

**PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
2024**

Resultados

| Páginas 6 e 7

Confira os resultados
da pesquisa
de satisfação
2023 - 2024



**Saúde
em Foco**
Você sabe quem é
o Médico de Família

| Página 4 e 5



**Gestão
Fisco Saúde**
Confira eventos
e reuniões

| Página 8 e 9

O primeiro semestre de 2024 foi repleto de trabalho e conquistas para o Fisco Saúde: nós lançamos o novo site, reforçamos a implementação do nosso serviço de Atenção Primária à Saúde (APS), realizamos a pesquisa de satisfação anual, credenciamos o Real Hospital Português para atendimentos eletivos e, ainda, no segundo trimestre, reduzimos a cota rateio estimada!

Nesta edição, confira todos esses assuntos com mais detalhes, e também:

Na editoria Saúde em Foco, o Dr. Vítor Barreto desenvolveu um artigo importante sobre a atuação do médico de família, especialidade na qual ele atua, além de exercer a coordenação de APS do Fisco Saúde. Já a Dra. Izabel Primo, gastroenterologista do ambulatório próprio, informa sobre o câncer colorretal, prevenção, sintomas, diagnóstico precoce, etc.

O Especial desse mês traz os resultados da Pesquisa de Satisfação anual, realizada de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Agência Nacional de

Saúde – ANS. Por meio dessa pesquisa, é possível ter um verdadeiro retrato da forma como os beneficiários estão enxergando o nosso plano de saúde.

Acompanhe ainda todos os eventos e reuniões que a gestão do Fisco Saúde promove ou participa, com vistas a manter a dinâmica da operação: congressos, seminários e encontros, entre outros.

O colega José Alencar participa, dessa vez, com um artigo sobre Os Limites da Liberdade. Temos ainda, como extras, uma página para se guardar, pois contém todos os canais de comunicação que os associados ou dependentes podem usar para fazer contato com os diversos departamentos do plano, além de um reforço na comunicação sobre APS: o que é, como funciona, contatos e endereço.

No encarte habitual, o demonstrativo econômico e de apuração da cota do primeiro trimestre deste ano e, no verso, ata da assembleia de prestação de contas do exercício de 2023.

PLANTÃO Fisco Saúde



REDUÇÃO DA Cota Rateio ABR/2024



Recife, 09 de abril de 2024

Prezado(a) associado(a),

O Conselho de Administração do Fisco Saúde comunica a redução de R\$ 10,00 (dez reais) no valor da cota rateio estimada para o 2º trimestre de 2024.

Relembre-se que, em outubro de 2023, a cota estimada fora fixada em R\$ 780,00 (setecentos e oitenta reais), e que este valor foi mantido no 1º trimestre de 2024, conforme comunicado emitido em janeiro último.

Portanto, fica a cota estimada para o trimestre de abril, maio e junho de 2024 reduzida a R\$ 770,00 (setecentos e setenta reais).

Lembramos que o nosso Estatuto Social determina ao Conselho de Administração o dever de estabelecer, a cada trimestre, o valor da cota rateio estimada para

cálculo das mensalidades, com base nas despesas do período anterior e na projeção de despesas para o próximo trimestre.

O Fisco Saúde é um plano de saúde de autogestão cujos custos são totalmente suportados pelos usuários. Por isso, as mensalidades são calculadas com base em rateio de despesas. Como sempre, envidamos todos os esforços no sentido de manter a cota no valor mais baixo possível.

Salientamos ainda que, como as despesas do Fisco Saúde são integralmente rateadas, o equilíbrio financeiro depende diretamente de uma postura consciente de cada associado e seus dependentes quanto ao uso adequado dos serviços disponibilizados.

ANS 41.766-1

JOSÉ ALENCAR TAVARES DE ALBUQUERQUE FILHO
Presidente do Conselho de Administração

Expediente

Caixa de Assistência à Saúde do Sindicato dos Funcionários Integrandes do Grupo Ocupacional Administração Tributária do Estado de Pernambuco – FISCO SAÚDE. Registro ANS nº 41.766-1.

Diretor Presidente: *Dr. Pablo Cavalcanti*

Edição: **JUN/2024**

Projeto Gráfico: *Cybelle P. Soriano*

Tiragem: **1.400 impressos**

Impressão: *Gráfica Provisual*

Editoração: *Joelma Helena da Rocha*

Responsável Técnico: *Dr. Roberto José*

Amorim Soares de Lima – CREMEPE 6869

Os artigos assinados são de responsabilidade de seus autores.



Conscientização sobre o câncer colorretal



Dr^a Izabel Cristina Mendes Primo

gastroenterologista, atende no ambulatório próprio do Fisco Saúde, que funciona na Sede do Sindifisco, na R. da Aurora, 1443, Santo Amaro, Recife. Se desejar, agende uma consulta no telefone (81) 3126-7708.

O câncer de intestino é o terceiro tipo de câncer mais frequente entre homens e mulheres. E sua incidência está aumentando em todo mundo, assim como está surgindo em pessoas abaixo de 50 anos.

Na maioria dos casos o câncer se inicia a partir dos pólipos de intestino, que são do tipo adenomatoso.

O câncer colorretal frequentemente não causa sintomas em sua fase inicial, por isso, a colonoscopia é o exame preventivo fundamental. Esse exame está indicado a partir dos 45 anos e, durante a sua realização, se encontrados pólipos, esses são removidos e enviados para estudo.

A pesquisa de sangue oculto nas fezes realizada por um método mais adequado, como o método FIT, geralmente só é positiva em casos de câncer já instalado. Se positiva, reforça a necessidade da colonoscopia.

Devemos estar atentos para alguns sintomas que são considerados sinais de alerta para o câncer de intestino:

- Alteração no hábito intestinal (diarreia ou prisão de ventre);
- Anemia
- Perda de peso
- Presença de sangue nas fezes
- Dor no abdome

A boa notícia é que a prevenção detecta as lesões que podem evoluir para o câncer (na maioria das vezes, pólipos) e o diagnóstico precoce de um câncer já instalado leva a grandes chances de cura através dos tratamentos atualmente disponíveis.

