

## COM QUEM VOCÊ FALA

Dicas de quem  
está do outro  
lado da linha  
na Telehelp

A teleassistência  
atualmente no  
mundo e no Brasil

## NUTRIÇÃO

Receita de  
bolo saudável,  
sem gordura e  
com muita fibra

Nº **18**



## A NOVA MELHOR IDADE

Independência e vida ativa, eis o perfil moderno dos que chegaram à melhor idade esbanjando vivacidade, como a modelo da capa, Marlene Fasano.

## A Sabedoria da Melhor Idade

O envelhecimento da população é um fenômeno global, observado em países de primeiro mundo e também em nações emergentes, como o Brasil. Junto com as transformações sociais acarretadas por essas configurações, é possível observar algo extremamente positivo: esta moderna geração de idosos é diferente. Em todo o mundo, eles estão sendo caracterizados por novas atitudes comportamentais diante da idade – mostram-se independentes e ativos.

A longevidade é um sonho de todos, mas valorizar, acima de tudo, a qualidade de vida é uma demonstração de sabedoria que a nova geração na melhor idade tem dado de presente para todos.

Aliás, o termo “melhor idade” é atribuído a um gerontologista francês, que estabeleceu um princípio cronológico para o início da melhor idade por volta dos 60 ou 65 anos, período geralmente da aposentadoria, mas cujo princípio filosófico trata-se justamente de expressar esses novos padrões de comportamento de pessoas que optam por envelhecer de forma ativa.

Aqui na Telehelp convivemos com muitas dessas pessoas na melhor idade, que cultivam a alegria de viver e a independência, e não hesitam em fazer uso da tecnologia para garantir a segurança e a qualidade de vida que tanto prezam. Com isso acabam virando exemplos de vida para a família e para os que estão ao redor. Mais uma característica observada na sociedade contemporânea.

Boa leitura!

*José Carlos de Vasconcellos, presidente*

## Credibilidade em alta

Regularmente, a Telehelp realiza uma breve pesquisa com seus clientes para verificar a satisfação com o serviço e as eventuais dúvidas que podem existir em relação à utilização do sistema de teleassistência. A mais recente dessas pesquisas mostrou a elevadíssima credibilidade da Telehelp com seus clientes – 100% dos entrevistados declararam que indicam ou indicariam a empresa para outras pessoas.

Nesta mesma pesquisa, 70% dos entrevistados dizem que consideram o atendimento dos consultores “ótimo” e os 30% restantes, “bom”. Praticamente o mesmo percentual de avaliação foi atribuído à equipe de Atendentes, levando em consideração quesitos como disposição em ajudar, agilidade no atendimento, cordialidade, entre outros.

A pesquisa também revelou a excelente adaptação dos usuários com o Botão de Emergência Telehelp, uma vez que 96% declararam não ter dúvida com relação ao funcionamento de seus equipamentos. Do total de entrevistados, 22% já fizeram uso do seu Botão de Emergência.

O Botão de Emergência também tem cumprido sua função social com os usuários, que declararam que o serviço possibilita segurança (33,41%); independência (19,15%); paz de espírito (18,93%); liberdade (14,25%); companhia (12,69%), entre outros benefícios (1,56%).

### Cartão Droga Raia Telehelp...

## AGUARDE!



Em breve, todos os usuários da Telehelp vão receber um cartão fidelidade da Droga Raia, que dará descontos especiais para a compra de remédios e outros produtos nas farmácias da rede. O cartão é resultado de uma parceria da Telehelp com a Droga Raia, que negociou vantagens diferenciadas para seus clientes.

## EXPEDIENTE

### Telehelp

Av. Engº Luiz Carlos Berrini, 828 - cj 22  
04571-000 - Brooklin - São Paulo - SP  
Tels.: (11) 3585-2000 / 3585-2013  
www.telehelp.com.br  
atividade@telehelp.com.br

### Jornal Atividade

Publicação trimestral da Telehelp

### Direção de Arte

RG Designers  
www.rgdesigners.com.br

### Jornalista responsável

Sheila Train (MTB 46.219)

### Impressão: Indusplan

**Tiragem:** 3.100 exemplares



Foto: Rafael Cañas

## DICAS

Justamente por estar acostumada às dificuldades, às vezes maiores, de encontrar as pessoas da lista de contato, durante a noite, para prestar ajuda, Sheila dá uma dica importante para os clientes Telehelp.

