



FAQ – Saúde Ativa – Corretores

SAÚDEATIVA

Sua Plataforma de Bem-Estar.
Tome uma atitude que vai deixar
sua vida mais saudável.


SulAmérica
Saúde

ÍNDICE

1. O SulAmérica Saúde Ativa	pág. 3
2. Iniciativas Disponíveis e Vantagens para as Empresas	pág. 4
3. Adesão e Engajamento	pág. 4
4. Custos e Resultados	pág. 6
5. Relatório Empresa	pág. 8
6. Detalhamento das Iniciativas	pág. 9
6.1. Plataforma de Bem-Estar	pág. 9
6.2. Consultor de Bem-Estar	pág. 13
6.3. Envelhecimento Saudável	pág. 14
6.4. Coluna Ativa	pág. 16
6.5. Coluna In Company	pág. 17
6.6. Articulação	pág. 18
6.7. Oncologia	pág. 18
6.8. Doenças Crônicas	pág. 19
6.9. Gestão de Risco	pág. 20
6.10. Atenção no Alto Risco	pág. 21
6.11. Gestão de Casos Complexos	pág. 22

1. O SULAMÉRICA SAÚDE ATIVA

Quando foi lançado e qual é o principal objetivo do Programa SulAmérica Saúde Ativa?

O Programa SulAmérica Saúde Ativa foi lançado em 2002, com o propósito de desenvolver e gerir as iniciativas relacionadas à Promoção da Saúde e à Prevenção de Doenças, atuando em todo o processo Saúde – Doença, de acordo com o risco, as necessidades, a efetividade da intervenção e o impacto nos resultados, sejam eles qualitativos ou quantitativos.

Gestão Estratégica do Programa SulAmérica Saúde Ativa.



2. INICIATIVAS DISPONÍVEIS E VANTAGENS PARA AS EMPRESAS

As iniciativas que compõem o SulAmérica Saúde Ativa são continuamente ampliadas e revisadas. Atualmente estão disponíveis para nossos Segurados, as seguintes:

- Plataforma de Bem-Estar
- Consultor de Bem-Estar
- Doenças Crônicas
- Envelhecimento Saudável
- Coluna Ativa
- Coluna In Company
- Gestação de Risco
- Articulação
- Atenção no Alto Risco
- Oncologia

3. ADESÃO E ENGAJAMENTO: AÇÕES NA IMPLANTAÇÃO E NA SUSTENTAÇÃO

Qual a importância da adesão e engajamento dos segurados?

A efetividade e o sucesso das iniciativas estão diretamente relacionados à adesão e ao engajamento dos segurados. Alguns indicadores devem ser mensurados, como: quantidade de participantes nas iniciativas, tempo de permanência, resultados clínicos, resultados financeiros e percepção dos clientes.

Quanto maior a adesão e o engajamento nestas iniciativas melhor será o resultado e o benefício para o segurado e para a empresa.

Ações de Implantação e Sustentação:

- Divulgação: m dia, site, corretor (presencial e Portal do Corretor), com suporte da Equipe de Relacionamento do SulAmérica Saúde Ativa.
- Implantação: conjunto de materiais oferecidos para empresas clientes como: vídeo de apresentação da Plataforma de Bem-Estar, orientações para (manual) utilização da plataforma, e-mails marketing de lançamento da plataforma para funcionários, e-mails de reforço (ver se temos mais itens gerais do Saúde Ativa), entre muitos outros.

- **Sustentação:** É oferecido às empresas um conjunto de sugestões de ações e materiais, como e-mails marketing e arquivo para peças impressas, para que possam promover o engajamento dos segurados na Plataforma de Bem-Estar.

Quem pode utilizar o Programa SulAmérica Saúde Ativa?

Todos os segurados (as empresas) clientes do SulAmérica Saúde.

Posso vender para clientes de outras seguradoras?

Atualmente podemos oferecer somente para clientes SulAmérica Saúde

No caso de dúvida sobre o Programa SulAmérica Saúde Ativa quem eu devo procurar?

Na pré-venda procure seu gestor comercial, caso a empresa já tenha implantado o Saúde procure a equipe de pós venda.

O corretor tem acesso à plataforma de bem-estar?

Podemos disponibilizar uma senha teste para que o corretor acesse e conheça a plataforma de bem-estar. Para ter acesso e conhecer a plataforma de bem-estar entre em contato com o seu gestor comercial.

