

informe | Mútua

Tempo de Comunicar

A Mútua trabalha essencialmente com pessoas, saúde e qualidade de vida, por isso o ato de comunicar e dialogar sempre foi uma de suas prioridades. Vários canais são utilizados no relacionamento desde informativos a comunicados diversos, como os boletins, campanhas de promoção de saúde e qualidade de vida e campanhas anuais de vacinação, por meios impressos, mídias digitais (redes sociais) e site.

(Página 10)



Nova unidade supera expectativas

Com seu empenho em manter uma comunicação direta para estar mais próxima dos associados e atender às suas demandas, a

Mútua percebeu a necessidade de estender o Check-up. Em abril deste ano, foi aberto o Espaço Barra da Tijuca, e a procura pelos

serviços oferecidos vem superando todas as expectativas. A parceria feita com o Centro Richet e o Prevtotal Laboratório de Imagem Ltda permitiu montar uma estrutura com o mesmo padrão de qualidade e eficiência da unidade do Centro. **(Página 6)**

Mútua adota Vídeos para informar melhor



Comunicar é fundamental, e seguindo os mais modernos conceitos de interação e respeito aos interesses de seus usuários, a Mútua abre mais um canal de relacionamento com os associados.

São vídeos que complementam a estratégia geral de comunicação da Mútua e que abordam variados assuntos. Todos estão disponíveis no Facebook, no site e no canal da Mútua no Youtube.

(Página 5)

FALE CONOSCO

A Mútua dos Magistrados reforça aos associados que o telefone da Ouvidoria, criada para acolher críticas e sugestões, é: 2240-3152

e-mail:
mutuadosmagistrados@
mutuadosmagistrados.com.br

Telefones do Call Center (24hs):
98183-1140 / 99986-7070
99967-4344



Mútua

Sua saúde merece bem-estar

Diretoria

Presidente

Des. Antonio Saldanha Palheiro

Vice-Presidente

Des. Antonio Jayme Boente

Tesoureiro

Juíz Rafael Estrela Nóbrega

Secretário

Juíza Paula Feteira Soares

Diretores

Des. Jacqueline Lima Montenegro

Des. Joaquim Domingos de Almeida Neto

Des. João Zivaldo Maia

Des. Luciano Saboia Rinaldi de Carvalho

Juíza Keyla Blank de Cnop

Juíza Marcia Correia Hollanda

Academia

Des. Maria Sandra Rocha Kayat Direita

Conselho Deliberativo e Fiscal

Presidente

Des. Humberto de Mendonça Manes

Membros Natos

Des. Hilário Duarte de Alencar

Des. Antonio Cesar R. A. de Siqueira

Des. Henrique Carlos de Andrade Figueira

Membros Efetivos

Des. Márcia Cunha Silva Araújo de Carvalho

Des. Maria Helena Pinto Machado Martins

Des. Newton Paulo Azeredo da Silveira

Des. Ricardo Rodrigues Cardozo

Des. Zélia Maria Machado dos Santos

Juíz Alexandre Chini Neto

Juíza Raquel Santos Pereira Chripino

Juíz Rossidelo Lopes da Fonte

Juíza Valéria Pachá Bichara

Informe Mútua

(Tiragem 3.200 exemplares)

Redação

Roberto Tostes

robertotostes@gmail.com

Design gráfico

M. Beatriz do N. e Silva Pottier

bitty@c-artbrasil.com

Fotolito e Impressão

COPIARTE - Copiadora e Artes Gráficas Ltda.

copiarte@copiarte-rj.com.br

Mútua dos Magistrados

Rua Dom Manuel, nº 29 – 1º andar

Rio de Janeiro – CEP 20010-090 RJ Brasil

Telefax: 2533-8375 (PABX)

Forum Academia - 1º setor

mutuadosmagistrados@

mutuadosmagistrados.com.br

www.mutuadosmagistrados.com.br

Emergência (Atendimento 24h)

Call Center

Tels.: 98183-1140 / 99986-7070 /

99967-4344

DO OUTRO LADO DO BALCÃO

ENTREVISTA - Bruno Pacheco Moreno

Responsável pelo Sistema de Gestão da Mútua

“O Sistema de Gestão permite centralizar todas as informações dos associados, prestadores de serviços e conveniados.”



Como foi criado este Sistema de Gestão?

O software foi desenvolvido em 2002, sob encomenda para a Mútua. Ele permite centralizar todas as informações dos associados, prestadores de serviços e conveniados. Conseguimos melhorar os processos internos, acabando com muito papel e pagamentos em cheque. É um sistema que lida com todas áreas da Mútua e permite ganho de tempo e melhora na qualidade de serviços prestados. Durante estes anos todos ele vem evoluindo e se tornou uma ferramenta de gestão muito importante para a diretoria, agilizando custos e se adaptando às necessidades de toda a equipe Mútua.

Quais são os principais benefícios para o associado?

