

## FIOAÚDE MAIS PRÓXIMA DE VOCÊ

Nesta edição, saiba mais sobre exibição de vídeos em restaurantes da Fiocruz e sobre o novo canal de atendimento.



### Vai enviar demanda à FioSaúde?

Utilize o novo canal de atendimento, pelo aplicativo ou pelo site

E nesta edição:



Uma entrevista com José Carlos Santiago,  
1º superintendente na  
gestão da FioSaúde

## Vai encaminhar demanda à FioSaúde? Utilize o sistema de atendimento, com acesso pelo App ou pelo site

### Novo canal de atendimento de demandas entrando em operação

No último trimestre de 2025, a FioSaúde trabalhou para otimizar os processos envolvendo a forma de atender

seus beneficiários. Por isso, um novo canal de atendimento passou a estar disponível, acessível através do aplicativo FioSaúde para celulares ou pela área restrita do site [www.fiosaude.org.br](http://www.fiosaude.org.br). É através desse novo canal que os beneficiários podem fazer suas solicitações de senhas para procedimentos/cirurgias, pedidos de atualizações cadastrais, negociações de pagamentos em aberto etc. Pelo novo canal, o beneficiário pode ver o andamento de trâmites relacionados à demanda, recebendo no aplicativo confirmações de envio e alertas de andamento. Por enquanto, está sendo mantido o email da FioSaúde [atendimento@fiosaude.org.br](mailto:atendimento@fiosaude.org.br) para envio de solicitações. A ideia é este ano efetuar a substituição total deste email pelo novo canal de acesso.

**Novo canal de atendimento**  
Acesse o APP da FioSaúde ou o site [portal.fiosaude.org.br/login](http://portal.fiosaude.org.br/login)

Siga o passo a passo para solicitar atendimento ou acompanhar o status de suas solicitações.

- 1** Bem-vindo beneficiário. Entre APP para solicitar o seu atendimento. Seja pela área restrita ou pelo APP, basta clicar em **Atendimento** para realizar novas solicitações.
- 2** **Atendimento**. Solicite um novo atendimento ou acompanhe o histórico dos seus atendimentos. Clique em **Solicitar Novo Atendimento** para abrir novos pedidos à FioSaúde.
- 3** **Solicitar Novo Atendimento**. Informe o tipo e motivo de atendimento, escreva sua mensagem e, quando necessário, vincule arquivos às suas solicitações.
- 4** **Histórico de Atendimentos**. Pelo Histórico de Atendimento, é possível acompanhar suas solicitações e interagir com os pedidos em andamento.
- 5** **Ative as notificações do APP FioSaúde** para não perder as atualizações de seu pedido.

Aponte a câmera de seu celular para este QR Code e acesse link de vídeo que mostra como usar o novo canal de atendimento



### Veja como ter o app FioSaúde no celular

- Abra a **Play Store** ou a **Apple Store** no seu celular

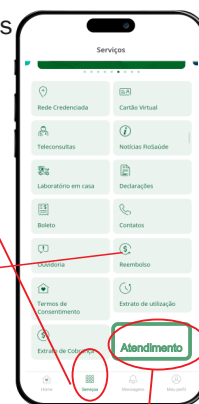


- Digite «**FioSaúde**». Clique em **Abrir** ou **Instalar**



com seus dados cadastrais e escolha uma senha

- Na tela inicial do App, clique no botão **Serviços** no rodapé
- Aparecerão os botões de funcionalidades do App (como **Reembolso**).
- O acesso ao canal se dará através do botão **Atendimento**, no campo dos menus



### Veja como acessar a área restrita no site da FioSaúde

Acesse [www.fiosaude.org.br](http://www.fiosaude.org.br) e clique no link «**Beneficiário**». Em computadores, ele aparece no canto superior da tela e em celulares, no rodapé da página inicial.

Será aberta a tela de login para a área restrita do site. Se você nunca acessou, clique em «**Primeiro acesso**» e siga as orientações de cadastro. Ou então, faça o login e clique em «**Entrar**» ou em «**Esqueceu a senha?**».

O link para acesso ao novo canal será pelo novo botão «**Atendimento**».



## Reembolso deverá ser solicitado exclusivamente pelo aplicativo

**FioSaúde descontinuará as caixas de autoatendimento, investindo em sustentabilidade e dinamismo**

A FioSaúde informa que passará a receber pedidos de reembolso exclusiva-

mente pelo aplicativo de celular, descontinuando papel e caixas de autoatendimento.

Veja acima como acessar o menu **reembolso** a partir do link **serviços** no app.