Porque investir no Bem-Estar?

Bem-estar significa uma vida bem vivida – todas as coisas que são importantes para cada um de nós, o que nós pensamos e como nós vivemos nossas vidas. Os cuidados com Hábitos Pessoais são as principais oportunidades para melhorias eficientes e sustentáveis na saúde, 50% das doenças adquiridas ao longo da vida são fruto dos nossos hábitos, a genética e o meio ambiente são responsáveis por 40% e o acesso à saúde 10% restante. É preciso mudar nossos hábitos para viver de forma mais saudável.

Quais as vantagens para o cliente empresa?

- Identificar o perfil de saúde e bem-estar de seus funcionários e dependentes, inclusive com dados comparativos da população referência, atuando com maior assertividade no desenvolvimento de programas de gestão de saúde da empresa.
- Acompanhar e avaliar a efetividade dos programas de gestão de saúde oferecidos pela empresa, associando-os aos dados de absenteísmo e produtividade, bem como sua evolução ao longo do tempo.

- Capacitar o funcionário na adoção de hábitos mais saudáveis, no melhor controle de doenças crônicas e/ou incapacitantes, além de melhorar sua adesão a consultas, exames e tratamentos preventivos.
- Auxiliar na contenção de gastos desnecessários com serviços de saúde, através da atuação na redução de riscos para o desenvolvimento de algumas doenças crônicas, bem como na manutenção da estabilidade para aqueles com doença instalada (redução de complicações).
- Aumentar a produtividade e saúde financeira da empresa.
- Melhorar o índice de absenteísmo, de presenteísmo, o bem-estar dos funcionários e o clima da empresa.

Como é o processo de venda?

O Programa SulAmérica Saúde Ativa faz parte do produto Saúde

Posso vender o Programa SulAmérica Saúde Ativa separadamente?

Não. O Programa SulAmérica Saúde Ativa não é um produto isolado, ele é parte integrante do Produto Saúde da SulAmérica e tem um diferencial importante na argumentação de venda.

Quais são os benefícios do Programa SulAmérica Saúde Ativa a longo prazo?

Quando o índice de bem-estar aumenta, temos os seguintes resultados:

- Redução de chance de internação, re-internação e tempo de permanência
- Tendência de melhora clínica na população portadora de doença crônica
- Diminui a possibilidade de atendimento em pronto-socorro
- Diminui os custos gerais de saúde
- Diminui absenteísmo
- Diminui o baixo presenteísmo
- Aumenta a performance no trabalho
- Aumento da fidelização do seguro saúde

4. CUSTOS E RESULTADOS

As iniciativas têm custo para a empresa ou para o Segurado?

• **Plataforma de Bem-Estar:** sem custo adicional para os clientes do Produto Saúde Individual, PME, Empresarial e Adesão. Para os clientes do Administrado, as empresas com vigência anterior a julho de 2015 terão

o custo. Em caso de dúvidas entre em contato com o seu Gerente de relacionamento.

- **Demais iniciativas:** não existe custo adicional no prêmio para participar das iniciativas. O valor mensal dos procedimentos realizados por participante entra no Contas Médicas com código de procedimento específico sem coparticipação. Essa medida proporciona mais transparência na utilização das iniciativas, equaliza a responsabilidade com o cliente e auxilia na análise e demonstração de participação e resultados.

A SulAmérica garantirá redução no sinistro/redução de riscos maiores com a implantação do programa?

Em vez de falarmos em redução de sinistro, vamos falar em custo evitado, uma vez que nem todas as variáveis que interferem no sinistro serão trabalhadas no programa.

A iniciativa Consultor de Bem-Estar tem uma previsão de 3% de segurados participantes. Dados de literatura apontam para um resultado positivo no absenteísmo e na produtividade. Esses indicadores são de conhecimento da empresa e é bastante importante que sejam considerados para a correta (e completa) avaliação de resultado ao longo dos anos. No sinistro o impacto deve ser neutro nos dois primeiros anos já que o custo desse Segurado geralmente ainda é baixo e o risco para o adoecimento poderá ocorrer a médio prazo. O impacto no sinistro deverá ser positivo no decorrer dos anos subsequentes.

As iniciativas com ação na Gestão de Doenças e/ou Condição de Risco possuem uma previsão de 1,5% de participação. Seu resultado é mensurado anualmente e, como esses Segurados já estão gastando em média 2,4 vezes mais que a média da população devido à instabilidade da sua saúde, o resultado da intervenção pelo programa aparece em menor tempo.

