

## **PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

**Administrado pela REAL GRANDEZA-Fundação de Previdência e Assistência Social**

---

### **RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO**

**Exercício 2018**

A Real Grandeza opera sete planos de assistência à saúde com ampla cobertura e extensa rede credenciada, e está entre as melhores faixas de classificação do monitoramento de garantia de atendimento realizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em 2017. A Entidade está apta para oferecer planos com ampla cobertura médico-hospitalar e odontológica, tratamento diferenciado e preços mais acessíveis do que os praticados no mercado.

O Plano de Assistência Médica Suplementar (Plames) é operado em regime de autogestão pela Real Grandeza e tem como objetivo proporcionar cobertura de serviços médicos aos participantes e assistidos, bem como aos seus dependentes e familiares com direito à inscrição.

O Plano de Assistência à Saúde Fundação Real Grandeza tem como característica a participação da Fundação Real Grandeza no custeio da assistência à saúde e ao tratamento odontológico, prestado aos seus empregados e respectivos dependentes, por instituições e profissionais credenciados ou não. Além disso, a Fundação opera o Plano de Assistência Indireta à Saúde de Furnas e o Plano Médico e Assistencial Eletrobrás-Eletronuclear.

A Fundação oferece aos empregados das patrocinadoras, assistidos e dependentes de seus planos previdenciários (BD e CD) um Plano Privado de autogestão de Assistência à Saúde, médico e odontológico, sendo o odontológico exclusivo para participantes ativos e seus dependentes, com classificação máxima no monitoramento de atendimento da ANS. Além disso, oferece programas e atividades diferenciados.

O projeto de telemonitoramento de doentes crônicos de alta e média complexidade é realizado desde Maio-2018 por telefone, e-mail e correspondência. Com foco nos pacientes com índice de utilização do plano diferente do comportamento de utilização geral, o projeto ganhará mais um aliado para o próximo ano: o Programa Real 360.

A Real Grandeza deu continuidade aos programas assistenciais conduzidos pela equipe do Serviço Social da Entidade. Esses programas têm como objetivo acolher os beneficiários nos momentos de maior necessidade de cuidados da saúde. Para isso, as Assistentes Sociais dão todo o suporte aos beneficiários e seus familiares por meio de contatos pessoais e telefônicos. No ano de 2018, foram realizados mais de 7.000 atendimentos pela equipe do Serviço Social, presente nas seguintes regiões: Rio de Janeiro, Brasília, Estreito, Foz do Iguaçu, Goiânia, Itumbiara, Marimbondo, Mogi das Cruzes, Usina de Furnas e Vitória.

## **PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

**Administrado pela REAL GRANDEZA-Fundação de Previdência e Assistência Social**

---

### Programas e Atividades

PADA - Programa de Assistência Domiciliar Ambulatorial;  
AMDA - Assistência Médica Domiciliar Alternativa;  
CUIDADOR - Programa de Benefício Cuidador;  
PAAM - Programa de Assistência Ambulatorial Multidisciplinar;  
PMUC - Programa de Medicamentos de Uso Continuado;  
AMH - Benefício Atendimento Médico Hospitalar;  
Cuidado Real (telemonitoramento);  
Programa Viva Real; Ciclo de Palestras.

Ciclo de Palestras 2018 O objetivo das palestras, do projeto Saúde na Real, é assistir os beneficiários no cuidado à saúde, com ações que visam a orientação por meio de um ciclo de palestras educativas.

A Real Grandeza vem ao longo dos anos, promovendo ações de prevenção e promoção à saúde com o objetivo de proporcionar melhorias no atendimento, com isso, com a dedicação das equipes conseguiu aprimorar o mapeamento da base de beneficiários, trazendo novos indicadores e programas de acompanhamento tais como:

Programa Cuidado Real – acompanhamento de perto aos pacientes com indicadores de patologias crônicas para que recebam tratamento adequado e acolhedor. Já são mais de dois mil beneficiários assistidos pelo Programa, melhorando a qualidade assistencial e custo.