### EXPEDIENTE

Patrocinadora-Fundadora Fundação Oswaldo Cruz • Diretoria Colegiada José Antônio Diniz de Oliveira, Hayne Felipe da Silva e Arthur Monteiro Bastos • Publicação do FioSaúde Nº 128 - edição dezembro 2025 / jan 2026 • Editora Responsável Erika Ferreira Schmid - Reg. Jorn.MT 23782/RJ-2002 • Textos, diagramação, fotografia Erika Schmid e Tiago Monteiro • Tiragem 7.500 exemplares.



## Vídeos informativos em restaurantes do campus Maré-Manguinhos

**Compartilhamento de informações sobre o plano nas Tvs traz mais proximidade com os beneficiários da Fiocruz**

No fim do mês de novembro, a FioSaúde lançou seu projeto para aproximar ainda mais os beneficiários do plano das notícias sobre os serviços aos quais os usuários têm direito.

Para isso, durante o ano de 2025, investiu-se num plano de comunicação para promover um alinhamento de ações neste sentido.

Uma das estratégias foi aproveitar os espaços junto aos caixas, nos restaurantes do Campus Maré-Manguinhos, com a instalação de TVs, a fim de que ali possam ser exibidos os diversos vídeos informativos que hoje se encontram postados nas redes sociais. Hoje temos TV instalada no restaurante do 10º andar do prédio da Expansão - no Campus Maré. Além dis-

so, entre novembro de 2025 e o início deste ano, foram também disponibilizadas TVs nos restaurantes da Asfoc e de BioManguinhos/Fiocruz.

Dessa forma, mesmo quem não segue a FioSaúde nas redes vem podendo conferir as novidades sobre o plano! É a FioSaúde TV – Mais perto de você! Então, quando for almoçar, aproveite para ver as notícias: a cada momento, um vídeo novo aparecerá nos painéis eletrônicos desses monitores ali instalados!

*Os restaurantes da Fiocruz estão exibindo vídeos com informações da FioSaúde junto aos caixas. Nesta foto: imagem da TV instalada no restaurante do 10º andar do prédio da Expansão, no Campus Maré.*



Imagem: Arquivo FioSaúde

## Ampliação de cuidados aos pacientes da Policlínica

**FioSaúde passa a oferecer atendimento clínico oncológico e consultas pré e pós-operatórias com apoio de cirurgia plástica reparadora em casos de cobertura obrigatória prevista no Rol, conforme regulamento**

**O objetivo é fortalecer o Programa de Atenção a Pacientes Oncológicos da FioSaúde, utilizando acordo de cooperação com equipes de profissionais da Casa de Saúde São José**

### Plástica reparadora com a Dra. Svenja



No mês de outubro, a Policlínica da FioSaúde passou a oferecer aos beneficiários do plano mais uma especialidade médica. Foram iniciados os atendimentos em cirurgia plástica reparadora pelo plano, voltados para as situações de necessidade que estejam cobertas pelas regras da ANS.

Esses atendimentos passam também a estar integrados ao atendimento prestado a pacientes do Programa de Oncologia da FioSaúde.

Isso porque, existem diversos casos em oncologia nos quais os cirurgiões necessitam ter um cirurgião plástico durante os pro-

cedimentos de retirada de tumores em centros cirúrgicos.

Nesses casos, os pacientes passam a contar com o apoio da Dra. Svenja Lopez Kramer, que realiza os atendimentos pré e pós cirúrgicos (na especialidade de cirurgia plástica), nos próprios consultórios da Policlínica.

### Atendimento médico em clínica oncológica e apoio em marcação de procedimentos na Casa de Saúde S. José

O ano de 2026 traz mais ampliação nos serviços oferecidos aos pacientes da Policlínica.

A FioSaúde estabeleceu um acordo de cooperação com a Casa de Saúde São José, que vai permitir que os pacientes tenham acesso nas próprias instalações da Policlínica a atendimento com equipes da São José.

Estão programados atendimentos médicos em clínica oncológica e apoio administrativo para ajuda em marcações de exames e procedimentos na São José (com *conciierge* do próprio hospital para ajudar nas marcações). O objetivo é facilitar ainda mais a rotina dos pacientes, especialmente os oncológicos.



