



# REVISTA VIDA e SAÚDE

2º SEMESTRE/2023 – Nº 06

## Acessibilidade em foco

Reconstruindo o  
nosso site a partir da  
ótica dos beneficiários.

**PÁGINA 6**

## Certificação em APS

Qualidade e  
compromisso que  
geram reconhecimento.

**PÁGINA 10**

## Centro de Infusão Compartilhado:

cuidado humanizado que  
faz a diferença.

**PÁGINA 18**



## A CEMIG SAÚDE NA ERA DA

# EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

EM BUSCA DE UMA JORNADA DE CUIDADO  
ACOLHEDORA E PERSONALIZADA

**P. 3**

## EXPEDIENTE



ANS - Nº 41750-5

**Conselho Deliberativo:** Bruno Viana dos Santos Sant'Anna, Délio Vieira Gonçalves, Naara da Rocha Torres, Tarcisio Feichas Cabral, Túlio Randazzo Rabelo (Presidente), Wanderson Rodrigues da Silva, Wilcks Campos Filho, William Franklin (titulares). Ana Paula Silva Ribeiro Rosa, Cleber Rodrigues Soares, Fábio Luiz de Souza, Geraldo Magela Garcia, Gernan Edson Guimarães, Hélvio Ferreira Pereira, Márcio Gustavo Dias Guimarães, Raquel Coimbra Fonseca (suplentes). **Diretoria:** Anderson Ferreira (Diretor Presidente), Stefano Dutra Vivenza (Diretor Administrativo e Financeiro), Edvaldo Pereira da Silva (Diretor de Relações com Beneficiários). **REVISTA VIDA E SAÚDE:** Publicação semestral. Editado pela Assessoria de Comunicação – **Tiragem:** Distribuição digital para os beneficiários. **Supervisão:** Patrícia Ferreira. **Editora e Jornalista responsável:** Patrícia Ferreira (MG0019157JP). **Produção editorial:** BH Press Comunicação (Lorena Queiroz e Ana Amélia Gouvêa). **Projeto gráfico e diagramação:** BH Press Comunicação (Cláudia Daniel e Gabriel Rocha). **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 NESTA REVISTA SÃO EXCLUSIVAMENTE DE CARÁTER INFORMATIVO, NÃO GERANDO QUALQUER ESPÉCIE DE DIREITO OU OBRIGAÇÃO POR PARTE DA CEMIG SAÚDE.**

## ÍNDICE

### 3 Palavra dos editores

Experiência do Cliente: um dos pilares fundamentais da Cemig Saúde.

### 4 O poder da escuta

Uma compreensão aprofundada da jornada do beneficiário para a construção de uma experiência memorável.

### 9 Cuidar bem para cuidar sempre

Cuidado centrado na pessoa faz da Cemig Saúde a primeira operadora de autogestão do Brasil com selo de boas práticas em APS.

### 12 Conexão Saúde Pouso Alegre

A nova unidade é resultado de uma parceria com as operadoras de autogestão Copass e Fundaffemg.

### 14 Centro de Promoção à Saúde (CPS)

Novas especialidades para um atendimento mais amplo

### 16 Linha de Cuidados Juntos

Conforto, qualidade de vida e tratamento humanizado.

### 20 Cemig Saúde mais tecnológica

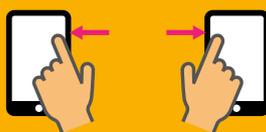
Entenda como a tecnologia está facilitando o dia a dia dos beneficiários.

### 24 Atitudes que transformam

Como práticas simples dos colaboradores têm ajudado a superar as expectativas dos beneficiários.

## 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.

É com grande entusiasmo que damos as boas-vindas à nova edição da nossa revista, dedicada a um dos pilares fundamentais da Cemig Saúde: a Experiência do Cliente. Um compromisso firmado no planejamento estratégico da Operadora, com o intuito de tornar as jornadas de seus beneficiários mais positivas, fluidas, fáceis e encantadoras.

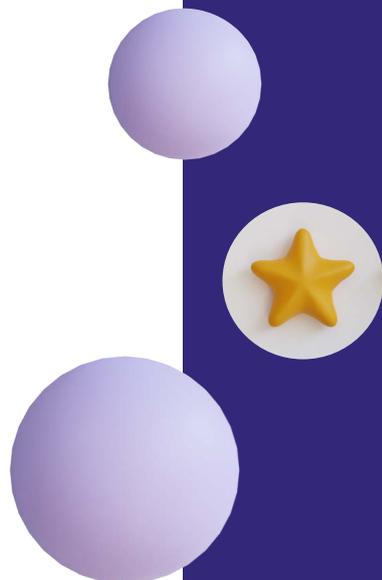
Nos últimos anos, a chamada “Era da Experiência” vem redefinindo a relação entre consumidores e empresas, elevando a importância da jornada do cliente. Nesse cenário, os clientes não estão mais em busca somente de produtos ou serviços, mas de conexões genuínas com empresas que queiram verdadeiramente compreender e atender suas necessidades de modo cada vez mais personalizado.

Nessa edição, vamos explorar juntos os caminhos que a Cemig Saúde tem percorrido para oferecer experiências cada vez mais satisfatórias aos beneficiários. Vamos mergulhar em relatos autênticos, que contam desde as estratégias de inovação adotadas pela Cemig Saúde para entender e antecipar as necessidades dos clientes, até soluções criativas adotadas no dia a dia por nossos colaboradores a fim de tornar cada interação única e memorável.

Estamos comprometidos em aprender, evoluir e inovar constantemente, sempre com o objetivo de oferecer um cuidado acolhedor e adequado às necessidades individuais de cada beneficiário. Para isso, estamos engajados em promover um acesso simplificado aos serviços, comunicação clara e empática, aliados a tecnologias que otimizem a experiência dos nossos clientes, proporcionando não apenas assistência clínica, mas uma sensação de confiança, segurança e cuidado contínuo.

Aproveitem a leitura!

Atenciosamente,  
**A Equipe Editorial**



# O poder da escuta: transformando feedback em ação

**D**urante os meses de setembro e outubro, a Cemig Saúde promoveu uma série de momentos de escuta das percepções dos clientes sobre as principais jornadas que eles percorrem ao utilizar os serviços da Operadora. Esse processo envolveu a participação atenta de beneficiários tanto da capital quanto do interior.

Para garantir a representatividade da maior quantidade possível de perfis, a seleção dos clientes foi baseada em critérios como frequência de interação com os temas abordados, idade, gênero, produtos dos quais fazem parte, se ativo ou assistido, patrocinadoras às quais são vinculados, entre outros. As equipes responsáveis pelos serviços também foram ouvidas,

o que permitiu a identificação de melhorias internas essenciais para aprimorar a interação com os beneficiários.

Durante os encontros, os beneficiários tiveram a oportunidade de expressar suas experiências, necessidades e expectativas a respeito dos serviços de onboarding ou seja, o processo de inclusão no plano de saúde; acesso, que compreende o trajeto percorrido pelo beneficiário desde o início da busca por assistência até a utilização, passando pela coordenação do cuidado; e dos canais de atendimento. Foram promovidos, também, momentos de escuta dos clientes a respeito da reformulação do site institucional da Cemig Saúde e do serviço de mensageria.





