

VIVA+



# MANUAL DE BOAS PRÁTICAS

Uso consciente não significa  
usar menos, mas sim  
usar melhor

capital  
prev

## ÍNDICE

-  **02** BOAS PRÁTICAS PARA USO DO PLANO DE SAÚDE
-  **03** USO CONSCIENTE DO PLANO DE SAÚDE
-  **04** CONSULTA
-  **05** EXAMES
-  **06** PREVENÇÃO
-  **08** FAÇA O CHECK UP ANUAL!
-  **08** AUDITORIA MÉDICA
-  **09** CIRURGIA ELETIVA
-  **11** O USO INADEQUADO DO PLANO DE SAÚDE



## Boas práticas para uso do Plano de Saúde

A CapitalPrev tem orgulho de oferecer aos seus beneficiários um plano de saúde completo, com atendimento de qualidade, uma ampla rede de médicos e hospitais, acomodações confortáveis e preços justos. Sabemos que nada traz mais tranquilidade do que ter a certeza de que você será bem atendido quando mais precisar.

Nos últimos anos, os custos com saúde têm aumentado mais do que a inflação no Brasil. Isso acontece por vários motivos: o aumento no uso dos planos, o envelhecimento da população, e o avanço de tecnologias e tratamentos cada vez mais modernos.

Diante disso, queremos reforçar a importância do uso consciente do plano de saúde. Quando ele é usado de forma exagerada ou sem necessidade, o custo do plano sobe para todos, impactando no reajuste das mensalidades.



### Mas o que é uso consciente?

Não é deixar de usar o plano, mas sim usar com responsabilidade. Isso significa:

- » Marcar consultas de rotina para prevenir doenças;
- » Seguir corretamente os tratamentos indicados;
- » Fazer e acompanhar os exames solicitados;
- » Comparecer aos retornos no prazo certo;
- » Evitar idas desnecessárias ao pronto-socorro.





Essas atitudes ajudam você a cuidar melhor da sua saúde e contribuem para que o plano continue sustentável para todos.

Quando você entende os benefícios e os custos dos atendimentos que utiliza, passa a fazer escolhas mais conscientes. E isso faz toda a diferença.

A CapitalPrev convida você a proteger o seu plano de saúde. Afinal, ele é um bem precioso, e quanto melhor for utilizado, mais seguro e acessível será para todos.

**Confira a seguir algumas dicas práticas para o uso consciente do seu plano CapitalPrev.**

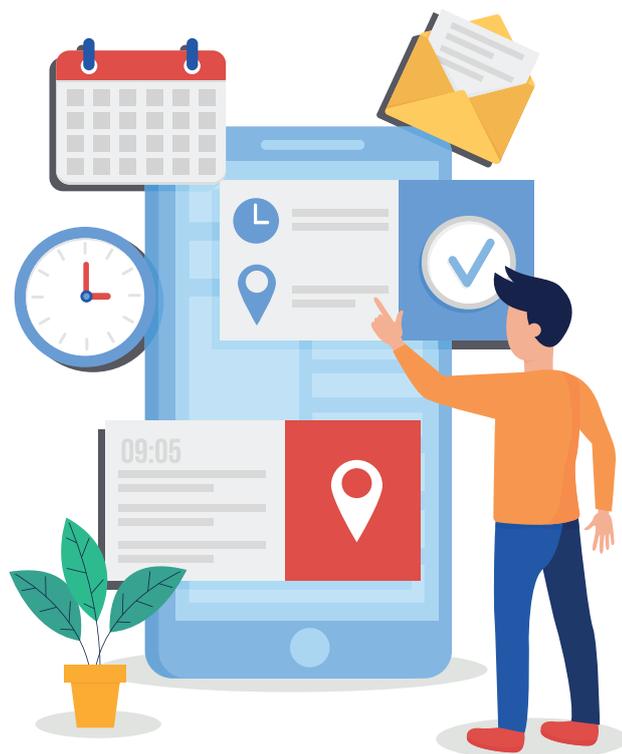


## Uso consciente do Plano de Saúde

- 1 Organize um miniprontuário médico, mantendo em uma pasta dados e referências à sua saúde e de sua família.

