguma Doença Crônica?

Saiba que é possível conviver com a doença com boa qualidade de vida.

Quem possui doença crônica (diabetes, hipertensão, cardiopatias, colesterol alterado, bronquite e outras) sabe que precisa de maior atenção com a sua saúde.

A doença crônica, no geral, não tem cura, mas é perfeitamente possível conviver com ela e ter uma boa qualidade de vida e mais bem-estar. Basta **aprender mais** sobre a sua doença, melhorar **pequenos hábitos** na sua rotina - um de cada vez - e cultivar o **autocuidado** com a sua saúde, buscando o que é melhor para você.

O **Conexão Saúde**, da Cemig Saúde, pode te ajudar com isso!

Ao aderir ao Conexão Saúde você terá à disposição **enfermeiros, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas e farmacêuticos**, dedicados a oferecer suporte e orientação nos cuidados com a sua saúde. Ao conhecer melhor seus hábitos e condições de saúde, esses profissionais preparam, um **Plano Individual de Cuidados**, respeitando suas necessidades e preferências. Periodicamente, no seu melhor dia e horário, a equipe de saúde conversará com você, por telefone, para entender e orientar na evolução desse plano, fazendo ajustes, sempre que necessário.



Com o tempo, você vai perceber que a sua doença estará mais estável, proporcionando maior bem-estar e aumento da disposição para realizar atividades do dia a dia.

O Conexão Saúde também oferece acesso à **Central Clínica 24h**, com Enfermeiros especializados e suporte Médico, por telefone, para esclarecer as suas dúvidas de saúde e atender você em situações de urgência e emergência.

E tem mais! Caso você precise ficar internado, temos Enfermeiros que monitoram a sua **internação** de forma remota, desde a chegada ao hospital e, principalmente, **após a alta médica**, momento em que os cuidados com a saúde devem ser redobrados, para assegurar uma recuperação mais rápida e segura.



## E você, como está cuidando da sua saúde?

Se você tem alguma doença crônica e ainda não aderiu ao Conexão Saúde, ainda dá tempo!

Basta ligar para **0800 772 89 88**. A nossa equipe de saúde vai orientar você sobre como acessar esses benefícios, oferecidos pela Cemig Saúde, gratuitamente.

# Por dentro do ATENDIMENTO



Um plano de saúde é formado por um mix de programas, processos e procedimentos que tornam a promoção do cuidado uma realidade. Muitas vezes, algumas dessas informações podem acabar levantando dúvidas entre os beneficiários, seja porque tratam de questões técnicas (como uma solicitação de reembolso) ou por serem uma novidade (como o lançamento de um novo programa).

Seja qual for o assunto, na hora de tirar as dúvidas dos beneficiários, entra em ação o importante papel desempenhado pelos canais de atendimento. Aqui na Cemig Saúde, esses canais têm vida longa e, sem eles, seria impossível garantir a eficiência de nosso modelo de cuidado.

## O começo de tudo

Os canais de atendimento da Cemig Saúde existem desde antes do nascimento da Operadora, quando o plano ainda era administrado pela Forluz. Em 2010, após a criação da Cemig Saúde, o atendimento manteve o formato que já existia, sendo feito por e-mail, 0800 e atendimento presencial.

## Primeiros passos

Com o passar dos anos, ao ganhar maturidade, a Cemig Saúde percebeu a necessidade de atualizar seus canais. “O atendimento precisa refletir a evolução do plano, pois além de ser um canal de interlocução entre a Operadora e seus diferentes públicos, ele é um termômetro dessa evolução”, observa Virgínia Saoli, gestora da Gerência de Relacionamento com os Beneficiários.

## Desafio de gigantes

Repensar a forma como uma empresa se comunica com seu público não é tarefa fácil. “O maior desafio é encontrar formas de evoluir o atendimento e torná-lo mais estruturado e acessível”, explica Virgínia. Era preciso ainda alinhar e integrar as equipes de atendimento no modelo assistencial e de gestão da Operadora.

## Hora da mudança

Ciente da necessidade de se reinventar para otimizar seu atendimento, a Cemig Saúde voltou seu olhar para a transformação digital. A primeira mudança foi a substituição do antigo e-mail de contato pelo Fale Conosco, disponível no Portal Cemig Saúde, em 2017.