### CONFIRA A OPINIÃO DE QUEM PARTICIPOU:

“Poder ser ouvida pela Operadora antes da tomada de decisões é uma oportunidade de garantir melhorias para o nosso plano de saúde. Espero que tenhamos outros momentos como esse. Quero participar e me coloco à disposição, pois sei o quanto é importante esse processo para o aprimoramento da Cemig Saúde.”

**Lidiane Gomes**  
Beneficiária ativa do Plano Premium

Com base nesses insumos, que proporcionaram uma compreensão aprofundada da jornada do cliente, estão sendo implementadas ações concretas, visando eliminar ou minimizar os pontos de atrito e esforço na utilização dos serviços oferecidos pela Operadora. Isso, por sua vez, terá um impacto direto na melhoria da experiência dos clientes da Cemig Saúde.



“Houve opiniões bem diferentes no meu grupo, o que acredito ter representado, de certa forma, um pouco do ponto de vista dos diferentes usuários do plano. A ação é importante, pois ouve o cliente, aquele que é o motivo do plano existir. O atendimento da Cemig Saúde deve atender às expectativas desses clientes. E a equipe da Operadora somente terá esse conhecimento por meio da escuta e de entrevistas, como foi feito.”

**Aline Ferraz**  
Beneficiária ativa do Plano Premium

“Achei interessante a iniciativa. Pontuei algumas melhorias que acho necessárias no plano, tanto para o agendamento quanto para a continuidade dos tratamentos com especialistas.”

**Luís Carlos de Miranda**  
Beneficiário assistido do Plano Atenção Família

# Acessibilidade

## em foco



No segundo semestre deste ano, a Cemig Saúde deu início à reestruturação do portal institucional da Operadora. Mais do que reformular a plataforma, o objetivo é reconstruí-la a partir da ótica dos beneficiários.

Compreendendo a importância de oferecer um canal adequado às necessidades reais dos usuários, foi organizado o “Workshop: Reconstruindo nosso site”, um evento virtual, para o qual beneficiários de diferentes perfis foram convidados a compartilhar suas experiências de utilização e contribuir com sugestões para aprimorar a plataforma.

Um dos participantes do workshop destacou-se por trazer uma perspectiva única e fundamental: as necessidades dos usuários com deficiência visual.

**Rafael Breno dos Santos**, colaborador da Cemig, que é deficiente visual total, reiterou a importância da acessibilidade no portal da Operadora.

“Nada por nós, sem nós. Essa frase resume minha participação nesta ação. Quando uma pessoa que não é deficiente planeja um site acessível para uma pessoa deficiente, não é possível obter a mesma qualidade. Quem co-

nhece de fato as nossas necessidades, somos nós. Envolver a pessoa com deficiência nas decisões para que ela possa contribuir com sugestões é muito importante e otimiza o próprio trabalho da Operadora. Um site mais fácil diminui os custos com outros canais de atendimento, para que a Cemig Saúde possa concentrar esforços em sua atividade principal: cuidar da saúde”, ponderou.

### Mas o que é um site acessível?

Imagine uma realidade em que todos possam receber e compreender o mesmo conteúdo, independentemente de suas limitações. É isso que a acessibilidade online busca proporcionar: a igualdade de acesso e compreensão para todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiências visuais, motoras, auditivas ou cognitivas.

“Esse é nosso objetivo a médio e longo prazo, tornar não somente o site, mas todos os nossos canais de comunicação mais acessíveis, garantindo que cada pessoa, independentemente de suas habilidades, possa acessar e interagir com o conteúdo online de forma plena e inclusiva”, pontuou Patrícia Ferreira, supervisora da área de Comunicação e Marketing da Cemig Saúde.

## Integração que promove mudanças

Outra participante do workshop, **Hellen Cristina Alvarenga**, enfatizou a necessidade de modernização do site: “A otimização dos mecanismos de busca, incluindo campos de pesquisa mais visíveis e com boa navegação, vai facilitar o acesso dos usuários.”



Sugestões como essa permitirão à Cemig Saúde desenvolver uma navegação mais simples e intuitiva, com botões e links bem identificados, ajudando o usuário a encontrar mais facilmente o que procura.

A iniciativa responde às demandas dos beneficiários e reflete o comprometimento da Operadora com os valores de inclusão e

respeito. O processo de reconstrução do site da Cemig Saúde é um passo significativo em direção a um ambiente digital mais equitativo e acessível para todos.

As sugestões e preocupações levantadas pelos beneficiários nesses bate-papos estão sendo transformadas em soluções concretas pela equipe responsável pela reformulação.





## VOCÊ JÁ CONHECE A LINHA DE CUIDADOS JUNTOS?

A linha de cuidado especiais JUNTOS proporciona experiências de afeto, cuidado, carinho, companheirismo, bem-estar e compaixão no tratamento dos beneficiários que possuem doenças incuráveis.

### **Tratamento humanizado e personalizado:**

nossa abordagem vai além de cuidados médicos, é sobre estar ao seu lado, compreendendo suas necessidades individuais em cada etapa.

### **Conforto em meio à dificuldade:**

oferecemos um ombro amigo, um cuidado atento e um apoio constante para tornar sua jornada mais suave e significativa.

### **Deseja saber mais?**

Acesse o site oficial da Cemig Saúde ou ligue no 0800 0303009



## AMPLIAMOS NOSSO LEQUE DE ESPECIALIDADES PARA GARANTIR SEU ATENDIMENTO.

O Centro de Promoção à Saúde da Cemig Saúde está com novas especialidades disponíveis, confira:

- Ortopedia (ombro, joelho e cotovelo)
- Coloproctologia
- Geriatria

### **E em breve:**

- Psiquiatria
- Oftalmologia
- Psicologia

Expandimos também o número de profissionais de algumas especialidades já existentes, como:

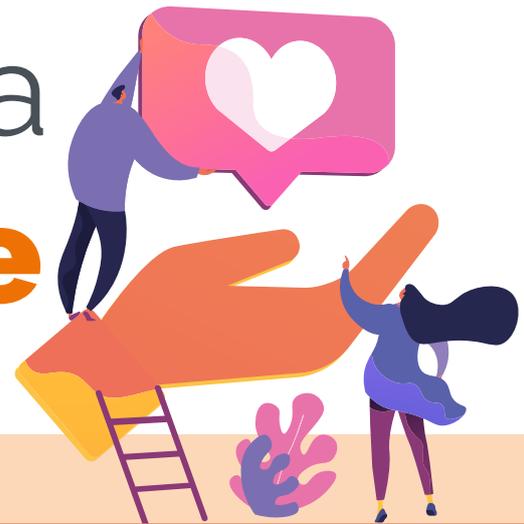
- Cardiologia
- Ginecologia
- Dermatologia
- Endocrinologia



Agende sua consulta através do site oficial da Cemig Saúde, App ou no telefone (31) 3253-4888.



# Cuidar bem para cuidar sempre



**P**ara uma vida cheia de significado, é essencial que cada momento importante seja desfrutado com plenitude. É por isso que a Cemig Saúde procura oferecer um cuidado de excelência aos seus beneficiários, ajudando-os a construir vidas saudáveis, para que possam desfrutar cada momento com disposição, qualidade de vida e bem-estar.