Programa Viva Real - visa a oferecer mais acolhimento e atenção a portadores de doenças crônicas vinculados aos planos de saúde administrados pela Real Grandeza, que passam a ser monitorados e se beneficiam de ações de prevenção e promoção à saúde. Dentro do projeto Saúde na Real teve início o projeto Viva Saudável – Diabetes. A Fundação Real Grandeza realizou seis encontros com diversos profissionais da saúde – nutricionista, endocrinologista, fisioterapeuta – como forma de motivar o tratamento e adoção de comportamentos saudáveis aos beneficiários.

Auditoria Médica – fortalecimento da atuação da auditoria médica para acompanhamento dos pacientes durante o período de internação e homecare (tratamento em casa). Em todos os estados onde atua, a Fundação terá sempre o médico-auditor, que avaliará se os serviços prestados e o tempo de permanência na unidade hospitalar são adequados. Os pacientes tratados em homecare, com necessidade de assistência 24 horas, também terão o acompanhamento dos auditores por meio de visitas médicas em casa. A chamada auditoria concorrente, que já era realizada no Rio de Janeiro, foi expandida a todo país.

Gestão de OPME – Adoção de sistema de cotação eletrônica para as compras de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), em nível nacional, que representam 8% dos gastos da saúde. Com sistema eletrônico, a pesquisa por melhores preços é otimizada, garantindo compras mais vantajosas sem perder qualidade, pois o sistema só consulta fornecedores cadastrados, de acordo com critérios da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

## **PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

**Administrado pela REAL GRANDEZA-Fundação de Previdência e Assistência Social**

---

Gestão de Medicamentos de Alto Custo – implantação de plataforma eletrônica para aquisição de medicamentos de alta complexidade (imunobiológicos e oncológicos), o que trouxe mais controle e redução de custos, além de mais facilidades aos beneficiários. Entre elas estão recebimento de medicações em casa em até 72 horas, além de um call center para tirar dúvidas com uma equipe de especialistas composta por farmacêuticos e enfermeiros.

Planejamento e controle - a Real Grandeza realiza o monitoramento dos planos, acompanhando as evoluções, identificando distorções e propondo ações para melhoria dos resultados. Atualmente, são utilizados alguns indicadores de performance para aferi-los, dando a possibilidade de realizar um benchmarking para identificar como estão os resultados da Real Grandeza quando comparado a empresas similares.

Com todas essas ações a Real Grandeza apresentou um alto desempenho, após a nova metodologia de resultado através do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Conforme estatuto da Real Grandeza todo o superávit da Gestão Assistencial obtido no exercício será revertido para os Fundos vinculados exclusivamente aos Planos de Assistência à Saúde, nos termos do disposto no Art.76 da Lei Complementar nº 109, de 29.05.2001, os quais responderão pelas obrigações, compromissos e responsabilidades dos Planos de Saúde.

Nesse ano, o resultado positivo de R\$ 14.738 mil foi obtido graças ao bom resultado das aplicações financeira.

Esclarecemos que a Real Grandeza é uma entidade fechada de previdência complementar que manteve a operação de saúde, conforme Art. nº 76 da Lei Complementar nº 109 de 2001, e que a Entidade não possui qualquer relação societária com outra entidade, e também não passou por nenhuma reorganização societária.

Além de todas as ações de prevenção e promoção em saúde, para garantir a sustentabilidade futura dos planos, a Real Grandeza suspendeu a comercialização das modalidades Básico e Especial para novos beneficiários. Com isso, serão criados dois novos produtos, sendo eles o Saludem e Salvus, que contarão com duas opções de cobertura: Rio de Janeiro e demais estados. Os produtos se diferenciarão pela acomodação que dependendo do plano será quarto coletivo ou privativo e o titular mediante comprovação, poderá incluir no grupo familiar, além dos dependentes legais, os agregados até a 4ª geração de descendentes e colaterais.

Os planos Saludem irão oferecer o programa de concessão de subsídio Acolher, para o titular assistido e cônjuge, com idade igual ou superior a 54 anos e que tenha renda familiar bruta compatível com as regras do regulamento do programa. Esses novos planos começarão a ser operacionalizados em julho de 2019, tempo necessário para que a Fundação Real Grandeza faça uma ampla campanha de divulgação.