O Fisco Saúde PE e o RHP - Real Hospital Português firmaram contrato para realização de cirurgias/procedimentos ELETIVOS. Agora, seus procedimentos agendados podem ser realizados neste hospital.

Salientamos que, neste momento, NÃO foram contratados os atendimentos de urgência e emergência, não podendo nossos beneficiários se dirigirem às emergências do RHP. Assim, caso seu atendimento seja emergencial, favor procurar outro hospital credenciado ou seu atendimento será cobrado de forma particular, não cabendo ao Fisco Saúde arcar com tais valores.

✓ Cirurgias / procedimentos ELETIVOS - conforme agendamentos autorizados pelo Fisco Saúde

✗ Não serão atendidos ou liberados os casos de urgência / emergência nas unidades do Hospital Português

Para mais informações, entre em contato conosco por meio do número (81) 3126-7734, esse telefone é também whatsapp.

NOVO PRESTADOR PARA PROCEDIMENTOS ELETIVOS!

FISCO SAÚDE em Ação!

ANS 41.766-1

Ambulatório próprio do Fisco Saúde
Aqui você é atendido com técnica e também com carinho e cuidado.

Dicas de Saúde

AGENDAMENTOS:
atendimento@fiscosaudede.com.br
(81) 3126-7708

ESPECIALIDADES

- Cardiologista - Dr^a Suzana Ferraz
- Clínico - Dr Antônio Souza
- Endocrinologista - Dr^a Aline Lopes
- Gastroenterologista - Dr^a Izabel Cristina Mendes Primo
- Geriatras - Dr^a Gabrielle Martins e Dr Alison José de Lima Peixoto
- Nutricionista - Dr^a Jandira Gadelha
- Psiquiatra - Dra. Verona Omema
- Reumatologista - Dr^a Fabiana Maria de Mendonça

FISCO SAÚDE **vida feliz**

ANS 41.766-1

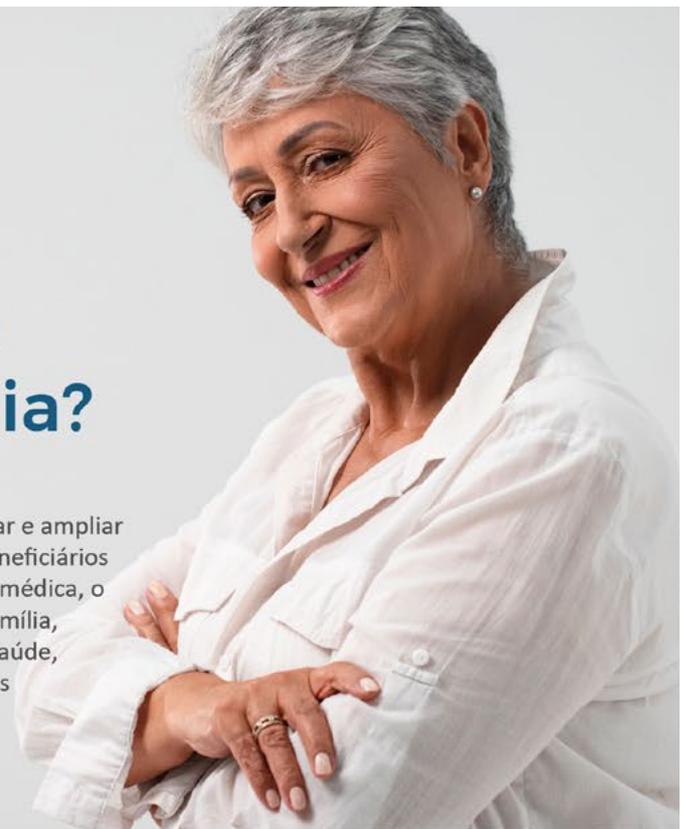


Dicas de Saúde

Você sabe quem é o Médico de Família?



Com a iniciativa de conscientizar e ampliar o conhecimento dos nossos beneficiários a respeito dessa especialidade médica, o **Dr. Vitor Barreto**, médico de família, coordenador da APS do Fisco Saúde, respondeu a algumas perguntas frequentes sobre o tema.



O que é a Medicina de Família e Comunidade?

Medicina de Família e Comunidade tem suas bases na Saúde Coletiva, na Medicina Preventiva e na Epidemiologia e na Clínica Médica. É a especialidade que cuida das pessoas ao longo do tempo, independentemente do problema de saúde, do sexo ou da idade.

Esse profissional visa o atendimento integral, de forma holística, contínua e abrangente, sendo especializado na Atenção Primária à Saúde. Ele deve ter uma boa comunicação e saber abordar as relações familiares e comunitárias para garantir um processo de saúde que vai além da ausência de doença. É preciso considerar todo o contexto do paciente - biológico, social, familiar, psicológico etc. Conseqüentemente, esse médico amplia o atendimento à família, envolvendo-se em atividades em grupo e intervenções com as demais esferas da comunidade.

Mesmo quando o paciente é encaminhado para outro especialista, o médico da família e comunidade deverá manter-se próximo e, se possível, coordenar as atividades da equipe para garantir o melhor resultado.

A Residência Médica em Medicina de Família e Comunidade, como começou?

Os primeiros programas de Residência em Medicina de Família e Comunidade tinham o nome de Medicina Geral Comunitária e começaram em 1976, em Recife, Porto Alegre e Rio de Janeiro.

Anos depois, em 2002, fortalecida pela Estratégia Saúde da Família, a especialidade passou a ser denominada Medicina de Família e Comunidade, ao mesmo tempo em que os programas de Residência começaram a se expandir.

Como é atualmente?

Essa Residência possui acesso direto, ou seja, depois que o aluno de Medicina finaliza a graduação, ele já pode realizar a prova para entrar no programa, sem a necessidade de ter cursado outra especialidade como pré-requisito.

O programa dura 2 anos, com carga horária de 60 horas semanais e há possibilidades de estágios em outras áreas para direcionar o trabalho.