Uma das principais expressões desse compromisso está no Conexão Saúde, um modelo assistencial baseado na Atenção Primária à Saúde (APS), cujo foco está na pessoa e não na doença. Nas clínicas do Conexão Saúde, um time altamente capacitado trabalha em conjunto para oferecer um cuidado individualizado e de excelência a cada beneficiário. Esses times são compostos por médicos de família, enfermeiros, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas, farmacêuticos e outros profissionais de saúde

Para ampliar ainda mais esse modelo de atendimento, foi criado também o Conexão Saúde Virtual, uma modalidade que permite o contato direto entre o paciente e a equipe de saúde por meio de consultas por vídeo, telefone, chat e outros meios de comunicação. Desse modo, é possível chegar àquelas cidades onde não há clínicas presenciais, permitindo que todos os beneficiários da Operadora recebam cuidados de qualidade, sem precisar sair de casa.

## Por que a APS?

A decisão de focar na Atenção Primária à Saúde (APS) foi estratégica. Esse modelo coloca o beneficiário como o protagonista do próprio cuidado. Mais do que tratar doenças, a APS visa a prevenção, a promoção da saúde e o acompanhamento

ATUALMENTE, MAIS DE

**19 mil vidas** são beneficiadas por esse modelo de cuidado,

**9.865** no **Conexão Presencial**, em

**14 clínicas** em toda Minas Gerais,

**7.338** no **Conexão Virtual** e

**1821** no **Conexão Domiciliar**.

E OS RESULTADOS SÃO EXPRESSIVOS. DESDE SEU DESENVOLVIMENTO EM 2019, O CONEXÃO SAÚDE TEM RECEBIDO RECONHECIMENTO NÃO APENAS NO MERCADO, MAS TAMBÉM DOS BENEFICIÁRIOS.

integral do paciente. O Conexão Saúde, seja na modalidade presencial ou virtual, reflete esse compromisso, ao oferecer um acompanhamento contínuo com a equipe de referência, garantindo um atendimento mais próximo, personalizado e efetivo.

O modelo não apenas trata problemas de saúde, mas também os previne, evitando a progressão de condições existentes e a ocorrência de novas doenças.

# Certificação em APS

Qualidade e compromisso que geram reconhecimento

O compromisso em oferecer um serviço de excelência foi reconhecido este ano, com a conquista de uma certificação de boas práticas em Atenção Primária à Saúde (APS). A Cemig Saúde tornou-se a primeira operadora de autogestão do país a receber esse selo, uma prova de que o empenho em colocar o beneficiário no centro do cuidado tem gerado bons resultados.

A certificação em APS é concedida às operadoras que demonstram, na prática, a aplicação dos princípios da Atenção Primária à Saúde. Ela reflete o cuidado coordenado, a integralidade e o trabalho multiprofissional, aspectos fundamentais que tornam o paciente protagonista de sua saúde.

Depoimentos de beneficiários, como a Isabel Cristina Vieira, mostram a eficácia do modelo. Usuária do Conexão Saúde, Isabel procurou a clínica em um momento delicado de sua vida. Com problemas que prejudicavam até o sono, ela já havia ido a muitos médicos e até a hospitais, mas não conseguia recuperar sua saúde. Foi na equipe do Conexão Saúde que encontrou conforto e acolhimento.

“Os profissionais são bastante atenciosos e realmente escutam as nossas demandas. Cheguei na clínica deprimida e com muitas dores. Com o acompanhamento do fisioterapeuta, médico e psicólogo consegui me recuperar e hoje estou bem. Sou muito grata a todos os profissionais”, avalia Isabel.





O segredo de tudo isso? De acordo com o beneficiário Alexandre Eustáquio Sidney Horta, que conhece de perto o Conexão Saúde, a chave para o bom atendimento é a escuta verdadeira e a atenção.

### **A excelência como meta contínua**

A conquista da certificação em APS é um marco, mas também um ponto de partida. No coração dessa jornada está a convicção de que cuidar da saúde é mais do que um compromisso, é uma expressão do nosso respeito, dedicação e carinho pela vida de quem confia em nossos serviços. O Conexão Saúde é o reflexo desse comprometimento em transformar os serviços de saúde em uma experiência mais humanizada para o paciente e, conseqüentemente, mais efetiva para a saúde e o bem-estar das pessoas.

“Os profissionais querem saber da sua vida, para entender se o seu mal-estar tem uma origem genética ou de estresse. Eles de fato se dedicam a investigar a situação que está afetando a vida do paciente. São atenciosos e empáticos. Há uma escuta de verdade. Além disso, é muito prático procurar a clínica, pois o atendimento é sempre rápido. Assim não há necessidade de ir a um pronto atendimento, ficando exposto a um longo tempo de espera e a outras doenças.”

**Alexandre Eustáquio Sidney Horta**

# Expansão do **cuidado**

## Pouso Alegre ganha nova clínica do Conexão Saúde

**A**o longo dos últimos anos, a Cemig Saúde tem dedicado esforços significativos para expandir o alcance do Conexão Saúde, buscando estender os serviços presenciais a um número ainda maior de beneficiários no interior do Estado. O projeto, que começou na capital mineira e chegou a algumas das cidades mais populosas de Minas Gerais como Uberlândia, Contagem, Juiz de Fora e Monte Claros, chegou também aos beneficiários de Pouso Alegre e região. O objetivo é aumentar o número de vidas que se beneficiam desse cuidado personalizado.

Em novembro, a Cemig Saúde iniciou os atendimentos na 14ª clínica do Conexão Saúde. Localizada no sul de Minas, na cidade de Pouso Alegre, a nova unidade é resultado de uma parceria com as operadoras Copass e Fundaffemg. O compartilhamento de clínicas de Atenção Primária à Saúde (APS) com outras Operadoras de Autogestão é uma decisão inovadora e pioneira, que possibilita estender o modelo assistencial a cidades com um número menor de beneficiários.