“É fundamental manter a lista de contatos sempre atualizada. Revise com frequência os nomes e números que passou para a Telehelp e tente deixar como primeiro contato quem estiver mais próximo fisicamente, pois é quem poderá chegar mais rapidamente para prestar ajuda em caso de necessidade”, diz.

## Um trabalho gratificante

Apesar de ter trabalhado na área de atendimento em outras empresas, Sheila Basílio considera sua função de Atendente na Telehelp um trabalho completamente distinto dos que já teve anteriormente. “É muito gratificante! O contato que fazemos com as pessoas para o monitoramento é gostoso, pois elas apreciam conversar conosco e são muito cordiais”, diz Sheila, que está há nove meses na Telehelp.

Sheila também já trabalhou como enfermeira/babá e é desta função que tira similaridades e ensinamentos para sua atividade atual. “Nesta função, você cuida de alguém que é extremamente importante para a família e isso torna o trabalho bastante exigente. Aqui também isso ocorre, a exigência está em cuidar o melhor possível das pessoas que atendemos”.

A Central de Atendimento da Telehelp funciona 24 horas, e Sheila atende no turno da noite, das 18h às 6h, e revela as peculiaridades do serviço neste período. “Quando recebemos algum sinal de emergência durante a madrugada, geralmente, as pessoas que avisamos para prestar ajuda estão dormindo. Por isso, precisamos ser muito delicadas e ter um grande cuidado na abordagem, para não assustá-las no momento do contato. Às vezes é mais difícil encontrar as pessoas passadas para contato, pois algumas não escutam o telefone, e daí precisamos ligar para outras que estão na lista”, explica Sheila, que tem 30 anos.

## TELEASSISTÊNCIA COMO ALIADA DO CUIDADOR

O serviço de teleassistência é um grande aliado do *cuidador*, profissão que vem ganhando cada vez mais profissionalização, com cursos oferecidos, inclusive, por grandes instituições de ensino do país, como a Universidade de São Paulo (USP).

Com grandes responsabilidades diárias, esses profissionais precisam estar atentos ao bem-estar das pessoas que cuidam e a onipresença nem sempre é fácil, para não dizer praticamente impossível. É neste momento que contar com o serviço de teleassistência pode ser importante,

como forma de complementar a vigilância em momentos que o cuidador precisa se ausentar ou durante o sono, por exemplo. É uma tranquilidade maior para os *cuidadores*, para quem precisa de ajuda e também para os familiares.

No site da Telehelp na Internet é possível escutar alguns atendimentos reais e também depoimentos de clientes que conseguiram pedir ajuda através do Botão de Emergência. Estes atendimentos reais e depoimentos estão disponíveis na área de Mídia Center do endereço [www.telehelp.com.br](http://www.telehelp.com.br).

## GUIA PRÁTICO DO CUIDADOR

O Ministério da Saúde disponibiliza em seu portal um Guia Prático do Cuidador, que traz dicas de primeiros socorros em caso de quedas, engasgos, controle de medicamentos, e segurança geral da residência. Outra parte interessante é uma relação de exercícios, com ilustrações, que os *cuidadores* podem fazer para manter a pessoa cuidada em atividade mínima. Para consultar o conteúdo do Guia acesse na Internet o endereço: [http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia\\_pratico\\_cuidador.pdf](http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_pratico_cuidador.pdf).

# Os novos tempos para quem chegou à **MELHOR IDADE**

O crescimento do serviço de Teleassistência é um fenômeno mundial e reflete a mudança de comportamento global observada na população que está na melhor idade, e é hoje cada vez mais ativa e independente.

Pesquisadores, médicos e estudiosos do comportamento se debruçam hoje sobre as mudanças comportamentais na população da chamada melhor idade. As sensíveis alterações de estilo de vida refletem as transformações em inúmeras outras áreas que estão ligadas diretamente com o cotidiano, como a grande evolução da medicina, a maior acessibilidade, de modo geral, às tecnologias, e mudança contínua para hábitos de vida mais saudáveis, com cuidados na alimentação e adoção de atividades físicas regulares.