Segundo dados da Demografia Médica no Brasil, publicada em 2020, na última década, a Medicina de Família e Comunidade foi a especialidade que registrou o maior aumento no total de residentes, pulando de 181 vagas de R1 em 2010 para 1.031 em 2019. Isso representa um crescimento de 469,6%, cinco vezes mais do que o aumento médio do período (81,4%) em todos os cursos de Residência.

O que define a especialidade de Medicina de Família e Comunidade?

A Medicina de Família e Comunidade tem algumas particularidades e a gente vai falar um pouquinho mais sobre isso.

Para começar, ela é uma especialidade que não é definida pelo sexo do paciente, como por exemplo, a Ginecologia e Obstetrícia, que cuida apenas da saúde da mulher.

A Medicina de Família e Comunidade também não considera a idade do paciente, como é o caso do pediatra (que cuida apenas de crianças e adolescentes) ou do geriatra (que atua somente no cuidado aos idosos).

O médico de família também não trata de um órgão em especial, como é o caso, por exemplo, do cardiologista (que cuida de doenças do aparelho cardiovascular) ou do pneumologista (que cuida apenas das doenças do sistema respiratório).

Como especialidade, a Medicina de Família e Comunidade se define pela relação com a pessoa. Simplificando: o médico de família é especializado em gente.

Nesse sentido, a relação precede o conteúdo clínico.

Hum... Mas quais condições de saúde e doenças o médico de família pode tratar?

O médico de família e comunidade é apto para abordar as condições de saúde mais prevalentes. Na prática, isso significa que ele pode tratar cerca de 80 a 95% dos problemas de saúde sem necessidade de fazer encaminhamentos para outros especialistas.

Por esse motivo, é possível afirmar que o médico de família e comunidade é um generalista. O médico de família tem papel essencial na medicina preventiva e pode atender crianças, adultos, idosos, independente do fato de serem do sexo masculino ou feminino.

Portanto, ele pode realizar o acompanhamento de seus pacientes ao longo de suas vidas e não apenas de forma pontual ou por uma determinada fase.

Além disso, o médico de família e comunidade pode realizar o tratamento de doenças como a diabetes e a hipertensão, mas também fazer prevenções urológicas, ginecológicas e até acompanhamento pré-natal.

O médico de família é como um clínico geral?

Sim e não. Sim, porque clínicos gerais também são generalistas. Porém, sua formação é predominantemente voltada para o contexto hospitalar, em geral de pacientes adultos, não envolvendo questões específicas de saúde da mulher ou da criança.

Já na Medicina de Família e Comunidade, a formação é predominantemente não hospitalar e engloba o atendimento a crianças, gestantes, adultos e idosos. Essa é a principal diferença entre médico de família e clínico geral.

Uma formação não hospitalar é chave para abordar uma variedade de sintomas e condições clínicas que simplesmente não chegam aos hospitais e exigem uma abordagem terapêutica diferente da comumente aplicada nestes locais.

Resumindo: o médico de família é especialista em pessoas

Por tudo isso que falamos, se fosse necessário explicar de forma resumida o que o médico de família e comunidade faz, seria possível afirmar que ele é um especialista em gente, pois se define pela relação com a pessoa e não pela idade, sexo ou órgão acometido.

O médico de família tem formação generalista, resolvendo cerca de 80 a 95% dos problemas de saúde sem necessidade de encaminhar os pacientes para outros médicos.

No entanto, quando ele precisa do suporte de outros especialistas para solucionar algo, o médico de família faz o encaminhamento adequado, mas permanece acompanhando seus pacientes.

Assim, ele coordena o cuidado dos pacientes no sistema de saúde, sempre levando em consideração o contexto nas questões relacionadas à saúde.

Alguns dos países que oferecem os melhores cuidados de saúde, como a Inglaterra, a Holanda, o Canadá e a Espanha têm o médico de família como figura central para oferecer cuidado de qualidade à população.

O que significa o termo “Família e Comunidade”?

Como o médico de família tem formação predominantemente não hospitalar, é fundamental que ele aborde o contexto da pessoa.

Assim, um casamento repleto de conflitos, a dificuldade de um casal diante dos cuidados do primeiro filho ou o adoecimento de um chefe de família, entre outros exemplos, têm profundas implicações na saúde das pessoas.

Problemas como assédio moral em ambientes de trabalho ou bullying escolar são exemplos de outros aspectos que envolvem o contexto comunitário da pessoa e que também se refletem na sua saúde.

O médico de família e comunidade entende esse processo e pode aplicar técnicas de abordagem familiar e psicoterapia que levam em consideração o contexto familiar da pessoa.

Na Medicina de Família e Comunidade, cada pessoa é vista como um todo e não é tratada apenas em relação aos seus sintomas ou às suas doenças.

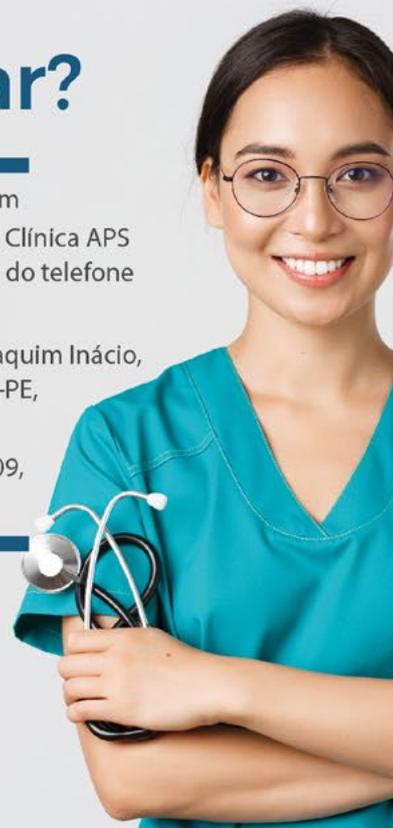
Assim, os sentimentos, o contexto social e familiar e perspectivas pessoais são levados em conta pelo médico de família no atendimento e, conseqüentemente, no cuidado e nas recomendações que ele propõe. Dessa forma, cada paciente recebe um tratamento personalizado e efetivo.