As iniciativas com foco na Gestão de Casos Complexos tem resultado imediato, pois neste caso estamos “estancando a hemorragia financeira” e não evitando que ela aconteça. A estimativa de quantidade de casos tratados é de aproximadamente 0,5% ao ano.

A recomendação é de sempre olhar o todo, ou seja, o resultado geral das iniciativas, pois corremos o risco de só estancarmos a hemorragia sem evitá-la, se tivermos um olhar míope focado somente no custo evitado a curto prazo. A gestão desta equação é responsabilidade da SulAmérica, que acompanha o equilíbrio da população elegível em cada complexidade.

5. RELATÓRIO EMPRESA

É necessário o preenchimento da Avaliação de Bem-Estar por quantos funcionários para a emissão do relatório para o RH?

O Relatório Agregado apresenta o perfil do grupo e é gerado automaticamente, a cada três meses, a partir de 1º de janeiro de cada ano, desde que a empresa tenha um mínimo de participantes que represente o grupo e que não comprometa o sigilo da informação. A partir desse momento, os demais trimestres contemplarão sempre a quantidade acumulada de participantes de 1º de janeiro até 31 de dezembro do mesmo ano. Este relatório mostra o índice geral do grupo, a análise detalhada para cada uma das dimensões avaliadas e a análise evolutiva, sempre comparando os resultados atuais com os do último período. Desta forma, a empresa pode incluir na sua rotina de admissão e exame periódico o preenchimento da avaliação, incentivando a adesão à plataforma ao longo do tempo.

A empresa terá conhecimento sobre a participação nas iniciativas e seus resultados?

Estamos desenvolvendo alguns relatórios que darão visibilidade sobre o perfil de risco, participação e resultados. Esses dados estarão disponíveis para o corretor e a empresa, sempre de forma consolidada, no site da SulAmérica. Para o PME, as análises serão feitas pela carteira, ou seja, pelo conjunto de empresas PME participantes.

É importante reforçar que os produtos SulAmérica Saúde preveem, de forma crescente e consistente, a gestão de saúde e de sinistro em todos os níveis de atuação e isso deve ser enfatizado e fortalecido junto aos clientes.

Número de Vidas (Empresa)	Mínimo
até 150	25
151 a 400	59
401 -709	78
800	86
801 - 999	158
1000 - 4999	165
a partir de 5000	189

6. DETALHAMENTO DAS INICIATIVAS

PLATAFORMA DE BEM-ESTAR

- **O que é a Plataforma de Bem-Estar?**

A SulAmérica, em parceria com a Healthways, uma das maiores especialistas em gestão de saúde do mundo, disponibiliza a Plataforma de Bem-Estar – um portal interativo, flexível e dinâmico que atua na capacitação da pessoa para melhorar o cuidado com a sua saúde e o bem-estar.

- **Quem é o Público Alvo?**

Todos aos Segurados Saúde, titulares e dependentes, com idade a partir de 18 anos: Individual, PME, Grupal, Adesão e Administrado.

- **Como participar?**

Para participar é necessário acessar o link: www.sulamericasaudeativa.com.br e se cadastrar com o número da carteirinha de saúde (17 dígitos) sem o produto.

- **O que a Plataforma de Bem-Estar oferece para o Segurado?**

Possibilita que os Segurados se conheçam melhor e identifiquem os fatores que estão influenciando sua vida, tomando atitudes em busca de mais saúde e bem-estar. Ele usufrui de todos os benefícios da plataforma sem custo.

- › **A Avaliação de Bem-Estar atua em seis dimensões:**

- Saúde emocional
- Saúde física
- Acesso básico
- Ambiente profissional
- Satisfação pessoal
- Estilo de vida

- › **Relatório Individual:** o Índice de Bem-Estar varia de 0 a 100 e reflete os fatores que estão influenciando a vida do Segurado. Os pontos são distribuídos por dimensão e também permitem melhor compreensão dos pontos de atenção.

- › **Relatório Agregado:** apresenta o perfil do grupo e é gerado automaticamente, a cada três meses.