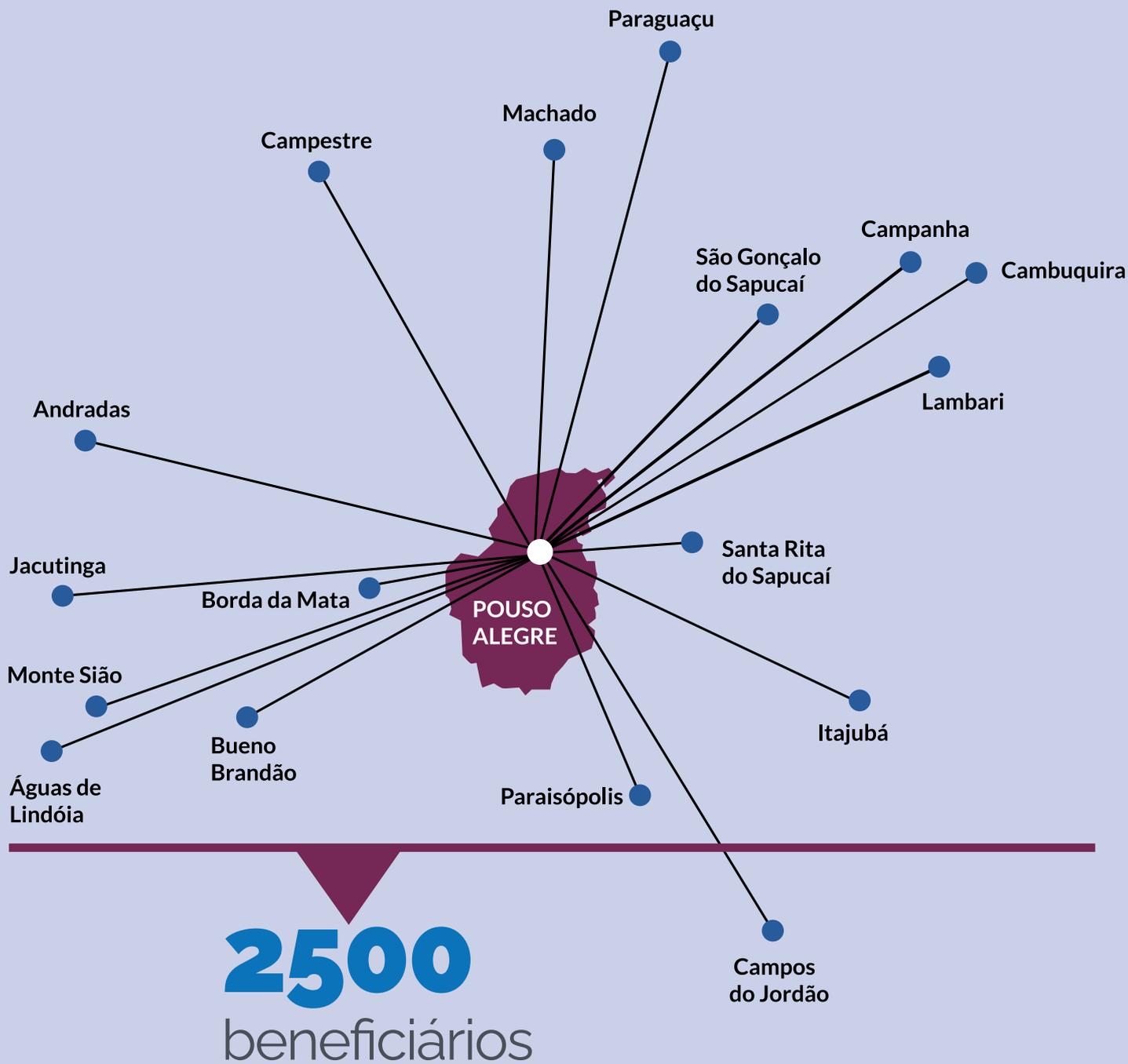
A expectativa é alcançar aproximadamente 2.500 beneficiários de Pouso Alegre e de outras 17 cidades vizinhas: Andradas, Águas de Lindóia, Borda da Mata, Bueno Brandão, Cambuquira, Campanha, Campestre, Campos do Jordão, Itajubá, Jacutinga, Lambari, Machado, Monte Sião, Paraguaçu, Paraisópolis, Santa Rita do Sapucaí e São Gonçalo do Sapucaí.

O novo espaço segue a mesma proposta das outras clínicas do modelo de cuidado de Atenção Primária à Saúde (APS). Os atendimentos são realizados por uma equipe multidisciplinar formada por médico da família, enfermeiro, técnico de enfermagem, fisioterapeuta, nutricionista, psicólogo e farmacêutico. Além disso, o suporte administrativo do concierge estará disponível para agendamento de consultas e exames na rede.



“O Conexão Saúde trará tranquilidade para a gente, pois seremos atendidos por uma equipe com diversos profissionais. Não deixa de ser uma ótima notícia e uma importante conquista para o sul de Minas. Ficamos aliviados em saber que vamos ter um local seguro, com o atendimento de que precisamos”, detalha Sebastião Carlos Prado Galhano, beneficiário da Cemig Saúde, morador de Pouso Alegre.

Responder aos anseios do Sebastião e de outros milhares de beneficiários que serão atendidos na nova clínica é parte importante da missão da Cemig Saúde. E o trabalho de expansão continua. A equipe da Cemig Saúde segue estudando a viabilidade para implantação de novas clínicas em Minas Gerais.



# Centro de Promoção à Saúde (CPS):

## novas especialidades para um atendimento mais amplo

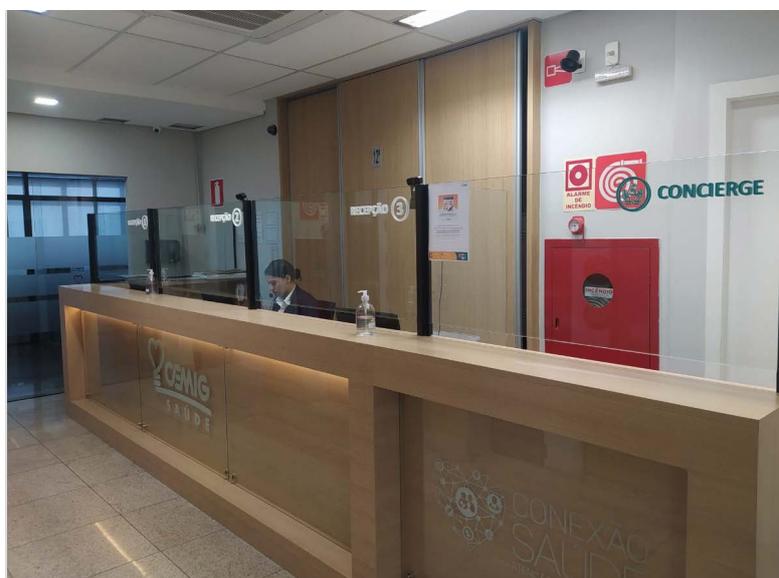
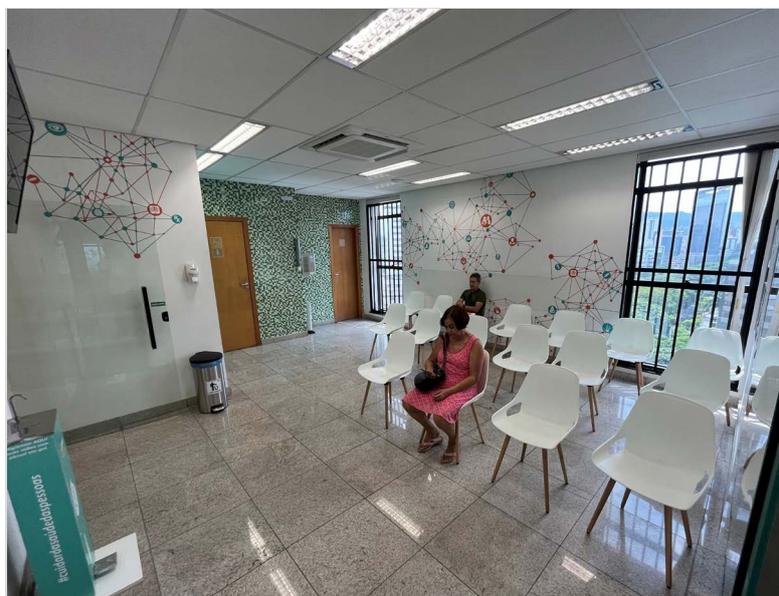
**S**empre em busca de ampliar os serviços oferecidos para os beneficiários, a Cemig Saúde está trabalhando na expansão das especialidades do Centro de Promoção à Saúde (CPS). Agora, além das especialidades já existentes, os pacientes contam também com atendimento nas áreas de ortopedia (ombro, joelho e cotovelo), coloproctologia, geriatria, psiquiatria, oftalmologia e psicologia. Além dessas novas áreas, o local conta com cardiologistas, ginecologistas, dermatologistas e endocrinologistas, que são especialidades que já eram oferecidas no CPS.