Além disso, o médico de família e comunidade pode promover ainda algumas intervenções comunitárias, como parcerias com setores como educação e serviço social, para lidar necessidades de saúde de uma determinada comunidade.

Como agendar?

Agende uma consulta com um Médico de Família na Clínica APS do Fisco Saúde, por meio do telefone **(81) 2102-5206**,

localizada na Rua Gal. Joaquim Inácio, 830 - Ilha do Leite, Recife-PE, Empresarial The Plaza, 12º andar, salas 1208, 1209, 1210 e 1211.



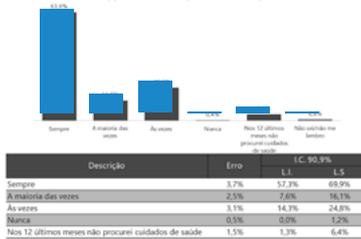
PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2024

Entre 16 de fevereiro e 07 de março, 261 usuários do Fisco Saúde compuseram a base amostral dos que responderam à Pesquisa de Satisfação realizada pela COLLECTA CONSULTORIA EM ESTATÍSTICA E DADOS, como parte dos projetos em curso para incremento do IDSS (Índice de Desenvolvimento em Saúde Suplementar) do FISCO SAÚDE.

A - ATENÇÃO À SAÚDE

A - ATENÇÃO À SAÚDE

1. Nos 12 últimos meses, com que frequência o(a) Sr(a) conseguiu ter cuidados de saúde (por exemplo: consultas, exames ou tratamentos) por meio de seu plano de saúde quando necessitou?



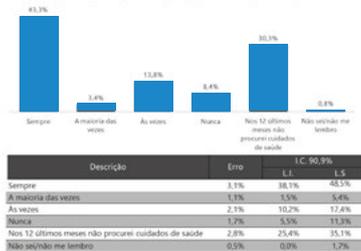
• **Alto índice 79,1%¹** dos cuidados **sempre/à maioria das vezes** atendidos quando necessitou para consultas, exames ou tratamentos.

Em contrapartida **baixíssimo índice 20,9%¹** dos cuidados **nunca/às vezes** atendidos quando necessitou para consultas, exames ou tratamentos.

¹ Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Nos últimos 12 meses não procurei cuidados de saúde" e "Não sei/não me lembro".

A - ATENÇÃO À SAÚDE

2. Nos 12 últimos meses, quando o(a) Sr(a) necessitou de atenção imediata (atendimentos de urgência ou emergência), com que frequência o(a) Sr(a) foi atendido pelo seu plano de saúde assim que precisou?



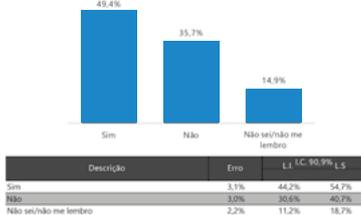
• **Alto índice 67,8%¹** acumulado em **sempre/à maioria das vezes** quando necessitou de atenção imediata.

Em contrapartida **baixo índice 32,2%¹** acumulado **nunca/às vezes** quando necessitou de atenção imediata.

¹ Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Nos 12 últimos meses não procurei cuidados de saúde" e "Não sei/não me lembro".

A - ATENÇÃO À SAÚDE

3. Nos últimos 12 meses, o(a) Sr(a) recebeu algum tipo de comunicação de seu plano de saúde (por exemplo: carta, e-mail, telefonema etc.) convidando e/ou esclarecendo sobre a necessidade de realização de consultas ou exames preventivos, tais como: mamografia, preventivo de câncer, consulta preventiva com urologista, consulta preventiva com dentista, etc?



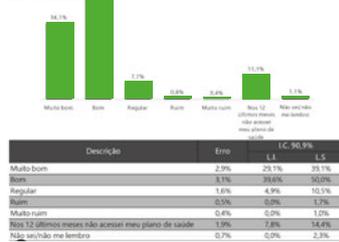
• **58,0%** dos beneficiários receberam algum tipo de comunicação.

¹ Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Não sei/não me lembro".

B - CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

B - CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

6. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr(a) acessou seu plano de saúde (exemplos de acesso: SAC - serviço de apoio ao cliente, presencial, aplicativo de celular, site institucional da operadora na internet ou por meio eletrônico) como o (a) Sr(a) avalia seu atendimento, considerando o acesso às informações de que precisava?



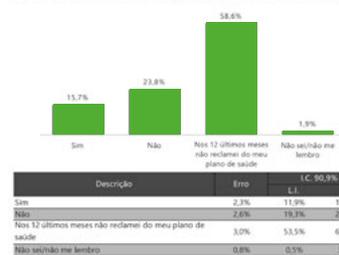
• **Altíssimo índice 89,9%¹** em **Muito bom/bom** para acesso às informações nos canais.

Em contrapartida **baixíssimo índice 1,4%¹** em **Muito Ruim/ruim** para acesso às informações nos canais.

¹ Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Nos 12 últimos meses não acessei meu plano de saúde" e "Não sei/não me lembro".

B - CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

7. Nos últimos 12 meses, quando o (a) Sr(a) fez uma reclamação para o seu plano de saúde (nos canais de atendimento fornecidos pela operadora como por exemplo SAC, Fale Conosco, Ouvidoria, Atendimento Presencial) o (a) Sr(a) teve sua demanda resolvida?



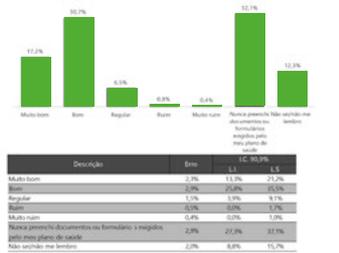
• **Baixo índice 39,7%¹** dos beneficiários disseram **Sim** na avaliação para **resolução de reclamações**.

Em contrapartida **Alto índice 60,3%¹** dos beneficiários disseram **Não** na avaliação para **resolução de reclamações**.

¹ Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Nos 12 últimos meses não reclamei do meu plano de saúde" e "Não sei/não me lembro".