Com ele podemos atender com mais rapidez a todas as demandas dos associados. Qualquer um pode consultar e acompanhar o andamento de seus processos, e é avisado quando um reembolso é feito. Pelo site também já é possível tirar uma segunda via do boleto e outras informações úteis.

Como foi acompanhar este processo de evolução desta ferramenta durante estes anos todos?

Acho que ela foi resultado do esforço de várias diretorias em querer informatizar e profissionalizar a gestão da Mútua. O serviço começou terceirizado, em 2002, mas a partir de 2007 conseguimos trazer para cá, com nosso próprio servidor. E com o apoio da equipe e troca de informações constante, continuamos durante todo este tempo aperfeiçoando o sistema, sempre buscando novas funcionalidades para ele.

Qual a principal característica atual deste sistema de gestão?

Nosso trabalho é diário e constante. Acompanhamos todas as rotinas do departamento médico e administrativo, e temos um trabalho muito próximo da diretoria. É um sistema rápido e mais seguro, que dá mais garantia na tomada de decisões, e permite manter uma comunicação melhor com o associado. É a tecnologia permitindo estarmos cada vez mais próximos do associado da Mútua.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

COMUNICAÇÃO EFICAZ – DESAFIO PERMANENTE

Vivemos um momento histórico particularmente destacado na área das comunicações, em todas as suas matizes.

Os veículos de comunicação convencionais se tornaram absolutamente insuficientes e anacrônicos para a transmissão das informações reputadas relevantes, que passaram a ser veiculadas e compartilhadas por qualquer um que disponha de um computador, tablet, smartphone e suas diversas variações, também através dos mais variados instrumentos, produtos, aplicativos etc.

Esse universo ilimitado desfoca a atenção dos destinatários quanto às informações efetivamente relevantes, já que divide sua atenção com este cenário tão diversificado e intenso que não raro os leva pular ou passar os olhos superficialmente por dados de seu interesse, enquanto se concentra no diálogo sobre a última novidade de assunto trivial.

Essa é a realidade, que apesar de ser objeto de estudos e pesquisas pelos institutos especializados, constitui uma situação fática presente e inextinguível.

Nessas circunstâncias, a Mútua tenta encontrar os caminhos eficientes para levar aos associados as informações selecionadas que consideramos imprescindíveis para o seu conhecimento, para que possam exercer com pertinência e lucidez sua participação no processo decisório e a utilização consciente e racional de todos os produtos e benefícios que disponibilizamos.

Esse é nosso desafio.

Desde 2013 temos concentrado esforços na comunicação, alcançando ao menos parcialmente

os objetivos traçados, e sempre buscando a melhoria contínua.

Refizemos o site, tornando-o mais moderno e eficaz, alcançando com isso aumento de 35% nos acessos e 50% em novas visitas;

Criamos o Boletim Eletrônico, instrumento rápido e com informações sintetizadas de fácil leitura, e a cada ano mais boletins são divulgados (2013-15 Boletins, 2014-37 e 2015-32 até setembro);

Nossa página no facebook já alcançou 2.000 pessoas com visualização imediata pelos associados;

Incrementamos e modernizamos o canal da odvoria; e,

Melhoramos o conteúdo e formatação dos Informativos, buscando estimular a leitura pelos associados, especialmente aqueles com dificuldade ou desinteresse pelos canais virtuais.

Apesar da inegável melhoria, continuamos a permanente busca do aperfeiçoamento, atentos às novidades e alternativas que vão surgindo no mercado, sempre com o objetivo de alcançar a integralidade dos associados e a maior brevidade na divulgação.

Comuniquem-se conosco, apresentem suas sugestões e forneçam-nos seu feedback em tudo que considerarem do interesse de nossa Mútua.

Abraços a todos

Antonio Saldanha Palheiro

Presidente

Exercícios ao Ar Livre e seus benefícios à Saúde

Treinamento Funcional na Praia

A Mútua está oferecendo desde o mês de abril Treinamento Funcional nas praias da Barra da Tijuca e Copacabana com os professores de Educação Física Renata Teijeiro da Silva de Souza e Oswaldo Dias Leite Junior, através do Programa de Integração Nutrição e Exercício Físico.

A ideia surgiu na época da inauguração do Check-up Barra como forma de interagir com os associados e assim promover a saúde e qualidade de vida em um ambiente descontraído, em contato com a natureza.

O treinamento funcional da Mútua começou em abril na Praia de Copacabana. Os associados elogiaram e solicitaram frequência semanal da atividade, que já vem acontecendo na Barra da Tijuca e com ótima repercussão.

O objetivo foi beneficiar os associados que se queixavam da distância do Centro, e que agora tem a oportunidade de praticar exercícios perto

de casa. Segundo a professora Renata Teijeiro, a participação tem sido boa e a expectativa é que cada vez mais associados venham desfrutar dos seus benefícios.