Essa ampliação atende a demandas identificadas junto aos beneficiários, durante os momentos de escuta realizados neste ano.

“Há bastante tempo me consulto no CPS. Gosto dos atendimentos dos profissionais, mas ainda não conheço as novas especialidades. Agora que fiquei sabendo, penso que a opção do geriatra é interessante para mim, pois estou com 65 anos. O atendimento lá é diferenciado e não tem fila”, avalia Luís Carlos de Miranda, um dos beneficiários ouvidos durante o Mapeamento de Jornadas.

### O CPS

Inaugurado em 2012, o Centro de Promoção à Saúde conta com seis consultórios e oferece mais de 20 especialidades médicas. Funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h, buscando sempre garantir atendimento de qualidade aos beneficiários.



## VEJA AS ESPECIALIDADES MÉDICAS DISPONÍVEIS NO CPS



### Angiologia

Tratamento clínico ou cirúrgico das doenças que acometem vasos sanguíneos (artérias e veias), vasos linfáticos, varizes, circulação.



### Cardiologia

Tratamento das doenças que afetam o coração (infarto, hipertensão, doenças cardíacas, avaliação de pré-operatório).



### Cirurgia plástica

Tratamento cirúrgico de caráter reparador ou corretivo de alguma parte do corpo humano, por razões médicas ou estéticas.



### Clínica geral

Tratamento clínico de doenças de adultos, não cirúrgicas, isto é, doenças em geral. Tem também a função de orientar o paciente para os tratamentos especializados.



### Dermatologia

Tratamento clínico-cirúrgico das doenças que acometem a pele.



### Endocrinologia

Tratamento das doenças das glândulas (tireoide, diabetes, obesidade, distúrbios no metabolismo).



### Gastroenterologia

Tratamento clínico das doenças do aparelho digestivo (esôfago, estômago, intestinos, fígado, vesícula, cólon, etc).



### Geriatria

Tratamento das doenças e cuidados de pessoas idosas.



### Ginecologia e obstetrícia

Tratamento clínico ou cirúrgico das doenças do aparelho reprodutor feminino e acompanhamento de gestação (pré-natal).



### Mastologia

Tratamento clínico ou cirúrgico das doenças das mamas.



### Nefrologia

Tratamento clínico das doenças do sistema urinário, principalmente relacionados ao rim.



### Neurologia

Tratamento das doenças do cérebro e do sistema nervoso de forma clínica (Enxaqueca, Convulsão, AVC).



### Ortopedia

Tratamento das doenças dos ossos, tendões, músculos e articulações de forma clínica ou cirúrgica.



### Pediatria

Tratamento clínico das doenças das crianças e seu desenvolvimento, sejam eles preventivos ou curativos.



### Urologia

Tratamento clínico ou cirúrgico das doenças do aparelho reprodutor e aparelho urinário (rins, bexiga, uretra, próstata, DST).

**VOCÊ AINDA  
CONTA COM  
ATENDIMENTOS  
DE FISIOTERAPIA,  
NUTRIÇÃO E  
PSICOLOGIA!**

## COMO AGENDAR UMA CONSULTA NO CENTRO DE PROMOÇÃO?

As consultas podem ser agendadas pelos seguintes canais:

- Portal Cemig Saúde: acesse a aba CPS e escolha o profissional e a data de agendamento.
- Aplicativo Cemig Saúde: selecione a opção de agendamento de consultas diretamente pelo aplicativo.
- Telefone do CPS: contato pelo número (31) 3253-4888. As recepcionistas estão prontas para auxiliar você e sua família.

# Linha de cuidados

**Juntos:** conforto, qualidade de vida e tratamento humanizado

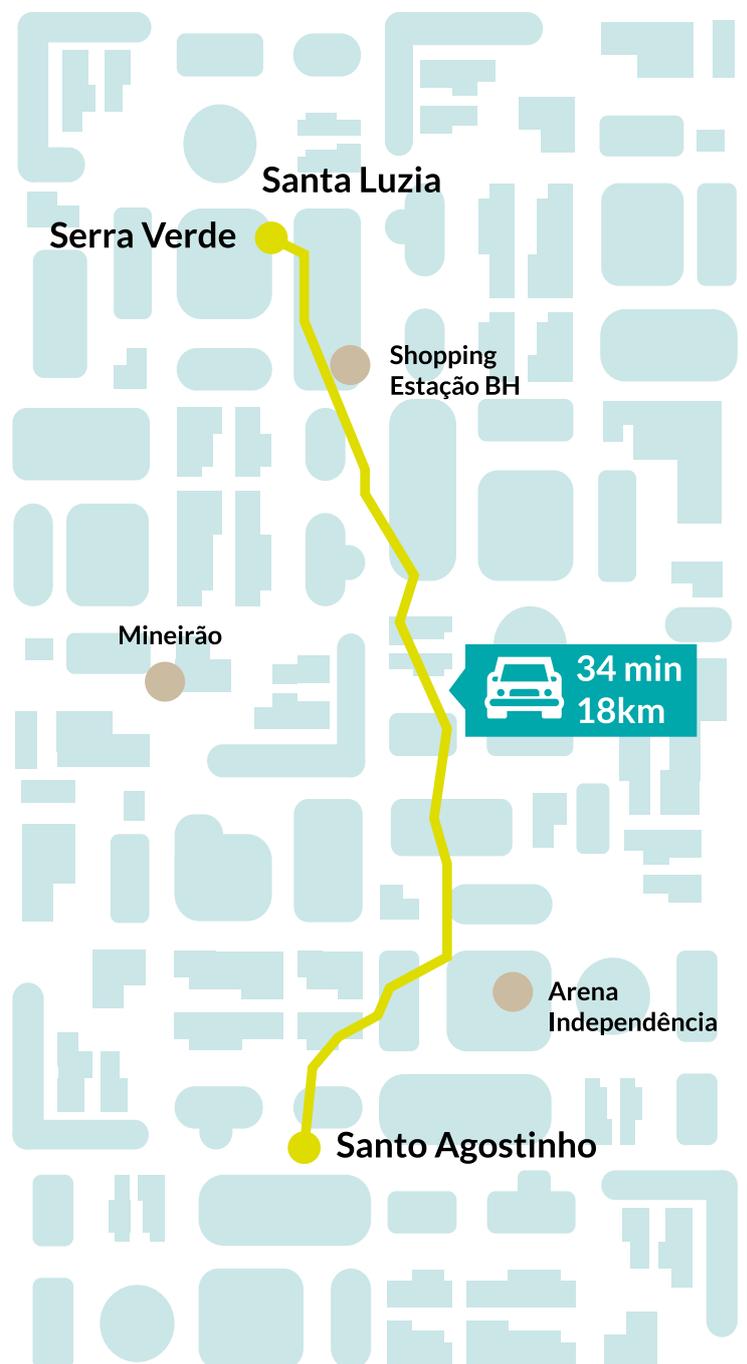
Cerca de 18 quilômetros separam a casa do aposentado Osvaldo Xavier da clínica onde ele realiza hemodiálises várias vezes na semana. Diagnosticado com uma doença renal crônica, o beneficiário enfrentava uma rotina desafiadora que afetava não apenas sua saúde, mas também a dinâmica familiar. No entanto, essa realidade mudou quando a linha de cuidados Juntos entrou em sua vida.