B - CANAIS DE ATENDIMENTO DA OPERADORA

8. Como o (a) Sr(a) avalia os documentos ou formulários exigidos pelo seu plano de saúde (por exemplo: formulário de adesão/alteração do plano, pedido de reembolso, inclusão de dependentes) quanto ao quanto facilidade no preenchimento e envio?



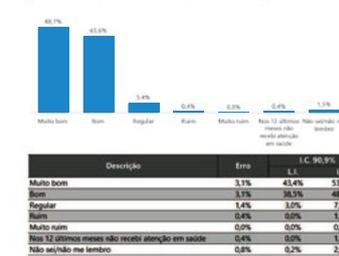
• **Altíssimo índice 86,2%¹** em **Muito bom/bom** para facilidade do preenchimento e envio de formulários.

Em contrapartida **baixíssimo índice 2,2%¹** em **Muito Ruim/ruim** para facilidade de preenchimento e envio de formulários.

¹ Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Nunca preenchi documento ou formulários exigidos pelo meu plano de saúde" e "Não sei/não me lembro".

A - ATENÇÃO À SAÚDE

4. Nos últimos 12 meses, como o (a) Sr(a) avalia toda a atenção em saúde recebida (por exemplo: atendimento em Hospital, laboratórios, clínicas, médicos, dentistas, fisioterapeutas, nutricionistas, psicólogos e outros)?



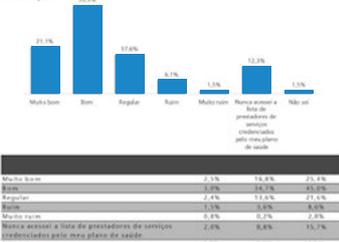
• **Altíssimo índice 94,1%¹** acumulado em **Muito bom/Bom** na avaliação para **toda atenção em saúde**.

Em contrapartida **baixíssimo índice 0,4%¹** acumulado em **Muito Ruim/Ruim** na avaliação para **toda atenção em saúde**.

¹ Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Nos 12 últimos meses não recebi atenção em saúde" e "Não sei/não me lembro".

A - ATENÇÃO À SAÚDE

5. Como o (a) Sr(a) avalia a facilidade de acesso à lista de prestadores de serviços credenciados pelo seu plano de saúde (por exemplo: médicos, dentistas, psicólogos, fisioterapeutas, hospitais, laboratórios e outros) por meio físico ou digital (por exemplo: guia médica, livro, aplicativo de celular, site na internet)?



• **Alto índice 70,8%¹** acumulado em **Muito bom/Bom** na avaliação de **facilidade de acesso a rede credenciada**.

Em contrapartida **baixíssimo índice 8,8%¹** acumulado em **Muito Ruim/Ruim** na avaliação de **facilidade de acesso a rede credenciada**.

¹ Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Nunca acessou a lista de prestadores de serviços credenciados pelo meu plano de saúde" e "Não sei/não me lembro".

Resultados

O **IDSS** é o indicador calculado anualmente pela **ANS** (Agência Nacional de Saúde Suplementar) que funciona como um “ranking” entre as entidades submetidas à sua fiscalização e controle.

Os dez quesitos iniciais da pesquisa, bem como as principais diretrizes para a sua realização, são determinados pela própria **ANS**, visto que é necessária a ratificação da Agência para que o plano credencie-se a pontuar.

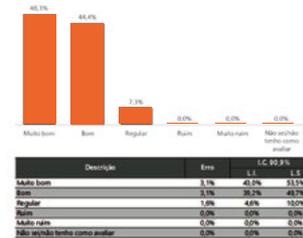
Além deles, a operadora pode fazer quesitos adicionais, sendo que o Fisco Saúde tem adicionado 3 perguntas às obrigatórias. Confira os resultados da pesquisa, cuja margem de erro foi de 5%.



C - AVALIAÇÃO GERAL

C - AVALIAÇÃO GERAL

9. Como o (a) Sr (a) avalia seu plano de saúde?

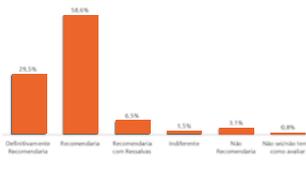


- **Altíssimo índice 92,7%! Muito bom/ bom** para avaliar a **qualidade geral**.
- Em contrapartida **Baixíssimo índice 0,0%! Muito Ruim/ruim** para avaliar a **qualidade geral**.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Não sei/ não tenho como avaliar".

C - AVALIAÇÃO GERAL

10. O (a) Sr (a) recomendaria o seu plano de saúde para amigos ou familiares?



- **Altíssimo índice 88,8% em Definitivamente Recomendaria/ Recomendaria** o plano aos familiares ou amigos.

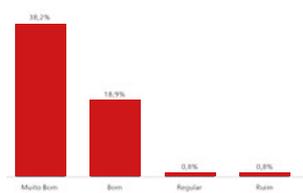
- Em contrapartida **Baixíssimo índice 4,6% em Não Recomendaria/ indiferente** o plano aos familiares ou amigos.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Não sei/ não tenho como avaliar".

D - QUESTÕES EXTRAS

D - QUESTÕES EXTRAS

11. Nos últimos 12 meses, como você avalia os atendimentos recebidos nos consultórios próprios do Fisco Saúde localizados na Sede do Sindifisco?

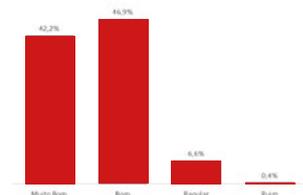


- **Altíssimo índice 97,4%! Muito bom/bom** para o atendimento recebido nos consultórios.
- Em contrapartida **Baixíssimo índice 1,3%! Muito Ruim/ruim** para o atendimento recebido nos consultórios.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Não se aplica".