## Remodelando processos

Outra novidade foi a remodelagem dos processos de atendimento, que facilitou bastante a vida dos beneficiários e reduziu suas responsabilidades. “Uma autorização de procedimentos de saúde, por exemplo, que antes era feita entre o beneficiário e a Cemig Saúde, passou a ser feita entre a Operadora e o próprio prestador de serviço de saúde”, conta Virgínia.

## Boas-vindas ao Chat

O Chat, recém-lançado, está disponível em nosso aplicati-

vo e portal. Ele é o meio mais rápido de entrar em contato com a Operadora, oferecendo tanto a possibilidade de conversar com um atendente quanto de acessar instruções para solucionar demandas.

Ao longo desses 10 anos de história, todas as mudanças adotadas pela Cemig Saúde tiveram como objetivo oferecer a melhor experiência aos beneficiários no contato com o plano. Seja onde você estiver, seja qual for a sua demanda, nunca se esqueça: a Cemig Saúde está sempre aqui por você.

A GESmed é uma empresa inovadora que possui tecnologias e ferramentas aplicadas e validadas no mercado, assessorando na gestão eficaz do plano de saúde corporativo, além de contribuir para a melhoria contínua da qualidade de vida e bem-estar das pessoas.

Estamos presentes em todo o território nacional, oferecendo acompanhamento de saúde na modalidade presencial ou remota. Utilizamos recursos, tecnologia e experiência no desenvolvimento de ações individualizadas de cuidado e direcionadas para a melhora do perfil clínico. Com uma equipe de saúde própria a GESmed desenvolve programas de promoção de saúde e prevenção de doenças e agravos.

**“Acreditamos que cuidar da saúde, com foco na construção e manutenção de hábitos saudáveis, é essencial para reduzir o adoecimento e o agravamento de condições crônicas, favorecendo a sustentabilidade do plano de saúde corporativo.”**

**Canais de atendimento da Cemig Saúde**

- Chat – disponível no aplicativo e Portal Cemig Saúde (no canto inferior direito da página), de segunda a sexta, das 8h às 17h.
- Fale Conosco – também disponível no Portal Cemig Saúde.
- Central de Relacionamento Telefônico – 0800 030 9009 ou (31) 3429-5200 (para ligações de celular).



modelo  
GES

## Saiba mais:

www.gesmed.com.br | f @gesmedbr

A GESmed é uma empresa parceira da CEMIG SAÚDE no atendimento de beneficiários portadores de doenças crônicas.

# Luta, esperança e vitória



O transplante foi feito pelo SUS, mas se não fosse a Cemig Saúde eu não estaria vivo. É como gosto de falar: recebi um tratamento de rico, mesmo não sendo."

Os beneficiários são a razão de existir de um plano de saúde. Eles são o nosso bem mais precioso, motivo de toda a promoção do cuidado e da busca contínua por inovações. Ao longo desta trajetória de uma década, é para eles que colocamos em prática o nosso grande propósito: cuidar da saúde das pessoas.

## Um coração cheio de gratidão

"Estou vivo hoje graças à Cemig Saúde", conta Denilson de Moraes Castro, electricista de manutenção aposentado da Cemig de Patos de Minas. Quem vê esse sorriso nem imagina, mas sua história foi marcada por muitas lutas e vitórias. Tudo começou com a realização de um sonho: o início de sua carreira profissional na Cemig, em 1990, aos 18 anos.

Pouco depois, aos 26, Denilson foi diagnosticado com miocardiopatia dilatada, doença do músculo do coração que impede o bombeamento adequado do sangue, o que o levou à aposentadoria precoce por invalidez, em 1999. Era o início de uma batalha, sem nunca deixar a esperança de lado. "Eu era muito novo e nunca tive nenhum problema de saúde. Mas ao adoecer, descobri os inúmeros benefícios oferecidos pela Cemig Saúde", observa.

Foi então que, em 2013, o médico de Denilson declarou que era imprescindível um transplante de coração para que ele continuasse vivo. Tristeza, desespero e aflição passaram pela mente do aposentado, mas as boas notícias chegaram rápido. No mesmo ano, ele descobriu que o transplante de coração havia sido autorizado.

"O transplante foi feito pelo SUS, mas se não fosse a Cemig Saúde eu não estaria vivo. O plano sempre ofereceu toda a assistência necessária para a cirurgia, arcando com todos os gastos de transporte até Belo Horizonte e com as despesas no hospital. É como gosto de falar: recebi um tratamento de rico, mesmo não sendo", observa, bem-humorado.