- › **Áreas de Foco:** a partir da Avaliação de Bem-Estar, a plataforma sugere três áreas de foco que ajudam o Segurado a definir o seu plano de ação e quais atividades precisa realizar para melhorar a sua qualidade de vida e seu bem-estar.
 - Controle de Peso
 - Alimentação Saudável
 - Controle de Estresse
 - Parando de Fumar
 - Ginástica e Exercícios
 - Prevenindo a Depressão
 - Adesão a Medicamentos
 - Adesão a Consultas
 - Cuidado Pessoal

- › **Meu Plano de Bem-Estar:** através dos resultados da avaliação, o Segurado conhece como está sua saúde e seu bem-estar, cria suas próprias metas de melhoria e conhece quais são os passos para ter uma vida mais saudável, podendo utilizar as seguintes funcionalidades da plataforma:
 - **Minha inspiração:** o Segurado pode usar sua criatividade incluindo imagens que ilustrem seus objetivos pessoais: uma foto sua, de um ídolo, de algum esporte e tudo que o inspire. Ele pode editar e adicionar até 10 inspirações.
 - **Meus pontos de experiência:** permite visualizar como seus esforços e conquistas se traduzem em pontuação. Os pontos indicam que o Segurado está atuando em busca do seu bem-estar. Quanto mais alta a pontuação, mais acumula selos de reconhecimento.

- › **Indicadores:** são mensagens de texto configuradas pelo próprio Segurado para auxiliar no acompanhamento das informações de saúde e bem-estar, todos os dias. Indicadores disponíveis:
 - Horas de sono
 - Passos por dia
 - Meu humor
 - Peso
 - Pressão Arterial

- Medida da cintura
- Refeições vegetarianas (desativado)
- Intensidade da dor
- Taxa de glicose
- Calorias consumidas
- Frequência cardíaca
- Degraus subidos
- Minutos de exercício
- Quilômetros pedalados (desativado)

› **Biblioteca:** contém artigos sobre saúde e bem-estar. O Segurado pode procurar por assuntos de seu interesse.

› **Lembretes de Bem-Estar:** ao cadastrar o número do seu celular e o endereço de e-mail, o Segurado receberá mensagens periódicas para lembrá-lo, inspirá-lo e encorajá-lo a fazer melhores escolhas para cuidar da sua saúde e do seu bem-estar. É permitido o cadastro de um lembrete por vez. Cada lembrete é enviado diariamente, por um período específico conforme abaixo:

- Controle de Peso: 41 dias
- Alimentação Saudável: 42 dias
- Prevenindo Depressão: 32 dias
- Parar de Fumar: 39 dias
- Ginástica e Exercícios: 39 dias
- Controle de Estresse: 40 dias

› **Meu diário:** o Segurado pode registrar todas as suas percepções, desejos e informações a respeito da sua evolução. Ele pode usar o diário todos os dias.

› **Integração com o Facebook:** as Atualizações Rápidas são notas curtas que o Segurado pode usar para compartilhar notícias com amigos e familiares através do Facebook.

› **Desafios:** são competições de bem-estar com outros usuários. Cada desafio promove um comportamento saudável, como andar mais a cada dia, subir escadas, entre outros. Existem desafios individuais e em equipe. Os desafios têm datas de início e fim, como qualquer esporte

ou competição. A meta é sempre a melhora do bem-estar do Segurado e recomendamos que este seja o seu propósito principal. Os desafios podem ou não vir acompanhados de premiações, de acordo com a decisão da empresa ou grupo responsável pelo lançamento do desafio.

- › **Integração com o dispositivo do consumidor:** possibilita ao Segurado conectar seus dispositivos de saúde e de exercícios a sua conta da Plataforma de Bem-Estar, fornecendo informações mais confiáveis e regulares. Os dispositivos Fitbit e Withings estão atualmente disponíveis.
- › **Meu Histórico de Saúde:** permite ao Segurado acompanhar e manter o registro de todas as informações relacionadas à sua saúde como, por exemplo, seus medicamentos, alergias, resultados dos seus exames laboratoriais e o histórico das Avaliações de Bem-Estar preenchidas. Os dados inseridos ficam disponíveis para a equipe de Consultores de Saúde e isso permite que eles consigam ajudar, de maneira mais efetiva, a melhoria do bem-estar do Segurado.
- › **Pergunte a um Consultor de Saúde:** oferece aos Segurados a possibilidade de fazer perguntas sobre a sua saúde e bem-estar. As respostas são exibidas na página web do participante. As respostas serão enviadas em até dois dias úteis.

*Este serviço é gratuito. Caso o Segurado não consiga responder ao SMS, deve entrar em contato com a sua operadora de telefonia.

