

JORNAL DA CAFAZ

Feliz

Natal

Que as luzes da esperança,
nunca se apaguem!



Retrospectiva Cafaz 2020

Editorial

P.02

Atendimento e a assistência
aos beneficiários em tempos
de pandemia

P.05

Visão sistêmica
Planejamento de Gestão de
Saúde 2021

P.07

EDITORIAL



Prezados(as) Associados(as),

Chegamos ao final de mais um ano. Mais um ano, será isso mesmo? Para os que estão à frente da melhor operadora de saúde do estado há anos seguidos, 2020 é repleto de significados, um tempo atípico; não bastassem os desafios rotineiros, temos a pandemia do novo coronavírus, que alterou cotidianos, a desbordar realidades nunca experimentadas.

Dias bem diferentes do que a presente e algumas gerações precedentes à nossa experimentaram. Crise que assustou o planeta, ainda despreparado para lidar com a contingência. Vacina, efetivamente, ainda não temos disponível. Somos otimistas em relação a uma solução, claro.

A questão que se levanta, no enfrentamento ao adversário “invisível”, é: estamos diante de uma calamidade ou haverá a possibilidade de uma graça, de profundo aprendizado, de mudança de postura da humanidade, apontando futuro melhor para todos? A precariedade pode ser estímulo à mudança de comportamento, trazendo o humano – tão esquecido – para o centro da Humanidade.

A Cafaz Saúde obedeceu aos protocolos das autoridades, aderiu ao trabalho remoto em março, reinventou-se para continuar com a excelência dos seus serviços. Voltou ao atendimento presencial em agosto. Muitas lições, novos

formatos e resultados.

Se a covid-19 remete à revisão de estilos de vida, lembremos que o nosso Projeto de Saúde Integral que há três anos cuida do ser em sua integralidade, deu passo à frente. A Telemedicina, um anteparo ao isolamento social, no atendimento aos nossos beneficiários!

A Cafaz muito tem aprendido, muito tem se esforçado para cuidar de vidas, com a promoção de ações, projetos e programas que possibilitem saúde física e mental mais duradouras.

Confirmam o que de melhor fizemos ao longo de 2020. Novos dias virão!

Que venha 2021, trazendo bons ventos com o aniversário de 30 anos da CAFAZ!!!

A Direção da CAFAZ



EXPEDIENTE



JORNAL DA CAFAZ

Informativo de responsabilidade da CAFAZ - Caixa de Assistência dos Servidores Fazendários Estaduais

Diretoria Executiva

Presidente: Maria Ivany Gomes Araújo

Diretor Executivo: Luiz Pontes Cunha Filho

Diretor: José Anastácio de Lima

Conselho de Administração

Efetivos

Evandro Silveira Pinheiro
Fco. Lúcio Mendes Maia
José Alves Coelho

Suplentes

Carlos Augusto Carvalho de Figueiredo
Fernando José Ferreira Pimentel
Maria de Fátima Silva

Conselho Fiscal

Efetivos

Lindemberg Azevedo Cavalcante

Felipe Furtado Lima

Jucélio Praciano Rodrigues de Sousa

Suplentes

Valéria Passos Brasil
Joelina Almeida de Sousa Silva Barros

Pedro Fernando Damasceno Rocha

Endereço Cafaz

Av. Francisco Sá, 1733
Jacarecanga - Fortaleza/Ce
CEP: 60.010-450
☑ Fone: 3101.2636

www.cafaz.org.br
cafaz@cafaz.org.br
Instagram: @cafazsaude
Youtube: cafaz saúde

Coordenação de Marketing

Veruska Marinho

Jornalista Responsável

Tarcísio Matos

Projeto Gráfico

Jéfter Sales

Divulgação Digital

www.cafaz.org.br

Canais de comunicação da CAFAZ

Urgência e Emergência
0800. 723.2332

Telemedicina

☑ (85) 3101.2636

Whatsapp Cafaz

☑ (85) 3101.2636

Ouidoria

☑ (85) 99174.9972
ouvidoria@cafaz.org.br

Central Telefônica

(85) 3101.2636

Portal Cafaz

www.cafaz.org.br

Instagram

@cafazsaude

Atendimento e assistência ao beneficiário em tempos de pandemia

Por força da pandemia, a comunicação e o atendimento presencial de milhões de empresas em todo mundo foram prejudicados. Com a Cafaz Saúde não poderia ser diferente. Movidos pela capacidade de transformação, buscamos o melhor atendimento possível para os beneficiários.

HOME OFFICE

Toda a equipe passou a trabalhar em regime Home Office, dando continuidade às atividades da empresa, estabelecendo contato direto com os prestadores de serviço, visando a manter o ritmo das atividades e o relacionamento entre a empresa e seus parceiros. Assim, garantiu a continuidade de suas parcerias, mesmo diante da alteração de rotina de trabalho e processos.

