
RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Exercício 2022

Prezados Senhores,

De acordo com as normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), apresentamos o Relatório da Administração referente ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2022, acompanhado do relatório dos auditores independentes, para apreciação.

O relatório registra, de forma resumida, as principais atividades desenvolvidas pela entidade no âmbito da saúde no exercício de 2022 e constitui peça integrante da prestação de contas do período.

No conteúdo, são abordadas as principais atividades de natureza operacional, administrativa, contábil e financeira, com ênfase nos aspectos mais relevantes implementados pela administração, com vistas ao cumprimento da sua missão institucional.

Principais fatos de 2022 na Saúde:

As ações realizadas pelas áreas de saúde ao longo do ano apontam para o desenvolvimento e amadurecimento dos processos na entidade.

Em abril, tivemos a substituição do sistema de Gestão de Saúde da Real Grandeza. Na ocasião, todos os serviços para os beneficiários e prestadores também foram migrados, com implantação de novo aplicativo para celular e portal. Foram realizados webinars para esclarecimento das dúvidas dos beneficiários, bem como treinamentos com os prestadores da rede credenciada, visando ao aprimoramento dos nossos serviços, além de estreitar o relacionamento com os nossos prestadores. Toda a equipe dedicou-se a imersões para mapeamento dos processos e treinamentos para uso da nova ferramenta.

Em meio a esse processo, a FRG recebeu a incumbência de sua patrocinadora Furnas de criar e migrar duas vezes a carteira de beneficiários do plano empresarial gerido pela Real Grandeza. Primeiro, para o criado Electra Pré e, posteriormente, para o Electra Pós. Com novas regras e formatos, prazos curtos, a implantação dos produtos foi um desafio para a equipe técnica, mas a troca de produtos foi bem sucedida.

Em maio, tivemos a Campanha de Vacinação Contra Influenza para os beneficiários que fazem parte do Programa Linha de Cuidado Melhor Idade. Neste caso, os beneficiários inscritos e acompanhados pelo programa, puderam receber a vacinação em domicílio sem cobrança de coparticipação, independentemente da categoria do plano.

Em junho, a Real Grandeza atualizou alguns protocolos de autorizações odontológicas. A mudança teve como objetivo a melhoria, facilidade e agilidade nos processos de liberação de procedimentos e de materiais.

Durante o ano, também foram realizados diversos webinars, seguindo o calendário de Saúde, assim como outros eventos on-line para esclarecimento de dúvidas dos nossos beneficiários sobre autorizações, solicitações e prazos. Promovemos encontros virtuais para tratar de temas como saúde da mulher, endometriose, combate ao uso do tabaco, obesidade infantil, aleitamento materno, câncer de mama, saúde do homem e câncer de próstata trabalhando a educação como forma de ação preventiva. Destacamos que todos esses eventos foram realizados com a participação de profissionais credenciados, bem como da equipe multidisciplinar do Programa Linha de Cuidado.

Desde o início da pandemia, em março de 2020, o Projeto Conviver Saúde assumiu o formato digital, e em setembro de 2022 voltou ao formato presencial, bem como foi estendido para a cidade do Rio de Janeiro. Este projeto tem como objetivo prevenir doenças e estimular a integração entre os beneficiários. A Real Grandeza, através da coordenação do Serviço Social, realiza, desde 2019, o trabalho por meio de ações educativas, com o apoio de profissionais especializados, reforçando a importância da prevenção, através da abordagem de diversos temas: doenças cardiovasculares, hábitos alimentares, obesidade, câncer, diabetes, além de dicas sobre hábitos alimentares, estilo de vida e atividade física.

A Oficina 6.0, uma importante ação da Campanha de Saúde Mental da FRG, criada em 2020, voltada para o público acima de 60 anos, teve turmas no primeiro semestre de 2022, tratando de temas como velhice, ansiedade, depressão e lar seguro. Tem como objetivo desmistificar e ampliar o acesso aos cuidados de promoção e prevenção da saúde mental.