D - QUESTÕES EXTRAS

13. Nos últimos 12 meses, qual seu grau de satisfação com as demandas do Fisco Saúde?

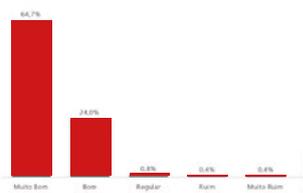


- **Altíssimo índice 92,7%! Muito bom/bom** para avaliação grau de satisfação com as demandas do FISCO.
- Em contrapartida **Baixíssimo índice 0,4%! Ruim** para avaliação grau de satisfação com as demandas do FISCO.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Não se aplica".

D - QUESTÕES EXTRAS

12. Nos últimos 12 meses, como você avalia os atendimentos prestados pelos funcionários do Fisco Saúde em geral?



- **Altíssimo índice 98,3%! Muito bom/bom** para avaliação do atendimento dos funcionários do FISCO.
- Em contrapartida **Baixíssimo índice 0,9%! Muito Ruim/ruim** para avaliação do atendimento dos funcionários do FISCO.

1 - Proporção calculada excluindo os beneficiários que responderam "Não se aplica".



Médicos do Ambulatório do FISCO SAÚDE visitam a Clínica da APS

Os médicos do Fisco Saúde estão visitando a clínica de Atenção Primária à Saúde do nosso plano, organizada em parceria com a Qualirede.

O objetivo das visitas é aprimorar a integração entre os cuidados prestados pela APS e os excelentes profissionais do nosso Ambulatório Próprio.

No dia 13/04 a Dra. Suzana Ferraz, cardiologista, e a Dra. Gabrielle Martins, geriatra, foram acompanhadas pelo Dr. Roberto Amorim, o Gerente Médico.

Já no em 17/05 quem fez a visita junto com o Dr. Roberto foi o Dr. Antônio Souza, clínico geral. Aos poucos, todos os médicos do ambulatório devem visitar o serviço de APS, potencializando, assim, os resultados do sistema de referência e contrarreferência entre os diversos níveis de cuidado.



Representantes da AFREM Sindical visitam o Fisco Saúde

Em 28/04/2024 o Fisco Saúde recebeu a visita de dois representantes da AFREM Sindical, o Sindicato dos Fazendários do Município do Recife. Foram eles: o Presidente da entidade, Fábio Henrique de Sousa Macedo, e o Diretor Administrativo e Financeiro, Luiz Ferreira da Costa Filho.

O encontro é parte de uma agenda voltada a estudar possibilidades úteis de ampliação e oxigenação da carteira de beneficiários, fortalecendo o pacto intergeracional, que é um dos pilares da sustentabilidade dos planos de saúde, permitindo que os custos assistenciais das faixas etárias com maior taxa de utilização sejam parcialmente subsidiados, do ponto de vista atuarial, pela adesão e permanência de pessoas mais jovens.

Na reunião foram trocadas as primeiras impressões, bem como contatos – que estão em andamento, com a tomada de informações por meio de pesquisa de interesses voltada aos possíveis aderentes.

Participaram, pelo Fisco Saúde, o Diretor de Operações Luiz Antonio de Souza Neto e o Diretor Administrativo e Financeiro Nevtton Borba de Andrade, o Presidente do Conselho Administrativo José Alencar, a Coordenadora de Credenciamentos Ana Pinheiro e esta Consultora.

Participaram, pelo Fisco Saúde, o Diretor de Operações Luiz Antonio de Souza Neto e o Diretor Administrativo e Financeiro Nevtton Borba de Andrade, o Presidente do Conselho Administrativo José Alencar, a Coordenadora de Credenciamentos Ana Pinheiro e esta Consultora.



15º Seminário UNIDAS

A União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde (UNIDAS) realizou, nos dias 24 e 25 de abril últimos, o 15º Seminário da entidade, que aconteceu em Brasília (DF), no Centro Internacional de Convenções Brasil.

O evento de alcance nacional contou com a participação de instituições filiadas e não filiadas, prestadores de serviços e empresas do segmento da saúde suplementar, com foco em promover debates a respeito das principais oportunidades e desafios para o segmento de autogestão em saúde.

O tema da programação foi “Autogestões e suas contribuições para a saúde suplementar”. Participaram, pelo Fisco Saúde, O Diretor Presidente Pablo Cavalcanti de Andrade Lima Brito e o Diretor de Operações, Luiz Antonio de Souza Neto.



Lançamento da FEBRAFITE Saúde no ES

O Diretor Presidente do Fisco Saúde, na condição de Diretor Técnico, participou do evento de lançamento do FEBRAFITE Saúde no Espírito Santo.

A FEBRAFITE é a Associação Nacional das Associações de Fiscais de Tributos Estaduais, já a FEBRAFITE Saúde é o braço da entidade que coordena o plano de reciprocidade entre as entidades da categoria que têm planos próprios de autogestão, possibilitando o atendimento fora das respectivas áreas de abrangência.

A entidade está também lançando novos planos do Fisco Estadual naqueles estados da federação que ainda não têm o serviço, de modo a viabilizar o acesso de todos; e também a ampliação da cobertura da rede de reciprocidades.



Presença do Fisco Saúde na reunião dos dirigentes da FEBRAFITE saúde e na solenidade de posse e comemoração dos 76 anos da AFRESP

No dia 15 de março de 2024 os dirigentes da entidade dos planos de saúde do Fisco Estadual Brasileiro, reuniram-se na sede da Associação dos Auditores Fiscais da Receita Estadual de São Paulo - AFRESP, na cidade de São Paulo/SP.

No encontro, foram debatidos temas de interesse comum, cenários, necessidades e meios para melhoria do sistema. O Fisco Saúde foi representado pelo seu Diretor Presidente, o Dr. Pablo Cavalcanti de Andrade Lima Brito, e pelo Diretor de Operações, o Sr. Luiz Antonio de Souza Neto.

Ainda na cidade de São Paulo, no dia 16/03, os representantes do Fisco Saúde marcaram presença na Festa de Posse da Diretoria e do Conselho Deliberativo da AFRESP e comemoração dos 76 anos dessa associação.