Imagem: Arquivo FioSaúde

**Ampliação do desconto em farmácia, com vantagens não só nas compras nas Drogarias Venâncio**

## Beneficiários terão desconto também em outra rede de drogarias

Em breve os beneficiários da FioSaúde terão mais opções em descontos nas compras em farmácias! Além das Drogarias Venâncio, esses descontos também estão sendo negociados com outra rede de drogarias, para disponibilizar vantagens também para quem faz compras fora do Rio de Janeiro - em farmácias em outras localidades e portal na Internet (sites de redes de farmácias).

Os descontos (vinculados à rede de farmácia conveniada) estão disponíveis para aqueles que antecipadamente acessarem o aplicativo FioSaúde em

seus celulares (clcando em Serviços > Termos de Consentimento) com aceite no Termo de Consentimento Para Tratamento de Dado (também acessível na área restrita do site da FioSaúde, em <https://portal.fiosaude.org.br/login>). Basta uma única validação do aceite para ter direito ao desconto. Depois disso é só fazer sua compra, informando o número do documento antes de efetuar o pagamento (pela Venâncio, em lojas físicas no Rio de Janeiro).

Em breve divulgaremos mais novidades! E fique de olho: quanto mais adesões nos termos de consentimento, mais chances temos em futuros outros convênios!

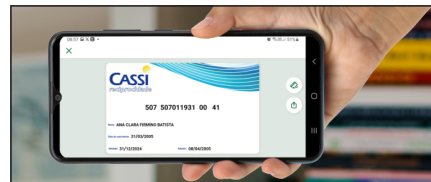


**Lembre-se: os descontos são sobre o Preço Máximo ao Consumidor (PMC), não sendo cumulativos (em caso de haver mais de um desconto, vale o de percentual maior).**

## Sustentabilidade e redução de uso de plástico no uso exclusivo de carteiras virtuais

No fim de 2025, a FioSaúde promoveu a substituição das carteiras Cassi de PVC pelas carteiras virtuais, acessíveis no aplicativo FioSaúde.

O foco é a sustentabilidade com a redução do uso do plástico, e isso se multiplica por cada beneficiário que utiliza a sua carteira virtual!



**FioSaúde: são 35 anos de história para contar!**

## Um depoimento de José Carlos Santiago, o 1º superintendente na gestão da FioSaúde

Em agosto de 2026, o plano de saúde dos servidores da Fiocruz completará 35 anos sob gestão própria, como instituição de autogestão, patrocinada pela Fundação Oswaldo Cruz.

Por isso, nesta edição do Informativo, a FioSaúde colhe o depoimento de **José Carlos Santiago**, servidor aposentado da Fiocruz e primeiro superintendente da FioSaúde.

José Carlos começou a atuar na direção com a previdência em 1987, e depois a instituição começou com operação e gestão de contas médicas realizada externamente por empresa especializada contratada. Ele explica que antes atuava como chefe de contabilidade da Fiocruz. Nos anos anteriores ajudou bastante no projeto de construção do FioPrev e pediu à Fundação para que fosse transferido para a nova instituição.

Santiago deixa uma mensagem a todos os beneficiários da FioSaúde: «Sei como é

difícil, às vezes, manter o plano de saúde. A situação dos aposentados é ainda mais complicada, porque perdemos os auxílios, mas temos a Asfoc para lutar junto com a Fiocruz para que a gente consiga por exemplo melhorar o nosso per capita. Eu sempre aconselho os colegas a tentar se manter na FioSaúde. Fico sensibilizado com aqueles que não conseguem suportar o pagamento do plano em seus orçamentos e sei que aumentos são menores e os planos acompanham a inflação médica», explica José Carlos, que destaca o trabalho de antigos gestores do plano, que serão citados em futuras reportagens sobre esses 35 anos.

mentos e sei que aumentos são menores e os planos acompanham a inflação médica», explica José Carlos, que destaca o trabalho de antigos gestores do plano, que serão citados em futuras reportagens sobre esses 35 anos.

*Depoimento de José Carlos Santiago, que atuou como superintendente do plano de saúde desde os anos iniciais da instituição, permanecendo no quadro de gestores até 2002.*



Imagem: Arquivo FioSaúde



Impresso Fechado. Pode ser aberto pelos Correios

Avenida Brasil,  
4.036 • 3º andar  
Rio de Janeiro • RJ  
Manguinhos  
Brasil  
CEP: 21.040-361  
Tel.: 0800 2828 878  
ou (21) 3865-1898



**FioSaúde**

**ANS - nº 41754-8**

**PUBLICAÇÃO BIMESTRAL DA FIOSAÚDE**

[www.fiosaude.org.br](http://www.fiosaude.org.br)

**IMPRESSO**

**Nas próximas edições, outros depoimentos de presenças nesses 35 anos!**