Ela relata que cada pessoa recebe um estímulo diferente dependendo do seu condicionamento físico, e esta é a diferença de praticar uma atividade física sob a supervisão de um profissional. “O treinamento funcional se baseia nos movimentos naturais do ser humano, como pular, correr, puxar, agachar, girar e empurrar. O praticante ganha força, equilíbrio, flexibilidade, condicionamento, resistência e agilidade. Ele tira a pessoa dos movimentos mecânicos e eixos definidos ou isolados, como acontece na musculação. Por isso, virou uma alternativa para quem está cansado dos exercícios mais tradicionais na academia”, explica a professora Renata Teijeiro.

Segundo o professor Oswaldo Dias, para o treinamento de força durante

a aula é utilizado o peso corporal do praticante, além de acessórios como elásticos, cordas, bolas, cones, discos e hastes. É um método que ajuda a prevenir lesões, gera melhorias cardiovasculares, a redução do percentual de gordura e definição muscular.

“Qualquer um pode participar, mas antes de se submeter ao Treinamento Funcional, é importante passar pelo check-up médico da Mútua. Nossa equipe investigará durante a avaliação física qualquer restrição, ou problema de saúde existente, que possa ser agravado com a prática de exercícios físicos”, explica o professor Oswaldo Dias.

Para uma cidade com muito sol e praia, torna-se uma opção a mais para fazer atividades de forma saudável e com a orientação de especialistas.

Aos associados que já passaram pelo Check-up e estejam interessados em participar nas atividades externas, os locais e horários são:

■ Praia da Barra da Tijuca / Posto 4
Todos os sábados às 9:00h.

■ Praia de Copacabana em frente à Rua Miguel Lemos
Todos os sábados às 9:00h.

Participe! Deixe a Mútua cuidar de você.



Mútua investe em Vídeos para comunicar mais e melhor

Para dialogar melhor e falar mais diretamente com seus associados a Mútua decidiu investir numa ferramenta que atualmente é um recurso indispensável de comunicação: o vídeo. Empresas e instituições têm investido cada vez mais nesta mídia para agilizar e fortalecer a divulgação de informações, notícias e novidades por ser mais dinâmico.

A equipe da Mútua iniciou este processo de experiência gravando alguns depoimentos sobre assuntos variados como Prevenção, Vacinas e Doenças, e devido à boa repercussão, outros vídeos têm sido produzidos.

A Dra. Tânia Kadima gravou vídeos com assuntos relacionados à Saúde e Qualidade de Vida. O Presidente da Mútua, Des. Antônio Saldanha o utiliza sempre que precisa passar informações relevantes aos associados e a equipe de Treinamento Funcional, Prof. Oswaldo Dias e Profa. Renata Teijeiro, apresentaram o programa de

treinamento funcional ao ar livre como forma de conscientizar os associados.

Os vídeos estão sendo gravados e produzidos na própria Mútua. Já existem 15 vídeos disponíveis no Site, Youtube e nas duas páginas do Facebook da Mútua.

Confirmam os links para assistir alguns destes depoimentos ou acessem pela página da Mútua no Facebook.

VÍDEOS DA MÚTUA

Treinamento Funcional
https://youtu.be/_-FLvbJ411g

Mútua na Barra
Des. Antônio Saldanha
<https://youtu.be/jeWf6-t2YC8>

Prevenção - Caminho para a Qualidade de Vida
Dra. Tânia Kadima
https://youtu.be/Fvp_xHsc4Ilg



Home Care: Cuidados e Indicações

A Mútua sempre procura atender aos associados nas suas questões de saúde. Isso acontece com as dúvidas e sugestões que podem ser esclarecidas em um check-up, em uma consulta ou mesmo nos diversos Programas de Saúde e Qualidade de Vida. Também com relação a informações sobre cirurgias, materiais hospitalares, internações e questões mais especializadas, há sempre uma equipe pronta para auxiliar aos associados.

Dentro deste mesmo padrão de atendimento a Mútua procura avaliar em cada caso a necessidade ou não do serviço de Home Care. Quando esta for realmente a opção mais indicada para um paciente, os procedimentos recomendados pela equipe médica serão seguidos.

O Home Care é uma internação domiciliar que corresponde a um con-

junto de atividades prestadas no domicílio quando o associado apresenta quadro clínico complexo porém estável e com necessidade de Tecnologia Especializada.

Os Critérios de Elegibilidade:

- Associado internado com quadro estável, passível de desospitalizar para continuação dos cuidados em domicílio;
- Associado acompanhado ambulatoriamente, com agravamento do quadro, passível de cuidados domiciliares para evitar internação hospitalar;
- Associados restritos ao domicílio que necessitam de cuidados especializados programados.

No período de Janeiro de 2014 à Julho de 2015, a Mútua acompanhou

41 associados (100%) em Home Care (Internação Domiciliar). Neste período, ocorreram 57 Internações hospitalares, sendo que do total de 41 associados, 22 tiveram internações hospitalares (53,6%). Das 57 internações hospitalares, 17 foram por pneumonia (29,8%). Dos 41 associados do período analisado, tivemos 01 associado com registro de queda (2,4%) e 06 associados apresentaram Ulceras por Pressão — UPP (Escaras) (14,6%).