Quais são as etapas dentro da Plataforma de Bem-estar?

As iniciativas podem ser implantadas e realizadas de forma independente, porém apresentam mais coerência, consistência e efetividade se realizadas de forma integrada. As etapas são:

- **Para o Segurado:**
 - › Preencher a Avaliação de Bem-Estar
 - › Receber o relatório com os resultados
 - › Trabalhar as Áreas de Foco (ex: alimentação saudável, controle de peso, etc.) sugeridas pela Plataforma de Bem-Estar

› Dependendo do risco, é indicada a participação do Segurado em uma das demais iniciativas do SulAmérica Saúde Ativa

- **Para a Empresa:**

- › Relatório com os resultados do grupo (funcionários e dependentes) considerando tanto os resultados consolidados obtidos através do preenchimento da Avaliação de Bem-Estar quanto os levantados pela SulAmérica no banco de dados de contas médicas.
- › Possibilita a Associação com os dados da empresa referentes à medicina ocupacional.
- › Auxílio na estruturação ou continuidade do programa de qualidade de vida da empresa (considerando metas, indicadores de resultados, responsabilidades, entre outros).
- › Apoio/estímulo à participação dos seus colaboradores e dependentes nas demais iniciativas de acordo com a condição de saúde/risco.
- › Acompanhamento periódico de resultados qualitativos e quantitativos, alguns disponibilizados pela SulAmérica e outros pela própria empresa de acordo com os indicadores definidos por ela cobertos, desde que devidamente comprovados.

CONSULTOR DE BEM-ESTAR

- **O que é a Iniciativa Consultor de Bem-Estar?**

É uma iniciativa de aconselhamento à saúde e bem-estar de forma personalizada.

- **Qual é o objetivo?**

Capacitar os Segurados a mudar os comportamentos que impactam em sua saúde e seu bem-estar, reduzindo os riscos a médio e longo prazo, nas áreas:

- Parando de fumar
- Controle do peso
- Prevenindo a depressão
- Controle do estresse
- Adesão a consultas
- Adesão a medicamentos
- Cuidado pessoal
- Ginástica e exercícios
- Alimentação saudável

- **Quem são os Consultores de Bem-Estar?**

São Profissionais da Área de Saúde (Enfermagem, Psicologia, Nutrição e Educação Física) que fazem contato ativo com os Segurados com perfil para a iniciativa, contando também com um canal receptivo para dar informações e tirar suas dúvidas.

- **Quem pode participar?**

Todos os Segurados com mais de 18 anos que adotam um estilo de vida inadequado e necessitam de orientação para adquirir hábitos saudáveis. Os Segurados, selecionados de acordo com o perfil de risco identificado na Avaliação de Bem-Estar ou Contas Médicas, receberão uma carta convite e posteriormente uma ligação para confirmar a elegibilidade e o seu interesse em participar da iniciativa.

- **Como funciona?**

É realizado um aconselhamento personalizado aplicado por profissionais de saúde. O contato é feito de forma ativa e receptiva, por telefone, e-mail ou SMS. Os profissionais dão suporte nas áreas de foco (áreas de risco) e se baseiam no nível de prontidão para mudança comportamental do participante.

- **E se o Segurado não quiser receber mais ligações, pode desistir?**

Sim, basta informar seu desinteresse no contato telefônico.

- **Qual é a duração?**

Não existe um tempo determinado, acontecendo de acordo com a evolução do Segurado em relação à sua mudança de comportamento.

- **Qual a área de abrangência?**

Nacional.

ENVELHECIMENTO SAUDÁVEL

- **O que é a iniciativa Envelhecimento Saudável?**

Desenvolvido para promover a qualidade de vida e o bem-estar dos Segurados acima de 65 anos, orienta-os para os cuidados necessários com a saúde, alimentação, atividade física, prevenção de acidentes domésticos, dentre outras fundamentais para o envelhecimento com saúde e autonomia.

- **Qual é o objetivo?**

Promover sua capacidade funcional e a utilização sustentável dos serviços de saúde.

- **Quem pode participar?**

Segurados acima de 65 anos que apresentam um grande potencial de controle da saúde através do autocuidado e da mudança nos hábitos de vida considerados de risco. Se as necessidades do cliente excederem os serviços oferecidos nesta iniciativa, a sua permanência no mesmo se tornará improdutivo.