## **PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

**Administrado pela REAL GRANDEZA-Fundação de Previdência e Assistência Social**

---

### CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Além de estar presente no edifício-sede, a Gerência de Relacionamento com o Participante (GRP) também mantém postos de atendimento nas seguintes unidades das patrocinadoras: Angra dos Reis (RJ), escritório da Eletronuclear (RJ), escritório de Furnas (RJ), Passos (MG), São José da Barra (MG), Brasília (DF), Mogi das Cruzes (SP), Marimbondo - Fronteira (MG), Itumbiara - Araporã (MG), Goiânia- Aparecida de Goiânia (GO), Vitória - Serra (ES), Estreito (SP) e Foz de Iguaçu (PR). Com isso, a Real Grandeza realizou 526.187 atendimentos em 2018, 12% menos que os 590.723 de 2017.

#### Smartphone em alta

O celular está entre as principais ferramentas de comunicação adotadas pelos beneficiários, que o utilizam tanto na solicitação de reembolso como na apresentação da carteirinha de saúde. Os números confirmam: foram 7.034 downloads e 7.960 pedidos de reembolsos, 43% de todos os processos de reembolsos. Apesar do crescente movimento de adesão ao aplicativo, a Real Grandeza continuou promovendo ações, tanto na sede das patrocinadoras quanto nas regionais, a fim de incentivar o uso desta ferramenta.

Com isso, a Real Grandeza através das centrais de atendimento iniciou uma campanha para demonstrar as principais funções do aplicativo tais como: consulta à rede credenciada, solicitação de reembolso e consulta de débitos, função recém lançada, por meio da qual é possível verificar quais os valores não foram descontados na folha de pagamento e deverão ser quitados em separado, por débito em conta bancária.

#### Novo portal

Em 30 de novembro entrou no ar o novo portal da Real Grandeza, com foco no participante, que oferece serviços mais ágeis, em ambiente dinâmico, de fácil leitura e navegação, que podem ser acessados pelo computador ou pelo smartphone. O novo portal, fruto da parceria das áreas de Tecnologia da Informação e Comunicação, traz informações institucionais e serviços de autoatendimento. Entre as novidades, oferece a possibilidade de o participante receber, na área restrita, notificações individualizadas; acessar o contracheque e o Informe de Rendimentos; requerer reembolso (que antes estava restrito ao smartphone); além de recebimento de boleto com acesso direto para pagamento no Bradesco ou Banco do Brasil.

#### Iniciativas para 2019

Para 2019, há diversas iniciativas afim de oferecer o melhor serviço, cuidando e incentivando o uso consciente do plano tais como:

- Instalação de um conjunto de totens onde os participantes possam se beneficiar de uma ferramenta de autoatendimento.

- No atendimento telefônico, o plano é implementar a URA automatizada, com uso de inteligência artificial, permitindo a geração de código para pagamento dos boletos de forma célere.

## **PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE**

**Administrado pela REAL GRANDEZA-Fundação de Previdência e Assistência Social**

---

- Ouvidoria Itinerante – a ação tem como objetivo divulgar o trabalho da Ouvidoria junto aos participantes, assistidos e beneficiários do plano de saúde, fortalecendo o elo da Real Grandeza e o público que se relaciona com a Entidade.

E as novidades não param por aí. Seguiremos em 2019 com a nossa jornada de oferecer o melhor serviço, cuidado, incentivando o uso consciente do plano de saúde, mantendo sempre a qualidade, equilíbrio, profissionalismo na gestão, transparência e prestação de contas, pois, acreditamos que assim estaremos cuidando da sustentabilidade da Real Grandeza.

Em atenção à Resolução Normativa nº435, Anexo, Capítulo I, a Real Grandeza declara que os itens 'F - Resumo dos acordos de acionistas' ; "H - Emissão de debêntures" e "I - Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas e mencionar as modificações ocorridas durante o exercício', não se aplicam a Gestão Assistencial da entidade uma vez que somos uma entidade fechada de previdência complementar, consequentemente não ocorreram em 2020.

Declaramos ainda, que a Gestão Assistencial da Real Grandeza não mantém títulos classificados na categoria "até o vencimento".

Diretoria Executiva