De forma geral, o Home Care visa a estabilidade clínica e a melhora do paciente, reunindo no conforto domiciliar os cuidados e a atenção especializados para sua recuperação.

Katia Heloisa M. Barreto
Enfª Auditora Gestão de Atenção Domiciliar Mútua dos Magistrados do R.J.

Check-up Barra: Nova unidade supera expectativas

Com seu empenho em manter uma comunicação direta para estar mais próxima dos associados e atender às suas demandas, a Mútua percebeu a necessidade de estender seu atendimento de Check-up para mais perto de seus associados.

Em abril deste ano foi aberto o núcleo de atendimento na Barra da Tijuca com grande procura. A parceria feita com o Centro Médico Richet permitiu montar uma estrutura com o mesmo padrão de qualidade e eficiência da unidade do Centro.

O depoimento de um casal de associados, os juizes de direito Marcelo Pereira da Silva e Clara Maria Vassali confirma a importância da localização. Os dois agendaram o check-up juntos, e passaram por uma série de exames e consultas com mais comodidade.

“Devido à distância do centro, só pude fazer uns dois check-ups nos últimos dez anos. Moramos no Recreio e só para ir ou voltar ao CDT são cerca de 2 horas de carro, além da dificuldade do estacionamento” conta o juiz de direito Marcelo Pereira.

Os dois elogiaram a qualidade do atendimento na Barra, foram muito bem recepcionados e puderam ter uma conversa tranquila com os médicos, para tirar dúvidas, obter informações e o agendamento de vários exames.

Clara Maria conta que ficou sabendo da novidade pelos informes de e-mail. Os dois tem um dia corrido e elogiaram este tipo de comunicação: “Temos pouco tempo devido ao nosso trabalho, por isso receber este tipo de informação rápida e objetiva é importante”, diz a juíza Clara Vassali.

Já outro associado, o Carlos Roberto Monteiro, ficou sabendo do novo núcleo de atendimento pelo informativo impresso, que recebeu em casa. Ele disse que prefere ler no papel e gostou muito de poder fazer os exames perto de casa. “Faço todo ano o check-up mas liguei logo para agendar meu atendimento pela maior facilidade de acesso”, afirma.

Carlos destaca o atendimento personalizado da Mútua, sempre com poucas pessoas e uma maior dedicação dos médicos. Para ele foi mantido o padrão que já conhecia

do CDT do Centro. Carlos diz que o check-up anual já faz parte de sua rotina, e graças à orientação médica recebida tem tido melhor qualidade de vida. Entre os benefícios que conquistou cita a reeducação alimentar, que mudou seus hábitos, com perda de peso e maior bem-estar.

Em poucos meses de funcionamento os números comprovam o sucesso do núcleo da Barra:

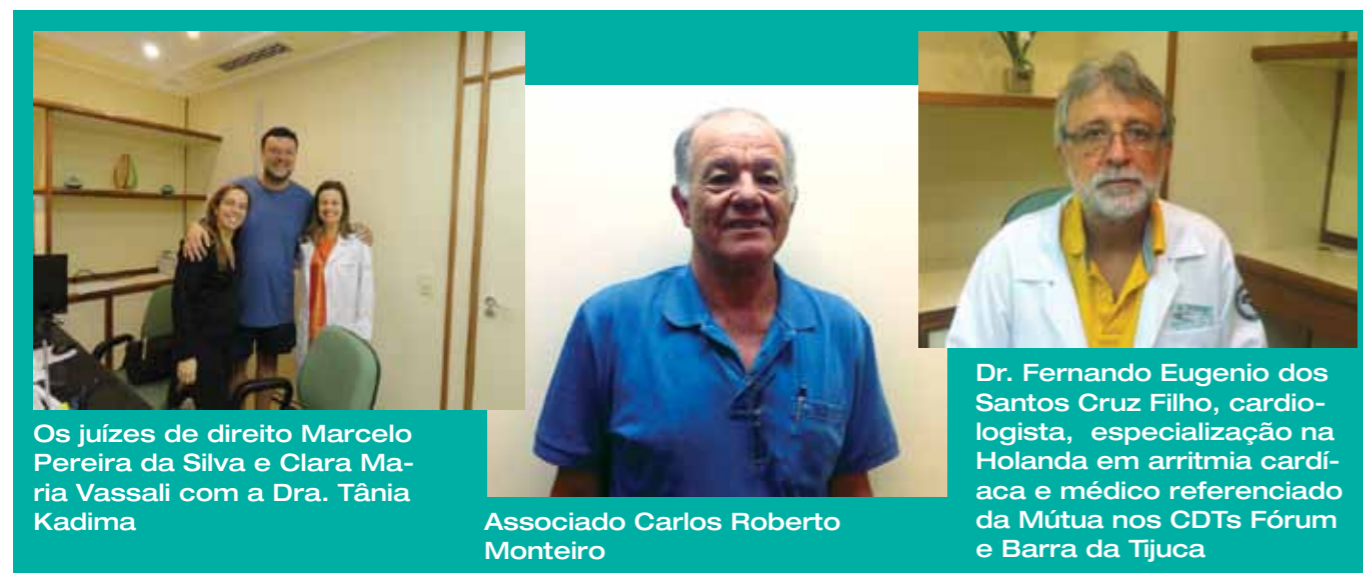
Um total de 365 atendimentos em 5 meses sendo: 62 check-ups e 307 consultas de profissionais de diversas especialidades.