- **Como funciona?**

O prestador de serviço citado na carta convite entrará em contato com o Segurado. Caso haja interesse em participar, ele receberá um novo contato ou visita de um Profissional da Área de Saúde especializado em Geriatria e Gerontologia em sua residência ou outro local de sua preferência. Este profissional irá realizar uma avaliação do estado de saúde do Segurado por meio de alguns questionários. Serão abordados temas como memória, manutenção da autonomia, importância da integração social, riscos de quedas, estado nutricional, entre outros.

A avaliação permite que o participante conheça melhor o seu perfil de saúde e, junto com o prestador, trabalhe nos problemas levantados conforme plano de ação. Por exemplo, para controlar a glicemia de uma pessoa diabética, sua dieta será revista, além da recomendação da prática de atividade física e do uso correto de medicamentos. O mesmo pode ocorrer no controle da obesidade, hipertensão arterial e assim por diante.

- **O médico do Segurado será informado da sua participação na iniciativa?**

Sim. O Segurado indicará o médico de maior atuação no controle e manutenção da sua saúde e o prestador irá contatá-lo para explicar a metodologia da iniciativa. O médico do Segurado determinará as metas e o Programa SulAmérica Saúde Ativa ajudará a alcançá-las.

- **Qual é a duração?**

A duração estimada é de um ano e a frequência dos contatos será estabelecida de acordo com a necessidade.

- **E se o Segurado não quiser receber mais as visitas, pode desistir?**

Sim, basta informar seu desinteresse no contato telefônico.

COLUNA ATIVA

• Qual é o objetivo?

Auxiliar na redução e controle de complicações relacionadas a problemas de coluna. Por meio da iniciativa, será possível evitar cirurgias, melhorar o desfecho clínico, reduzir absenteísmo e melhorar o nível de satisfação do cliente.

• Quem pode participar?

Segurados a partir de 7 anos de idade, com patologia na coluna vertebral.

• Como funciona?

O segurado receberá uma carta convite e um termo de consentimento em sua residência. Será realizada uma triagem, com contato telefônico que aplicará um questionário para confirmar se a iniciativa é adequada ao seu perfil.

› O perfil de cada segurado pode ser classificado em baixa, média e alta complexidade.

- Segurados com baixa e média complexidade serão acompanhados por tele monitoramento e visitas domiciliares com fisioterapeuta por 12 meses.
- Segurados de alta complexidade serão encaminhados para uma clínica da rede referenciada, onde será realizado o tratamento com uma equipe multidisciplinar. Este tratamento varia de 2 a 3 meses. Após esse período, os Segurados serão direcionados para o tele monitoramento, onde serão acompanhados até concluir os 12 meses da iniciativa.

• Qual é a duração?

12 meses.

• Qual a abrangência?

Segurados localizados em São Paulo/SP. Para demais localidades, o Segurado deve entrar em contato com a equipe do SulAmérica Saúde Ativa.

• Como funciona?

Os Segurados são selecionados utilizando procedimentos médicos indicativos de patologias na coluna identificados no Contas Médicas ou na solicitação de Validação Prévia de Procedimento (VPP).

Os Segurados selecionados receberão uma carta convite e posteriormente uma ligação para confirmar se a iniciativa é adequada às suas necessidades e o seu interesse em participar.

- **Qual a importância de adesão ao tratamento proposto pela Iniciativa Coluna Ativa?**

O tratamento é inicialmente proposto como modo de prevenir complicações médicas comuns às patologias de coluna, como as cirurgias. A adesão ao tratamento previne possíveis complicações e auxilia na melhoria de qualidade de vida do Segurado.

- **Quem são os Consultores de Bem-Estar?**

São Profissionais da Área de Saúde (Enfermagem, Psicologia, Nutrição e Educação Física) que fazem contato ativo com os Segurados com perfil para a iniciativa, contando também com um canal receptivo para dar informações e tirar suas dúvidas.

COLUNA IN COMPANY

- **Qual é o objetivo?**

Tratar e prevenir lesões na coluna vertebral, bem como orientar sobre cuidados posturais, alongamento e fortalecimento. Promover o alívio das dores musculoesqueléticas, prevenir lesões futuras e evitar evolução para cirurgias.

- **Quem pode participar?**

Segurados acima de 18 anos com dor de coluna, desde que não tenha indicação cirúrgica.