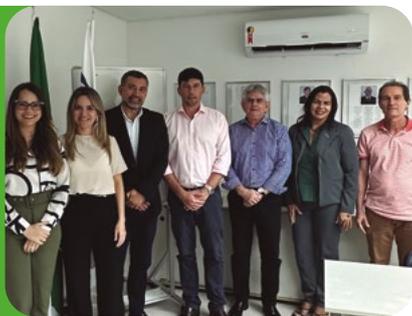
As entidades, entre outras, compõem o convênio FEBRAFITE, que permite aos associados o atendimento recíproco em outros estados da Federação, por meio do convênio de reciprocidade.



Fisco Saúde recebe representantes da Qualirede

Para fortalecimento da parceria, em 22/03/2024, o Fisco Saúde recebeu a visita de representantes do corpo diretivo da Qualirede. No encontro, ocorreu troca de informações estratégicas, sendo alinhados pontos relevantes para o sucesso no atendimento dos beneficiários na clínica de APS.

Participaram do encontro, pela Qualirede, o Presidente, Bruno Limas, e a Diretora de Estratégias e Operações, Gizelli Nader. Já o Fisco Saúde foi representado pelo Diretor Presidente, Dr. Pablo Cavalcanti de Andrade Lima Brito, Diretor de Operações, Sr. Luiz Antonio de Souza Neto, bem como pela Gerente de Operações, Maria Fernanda Torres.



Visita de nova Diretoria Corporativa da Rede D'or

Em 23/01/2024 o Fisco Saúde recebeu a visita da nova diretoria corporativa da Rede D'or, para estreitamento da relação entre as entidades, viabilizando possibilidades de aperfeiçoamentos operacionais.

Participaram do encontro, pela Rede D'or, a Sra. Lia Freire, Diretora de Relacionamento e Recebíveis, o Sr. Adriano Ortiz, Gerente de contas a receber do nordeste, e o Sr. Antônio Neto, Diretor corporativo de recebíveis. Já da parte do Fisco Saúde estiveram presentes o Sr. Newton Borba de Andrade e o Sr. Luiz Antonio de Souza Neto, Diretores Administrativo Financeiro e Operacional, respectivamente – bem como a Gerente de Operações, Maria Fernanda Torres e a Coordenadora de Contas Médicas, Paula Vieira.



Representantes do Real Hospital Português visitam o Fisco Saúde

Para consolidar a parceria, em 21/05/2024, o Fisco Saúde recebeu a visita de representantes do Real Hospital Português - RHP. No encontro, os representantes trataram sobre a implementação do contrato de prestação de serviços para procedimentos eletivos recém firmado entre as entidades.

Participaram da reunião pelo Fisco Saúde, Dr. Pablo Cavalcanti, Diretor Presidente, Sr. Luiz Antonio, Diretor de Operações, Maria Fernanda Torres, Gerente de Operações e Ana Pinheiro, Coordenadora de Credenciamento. E pelo RHP, Cláudia Lopes, Gerente Comercial, Manuela Miranda, Coordenadora Comercial e Edilene Diniz, Gerente de Regulação.



Os limites da Liberdade



Alencar Tavares

Presidente do Conselho de Administração do Fisco Saúde

Quando se fala em Direitos Humanos, pensa-se logo em Liberdade. Apesar de não serem exatamente a mesma coisa, dizer que tenho um direito significa que sou livre para exercer aquele direito. Pode ser o direito de fazer, de não fazer, de receber e até de dar alguma coisa. Podemos dizer que o Direito e a Liberdade andam sempre de mãos dadas. A liberdade de locomoção também é conhecida como o direito de ir e vir. A liberdade de expressão é o direito de dizer o que pensa, mesmo que esteja em desacordo com o que pensa a esmagadora maioria. Eu posso até usar os chamados direitos fundamentais para fazer o que não devo, sabendo que vou arcar com as consequências de meus atos. Isso não invalida minha liberdade. Continuo sendo livre para fazer o que não devo.

A liberdade, um bem intangível dos mais prestigiados num mundo que se diz civilizado, significa, em última instância, fazer aquilo que se quer. Pode parecer óbvio, mas não é assim tão simples. Se todos fizessem

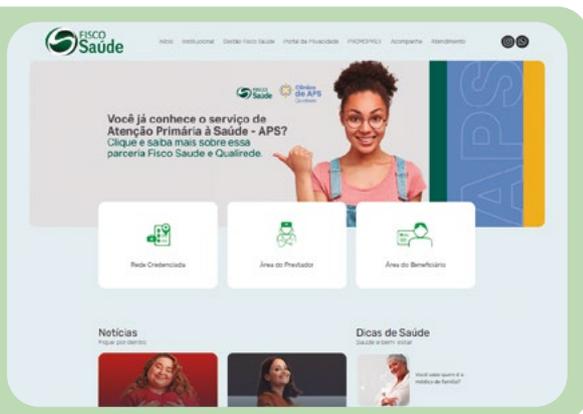
simplesmente o que querem, a convivência seria impossível, pois cada um estaria sempre invadindo o direito do outro. Para que a coisa funcione, é necessário que haja um conjunto de regras,

nem sempre escritas, que estabelecem os limites das liberdades individuais.

Segundo o filósofo alemão Immanuel Kant, só é realmente livre aquele que faz o que não quer. A aparente contradição deve-se a uma confusão muito comum entre o desejar e o querer, entre desejo e vontade. Quando se faz alguma coisa por querer, exercita-se o livre arbítrio e escolhe-se livremente entre uma coisa e outra(s). Quando se age movido pelo desejo, pelo impulso, pelo instinto, não há escolha e sem escolha não há liberdade. Segundo Kant, a pessoa que age por instinto não é realmente livre, pois é escrava do desejo. Desta forma, ele quis dizer que nem tudo que é legal também é moral.

Kant, que viveu no século XVIII, não foi o primeiro a tratar da dissociação entre legalidade e moralidade. Muitos séculos antes dele, São Paulo, na Primeira Epístola aos Coríntios (6:12), já expunha as mesmas ideias, na linguagem de seu tempo, quando disse: “Todas as coisas me são lícitas, mas nem todas as coisas convêm; todas as coisas são lícitas, mas eu não me deixarei dominar por nenhuma.” O filósofo alemão apenas atualizou o vocabulário, substituindo lícito por legal, conveniente por moral e dominar por escravizar.