Os participantes do check-up são avaliados e também encaminhados para os demais Programas de Saúde e Prevenção da Mútua.

É a Mútua cuidando de você, cada vez mais próxima e presente.

Aos interessados em fazer o check-up na Barra basta fazer um contato e agendar seus exames pelo tel.: 2430-1561.

Veja nas duas próximas páginas a relação dos profissionais da nova unidade da Mútua.



Os juizes de direito Marcelo Pereira da Silva e Clara Maria Vassali com a Dra. Tânia Kadima

Associado Carlos Roberto Monteiro

Dr. Fernando Eugenio dos Santos Cruz Filho, cardiologista, especialização na Holanda em arritmia cardíaca e médico referenciado da Mútua nos CDTs Fórum e Barra da Tijuca

CDT Barra - Centro de Diagnose e Tratamento



Desembargador Antonio Saldanha Palheiro
Presidente da Mútua



Dra. Tânia Kadima
Diretora Executiva e responsável pela elaboração dos Programas e Coordenação Médica do CDT. Especialista em Gestão - UFSC



Enfermeira Maria Amélia Matos Nicolau de Lima
Coordenadora de Enfermagem do CDT, Pós-Graduada em Saúde Pública - UFRJ

PROGRAMAS DE PREVENÇÃO - EQUIPE MÉDICA

CHECK-UP



Dr. Bruno Borges Fonseca
Especialista em Clínica Geral e Medicina do Esporte



Dra. Tânia Kadima
Membro da Sociedade Brasileira de Pediatria. Nutróloga pela Associação Brasileira de Nutrologia - ABRAN. Membro da Sociedade Portuguesa para o Estudo da Obesidade - SPEO. Membro da Associação Brasileira para o Estudo da Obesidade - ABESO



Dra. Valeria Guedes Ferreira
Graduação em Medicina pela Universidade Souza Marques. Pós Graduação em Medicina Interna e Familiar do Instituto de Pós Graduação Médica Carlos Chagas. Especialização em Medicina Intensiva. Formada na Escola Superior de Polícia Militar

CLÍNICA MÉDICA



Dra. Valeria Guedes Ferreira
Graduação em Medicina pela Universidade Souza Marques. Pós Graduação em Medicina Interna e Familiar do Instituto de Pós Graduação Médica Carlos Chagas. Especialização em Medicina Intensiva. Formada na Escola Superior de Polícia Militar

TESTE ERGOMÉTRICO



Dr. Breno Giestal Abreu Filgueiras
Membro da Sociedade Brasileira de Cardiologia, Sócio Efetivo do Departamento de Ergometria, Exercício, Cardiologia Nuclear e Reabilitação Cardiovascular (SBC)

ENDOCRINOLOGIA



Dr. Cesar Farias dos Santos Oliveira
Corpo Docente da Cadeira de Medicina Nuclear e Endocrinologia da UFRJ



Dra. Claudia Braga
Doutorado em Medicina - área de Concentração Endocrinologia, Especialista em Endocrinologia e Metabolologia pela Sociedade Brasileira de Endocrinologia e Associação Médica Brasileira

NEFROLOGIA



Dra. Gladys de Jesus Matta
Formada em Medicina Universidade Gama Filho. Serviço de Clínica Médica do Hospital Geral de Jacarepaguá. Pós Graduação em Nefrologia pelo Instituto Carlos Chagas. Atualização em Nefrologia pela Universidade de São Paulo

CARDIOVASCULAR



Dr. Breno Giestal Abreu Filgueiras
Membro da Sociedade Brasileira de Cardiologia, Sócio Efetivo do Departamento de Ergometria, Exercício, Cardiologia Nuclear e Reabilitação Cardiovascular (SBC)

CANCER DE PELE



Dr. Nelson Jabour Fiod
Membro Titular do Colégio Brasileiro de Cirurgiões, Mestre em Cirurgia pela UFRJ, especialista em Oncologia (Mastologia) e tecido ósseo e conectivo, STAFF do Instituto Nacional de Câncer do Estado do Rio de Janeiro

AFECÇÕES NA COLUNA



Dr. Celestino Esteves Pereira
Membro Titular da Sociedade de Neurocirurgia do Rio de Janeiro, Chefe da Clínica de serviço de Neurocirurgia do HFSE

AFECÇÕES ORTOPÉDICAS



Dr. Paulo Manhaes
Membro Titular da Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia e Cirurgia de Quadril. Chefe de Clínica do Hospital da PMERJ e Ortopedista do INTO

ATEROSCLEROSE



Dr. Paulo Eduardo Ocke Reis
Membro da Comissão de Cirurgia Experimental e Pesquisa do Departamento Científico (SBACV), Coordenador do serviço de Cirurgia Vascular do HUAP/UFF, Doutor em Ciências Morfológicas pela UFRJ

NUTRIÇÃO



Dra. Cátia Elken
Nutricionista - Experiência em Nutrição Hospitalar (Clínica, Ambulatorial, Cirurgia e UTI) e Programas de Nutrição Criança e adolescente (Estado e Município).