- **Como funciona?**

É realizado na própria empresa do Segurado. Durante todo o tratamento (12 encontros), utiliza-se a Ginástica Holística – Método Ehrenfried, uma forma de trabalho corporal que atua em três níveis: pedagógico, preventivo e terapêutico. Com mais de 800 movimentos diferentes, a prática promove alongamento e alinhamento, ao mesmo tempo em que relaxa e fortalece, devolvendo o bem-estar corporal. Além do acompanhamento presencial, contamos também com um suporte virtual, o Portal da Postura, onde o cliente pode assistir e seguir movimentos específicos orientados para o seu tratamento.

- **Qual é a duração?**

Aulas presenciais durante 12 semanas, 1vez/semana durante 1 hora. Aulas virtuais via Portal da Postura durante 9 meses.

- **Qual a área de abrangência?**

- São Paulo
- Rio de Janeiro
- Distrito Federal
- Paraná

ARTICULAÇÃO

- **Qual é o objetivo?**

Adquirir o controle da doença e melhorar a qualidade de vida dos Segurados, por meio da adesão às consultas e ao tratamento proposto. Orientar quanto aos efeitos colaterais dos medicamentos e reforçar a importância da continuidade no tratamento.

- **Quem pode participar?**

Portadores de artrite reumatoide ou fibromialgia.

- **Como funciona?**

Por meio de monitoramento telefônico mensal e visitas domiciliares quando forem necessárias. O planejamento das ações e as orientações são realizadas por uma equipe multidisciplinar que considera o estado emocional do Segurado e a sua adesão ao tratamento.

- **Qual é a duração?**

De acordo com a condição clínica do Segurado.

- **Qual a área de abrangência?**

Nacional.

ONCOLOGIA

- **Qual é o objetivo?**

Oferecer suporte e orientação ao Segurado com câncer desde a identificação da doença e durante o tratamento até a sua cura e/ou indicação de cuidados paliativos. Busca promover conforto emocional e apoio ao paciente e seus familiares, além de orientar quanto à evolução da sua condição de saúde, quanto aos cuidados para a prevenção das complicações, descontrole do quadro clínico e sobre a diminuição dos

efeitos colaterais do tratamento. A integração da relação médico-paciente é incentivada, reforçando as condutas adotadas.

- **Quem pode participar?**

Segurados portadores de câncer.

- **Como funciona?**

É realizado monitoramento telefônico mensal e visitas domiciliares realizadas por uma equipe multidisciplinar, quando for necessário.

- **Qual é a duração?**

Durante o período do tratamento, até a remissão da doença ou finalização dos cuidados paliativos.

- **Qual a área de abrangência?**

Grande São Paulo e município do Rio de Janeiro.

DOENÇAS CRÔNICAS

- **Qual é o objetivo?**

Manter o controle clínico das doenças crônicas, reduzir os períodos de instabilidade clínica, internações e consultas no pronto-socorro. O Segurado recebe orientações quanto à importância do autocuidado e é capacitado para controlar a doença.

- **O que são e quais doenças crônicas esta iniciativa aborda?**

Doenças crônicas são doenças de longa duração que necessitam de cuidados frequentes específicos. A Iniciativa Doenças Crônicas atua em pacientes portadores de doenças cardíacas, diabetes, asma, bronquite e enfisema pulmonar.

- **Quem pode participar?**

Podem participar portadores de diabetes, cardiopatias ou doenças pulmonares crônicas com sinais de complicação.

- **Como funciona?**

Acompanhamento multidisciplinar realizado por telefone ou e-mail. As orientações são focadas nos riscos de um hábito de vida inadequado, evolução da doença quando não adequadamente acompanhada, sinais e sintomas de urgência e descontrole da doença. O plano de ação é estabelecido considerando as necessidades de saúde identificadas e são priorizadas de acordo com a condição de saúde apresentada.

- **Qual é a duração?**

O tempo de permanência na iniciativa dependerá da evolução, necessidade e interesse do Segurado em seguir as recomendações propostas.

- **Qual a área de abrangência?**

Nacional.

GESTAÇÃO DE RISCO

- **Qual é o objetivo?**

Orientar a gestante de alto risco quanto aos cuidados necessários com a alimentação, atividade física, exames preventivos, importância das consultas médicas programadas, relacionamento com o médico ginecologista/obstetra, além dos cuidados após o nascimento do bebê.