Implantado em fevereiro de 2023, o Juntos oferece uma abordagem humanizada, voltada para melhorar a qualidade de vida dos beneficiários e seus familiares diante de doenças que ameaçam a continuidade da vida.

Acompanhado por sua esposa, Rosilene da Silva Xavier, Osvaldo enfrentava desafios logísticos para seus tratamentos médicos. As frequentes idas à clínica e os gastos com transporte por aplicativo pesavam o orçamento. Em algumas situações de emergência o casal chegou a enfrentar dificuldades com o transporte público.

No entanto, desde que começou a receber o suporte da equipe do Juntos, a vida de Osvaldo mudou. Essa linha de cuidados disponibiliza atendimento domiciliar e transporte para tratamentos, reduzindo significativamente a necessidade de deslocamentos.

Além do conforto, o tratamento humanizado trouxe novas perspectivas para a vida de Osvaldo. Seu desejo antigo de visitar a praia, que era dificultado pela frequência das diálises, tornou-se uma possibilidade real.





A equipe não apenas vislumbrou a oportunidade de realizar o desejo de Osvaldo, mas também planejou a continuação de seu tratamento em outra cidade, para permitir que ele realizasse esse sonho.

Mas como a vida é movimento constante, Osvaldo resolveu deixar o desejo de viajar para o litoral para outro momento. Isso porque o aposentado conseguiu finalizar, neste ano, a construção da casa própria.

“Adoraria levar minha esposa e meu filho para ver o mar, mas por agora esse desejo terá que esperar. Não há nada como a alegria de começar um novo ano numa casa nova”

**Osvaldo Xavier**

## RESULTADOS DO 1º ANO

Com menos de um ano de implantação, o Juntos atende a mais de 200 beneficiários e seus familiares, proporcionando assistência médica e oferecendo uma nova perspectiva de vida, afeto, cuidado e bem-estar aos pacientes com doenças incuráveis. Ainda na fase de idealização, a iniciativa conquistou o 3º lugar do Prêmio Unidas em novembro de 2022. Desde então, a linha de cuidados vem se tornando uma jornada transformadora para os beneficiários que fazem parte dela.



# Cuidado humanizado que faz a diferença

**N**o turbilhão de incertezas e desafios que o diagnóstico de uma doença grave traz, encontrar um ambiente acolhedor pode fazer toda a diferença na jornada de tratamento do paciente. Ana Luiza Nepomuceno e Maria Beatriz Duque de Oliveira, duas beneficiárias com histórias distintas, encontraram no Centro de Infusão Compartilhado (CIC) não apenas um local para tratamento, mas um refúgio de cuidado, compaixão e qualidade médica.

Ana Luiza Nepomuceno, diagnosticada com câncer de mama em 2018, viu sua batalha contra a doença se intensificar com uma recidiva na axila, em 2021. Encaminhada para o tratamento no Centro de Infusão, com aplicação de medicamento subcutâneo, Ana inicialmente enfrentou medos e inseguranças. No entanto, sua percepção mudou profundamente após o primeiro atendimento no local.

“Estava muito ligada ao local onde já tinha realizado tratamento, por isso, no início fiquei com medo e insegura. Mas isso mudou quando fiz a aplicação intravenosa no Centro de Infusão pela primeira vez. Eu fiquei simplesmente impressionada. O atendimento é muito humanizado. Médicos, atendentes e equipe de enfermagem são todos muito atenciosos. O cuidado oferecido é algo que encanta”, compartilhou Ana.

Uma iniciativa em parceria com as operadoras de autogestão Copass e Fundaffemg, o Centro de Infusão visa oferecer atendimento ambulatorial a pacientes que necessitam de aplicações de medicamentos por via intravenosa, subcutânea ou intramuscular para o tratamento de diversas doenças. Além disso, ofe-

rece especialidades médicas em Neurologia e Reumatologia, proporcionando um cuidado coordenado e humanizado para os beneficiários.

## Umás horas de folga

Há décadas, Maria Beatriz Duque de Oliveira vive com a Doença de Crohn, uma condição inflamatória do trato gastrointestinal. Anteriormente, ela lidava com a aplicação dolorosa de um medicamento a cada duas semanas, algo angustiante para alguém que não tolera agulhas. No entanto, após ser encaminhada pelo gastroenterologista para o CIC, sua qualidade de vida durante o tratamento melhorou significativamente.

“Antes da aplicação, passo pela consulta com um médico e recebo remédios preparatórios. Durante a aplicação, fico tão relaxada que acabo dormindo. É bom que eu tiro umas horas de folga”, conta Maria Beatriz.

Outro ponto que chama a atenção da beneficiária é o cuidado após o procedimento. “Depois da aplicação, sempre recebo ligações da equipe para saber se está tudo bem. A clínica é maravilhosa em todos os sentidos, nos cuidados médicos, de enfermagem e até mesmo de limpeza”, revela.

Localizado na Rua dos Timbiras, ao lado da Igreja de Nossa Senhora da Boa Viagem, em Belo Horizonte, o Centro de Infusão Compartilhado se destaca não apenas pela qualidade médica, mas também pelo ambiente acolhedor e pela equipe comprometida em proporcionar uma experiência positiva e reconfortante aos pacientes.



# CHEGOU O MOMENTO DE REALIZAR SEU SONHO!

Beneficiários Cemig Saúde agora contam com uma linha de crédito oferecida pela Sicoob Cecremec, com o objetivo de financiar a realização de tratamentos de beleza e saúde estética.

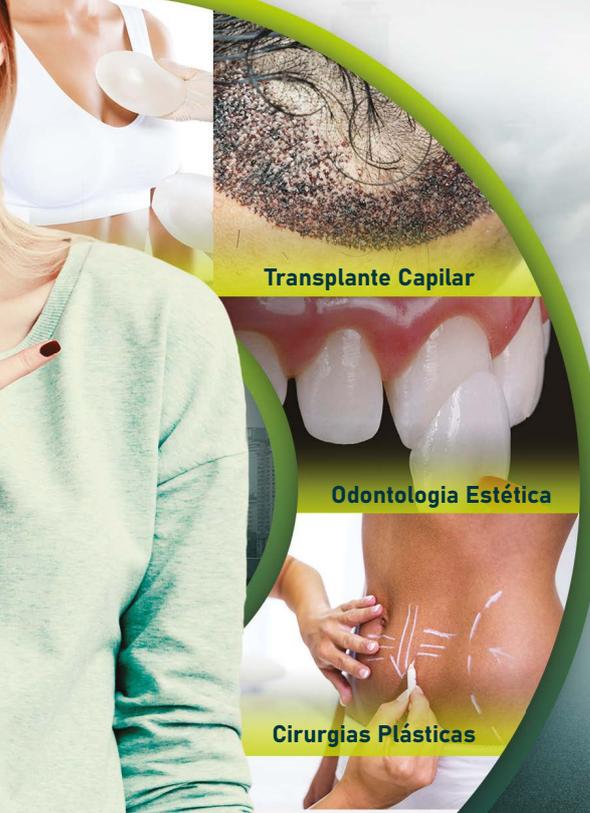
O empréstimo é oferecido com juros mais baixos que os do mercado, podendo ser pago em até 60 meses.