Finalmente, para não ficar num só exemplo, a Maçonaria classifica seus membros como homens livres e de bons costumes. Equivale a dizer que eles, sendo livres para escolher, devem optar pelas coisas que convêm, de acordo com a moral e os bons costumes. Para isso, cada um deve burilar sua personalidade como o artífice transforma um bloco de pedra bruta em uma obra de arte.



O novo site do Fisco Saúde PE foi desenvolvido pensando em nossos beneficiários, apresentando uma navegação muito mais intuitiva e com mais usabilidade.

Para otimizar as buscas, foram criados menus específicos para os segmentos de atuação do plano. O intuito é melhorar a experiência de cada usuário, fazendo com que encontrem com mais facilidade o que estão buscando.

O site do Fisco Saúde está de cara nova!

Além da melhoria nas funcionalidades, o novo site também ajuda a manter os beneficiários informados sobre as novidades e programas do plano, dicas sobre saúde, vídeos, eventos e palestras de que o Fisco Saúde irá participar e muito mais.

Na Área do Beneficiário, o nosso usuário poderá acessar o sistema do Fisco Saúde, o aplicativo e também ter acesso a documentos confidenciais.

Importante salientar que, para acessar as áreas restritas, o login e a senha continuam os já usados pelos beneficiários e prestadores, nada mudou!

É beneficiário e ainda não tem acesso? Entre em contato conosco por meio do número (81) 3126-7713 ou encaminhe um e-mail para cadastro@fiscosaudepe.com.br.

Visite nosso site e conheça as novas atualizações que disponibilizamos para vocês!

www.fiscosaudepe.com.br



CENTRAL TELEFÔNICA e informativos sobre o plano:

☎️ (81) 3126-7700

Cadastre esse número como um contato no seu celular para receber os informativos do Fisco Saúde. Caso não esteja recebendo, mande um 'Oi' e peça para aderir à lista de transmissão.

AMBULATÓRIO próprio:

☎️ (81) 3126-7708

Marcação de consultas no ambulatório próprio, informações sobre médicos e horários.

AUTORIZAÇÃO DE INTERNAMENTOS ou órteses, próteses e materiais especiais:

☎️ (81) 3126-7719

☎️ (81) 99207-7563

✉️ internamentos.opme@fiscosaudepe.com.br

AUTORIZAÇÃO de procedimentos ambulatoriais:

☎️ (81) 3126-7730

☎️ (81) 98841-4791

✉️ autorizacao@fiscosaudepe.com.br

CADASTRO (atualização de dados cadastrais, informações sobre inclusões e exclusões)

☎️ (81) 3126-7713

✉️ cadastro@fiscosaudepe.com.br

OUVIDORIA

☎️ (81) 3126-7706

✉️ ouvidoria@fiscosaudepe.com.br

CREDENCIAMENTO

(credenciamento, descredenciamento ou reclamações/sugestões sobre a rede)

☎️ (81) 3126-7714

✉️ credenciamento@fiscosaudepe.com.br

FINANCEIRO (mensalidades)

☎️ (81) 3126-7711/ 3126-7712

☎️ (81) 98841-4919

✉️ financeiro@fiscosaudepe.com.br

REDE CREDENCIADA

No site, no aplicativo e também:

☎️ (81) 3126-7734

✉️ recredenciada@fiscosaudepe.com.br

REEMBOLSOS (pedidos de ressarcimento sobre atendimentos realizados fora da rede)

☎️ (81) 3126-7731

✉️ reembolso@fiscosaudepe.com.br



NOSSO SITE:

www.fiscosaudepe.com.br



APPF ISCO SAÚDE:

Baixe o aplicativo, disponível para Android ou IOS.

Você já conhece o serviço de Atenção Primária à Saúde - APS?



O serviço de Atenção Primária à Saúde traz uma nova abordagem em saúde, sem coparticipação.

Principais Vantagens

- Time dedicado de profissionais de saúde
- Cuidado centralizado em cada pessoa, de forma integral
- Vínculo com a equipe de saúde
- Plano de cuidados personalizado
- Foco na prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação

Time de Profissionais

- Médicos de família
- Enfermeiros de saúde da família
- Técnicos de enfermagem
- Psicólogos
- Nutricionistas
- Fisioterapeutas

Perguntas & Respostas



1) É obrigatório aderir?

Não, é opcional.

2) Qual é a relação entre a atenção primária à saúde e o ambulatório próprio?

O ambulatório próprio é uma clínica de especialidades, enquanto a atenção primária à saúde tem o serviço organizado em torno de médicos de família e outros profissionais do primeiro nível de cuidado. Os médicos e a nutricionista do ambulatório próprio interagem com o serviço de APS por meio de um sistema de referência e contrarreferência.

3) A atenção primária à saúde é um serviço de urgência-emergência?

Não. As pessoas que já aderiram podem ser orientadas presencialmente ou por telefone em situações simples que requerem pequenos cuidados, mas os atendimentos que realmente são de urgência ou emergência permanecem na rede convencional, sem qualquer alteração.

4) Como a atenção primária à saúde contribui para reduzir custos?

Estima-se que 85% dos atendimentos de urgência ou emergência poderiam ser evitados por uma APS de qualidade* porque muitas vezes a pessoa se direciona ao pronto socorro com situações que necessitam de atendimento imediato, como uma gastroenterite ou cefaléia, e o serviço de urgência é buscado pelo tempo de espera para agendar uma consulta em um consultório eletivo. Nessas situações, a APS, durante o seu horário de atendimento, funciona como um importante aparato de acesso ao médico de família, evitando dispêndios desnecessários com estruturas hospitalares de alto custo, além de longas esperas.

*Fonte: Conass - Conselho Nacional de Secretarias de Saúde, disponível no link <https://www.conass.org.br/atencao-primaria-e-capaz-de-resolver-85-das-demandas-de-saude/> consultado em 26/01/2024.