OSTEOPOROSE



Dra. Claudia Braga
Doutorado em Medicina - área de Concentração Endocrinologia, Especialista em Endocrinologia e Metabolologia pela Sociedade Brasileira de Endocrinologia e Associação Médica Brasileira



Dr. Paulo Manhaes
Membro Titular da Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia e Cirurgia de Quadril. Chefe de Clínica do Hospital da PMERJ e Ortopedista do INTO

(Continua pag. 8)

CIRURGIA GERAL



Dr. Joaquim Ribeiro Filho
Doutorado em Medicina (Cirurgia Geral) pela UFRJ, Coordenador da Seção de Fígado e Hipertensão Portal do Hospital Universitário Clementino Fraga da UFRJ, Professor permanente do Programa de Pós-Graduação em medicina (Cirurgia Geral) da UFRJ

SAÚDE DA MULHER



Dra. Erica de Paula Rodrigues da Cunha Vieira
Graduação em Medicina pela Univ. Gama Filho, Residência Médica em Ginecologia/Obstetrícia pela Maternidade Pro-Matre, Residência Médica em Ginecologia/Obstetrícia pelo Hospital Naval Marçílio Dias

SAÚDE DO HOMEM



Dr. Romolo Guida
Membro da Sociedade Brasileira de Urologia, Membro da Sociedade Europeia de Urologia e especialista em Videolaparoscopia e Cirurgia Robótica

SAÚDE DA INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA



Dra. Tânia Kadima
Membro da Sociedade Brasileira de Pediatria, Nutróloga pela Associação Brasileira de Nutrologia - ABRAN, Membro da Sociedade Portuguesa para o Estudo da Obesidade - SPEO, Membro da Associação Brasileira para o Estudo da Obesidade - ABESO

SARCOPENIA



Dra. Veronica Espindola de Avolio
Médica Concursada da Aeronáutica, Pós Graduação em Geriatria pela UFRJ

ARRITMIA CARDÍACA



Dr. Fernando Eugenio dos Santos Cruz Filho
Especialista em Cardiologia pela Sociedade Brasileira de Cardiologia, Doutorado em Medicina (Cardiologia) pela UFRJ

Desativação do Check-up Niterói

A Mútua procura sempre inovar e investir em novas soluções para atender melhor seus associados. A montagem de um check-up em Niterói em setembro de 2014 surgiu a partir da necessidade dos associados. Foi montado

um esquema em parceria com o Hospital Icaraí que funcionou bem durante alguns meses com ótima avaliação daqueles que foram atendidos. No entanto a queda no número de atendimentos não justificou mais a manuten-

ção da unidade em 2015. Desta forma, procurando sempre equilibrar custos, a diretoria da Mútua decidiu encerrar as atividades em Niterói. A Unidade Centro continua atendendo normalmente os associados residentes em Niterói.



Baby Mútua



Bernardo Rodrigues da Cruz Arruda



Tito Lauria Diniz filho



Benjamim Drumond de Moraes Diz



Gabriel da Mata Mayr



Julia Lara Daibes



Thiago Savedra Antonio Nabuco Pereira

Nesta nova edição de 2015 temos muitos bebês fofos e lindos que chegaram para a Família Mútua, com pais e avós super orgulhosos e felizes. Logo no primeiro mês chegaram três bebês. No dia 4 chegou o **Bernardo Rodrigues da Cruz Arruda**. O pai é o Juiz de Direito André Fernandes Arruda e a Mãe, Ana Karina Rodrigues da Cruz Arruda. No dia 9 chegou o **Tito Lauria Diniz filho**. Seu pai é o Bruno Diniz Martins e sua mãe, Mariana Lauria Jansen de Melo e Assis Gonçalves. O avô dele é o Desembargador Mario Assis Gonçalves e a avó, Ana Maria Lauria Jansen de Melo e Assis Gonçalves. E no dia 28 nasceu o **Benjamim Drumond de Moraes Diz**. Sua mãe é a Milena Angelica Drumond Moraes Diz e o pai, Gustavo Diz Rodriguez Junior. Em 26 de fevereiro chegou o **Gabriel da Mata Mayr**, filho de Carlos Eduardo Mayr e Camila da Mata Mayr, neto do Desembargador Eduardo Mayr. No dia 01 de abril de 2015 nasceu **Julia Lara Daibes**. Filha de Thereza Beatriz Rabello de Lara e de Fernando Daibes. Ela é a primeira neta do Desembargador Paulo Lara e da Advogada Angela Maria Ribeiro Rabello de Lara. Para finalizar esta safra de bebês republicamos a foto de um dos bebês do último número, pois faltou o nome da avó: o bebê é o **Thiago Savedra Antonio Nabuco Pereira**, nascido em 04 de agosto de 2014. A mãe é Mariana Savedra Antonio Nabuco Pereira e o pai, Thiago Nabuco de Paula Pereira, é neto do Desembargador Jose Geraldo Antonio e de Maria Christina de Barros Antonio. Parabéns aos pais, familiares e sejam bem-vindos todos esses novos bebês para nossa grande família!