O retorno aconteceu no dia 03 de agosto, com atendimento mediante agendamento. A CAFAZ seguiu os protocolos de saúde, orientando o uso de máscaras, higienização das mãos e o devido distanciamento social.



ATENDIMENTO VIRTUAL

A CAFAZ utilizou todos os recursos de atendimento por meio virtual; seja sobre orientações, autorizações e até consultas; sobretudo nas orientações em saúde com o intuito de resguardar a saúde e cuidado com as pessoas. Foram reforçados os canais de comunicação para gerar maior interação com o beneficiário e facilitar o processo de atendimento.

Dentre eles:

Whatsapp, email, autorizações online, ouvidoria e diretamente com o prestador.

TELEMEDICINA

A CAFAZ estabeleceu elos de atendimento médico personalizado através da realização de consultas para o beneficiário, sem precisar sair de casa, por meio da Telemedicina. O agendamento de consultas é feito com antecedência, mediante contato com o PGS - Programa de Gerenciamento da Saúde.



TELEMEDICINA
Agendamento

 (85) 3101.2636



WHATSAPP

Em 2020 foi implantado um novo canal de comunicação: o Whatsapp Cafaz, que chegou inovando. É uma ferramenta versátil, bem aceita, mas que precisa de aprimoramento. Estamos tentando uma solução que traga estabilidade.

Por seu intermédio, a assistente virtual Mariana orienta os beneficiários nos primeiros passos para iniciar atendimento com o setor desejado. (85) 3101.2636. Através de um "Oi", "Olá" você já inicia o seu contato com a Mariana.



BUSCA ATIVA

Prevenção de doenças, promoção da saúde, atendimento ainda mais humanizado - propósitos da nossa empresa. Por isso, a CAFAZ lançou o questionário online “Como está sua saúde?”, para que os beneficiários possam se identificar e responder as perguntas conforme suas necessidades e características.

A iniciativa auxilia a Cafaz Saúde a estar preparada e pronta a atender aos seus assistidos de forma mais precisa, caracterizando uma sistemática de busca ativa, além de servir como guia para direcionar novas decisões e serviços.

O questionário foi encaminhado por email para os associados e permanece disponível no site da Cafaz.

Clique aqui

e faça o seu!



EXAME COVID-19



Para aqueles que, em caráter de urgência, precisaram de exame de testagem, a Cafaz estabeleceu parceria com laboratórios credenciados aos hospitais de sua rede e reforçou a linha de atendimento para que o beneficiário recebesse todas as orientações frente à pandemia. Para a realização do exame, é imprescindível a solicitação médica, constando o início dos sintomas apresentados pelo paciente e, por ser uma doença de notificação compulsória, o médico deve também realizar notificação ao e-SUS.

A CAFAZ também passou a conceder ao beneficiário, mediante participação financeira, referido exame, em casos de pré-operatório quando solicitado pelo médico.

RECONHECIMENTO ANS



Comprovando a excelência da CAFAZ no atendimento ao beneficiário, o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), divulgado pela ANS em 23 de março de 2020, como autogestão com até 20 mil beneficiários, confirmou a notável pontuação dos anos anteriores. A CAFAZ é, de novo, a melhor operadora de planos de saúde do estado do Ceará e a 2ª do Nordeste. Traduzindo: manteve o cuidado constante e a assistência precisa dos que estão sob a sua responsabilidade.

ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO



Pensando na comodidade de seus beneficiários, a Cafaz Saúde disponibilizou questionário online para atualização dos dados dos beneficiários e, com essa ação, facilitar o processo de entrega dos novos cartões dos planos CAFAZ e UNIMED.

IMUNIZAÇÃO



O novo coronavírus não anulou a existência de outros vírus e doenças, por isso, a Cafaz Saúde manteve de pé a campanha de vacinação contra a gripe H1N1, com o apoio da SEFAZ e a parceria com a Secretaria de Saúde do Estado. Na capital, os beneficiários acima de 60 anos e os pacientes acamados foram imunizados prioritariamente, seguidos dos demais.

CAFAZ NO YouTube

Foi lançada a plataforma online de vídeos YouTube, no mês de setembro, com o objetivo de compartilhar conteúdos, divulgar produtos e serviços, proporcionar mais segurança e proximidade com os beneficiários. A ideia é ampliar os canais de comunicação da empresa.



OUTUBRO ROSA CAMPANHA E DEPOIMENTOS EM VÍDEOS

Em parceria com Hospital Haroldo Juaçaba, a Cafaz Saúde iniciou no mês de outubro, o checkup ginecológico para as beneficiárias do plano.

Além de consultas ginecológicas, estavam inclusos os exames Papa Nicolau, mamografia e ultrassom.

Além da excelente estrutura oferecida pelo parceiro, nos atendimentos realizados, o diferencial na Campanha, na qual, toda ação tinha “Zero Coparticipação”! A Cafaz também produziu e divulgou vídeos em seu canal do YouTube e Instagram com depoimentos de beneficiárias, reforçando a importância do autocuidado e a satisfação em participar da Campanha.