Uma dessas alterações comportamentais observadas em todo o mundo é o número crescente de pessoas na terceira idade que optam por continuar ativas de alguma maneira, e permanecem com um estilo de vida independente, muitas vezes morando sozinhas. Apesar de ter sido realizado há 10 anos, o último censo nacional divulgado pelo governo já revelava que no Brasil 62% dos idosos eram responsáveis pelos domicílios, com idade média de 69 anos. As residências com apenas um morador idoso passavam de um milhão e meio, sendo a maioria, 67%, ocupada por mulheres, a maior parte delas concentradas nas regiões Sul e Sudeste. Esta não era a realidade nacional há poucas décadas.

O desejo dos que chegaram à melhor idade de viver de forma independente, com qualidade de vida e, principalmente, com segurança, tem impulsionado os serviços de teleassistência no mundo.

Na Europa, onde o aumento contínuo da população de idosos já tem significativo impacto sócio-econômico,

há mais dados sobre o comportamento da população na melhor idade. Um estudo elaborado pela União Européia, em 2010, mostra que há um crescimento sistemático no número de usuários de serviços de teleassistência, que pode ser de 1 a 15%, conforme o país que compõe o bloco econômico.

A Grã-Bretanha se mostra um dos países à frente na teleassistência, com os serviços já fazendo parte da rotina de um grande número de idosos no país

Na Inglaterra e no País de Gales, o número de pessoas atendidas pelo serviço de teleassistência passa de 2 milhões e 100 mil, sendo prestado majoritariamente pelo governo.

Na pequena Escócia, o número de usuários de serviços de teleassistência está estimado em aproximadamente 120 mil, e na Irlanda do Norte em torno de 40 mil. Nos dois países, o governo é o maior prestador desse tipo de serviço.

Em países como Holanda, Suécia e França passam de 200 mil o número de usuários de serviços de teleassistência. No Japão, país com alto índice de pessoas na terceira idade, são estimados mais de 300 mil clientes de serviços de teleassistência. Este mesmo número de usuários também é registrado na Alemanha.

Em Portugal, por exemplo, há uma discussão pública atual para integrar a teleassistência no pacote de serviços de assistência do governo, como forma de





melhorar as condições de vida em casa, fazendo com que a população na terceira idade se sinta mais segura e acompanhada, e obrigatoriamente tenha um serviço de teleassistência.

Se na Europa o alto índice de crescimento para o serviço tem sido observado nos últimos anos, nos Estados Unidos pode-se dizer que ele já está consolidado e é considerado um importante instrumento social. Em todo o país são mais de 2,2 milhões de pessoas que contam com o suporte da teleassistência.

Ao somar os números globais chega-se a milhões de usuários de serviços de teleassistência em todo o mundo, tanto para serviços prestados pelo governo, ONGs ou por empresas privadas. E a tendência é de crescimento constante dessa importante ferramenta de assistência e monitoramento à distância.



Presença da Telehelp no Brasil

## O CRESCIMENTO da Telehelp no Brasil

A Telehelp está expandindo seus serviços rapidamente por todo o país, com presença em todas as regiões, em 13 Estados e mais de 107 cidades. Embora a capital paulista represente 68% do número de usuários da teleassistência da Empresa, cotidianamente outras cidades e estados são agregados ao mapa de cobertura da Telehelp. Uma das regiões de destaque neste crescimento é o interior paulista, principalmente em cidades como Campinas, Santo André e o litoral.

Na região Sudeste, a Telehelp ainda está presente no Rio de Janeiro, segundo Estado com mais usuários, e em Minas Gerais, onde o serviço de teleassistência está es-

palhado por várias cidades, como Pouso Alegre, Araguari, Uberaba, Alfenas, Contagem, Conselheiro Lafaiete, entre outras.

Com o maior número de usuários na região Sul, o Paraná é um mercado importante para a Telehelp, atendendo, atualmente, a capital Curitiba e também cidades do interior. Os serviços da Telehelp também estão disponíveis no Rio Grande do Sul e em Santa Catarina, onde a Empresa estabeleceu uma parceria pioneira com a prefeitura de Joinville para fornecer a sua teleassistência para o público da melhor idade atendido pelo governo, formado por mais de 500 pessoas, atualmente.

As regiões Norte e Nordeste também contam com um número crescente de usuários de teleassistência, nos Estados de Pernambuco, Ceará, Maranhão, Bahia e Rondônia. No Centro-Oeste brasileiro, a Telehelp está presente no Mato Grosso do Sul (na capital Campo Grande e no interior, como a cidade de Três Lagoas) e no Distrito Federal.