Apresente-o sempre que for ao médico. Guarde receitas, exames e tratamentos realizados para facilitar a consulta e fornecer ao médico dados essenciais ao diagnóstico e tratamento.

- 2 Use o convênio apenas quando necessário. O abuso eleva o custo da assistência.
- 3 Usar o plano de saúde de forma consciente significa tranquilidade para você e sua família. Também cabe a você ajudar a controlar os gastos para manter o benefício com qualidade e sem aumento de custos.
- 4 Procure sempre utilizar seu plano com consciência e dessa forma estará contribuindo para preservação desse benefício, pois alguém vai pagar a conta quando não utilizamos corretamente.
- 5 Acompanhe os extratos de utilização do Plano e verifique se os débitos estão corretos.





## Consulta

A consulta médica é feita com a intenção de realizar o melhor diagnóstico. Para tornar esse processo mais preciso, fale com clareza todos os seus sintomas, tenha em mãos exames, procedimentos realizados anteriormente, receitas médicas anteriores e a lista de medicamentos em uso. Isso permite ao médico examiná-lo de forma mais completa, analisando o seu histórico.



»» Quando for ao consultório médico fazer uma consulta, assine somente uma vez a guia de consulta e confira o procedimento descrito.

»» Em geral, o prazo de retorno para nova consulta fica a critério do médico. A determinação relacionada a necessidade da cobrança da consulta deve ser acordada entre o médico e o paciente, no momento da consulta. No caso de médicos psiquiatras não há retorno, sempre é uma nova consulta.

»» Evite mudar de um médico para outro, sem necessidade, pois além de ouvir diagnósticos que poderão confundir-lo, você estará desperdiçando o seu tempo e recursos do seu plano, elevando também os custos.

»» Leve ao consultório médico somente as pessoas que serão atendidas, e se necessário, o seu cuidador/responsável. Assim, você evita exposição desnecessária a outras doenças.

»» Se você precisar de uma consulta fora do expediente do médico de consultório, necessitando ir ao pronto-socorro do hospital, saiba que essa medida deverá ser to-

mada somente em casos de urgência e fora de horário, pois as consultas realizadas em pronto-socorro têm um custo dobrado para o seu plano de saúde. Deve-se evitar a utilização do Pronto-Socorro para situações de rotina, para não correr riscos de contrair doenças típicas de ambientes hospitalares.

»» Não troque de especialista a todo o momento, pois o profissional necessita realizar um acompanhamento da evolução do tratamento para o melhor resultado.

»» Procure saber dos exames preventivos. Quando for ao médico para tratar de algum problema de saúde, procure se informar sobre os exames preventivos necessários na sua idade. É muito importante a prevenção.

»» Encontre um médico de sua confiança, pode ser um médico de família, clínico geral, geriatra ou pediatra, que faça parte da rede e seja acessível a você. Se você vai sempre ao mesmo médico, ele terá um histórico de todos os seus problemas de saúde e assim poderá chegar mais rapidamente a um diagnóstico seguro. Além disso, se preciso, ele saberá lhe indicar um especialista para resolver alguma questão de saúde.

## Exames

O exame é realizado por profissionais de saúde com o objetivo de diagnosticar ou afastar a possibilidade de uma doença ou qualquer anormalidade, para possíveis intervenções e prevenção do agravamento do seu estado de saúde.

Realizado durante uma consulta, o exame

físico pode utilizar aparelhos como estetoscópio e termômetro, entre outros, para melhor avaliar um órgão ou sistema na busca de mudanças anatômicas ou funcionais (alterações no corpo ou no funcionamento de algum órgão) que são resultantes da doença. Além disso, serve para a confirmação do bom funcionamento do organismo.