Em seus 48 anos de vida, Denilson se orgulha de muitas conquistas. Mas é taxativo quanto ao seu maior privilégio: "Cuidar de minha saúde dignamente por meio da Cemig Saúde, em um país onde a maioria da população não goza desse direito previsto na constituição".



## Vitória contra o câncer

"Tenho muito o que agradecer à Cemig Saúde por todo o cuidado e acolhimento nos últimos anos". A fala emocionada é de Wania Lúcia Batista Rodrigues, analista sênior aposentada da Cemig, que assim como Denilson, enfrentou muitos desafios em seus 58 anos de vida – mas encontrou na Cemig Saúde todo o amparo necessário à sua trajetória.

Wania foi funcionária da Cemig entre 1985 e 2017. O primeiro momento em que precisou recorrer ao plano por um motivo sério foi em 2003, quando sofreu um acidente de trabalho e fraturou a coluna. "Passei por várias cirurgias na coluna. A Cemig Saúde deu toda a atenção ao meu caso e sempre cuidou muito bem de mim", afirma.

Os anos seguintes não foram fáceis para a aposentada. Em 2013, veio o diagnóstico de um tumor no útero. O mesmo problema apareceria em 2015, quando teve um tumor identificado no intestino. Em ambas as situações, Wania não perdeu tempo e procurou o serviço médico, recebendo toda a assistência necessária da Operadora para ser plenamente curada.

Em 2019, recebeu mais um diagnóstico: câncer de mama. Mas essa história tem um final feliz, como você pode adivinhar pelo sorriso de Wania. Em setembro deste ano, veio a notícia que tanto esperava: ela estava curada do câncer de mama. A recuperação ainda continua, mas alegria e gratidão é o que não falta em seu dia a dia. "Todos os tratamentos, exames e cirurgias foram feitos pela Cemig Saúde. É por isso que me emociono tanto, pois tenho muita gratidão por tudo o que fizeram por mim. Pela forma que me atenderam, pelo acompanhamento, pela dedicação – eu só tenho a agradecer", revela.



# Qual a importância da CEMIG SAÚDE PARA VOCÊ?

**N**o ano em que completamos uma década de história, convidamos nossos beneficiários a contar qual é a importância da Cemig Saúde em suas vidas. Ao fazer esse convite, não esperávamos receber tantos relatos emocionantes. Separamos aquelas que evidenciam um cuidado que se transforma e se consolida a cada dia.



*Saber que estarei protegida nos momentos difíceis, que terei suporte e serei amparada - essa é a importância da Cemig Saúde em minha vida.*

**Maria Araujo - Barbacena**



*Espero contar com a Cemig Saúde em todos os momentos de minha vida para enfrentar os problemas que podem surgir com o passar dos anos.*

**Beatriz Seki - Itajubá**



*Nos momentos mais difíceis, continuamos a contar com a Cemig Saúde, que nunca nos decepcionou.*

**Antonio Amaral - Belo Horizonte**

*A Cemig Saúde me trouxe a vida: duas vidas que chegaram e foram muito bem assistidas pelo plano. Muita gratidão!*

**Iara Braga - Belo Horizonte**



*A Cemig Saúde tem uma grande importância na minha vida. Através dela, minha família é muito bem cuidada em todo serviço que procuramos, desde uma consulta, um exame ou outro procedimento médico. Quando tinha meus pais, meus dependentes, eles puderam usufruir do conforto de serem cuidados também pela rede conveniada pelos melhores hospitais e médicos. É muito bom ter e contar com a Cemig Saúde na minha vida, me sinto segura com as escolhas do convênio!*

**Mary Elma - Belo Horizonte**



Os 10 anos de história da Cemig Saúde foram de muitas conquistas, desafios e aprendizados. E o sucesso dessa trajetória se deu pela dedicação de nossos colaboradores, pelo comprometimento dos prestadores, pela confiança dos beneficiários e pelo compromisso de nossas patrocinadoras (Cemig, Cemig D, Cemig GT, Cemig SIM, Gas-mig, Forluz, Indi e Sá Carvalho). Com o olhar sempre voltado para o futuro, seguiremos comprometidos em cuidar da saúde das pessoas, sem deixar de lado a sustentabilidade da Operadora, para que ela tenha uma vida longa e nossos beneficiários possam continuar contando conosco por muitos anos.