Confira os vídeos completos

 [cafazsaude](#)

CAFAZ SAÚDE PARTICIPOU DE WEBNÁRIOS PROMOVIDOS PELA AAFEC

Nos encontros virtuais promovidos pela AAFEC, registramos a participação da CAFAZ representada por profissionais de saúde discorrendo sobre os seguintes temas: “Setembro Amarelo”, abordagem feita pela psicóloga Ana Carla Bandeira, o “Outubro Rosa”, pela enfermeira Suziane Arruda e o “Novembro Azul”, pelo Dr. Ronaldo Pontes.



AÇÕES ADMINISTRATIVAS

Durante o ano de 2020 a Gestão adotou ações de redução de custos e, também de processos e rotinas tais como:

Renegociação de contratos e serviços

- Rede Credenciada
- Tarifas bancárias
- Segurança e limpeza
- Planos odontológicos
- Telefonia e internet
- Readequação do quadro funcional com redução de pessoal em 10%

Otimização de processos internos

- Criação de novos setores (Compliance, Controladoria)
- Automação dos processos financeiros
- Início do Redesenho de Processos de todas as áreas





EM SINTONIA - DIRETORIA E CONSELHOS

Pautados no cenário de 2020, concentrando esforços no sentido de oferecer as melhores condições aos beneficiários, a gestão da CAFAZ tomou algumas decisões para minimizar os impactos da pandemia:

01 **Dispensa de juros e multas de mensalidades e coparticipações em atraso**
Concessão - Suspensão durante a pandemia

Implantação da Telemedicina

Concessão - Atendimento personalizado ao beneficiário por meio remoto, por videochamada

02

03 **Dietas enterais para pacientes fora da condição de internação domiciliar**

Concessão - Cobertura 50%

Internações Psiquiátricas que extrapolaram o limite de cobertura prevista em contrato, de até 30 dias

Concessão - Cobrança de coparticipação de 50%

04

05 **Medicamentos não previstos no ROL de Procedimentos: Prolia, Synvisc e similares**

Concessão - Cobrança de coparticipação de 20%

VISÃO SISTÊMICA - PLANEJAMENTO DE GESTÃO DE SAÚDE 2021

A CAFAZ vem alicerçando em sua cultura organizacional, a importância de atuar sempre com visão estratégica frente aos grandes desafios

A internet das coisas, computação em nuvem, automatização e outras soluções são ferramentas que agilizam as mais variadas rotinas, todas voltadas para a atividade precípua da CAFAZ que é promover saúde para o(a) beneficiário(a), instrumentalizada na medicina digital, com maior rapidez na identificação do perfil de saúde da carteira e por consequência novas frentes de resultados eficazes.

É importante identificar quais ações a CAFAZ precisa empreender, a exemplo de empresas mais maduras, gerenciar o risco, se utilizando de Campanhas de Prevenção de Doenças e ações de Promoção da Saúde. Quando identificamos modelos preditivos (probabilidade de eventos futuros), atuamos de forma preventiva mediante a identificação de

indivíduos que apresentam doenças associadas e, quais ações específicas devem ser adotadas para evitar o adoecimento identificando perfis mais personalizados para propor ações, análise e acompanhamento desse público.

Mas, é preciso também estar alinhado às mudanças no contexto da saúde, com avaliação da necessidade do público, com estratégias educativas para estimular uma cultura com hábitos de vida saudável e, acima de tudo, a busca incessante de gerar maior empatia com o cliente, na oferta de espaços de acolhimento humanizados, com viés personalizado.

LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados já é uma realidade no Brasil. A CAFAZ vem ajustando os seus processos internos, identificando práticas ainda mais seguras, realizando análise de riscos, de modo a prevenir vulnerabilidades e tornar-se um case de sucesso em seu segmento e estar alinhada a essa nova regulamentação.



EQUIPE QUALIFICADA

Para a fluidez de toda essa reengenharia de mudanças incessantes, a gestão da CAFAZ tem implementado novas rotinas e treinamento da equipe, sempre focada nas boas práticas de trabalho em grupo, com orientações contínuas, com metas realistas e bom relacionamento interno.



É nessa perspectiva que esperamos em 2021 brindando a chegada dos 30 anos da CAFAZ.

Quem tem  CAFAZ vive tranquilo!



Quem tem CAFAZ vive tranquilo!

CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS SERVIDORES FAZENDÁRIOS ESTADUAIS

Av. Francisco Sá, 1733 • Jacarecanga • Fortaleza/CE • CEP: 60.010-450

CAFAZ URG./EMERG.: 0800.723.2332 • OUVIDORIA: (85) 99174.9972



(85) 3101.2636



cafazsaude



cafazsaude



www.cafaz.org.br



cafaz@cafaz.org.br