### Com relação aos exames:

» Verifique se as guias estão preenchidas corretamente e de forma completa (datas, serviços prestados, etc.). Assine a guia somente quando já estiver preenchida e tenha certeza que é referente ao(s) exame(s) que está(ão) sendo realizado(s).

» Certifique-se de que os exames assinados e autorizados por você foram realmente feitos. Se achar alguma irregularidade,

questione! Se ainda assim tiver problemas, entre em contato com a Capital Prev.

» Valorize o que você pagou. Sempre que fizer exames médicos retire-os no laboratório e leve-os para o seu médico dando continuidade ao tratamento e caso necessite consultar outro profissional, leve os exames que lhe foram solicitados anteriormente evitando refazê-los.



» Exames médicos são registros de seu estado de saúde. Guarde-os sempre, quando for a uma consulta, leve-os consigo, pois eles podem auxiliar no diagnóstico do médico. Se por solicitação do médico você precisar deixar com ele os exames, lhe entregue uma cópia.

» Procure esclarecer com seu médico a necessidade dos pedidos de exames, qual o objetivo e qual a sua eficiência diagnóstica, essa atitude evita a multiplicação de vários exames.



## Prevenção

Cada indivíduo deve ser responsável por sua saúde. Prevenir é viver com qualidade, é cuidar constantemente da saúde antes mesmo da doença aparecer. Nutrição, atividade física, consultas e exames de rotina são importantes para que você possa fazer escolhas saudáveis e ter maior controle sobre sua saúde. A prioridade da prevenção deve ser a manutenção da sua saúde e não simplesmente o tratamento de uma doença.

**Evitar a doença é o seu objetivo final.**

**1** A prevenção primária, é tudo que fazemos com objetivo de remover causas e fatores de risco de um problema de saúde antes que a doença ocorra.

**2** A prevenção secundária, são ações que visam detectar um problema de saúde em seu estágio inicial, muitas vezes antes do aparecimento dos sintomas, facilitando o



diagnóstico definitivo e o seu tratamento, desta forma reduzindo ou prevenindo sua disseminação ou suas consequências no longo prazo.

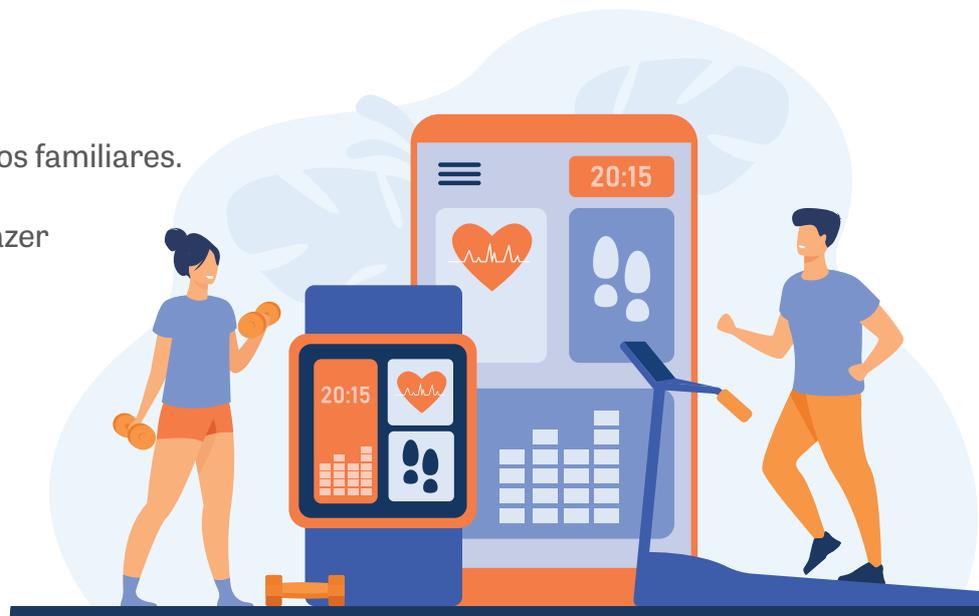
**3** A prevenção terciária, que são as ações que visam reduzir os prejuízos funcionais consequentes a um problema agudo ou crônico, incluindo as medidas de reabilitação.