Foto: Rafael Cañas

## Um exemplo de vivacidade na Melhor Idade

Bonita, elegante, inteligente, divertida, cheia de vida. Aos recém-completados 80 anos, Marlene Fasano, ou Marla, como gosta de ser chamada pelos amigos, esbanja uma vitalidade contagiante. Ao desfilar suas muitas e incríveis histórias, Marlene faz questão de ressaltar que sempre levou uma vida independente e "alto astral", mesmo na atual fase, com a perda, há pouco mais de um ano, de seu marido, companheiro por 61 anos.

"Meu marido e eu nos casamos completamente apaixonados, sendo ele um homem excepcional, íntegro, que foi minha alma gêmea e com quem tive uma vida maravilhosa durante todos esses anos. A sua perda foi a coisa mais triste que nos aconteceu, mas me recuso a tornar-me uma pessoa amarga, sou absolutamente grata por tudo e faço questão de continuar ativa, ape-

sar da saudade". Tampouco se acostumou com o título de viúva, que acha pesado. Ao preencher qualquer cadastro que precise responder o estado civil, diz que coloca 'separada (PD)'. "Significa 'Separada Por Deus', e como, até hoje, ninguém perguntou qual o significado da sigla continuo colocando nas fichas", conta rindo, demonstrando o bom humor.

Durante os muitos anos de casamento, Marlene e Victor viajaram por todo o mundo. Em 1955 Marlene formou-se com ele em Direito, pela Universidade de São Paulo (USP). Uma das poucas mulheres no meio de muitos universitários homens, nos conservadores anos 50. No dia seguinte à formatura se casaram, e logo vieram os quatro filhos, aos quais não poupa elogios. "São pessoas incríveis e filhos maravilhosos, com

temperamentos distintos, mas eles têm em comum um estilo de vida saudável e ativo, e souberam escolher muito bem suas profissões. E há, ainda, meus três netos, que são adoráveis”.

Desde a morte do marido, com quem viveu nos últimos 25 anos em Campos do Jordão, na região serrana de São Paulo, Marlene mudou-se para um pequeno apartamento na capital paulista, depois de passar uma curta temporada com as duas filhas. “Elas têm a vida delas e eu não queria atrapalhar, sou acostumada a ser livre, e estou vivendo bem sozinha. Marlene ressalta ainda a ajuda valiosa de sua querida assistente, muito presente neste período. A cabeça é quem comanda, se você coloca nela que é o melhor para você, tudo fica mais fácil, não tem drama”, diz ela, referindo-se ao fato de trocar uma grande casa no campo por um

espaço menor em uma metrópole. “A manutenção é fácil e o bairro é ótimo, dá para fazer muita coisa a pé, e já conheço pessoas no prédio, que têm sido muito atenciosas. Soamente não me chamem para fazer tricô e jogar cartas! Ficar sentada e parada não é comigo”.

Ativa, também fisicamente, Marlene usa a piscina do prédio para nadar pelo menos três vezes por semana. “Se puder nado todos os dias, e também faço ginástica, para a qual eu conto com a ajuda de um professor. Mas, nadar é por minha conta, afinal sempre pratiquei o esporte, a diferença é que, antes, tinha a companhia do Victor”.

Para ajudar a manter a independência, de forma segura, Marlene diz que o serviço da Telehelp é um grande aliado. “Tenho há uns seis meses e já acionei umas três vezes”. Na mais recente foi por conta de um tombo

que a deixou com o rosto roxo. “O médico diagnosticou um desequilíbrio dos labirintos, provavelmente por conta da ansiedade deste período, mas agora estou bem e já voltei as minhas atividades”. “Quando chamei a Telehelp o atendimento foi ótimo. Indico para todo mundo, minha mãe, que tem 97 anos, e uma tia querida, que vivem sozinhas, também têm o Botão de Emergência”.

A vida social também continua ativa. Na mesma semana da entrevista, Marlene tinha agendado o jantar anual com a turma da faculdade. “É um evento! Muitos já se foram, mas nos reuníamos anualmente, há vários anos, para celebrar a amizade”. “Continuo sendo alegre, uma pessoa vibrante, agradeça por tudo o que tive e tenho, estou recebendo muito carinho e cuidado dos meus filhos e netos, então podendo sempre agradecer a Deus por tudo isso”.