O avanço terapêutico em Oncologia propiciou novas técnicas de tratamento e a possibilidade do deslocamento do tratamento em clínicas e hospitais para a residência dos pacientes. Diante dessa nova alternativa, a Real Grandeza, em parceria com a empresa Laços Saúde (Lacon), lançou em outubro o Programa de Apoio ao Paciente Oncológico. O Programa conta com um modelo de saúde inspirado na metodologia holandesa de cuidado e acompanhamento em casa, o modelo Buurtzorg, com visitas presenciais e/ou remotas realizadas por enfermeiros, de acordo com o plano de cuidados proposto às necessidades do beneficiário, sem custos adicionais. O tratamento também prevê acompanhamento com nutricionista, fisioterapia, farmacêutico, psicólogo e médico, conforme a demanda e momento do tratamento. Além da equipe multidisciplinar, o Programa possui grupos de discussão e interação, que também oferecem suporte neste momento tão delicado. A ação tem por objetivo: melhor adesão ao tratamento, melhor preparo para protocolos e cirurgias, qualidade de vida, manutenção do paciente no domicílio e não no hospital ou emergência, visando: redução do custo assistencial e complicações evitáveis; e ainda, melhor desfecho clínico.

Em novembro, tivemos a substituição da plataforma de Teleorientação da Real Grandeza pela Plataforma de Teleorientação Médica Online Einstein Conecta, um serviço de orientação médica on-line do Hospital Israelita Albert Einstein. A plataforma possui acesso disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, para beneficiários em todo o território nacional, por aplicativo no celular e/ou computador, para consultas exclusivamente com médicos clínicos gerais e/ou pediatras, para atender a casos de baixa complexidade, ou suspeita de Covid-19. O Einstein Conecta é um serviço que oferece comodidade, tranquilidade e segurança, por meio de atendimento de equipe médica de excelência, com a qualidade Einstein.

O Programa Linha de Cuidado é uma das iniciativas do setor de Promoção e Prevenção da Real Grandeza que visa a mitigar o desenvolvimento de doenças e seus agravos e promover as mudanças de hábitos de vida, diminuindo o risco de doenças. Este programa tem o beneficiário no centro do cuidado e de modo a integrar e coordenar toda a jornada deste no sistema de saúde e é organizado com base nas ações de atenção primária em saúde, incluindo monitoramento, condução de intercorrências e orientação da assistência mais adequada a cada momento do beneficiário em seu percurso assistencial, prevenindo possíveis doenças e contribuindo para a melhora da sua qualidade de vida. Conta com uma equipe multidisciplinar composta por médicos generalistas, especialistas, enfermeiros, nutricionistas e psicólogos, oferecendo o cuidado integral aos beneficiários elegíveis e adeptos ao programa, que possui adesão voluntária e com isenção de coparticipação para motivar a permanência no Programa.

A atenção primária do Programa Linha de Cuidado tem atendimento presencial nas Clínicas no Rio de Janeiro/RJ (Copacabana, Méier e Barra da Tijuca), em Passos/MG, São Paulo (capital) e Distrito Federal com expansão programada para as demais regionais.

Juntos e conectados: o boletim mensal Conexão Saúde, divulgado pelo site da Real Grandeza e por e-mail, apresentou as principais notícias dos planos de saúde, orientações para uso consciente do plano, eventos, novos credenciados, entre outros temas de interesse dos beneficiários.

O Programa Acolher, cujo objetivo é oferecer descontos escalonados nas mensalidades dos planos de saúde Plames Saludem RJ e Plames Saludem Regional aos beneficiários em situação de vulnerabilidade socioeconômica, em 2022, foi estendido para adesão aos beneficiários do Plames Básico, pelo período de um ano. Neste exercício, o benefício do Programa Acolher chegou a um montante de R\$27.661 mil.

A Real Grandeza obteve 0,9161, numa avaliação em que a nota máxima é 1,0, no resultado do Índice de Desempenho das Operadoras em 2022 (ano-base 2021), que se trata de iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para o estímulo à manutenção da qualidade dos planos ofertados, avaliando a atenção à saúde, o acesso aos serviços, a sustentabilidade no mercado, gestão de processos e o atendimento à regulação do setor. De acordo com as avaliações, há uma evolução da qualidade dos planos administrados pela Entidade, cuja pontuação vem numa escala crescente.

O Programa Linha de Cuidado Melhor Idade atua na gestão de saúde de beneficiários idosos, tendo como objetivo a captação, estratificação de perfil de saúde e monitoramento dos beneficiários. Oferece Central de Atendimento exclusiva 24 horas, 7 dias na semana, visitas médicas e multidisciplinares domiciliares conforme programação estabelecida para o perfil de saúde e monitoramento das internações hospitalares. O projeto é destinado a beneficiários maiores de 59 anos e que não estejam inscritos no Programa de Assistência Médica Domiciliar Alternativa - AMDA (Home Care). Após aderir ao programa, o beneficiário recebe uma visita domiciliar da equipe do monitoramento, momento em que, além de uma avaliação funcional, também é classificado de acordo com possíveis riscos, tais como: idoso robusto, dependência parcial, dependência severa e idoso frágil. Atualmente, o Programa Linha de Cuidado Melhor Idade possui cobertura nas cidades do Rio de Janeiro/RJ, Passos/MG e, em 2022, foi estendido para as regiões de São Paulo/SP, Mogi das Cruzes/SP, Franca/SP e Goiânia.