A sua expectativa de vida pode aumentar com simples cuidados diários. Afinal, equilíbrio e bem-estar são essenciais para conquistar qualidade de vida e saúde para o seu corpo. Mas não é só de corpo que estamos falando, pois vários aspectos relacionados ao modo de vida influenciam diretamente em nossa saúde.

Cultura, crenças, valores e demais aspectos sociais e individuais que compartilhamos em comunidade, por exemplo. Nesse contexto, a saúde também está relacionada a fatores como as reações emocionais tais como: estresse, nervosismo, medo, alegria, entusiasmo, entre outros. Isso nos mostra o quanto é complexo pensar a saúde e adotar um modo de viver saudável. Sabendo dessa importância, separamos algumas dicas para você viver bem com você e com o próximo.

- ✓ Alimente-se bem.
- ✓ Pratique atividade física.
- ✓ Mantenha a higiene pessoal e bucal em dia.
- ✓ Ame-se e reforce o lado espiritual.
- ✓ Compartilhe momentos de diálogo, cooperação e integração com sua família.
- ✓ Seja amoroso(a).
- ✓ Tenha zelo pelas coisas.
- ✓ Dedique-se a dar atenção aos familiares.
- ✓ Reserve um tempo para o lazer pessoal e em conjunto.
- ✓ Coma bem.
- ✓ Durma bem.
- ✓ Não fique parado.
- ✓ Elimine o cigarro.
- ✓ Tenha amor próprio.
- ✓ Cultive bons amigos.





## Faça o check up anual!

Uma das práticas mais utilizadas na prevenção de doenças é o check up!

Ao fazer o check up, você garante a revisão periódica da sua saúde por meio de exame clínico, aconselhamento médico, realização de exames adequados ao seu perfil de risco, considerando seu histórico familiar, hábitos de vida, histórico de saúde e exames anteriores, seu principal objetivo é:

**1** Ajudar a prevenir doenças por meio da informação e da realização de ações de prevenção. Essas ações incluem a vacinação, o estabelecimento de uma dieta equilibrada, orientações para parar de fumar, dar ferramentas para a criação de uma rotina de atividade física e conscientizar sobre a necessidade de realizar determinados exames que realmente podem pro-



piciar o diagnóstico precoce de doenças com curso assintomático (como câncer), podendo levar a maiores índices de cura.

**2** Diagnosticar doenças já instaladas, porém ainda não manifestadas (colesterol alto, diabetes, hipertensão) cujo tratamento terá impacto positivo na saúde e na qualidade de vida do indivíduo.



## Auditoria Médica

Um problema de saúde, por mais simples que seja, mexe tanto com o aspecto físico quanto com o emocional do paciente. Isso, muitas vezes, gera ansiedade, medo, angústia, irritação, impaciência e acaba refletindo na percepção do paciente que, tomado por essas emoções, tem dificuldade de compreender a atuação da Auditoria Médica do Plano de Saúde.

O objetivo da auditoria médica é preservar a segurança dos serviços prestados aos beneficiários e evitar desperdícios de recursos. Por esta razão algumas autorizações requerem um tempo de análise maior.



Essas análises, discussões, orçamentos e negociações são cruciais para a sustentabilidade do Plano. Cirurgias e procedimentos mal indicados, materiais superfaturados, medicamento sem comprovação científica colocam em risco a integridade do paciente e geram custos para o plano.

**E no final, todos pagam a conta.**



Por causa disso todos os processos cirúrgicos e procedimentos complexos são analisados minuciosamente. Há casos em que o médico auditor (médico especializado) chega a contatar o médico do paciente para esclarecer dúvidas e emitir pareceres mais seguros.