Feedback



Cuidar de um associado da melhor forma possível é sempre a meta da Mútua. Por isso é importante receber o feedback dos associados. Nesta edição publicamos alguns relatos que reforçam a importância para toda a equipe Mútua de cuidar da saúde de seus associados.

Des. Antonio Saldanha,

“Sou associada da Mútua, filha do juiz José Adilson Marques Bevilacqua, falecido 2014, e gostaria de fazer um agradecimento ao senhor e aos profissionais do nosso convênio. Estive muito doente no último mês e no dia 28, resolvi ir ao hospital Niterói D’Or. Eu estava com um quadro de virose juntamente com uma enxaqueca que já durava mais de 20 dias e muita tonteira. Chegando ao hospital Niterói D’Or a enfermeira viu que a minha pressão estava alta e me encaminhou rapidamente para a sala de medicação. Fiz exames, fui medicada, mas a dor de cabeça continuava. A médica da emergência resolveu me internar. Só que não tinha quarto disponível. A partir daí o sofrimento começou e o meu estado piorou. Fiquei toda a noite, a manhã e a tarde seguinte na emergência. Nada adiantava, eu não conseguia me alimentar, passava mal do estômago e fui enfraquecendo cada vez mais. A minha amiga que estava me acompanhando, teve dificuldade para obter informação sobre o que estava acontecendo comigo. Quando ela conseguiu entrar na emergência, disse que a minha situação era péssima. Ela ficou sabendo que o hospital estava com 8 quartos disponíveis e me avisou. Eu já desconfiava que estava sendo esquecida na emergência. Questionei a médica sobre isso. Cheguei a suspeitar que para que eu parasse de questionar, as doses de calmantes aumentavam. Então tive a ideia de entrar em contato com a Mútua. Foi quando tudo começou a ser resolvido. A Dra. Tânia quis logo saber o motivo de eu estar ainda na emergência, apesar da autorização para me passar para um quarto já estar encaminhada. Com a ajuda da Dra. Gabriela, da Dra. Tânia e do Dr. Ferrari tudo foi resolvido. Fui para um quarto, melhorei e recebi alta no dia seguinte. E fiquei muito surpresa com a atenção que recebi. O Dr. Ferrari saiu do Rio, no sábado, para ir até o Niterói D’Or ver a minha situação.

faço parte de um convênio que zela pela minha saúde. Muito obrigada pelo cuidado com as nossas vidas.

Parabéns pelo trabalho de toda a equipe!”

Laura L. Bevilacqua

À Ouvidoria da Mútua dos Magistrados

“Parabéns a Magistratura tão bem representada por este órgão que leva seu nome. Desde 17 de fevereiro de 2014, estamos lidando com a Mútua dos Magistrados, pelo plano de saúde de nossa mãe, Jacyra Alves Carajuru. Queremos registrar a competência, eficiência, gentileza e HUMANIDADE demonstrada pela área médica representada por Dr. FERRARI, Dra. VALÉRIA, Dr. FERNANDO e pelas funcionárias KÁTIA, ANA CAROLINA e equipe, que com profissionalismo exemplar, sempre disponíveis para carinhosa e educadamente nos ouvir e RESOLVER o que precisamos.

Nada é postergado, pede-se uma vez, seja o que for e a partir do pedido recebemos feedbacks constantes. Isto realmente só existe na MÚTUA por contar com essa equipe que incansavelmente atende, retorna e RESOLVE o que for necessário. Nossa mãe recebe carinho, alimentação, curativos, medicamentos e principalmente AMOR dos médicos em suas visitas e da parte administrativa. O que a mantém viva. Obrigada por tudo e sempre contem conosco. Nossa gratidão será eterna.”

Lucia Carajuru, Heloisa Carajuru e família

P.S.: Enviado por Marcio Carajuru Couto neto de Jacyra A. Carajuru.

Ilma. Diretora do Departamento Médico da Mútua dos Magistrados Dra. Tania Kadima Magalhães Pereira

“Gostaria de mais uma vez agradecer a atenção e a gentileza com que vem tratando este magistrado, esposa e sua filha.

Relato que a filha deste magistrado, com ajuda psicológica conseguiu perder 18 quilos, além de fazer exercícios diários, melhorando em muito a sua saúde física e mental, cujo apoio da ilustre Dra. Tânia foi fundamental nessa melhora.”