- **Quem pode participar?**

Gestantes menores de 18 anos ou com mais de 35 anos, com tempo de gestação de até 30 semanas, gestação múltipla, gestantes hipertensas, diabéticas, cardiopatas ou com histórico de doenças em gestações anteriores em qualquer idade gestacional presencial, contamos também com um suporte virtual, o Portal da Postura, onde o cliente pode assistir e seguir movimentos específicos orientados para o seu tratamento.

- **Como funciona?**

A iniciativa é baseada em orientações fornecidas por uma equipe de saúde especializada no assunto, composta principalmente por enfermeiros e nutricionistas. Inicialmente, a Segurada receberá uma carta oferecendo a iniciativa e, após alguns dias, receberá uma ligação da SulAmérica reforçando o conceito da iniciativa e verificando se ela tem interesse em participar. Após a aceitação, será sugerida uma visita a ser agendada de acordo com a disponibilidade da Segurada. A partir desse momento, ela receberá ligações mensais com orientações sobre diversos temas relacionados à gestação, além de ter à sua disposição uma

Central de Atendimento 24h para solução de dúvidas.

- **Qual é a duração?**

Durante a gestação e até o 4º mês de vida do bebê.

- **Qual a área de abrangência?**

Nacional.

ATENÇÃO NO ALTO RISCO

- **Qual é o objetivo?**

Evitar internação ou reinternações de Segurados que apresentam histórico de complicações na sua condição de saúde ou quando realizados procedimentos com alta probabilidade de complicação por desconhecimento sobre a doença, sobre os cuidados e/ou os recursos necessários, pela falta de habilidade ou insegurança em lidar com eles, pela necessidade de orientação social, dentre outras.

- **Quem pode participar?**

Segurados no pós-alta hospitalar de casos com maior complexidade ou em situações agravantes como uso de dispositivos invasivos (sonda nasoenteral, gastrostomia, sonda vesical, entre outros); alta de casos com maior complexidade (Acidente Vascular Cerebral, Infarto Agudo do Miocárdio e Insuficiência Cardíaca Congestiva); necessidade de cuidados com curativos complexos e necessidade de orientação ao cuidador.

- **Como funciona?**

Monitoramento telefônico e visitas domiciliares com orientações realizadas por equipe multidisciplinar sobre cuidados específicos de acordo com necessidade de cada caso, orientações sobre a sequência de tratamento para que sejam seguidas adequadamente, com segurança e estabilidade do paciente e tranquilidade dos familiares.

- **Qual é a duração?**

Até três meses.

- **Qual a área de abrangência?**

Grande São Paulo e cidade do Rio de Janeiro.

GESTÃO DE CASOS COMPLEXOS

A Gestão de Casos Complexos atua de forma antecipada, proativa e preditiva dos Segurados internados. É uma tratativa que minimiza os efeitos clínicos do evento, gerenciando situações críticas que podem gerar um alto custo, como internações de longa permanência e cirurgias de grande porte. Foram criadas inicialmente duas frentes de atuação com atenção individualizada e específica para cada caso de acordo com a necessidade. Atualmente estamos atuando em duas frentes: Desospitalização e Negociação de Materiais.

- **Desospitalização:** é o gerenciamento de internações realizado por meio do contato telefônico com Segurados e/ou familiares hospitalizados há mais de 10 dias. A Área de Casos Complexos busca identificar os motivos da longa hospitalização e reduzir sua duração. Esse processo é realizado com o apoio de diversas áreas da operadora como assistência domiciliar, relacionamento com prestadores, validação prévia de procedimentos, central de guias dos prestadores e médicos auditores próprios, entre outras. A atuação é feita de acordo com as necessidades encontradas, por exemplo: encaminhamento de Segurados à assistência domiciliar, agilidade na validação de procedimentos diagnósticos ou cirúrgicos necessários durante internação e indicação de iniciativas pós-alta oferecidos pela operadora.
- **Negociação de Materiais:** realizada com hospitais e fornecedores de materiais. Por meio da negociação de materiais de alto custo (a partir de R\$ 50 mil) através de dois tipos de atuação: a compra direta e a avaliação de três opções de materiais. Apesar deste tipo de negociação já existir dentro da operadora, aqui ela é uma inovação já que visa tratar de forma imediata casos que estejam gerando alta sinistralidade, por exemplo, quando há divulgação na mídia ou inovação tecnológica de um procedimento cirúrgico e que esteja gerando alta demanda por parte dos médicos e Segurados.