Entre os procedimentos cobertos estão cirurgia plástica, transplante capilar, harmonização facial e corporal, dentre outros.

Interessados devem entrar em contato com a Sicoob Cecremec BH, pelos telefones: 31 3207-8200 e 31 99472-5757.

O endereço é Rua Curitiba, 786, 7º andar, Centro - Belo Horizonte.

**FORTALEÇA AINDA MAIS SUA REDE DE BENEFÍCIOS. INDIQUE O PROFISSIONAL DA SUA PREFERÊNCIA: 31 99419 0002**



Transplante Capilar

Odontologia Estética

Cirurgias Plásticas

## A CEMIG SAÚDE TEM UM PLANO PARA SUA FAMÍLIA CRESCER COM FUTURO: CUIDADO.



Novos planos da Cemig Saúde: mais benefícios, abrangência e vantagens do tamanho certo para a sua família e para a sua vida. **Faça a sua cotação.**



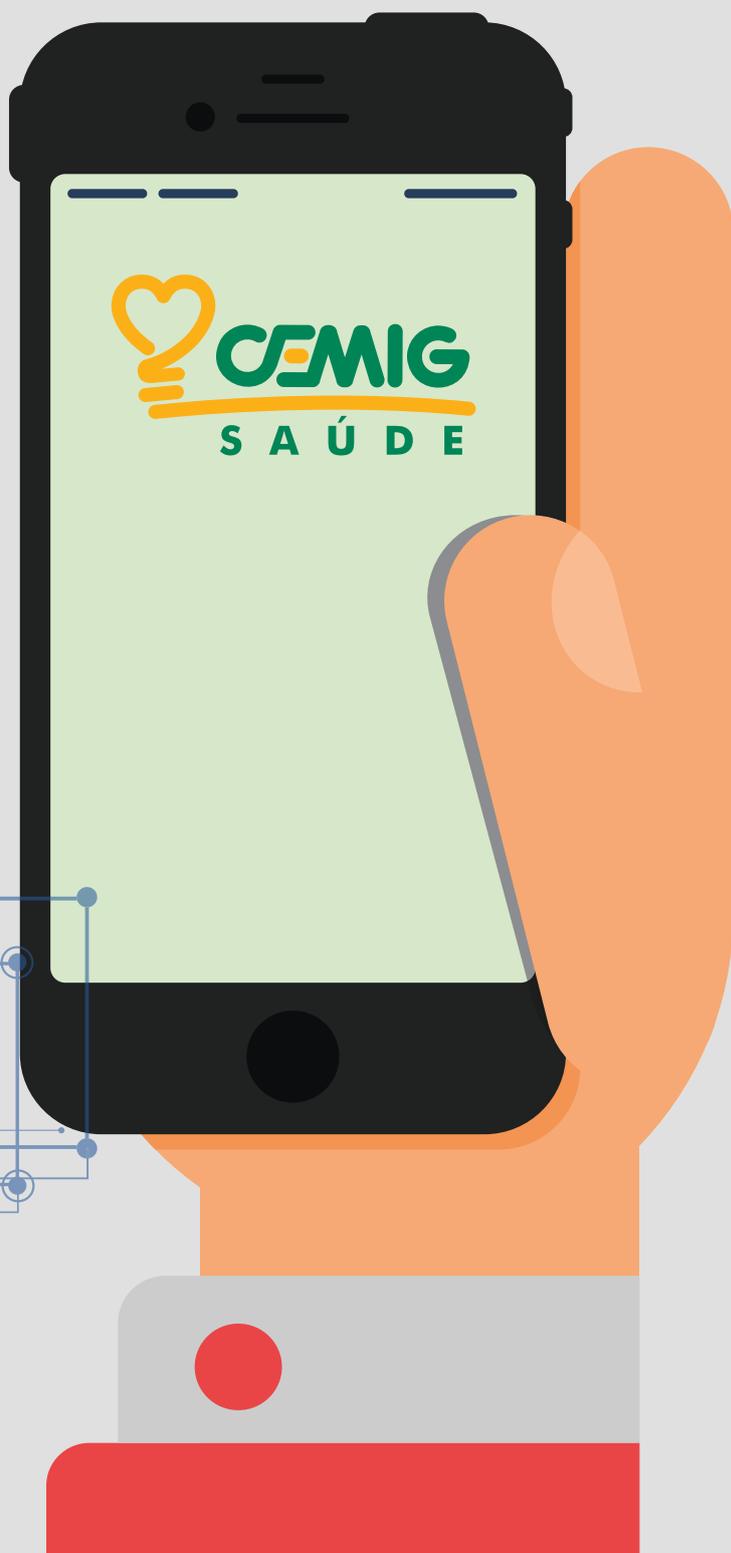
SAIBA MAIS EM [NOVOSPLANOS.CEMIGSAUDE.ORG.BR](http://NOVOSPLANOS.CEMIGSAUDE.ORG.BR)

Vai trocar sua operadora pela Cemig Saúde? Então consulte as nossas condições de carência.

# Tecnologia facilitando o dia a dia

A Cemig Saúde tem trabalhado continuamente para melhorar a Experiência do Cliente. Nesse campo, a tecnologia é uma grande aliada para proporcionar uma experiência mais ágil, eficiente e satisfatória.

O ano de 2023 foi um divisor de águas nesse aspecto, um período de significativos avanços tecnológicos direcionados para a melhoria da interação com os clientes e para o aprimoramento dos processos internos. Diversos projetos foram lançados para tornar a Cemig Saúde ainda mais ágil, eficiente e acessível. Se você ainda não conhece esses serviços, entenda agora como cada um deles pode facilitar o seu dia a dia.





## AUTOMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE AUTORIZAÇÕES

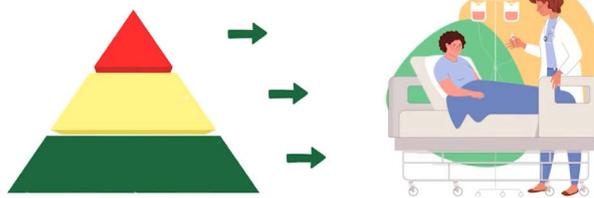
Atentos à voz dos beneficiários, que apontaram a necessidade de obter respostas mais rápidas às suas solicitações, a Cemig Saúde desenvolveu uma solução para otimizar a autorização de procedimentos de saúde. Trata-se de um sistema inovador, que utiliza a inteligência artificial para responder a essas solicitações de forma rápida e precisa, com resultados positivos para todos: beneficiários e prestadores.

Mesmo antes da adoção da nova tecnologia, os prazos de respostas aos beneficiários praticados pela Operadora já eram bem menores do que os exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS): 85% das solicitações dos nossos beneficiários eram respondidas, em média, em 48 horas úteis. A ANS determina 10 dias úteis para procedimentos e internações simples e 21 dias úteis para procedimentos de alta complexidade.