O médico do paciente é soberano para indicar a abordagem que julgar necessária, contudo, a atuação da auditoria médica do Plano de Saúde irá contribuir para o melhor esclarecimento dos tratamentos, com o resultado mais adequado ao beneficiário e custos racionais para o plano. Por isso, quando um processo estiver em auditoria, é importante que você compreenda as razões e os prazos e, caso seja solicitado, apresente exames e documentos de apoio.

Autorizações emitidas às pressas e sem o devido cuidado podem gerar grandes prejuízos.



## Cirurgia Eletiva

Quando for necessário se submeter a uma cirurgia que não seja de urgência, é importante se programar com pelo menos 30 dias de antecedência, isso ajuda o plano em conseguir que os materiais especiais possam ser comprados com as melhores taxas, devolvendo ao associado menor despesa no custeio do plano e melhoria nos benefícios assistenciais.

No caso de indicação de cirurgia, veja o que deve ser perguntado ao cirurgião.





### 1 Que operação você está me indicando?

Peça a seu cirurgião que lhe explique o procedimento. Por exemplo, se algo precisa ser reparado ou removido, porque isso é necessário. Seu cirurgião pode lhe desenhar um diagrama e explicar para você os passos da cirurgia. Existem diferentes modos de fazer a operação? Um é mais complicado que outro? Pergunte ao seu cirurgião a razão da escolha de um método e não outro.

### 2 Porque eu preciso ser operado? Existem muitas razões para eu ser operado?

Algumas operações podem aliviar ou evitar a dor, outras podem reduzir um sintoma ou melhorar a qualidade de alguma função do corpo. Algumas cirurgias são feitas para diagnosticar um problema, mas elas também podem salvar uma vida. O seu cirurgião lhe explicará a razão do seu procedimento. Esteja seguro de que compreendeu bem como a operação proposta se relaciona com o diagnóstico de sua condição de saúde.

### 3 Existe alternativa para a cirurgia?

Algumas vezes a cirurgia não é a única resposta para o problema médico. Remédios ou outros tratamentos não cirúrgicos, como modificações de dietas ou exercícios especiais podem ajudar tanto ou mais. Você precisa saber tudo a respeito dos benefícios e riscos para poder decidir melhor. Uma alternativa pode ser a “espera armada”, na qual o médico e você verificam se o seu problema melhora, estabiliza ou piora. Se ele se agravar você pode necessitar de cirurgia de emergência, mas se melhorar poderá adiar a cirurgia definitivamente.

### 4 Quais os benefícios de operar?

Pergunte a seu médico o que você ganhará com a operação. Pergunte por quanto tempo durarão os benefícios cirúrgicos. Para alguns procedimentos, não é raro os benefícios te-



rem pouco tempo de duração. Poderá haver a necessidade de outra cirurgia mais tarde? Para outros procedimentos, os resultados valem por toda a vida. Quando procurar saber o resultado da operação seja realista. Algumas vezes pacientes esperam muito e ficam decepcionados com o resultado. Pergunte a seu médico se existe alguma publicação a respeito dos resultados da cirurgia.

### 5 Quais são os riscos dessa cirurgia?

Todas as operações têm riscos, por isso você deve pesar os benefícios contra os riscos da operação. Complicações podem ocorrer durante a cirurgia. Todo paciente tem direito a solicitar do seu médico o Termo de Consentimento Informado, onde são esclarecidas as principais questões sobre a cirurgia ou tratamento.

### 6 O que acontecerá se eu não quiser fazer a operação?

Baseado no que sabe sobre os riscos e benefícios da operação, você poderá decidir por não realizar o procedimento. Pergunte ao cirurgião o que você ganha ou perde não se operando agora. Pode sentir mais dores? Pode piorar sua situação? O problema pode desaparecer espontaneamente?

### 7 Onde posso obter uma segunda opinião?

Ouvir uma segunda opinião de outro médico é um meio muito bom para você ter certeza de que a cirurgia é ou não a melhor alternativa para você.