## CUIDAR BEM PRA VIVER BEM.



A CaptaMed é uma empresa mineira, há mais de 17 anos de mercado atuando em várias regiões de Minas Gerais e em Brasília, Goiás e Espírito Santo.

Atendemos aquelas pessoas que possuem dificuldade de acessar clínicas, consultórios e hospitais, mas que necessitam de acompanhamento especializado, para continuar em casa os cuidados e/ou tratamento definido pelo médico.

Oferecemos atendimento através de teleconsulta, desospitalização precoce com acompanhamento através de um plano de cuidados que atenda as necessidades do quadro clínico, administração de medicamentos, sessões de equipe multidisciplinar (fisioterapia, fonoaudiologia, nutricionista, psicologia, terapia ocupacional), além de manutenção de cuidados de fim de vida. Tudo isso para evitar idas desnecessárias ao hospital.

**CaptaMed**  
Sua saúde, nosso valor

Saiba mais!

☎ 0800 605 1100 🏠 [www.captamed.com.br](http://www.captamed.com.br)

📷 @captamedoficial 📘 /oficialcaptamed

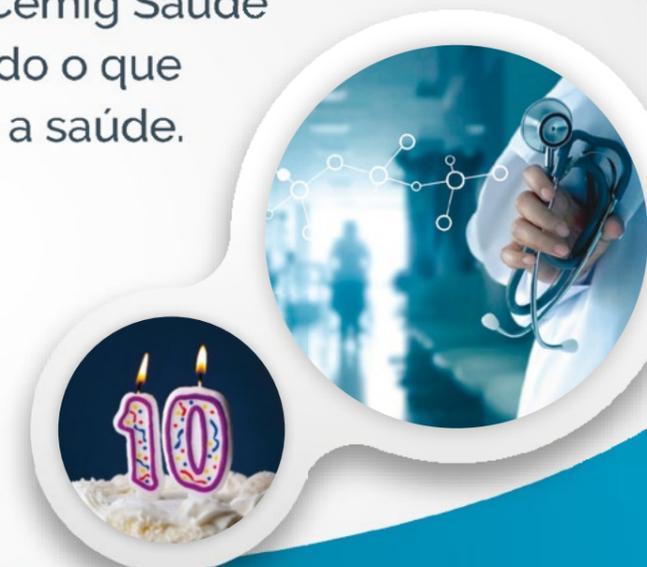
# 10 ANOS

**CEMIG\***  
S A Ú D E

A Doutor Agora parabeniza a Cemig Saúde pelos seus 10 anos promovendo o que é mais importante para todos, a saúde.

Estamos orgulhosos em fazer parte desta história.

**doutor  
agora**



[www.doutoragora.com.br](http://www.doutoragora.com.br)



doutoragora



clinicadoutoragora

# Nossa vocação é cuidar de você!

Certificados de Qualidade:



*Mais de 35 especialidades clínicas e cirúrgicas.*

Anestesiologia  
Angiologia  
Cardiologia  
Cirurgia Bariátrica e Metabólica  
Cirurgia Cardiovascular e Endovascular  
Cirurgia de Cabeça e Pescoço  
Cirurgia Geral  
Cirurgia Plástica  
Cirurgia Torácica  
Clínica da Dor  
Clínica Médica  
Dermatologia  
Doenças Neuromusculares  
Endocrinologia  
Endoscopia  
Gastroenterologia  
Ginecologia  
Hematologia  
Infectologia  
Mastologia  
Medicina Nuclear  
Nefrologia  
Neurocirurgia  
Neurologia  
Oncologia  
Ortopedia e Traumatologia  
Otorrinolaringologia  
Patologia Clínica  
Pneumologia  
Proctologia  
Radiologia e Diagnóstico por Imagem  
Urologia  
Entre outras



**ATENDIMENTO**

**24h**

**CARDIOLOGIA  
CIRURGIA GERAL  
CLÍNICA MÉDICA  
NEUROLOGIA  
ORTOPEDIA**



Aqui, você também conta com um moderno CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM para a realização dos seus exames, oferecendo mais conforto e qualidade.

Agendamento de consultas e exames:

(31) 3339-8000

[www.hospitalmadreteresa.org.br](http://www.hospitalmadreteresa.org.br)

[facebook.com/hospitalmadreteresa](https://facebook.com/hospitalmadreteresa)

@hospitalmadreteresa