## ENTRETENIMENTO

### SOLO SAGRADO DE GUARAPIRANGA

Construído à margem da Represa de Guarapiranga, na região sul da capital paulista, no início da década de 90, o Solo Sagrado é hoje um dos maiores espaços no país para meditação e contemplação da natureza, com 327 mil metros quadrados, e um grande local turístico de São Paulo.

Em 1945, Mokiti Okada idealizou no Japão protótipos do paraíso terrestre, que chamou de Solos Sagrados, locais para reunir as pessoas em harmonia com a natureza. Há Solos Sagrados em diversas cidades japonesas, como em Kyoto, e também ao redor do mundo.

Um dos destaques é o templo aberto, em forma de anel, mas há ainda um centro cultural com exposição de obras e oficinas abertas regularmente ao público. Há ainda local para piquenique e outros para relaxamento, como a Orla da Represa, com 20 mil metros quadrados de gramado e diversas árvores. Aos domingos, o Solo Sagrado disponibiliza passeios com guias.

No site do Solo Sagrado - [www.solosagrado.org.br](http://www.solosagrado.org.br) - é possível fazer um tour virtual pelas paisagens, e também consultar opções de acesso ao local, incluindo por meio de transporte público. O espaço funciona de quarta a domingo, das 8h às 17h.

## Frequência urinária pode indicar problemas de saúde

A análise da frequência, volume e cor da urina pode indicar alguns problemas de saúde, como infecção, pedras nos rins, diabetes e até tumores. Mas como saber se uma pessoa está urinando corretamente? "Adultos saudáveis urinam entre quatro e seis vezes ao dia, sendo que o volume pode variar de 700 ml a dois litros", diz o doutor Paulo Campana, médico patologista do Centro de Diagnósticos Brasil (CDB), em São Paulo. "Uma avaliação mais criteriosa do paciente contribuirá para um diagnóstico preciso. Há pacientes, por exemplo, com doença renal crônica e que apresentam sintomas não-específicos, como perda de apetite, sensação de cansaço, náuseas e até mesmo coceira generalizada. Outros sintomas já são mais assertivos, como dor nos flancos, inchaço das pernas e pés, ou ainda problemas urinários", diz Campana.

## IOGA contra o reumatismo

Segundo um estudo apresentado recentemente na reunião anual da Liga Européia Contra o Reumatismo, em Londres, pessoas com artrite reumatóide que praticam ioga mostraram melhora significativa em relação à doença. O estudo foi realizado nos Emirados Árabes Unidos com 47 pacientes, sendo 80% mulheres, e demonstrou que aqueles que completaram 12 sessões de Raja Yoga, que é um dos estilos mais suaves da modalidade, apresentaram melhora significativa.

"Sabemos que a maioria dos pacientes com artrite reumatóide não se exercita regularmente, e, embora o estudo da Arthritis Foundation Emirados tenha sido conduzido em um grupo pequeno de pacientes, os resultados mostram claramente os benefícios para os pacientes artríticos que praticam regularmente Raja Yoga. Acreditamos que a prática da ioga, a longo prazo, pode de fato resultar em melhorias significativas no quadro do paciente", afirma o reumatologista Sergio Bontempi Lanzotti, diretor do Instituto de Reumatologia e Doenças Osteoarticulares (Iredo).

## UM LANCHE SAUDÁVEL



Para quem se preocupa em manter uma alimentação saudável e balanceada, mas não quer abrir mão de algumas delícias doces de vez em quando, uma boa receita é a do bolo de aveia e banana, fácil de fazer, rico em fibras e com pouca gordura. Pode ser servido com um chá, suco ou café.

### BOLO DE AVEIA E BANANA

#### Ingredientes

- 5 bananas nanicas, cortadas
- 2 xícaras (chá) de aveia em flocos (grossos)
- 1 xícara de chá de farinha de trigo integral
- 1 xícara de açúcar orgânico
- 1/2 xícara de açúcar mascavo
- 1 caixinha de creme de leite
- 1 colher (café) de canela em pó
- 3 colheres (café) de bicarbonato de sódio
- 10 ameixas pretas sem caroço cortadas
- 2 colheres de sopa de amido de milho (Maizena)

#### Modo de preparo

Coloque na tigela da batedeira as bananas, o creme de leite e o açúcar. Bata até formar um creme. Junte então o restante dos ingredientes (sem bater na batedeira) misture bem, coloque em forma untada e enfarinhada. Polvilhe por cima canela com açúcar. Asse em forno moderado, por aproximadamente 40 ou 45 minutos.