O gargalo estava nos 15% restantes, que ainda eram respondidos de forma manual por médicos e enfermeiros auditores, seguindo as diretrizes técnicas. A solução de inteligência artificial irá atuar exatamente nessa parte, buscando reduzir o tempo de espera e oferecer respostas mais rápidas às solicitações



## CUIDADO PERSONALIZADO



## PIRÂMIDES CLASSIFICATÓRIAS DO PERFIL DE SAÚDE

A tecnologia também possibilitou a construção de pirâmides classificatórias do perfil de saúde dos beneficiários, com base no histórico de utilização e da inteligência artificial. Esse mapeamento possibilita às equipes de coordenação do cuidado desenvolver planos de cuidado mais efetivos e aderentes ao perfil de cada pessoa, orientando o melhor trajeto de uso e trabalhando ações de promoção e prevenção. O objetivo aqui também é a melhor assistência integral aos beneficiários, unindo a filosofia de cuidado humanizado à tecnologia da inteligência artificial, para gerenciar a carteira de beneficiários de forma mais eficiente, assertiva, ágil e abrangente, com base na identificação prévia dos riscos de agravamento das condições de saúde dos beneficiários.



## DISPONIBILIZAÇÃO DO VALOR DO INSS NO PORTAL

Atendendo a uma demanda dos beneficiários do Prosaúde Integrado da Cemig (PSI), assistidos pela Fundação Forluminas de Seguridade Social (Forluz), passamos a disponibilizar, diretamente em nosso portal, o acesso ao valor utilizado pelo Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para o cálculo das mensalidades do plano de saúde.

Agora, é possível encontrar essas informações de forma rápida e descomplicada. É simples. Após inserir o seu usuário (número do cartão) e senha na Área do Beneficiário, basta selecionar a seção “Financeiro” e procurar a opção, “Renda Cadastrada”.



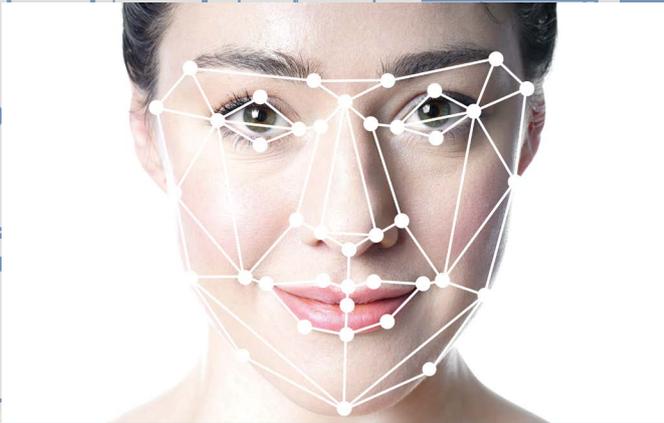
## NOVO BOLETO E OPÇÃO DE PAGAMENTO POR DÉBITO DIRETO AUTORIZADO (DDA)

O boleto para pagamento das mensalidades dos planos de saúde também foi aprimorado, possibilitando que os beneficiários acompanhem, de forma mais clara, os detalhes de seus pagamentos, garantindo mais transparência em relação aos serviços prestados.

Reformulado para facilitar o entendimento das informações apresentadas, o boleto está disponível no aplicativo da Cemig Saúde. Você pode acessar e fazer o download diretamente pelo smartphone.

Para garantir ainda mais comodidade e agilidade nos pagamentos, os boletos podem ser pagos via PIX, por meio de um QR CODE disponibilizado pela Operadora.

Uma outra alternativa, ainda mais prática, é pagar o boleto de forma automática por Débito Direto Autorizado (DDA). Desse modo, o beneficiário nunca perde o prazo de um pagamento.



## BIOMETRIA FACIAL

A Cemig Saúde iniciou o projeto de implantação de biometria facial na clínica do Conexão Saúde, Unidade Barro Preto, e no Centro de Promoção à Saúde (CPS).

A identificação é feita por meio de câmeras especialmente projetadas para a validação, tornando o processo de identificação do beneficiário e o acesso aos serviços de saúde ainda mais seguro, ágil, confiável, rápido e eficiente.

A biometria facial trouxe um nível adicional de segurança na autenticação dos pacientes. Em breve, a novidade estará disponível para todos os prestadores, facilitando o seu acesso aos serviços da Cemig Saúde.



## URA DIGITAL

Com a URA Digital, os beneficiários podem acessar automaticamente algumas informações sobre seus planos de saúde, sem a necessidade de interagir com um atendente. A URA Digital é um complemento à Central de Relacionamento Telefônico (0800 030 9009) e é mais uma alternativa de canal para obter orientações e informações essenciais sobre diversos aspectos do plano de saúde: autorização de procedimentos, saldo do teto de reembolso, verificação do status e acompanhamento de protocolos de reembolso, informações rápidas sobre números do Cartão CASSI e da carteirinha Cemig Saúde, demonstrativo de utilização do plano, demonstrativo do imposto de renda, dentre outros assuntos financeiros.

A partir de uma pré-coleta de informações relevantes, o atendimento fica mais rápido. Caso seja necessário o suporte de um atendente, os dados disponibilizados agilizam o processo, garantindo mais rapidez e eficiência quando você precisar de assistência.

# Atitudes que transformam

Encantar clientes vai além de atender às suas necessidades; trata-se de superar expectativas, impactando positivamente a jornada dos beneficiários em cada interação. Esse encantamento é o que a equipe da Cemig Saúde procura construir diariamente, com atenção genuína aos detalhes e pela prática de gestos singulares e inspiradores que melhoram o dia a dia dos nossos clientes.

Confira alguns deles:



## PRONTIDÃO E APOIO

“A minha definição da Cemig Saúde é onipresença. Você nunca sabe quando vai precisar, mas a Operadora está ali, ao lado, de modo silencioso, apoiando a gente. Meu filho precisou fazer cirurgia de emergência na mão, por causa de um grave acidente doméstico. A equipe agiu prontamente, com um carinho absurdo, e o resultado foi o melhor possível. Eu já precisei da Cemig Saúde diversas vezes. Nada a reclamar. Muito pelo contrário, a Operadora me permitiu acesso a uma medicina de alta qualidade. Meu sentimento é de gratidão”.

**Hermano Campos Wanderley Reis**, beneficiário da Cemig Saúde residente em Belo Horizonte.



## E O OSCAR VAI PARA...

“Se eu ganhasse o Oscar de Hollywood, eu não seria tão bem tratada como no Centro de Infusão Compartilhado da Cemig Saúde. A equipe só falta estender o tapete vermelho para mim. É um carinho, um cuidado que você não imagina. Estou encantada com o atendimento”.



**Maria Beatriz Duque de Oliveira**, beneficiária da Cemig Saúde residente em Nova Lima.



## PREOCUPAÇÃO DE FATO

“Trabalhei por 39 anos na Cemig e todas as vezes em que precisei do plano, ele não me decepcionou. Quando minha esposa realizou uma cirurgia de emergência em Belo Horizonte para remover o apêndice, fomos muito bem atendidos pela equipe do hospital e da Cemig Saúde. Além disso, os profissionais do Conexão Saúde estão sempre em contato comigo para fazer o acompanhamento do meu estado de saúde. A gente percebe que há uma preocupação de fato com o bem-estar do paciente”.

**Demétrio Alexandre Ferreira**, beneficiário da Cemig Saúde, residente em Caxambu.



# Canais de atendimento

## DA CEMIG SAÚDE

### Autoatendimento via WhatsApp

Envie uma mensagem para (31) 997916464



### Chat

disponível no 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