VISÃO DE FUTURO

Em 27 de maio de 2021, foi criada a Real Grandeza Saúde, uma Associação de Assistência à Saúde sem fins lucrativos, constituída pela Real Grandeza – Fundação de Previdência e Assistência Social, para atender à solicitação da Eletrobras de segregar as operações de Previdência e Saúde, com o objetivo de centralizar a gestão dos planos de saúde do Grupo Eletrobras. Sob o CNPJ 42.115.166/0001-01, para atender à RGS foi aportado um montante de R\$ 6.714 mil para constituição do capital base exigido pela ANS.

Seguiremos em 2023 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.

RESULTADO

A posição em 31 de março de 2023, relativa ao exercício de 2022, aponta no retrato de 31 de dezembro de 2022 resultado negativo de R\$42.588 mil. Como previsto, após o alívio nas medidas restritivas à locomoção referente a pandemia do Covid-19 e a maior sensação de segurança sentida pelas pessoas em virtude das campanhas de vacinação, a demanda que estava reprimida para os processos eletivos se efetivou, provocando um aumento significativo nas despesas assistenciais. Os resultados anteriores apontam essa variação de comportamento frente à demanda. Em 2020, o resultado foi expressivamente positivo, de R\$59.146 mil. Em 2021, quando o isolamento no Rio de Janeiro - local de maior concentração da carteira-, teve seu fim definitivamente decretado no mês de agosto, o resultado foi positivo já em valor menor, R\$7.309 mil.

Outros fatores colaboraram para o resultado negativo: o aumento da inadimplência, exigindo um aumento da provisão para perdas sobre crédito em R\$2.227 mil, o aumento da base de concessão do Programa Acolher gerando um aumento do desconto financeiro em R\$3.416 mil e a redução do número de empregados das Patrocinadoras que, pelo perfil mutualista dos planos de saúde suplementares, contribuiu para um pior resultado nas operações assistencial e administrativa.

O ano de 2022 foi marcado por consideráveis mudanças na operação da Real Grandeza. Com relação à troca do Sistema de Gestão da Saúde, a operação é sensível e envolve a possibilidade de intercorrências de naturezas diversas, as quais podem ser causadas pela qualidade de dados do sistema anterior, processo de migração, processo de customizações no novo software, dentre outros. Desta forma, a Real Grandeza vem atuando na depuração dos dados migrados, regras e valores que estão sendo processados, buscando a conferência de todas as informações, garantindo que, caso sejam encontradas inconsistências, sejam prontamente corrigidas.

Com relação à troca de plano da principal Patrocinadora, informamos que a Real Grandeza administra a carteira de Ativos da Patrocinadora Furnas desde maio de 2015, através do Plano de Assistência Indireta à Saúde de Furnas, com cobertura assistencial ampla, incluindo cobertura extra Rol de procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e formação de preço pós-estabelecido.

Cumpre-nos esclarecer que, conforme definido no Acordo Coletivo de Trabalho - ACT 2020-2022, a Patrocinadora Furnas propôs um novo plano de saúde empresarial, a partir de 01 de fevereiro de 2022, com a exclusiva cobertura prevista no Rol de procedimentos da ANS e com formação de preço pré-estabelecido. O PLANO DE ASSISTÊNCIA INDIRETA À SAÚDE DE FURNAS continuou vigente apenas para os empregados participantes de Programas de Incentivo, tendo os demais migrado para o PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE ELECTRA EMPRESARIAL.

Com o novo Acordo Coletivo de Trabalho – ACT – 2022/2024, a Patrocinadora Furnas solicitou nova alteração para o Plano em modalidade de Pós-pagamento. Considerando a mudança nas características do produto oferecido aos empregados da Patrocinadora, foi necessário o registro de um novo produto na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e a implementação sistêmica e operacional do novo PLANO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE ELECTRA EMPRESARIAL PÓS.

A Real Grandeza esclarece que, sendo uma entidade fechada de previdência complementar, os itens Resumo dos Acordos de Acionistas, Emissão de Debêntures e Reorganizações Societárias não são pertinentes à Gestão Assistencial da entidade. Declaramos, ainda, que a Gestão Assistencial da Real Grandeza não mantém títulos classificados na categoria “até o vencimento”.

DIRETORIA EXECUTIVA