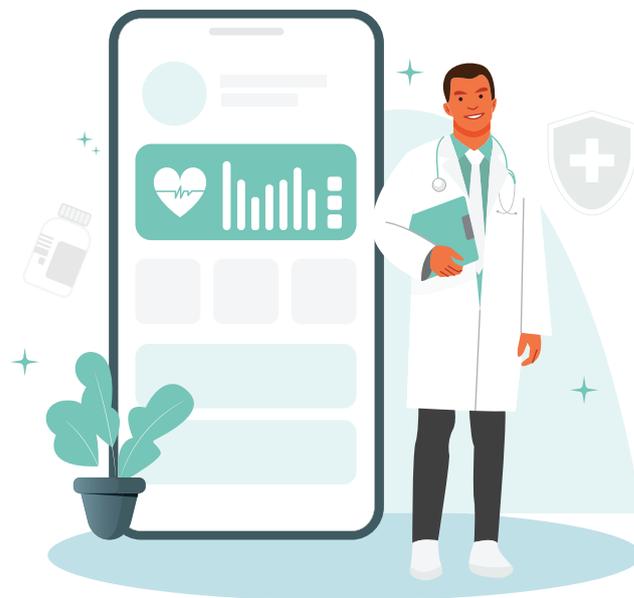
## O uso **INADEQUADO** do Plano de Saúde

Pode ser definido como uso inadequado do plano de saúde, aquele desnecessário à verificação ou restabelecimento do estado de saúde do beneficiário. Isso pode ocorrer tanto pela ação do médico quanto do paciente.

Todo beneficiário de plano de saúde tem direito a consultas e exames, conforme previsto no seu contrato e de acordo com a determinação da ANS, e não pode, em hipótese alguma, ser restringido quanto a esse acesso.

De outro lado, a indicação de exames e procedimentos são atos médicos que estão sob sua responsabilidade. Por isso, a reflexão sobre a utilização do plano é muito delicada, mas deve ser valorizada.

O Plano de saúde está fundamentado no conceito de mutualismo, ou seja, na partilha coletiva de riscos e de utilização. Interessa a todos, portanto, que o sistema seja gerido e acessado adequadamente, preconizando o bem-estar dos beneficiários, a prática médica de excelência, com base em evidências, e o melhor encaminhamento clínico para cada caso. Fazer frente aos desafios de custos sem comprometer a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários é o grande desafio da Capital Prev. Quando se analisa estatísticas desse mercado, bem como a utilização de serviços de determinado plano de saúde, nota-se um comportamento padrão, que permite classificar os beneficiários em três grupos com perfis de utilização distintos:



Os que mantêm uma rotina de prevenção e acompanhamento;

1

2

Os que usam indiscriminadamente os serviços e;

Aqueles que nunca usam o plano de saúde.

3



Sem uma análise detida, somos levados a acreditar que apenas os beneficiários que usam indiscriminadamente os serviços é que geram prejuízos ao plano, mas não é bem assim.

Há um segundo grupo que também é muito preocupante, que é aquele que nunca (ou raramente) utiliza serviços de saúde. É nesse grupo que o alto risco está oculto e pode se transformar em grandes e inesperadas despesas. Tem-se, então, de um lado o grupo que utiliza os serviços indiscriminadamente e do outro aquele que raramente os utiliza.



**Diante dos opostos qual, então, é o melhor caminho? O equilíbrio!**



**VIVA+**



**Fundação Capital Previdência e Saúde**

Av. Princesa Isabel, 574 - Ed. Palas Center  
Bl. A, Salas 1303 a 1314  
Centro - Vitória / ES - CEP: 29010-930

---

Telefone: (27) 2122 - 3900

E-mail: [faleconosco@capitalprev.com.br](mailto:faleconosco@capitalprev.com.br)

Site: [www.capitalprev.com.br](http://www.capitalprev.com.br)

**capital  
prev**