Euclides de Lima Miranda Juiz de Direito

“Pelo presente, quero deixar consignado meu agradecimento ao Excelentíssimo Desembargador Antonio Saldanha Palheiro, Presidente da Mútua dos Magistrados, e à diretora médica, Dra. Tânia Kadima, pelo empenho em atender, da melhor forma possível, o suprimento das necessidades médicas e terapêuticas da minha filha Shirlei Amaro Avena Weisz, que padece, no momento, de grave enfermidade.

A Presidência e a Diretoria tem sido incansáveis no atendimento aos associados. Sabemos que muitas vezes enfrentam casos de difícil decisão, mas têm agido com base no compromisso ético de nos dar acesso ao melhor tratamento, não nos privando de apoio e solidariedade, indispensáveis para prover os associados da certeza desse empenho e dessa seriedade, que geram a necessária confiança, fundamentais para o enfrentamento das adversidades.

Essa solidariedade transformou a atual Mútua num corpo familiar extenso, ligado pelos laços da Fraternidade.”

Maria Salete Amaro

Tempo de Comunicar

Num mundo cada vez mais acelerado e cheio de informação, a Comunicação torna-se ferramenta essencial para empresas e organizações divulgarem sua marca e suas ideias.

A Mútua trabalha essencialmente com pessoas, saúde e qualidade de vida, por isso esse ato de comunicar e dialogar sempre foi uma de suas prioridades.

Nos últimos 12 anos, várias diretorias da Mútua fizeram um grande esforço de aprimorar sua gestão, montando um esquema eficiente de controle administrativo e financeiro, com melhoria constante no atendimento da saúde aos associados.

Parte deste esforço foi sendo aos poucos direcionado para a comunicação e todas formas de relacionamento direto com o usuário de nossos serviços. Desde informativos a comunicados diversos, campanhas de promoção e conteúdo para promoção de qualidade de vida, por meios impressos, digitais, pelo site e nas redes sociais.

A Equipe da Mútua tem conseguido constatar na prática que este esforço de comunicação tem gerado resultado e uma relação mais direta e confiante com os usuários dos serviços.

Por isso resolvemos contar nesta edição um pouco de como foi desenvolvido este trabalho, que continua sendo aperfeiçoado e aprimorado dia a dia, com novos canais e novas formas de relacionamento com os profissionais que fazem parte de nossa equipe e com todos os associados da Mútua:



Comunicar é uma Atitude

Dra. Tânia Kadima Magalhães Ferreira*

Ao longo de vários anos (2008 até a presente data), a Mútua vem gradativamente aperfeiçoando sua comunicação com os associados e prestadores.

Nossa comunicação tem por objetivo divulgar os serviços prestados, internos e externos, e, ainda, auxiliar os associados na tomada de decisão em relação à sua saúde. Nesse sentido, falamos de promoção da saúde e prevenção de doenças em todas as suas formas.

Não só comunicamos o que estamos fazendo para que os associados possam aderir aos nossos Programas, mas também criamos espaço para que os participantes dos serviços se manifestem por meio de *feedback* sobre a percepção da importância e da qualidade dos serviços prestados no CDT, e da relação da sua melhoria na qualidade de vida.

Hoje, podemos falar em efetividade da comunicação, uma vez que ela é comprovada pelo crescimento anual da adesão dos associados aos Pro-

gramas e participação nas Campanhas, e esse resultado aponta para a credibilidade conquistada. A fidelização dos associados é uma medida real.

Para que o alcance das informações seja abrangente, a Mútua adota vários canais integrados, ou seja, manteve o Informativo, e acrescentou, a partir de 2013, a mídia digital com o Boletim Eletrônico, o Facebook, MSN, Vídeos veiculados pelo Facebook, e também postados no site, e o E-mail Marketing para os associados não titulares. O site foi totalmente remodelado pela Bitty Pottier, nossa designer desde 2012, e responsável pela arte das nossas comunicações.

A página de Facebook da Mútua tem por objetivo divulgar conteúdo médico de relevância. Os artigos são escritos por mim e pela equipe médica interna, sob a minha coordenação. No final de 2014, elaboramos um livreto com os assuntos postados com a finalidade de alcançar os associados que não usam o Facebook e visando uniformizar as informa-

ções. A receptividade foi excelente, pois recebemos vários *feedbacks* dos associados elogiando a iniciativa.

A página do Facebook ligada ao Presidente, Des. Saldanha, divulga assuntos institucionais e de interesse de todos, e foi uma iniciativa que possibilitou a transmissão rápida das informações pela ferramenta e pelo Boletim em sequência.

A melhoria é contínua, e por isso avaliamos constantemente a competência de nossa Comunicação por meio da escuta, orientação, *feedback* e confiabilidade.

Os diversos canais integrados, para garantir a efetividade da comunicação e o alinhamento com todos os envolvidos no processo, são nossos diferenciais e garantidores do sucesso da Mútua.

Dra. Tânia Kadima Magalhães Ferreira, pós-graduanda em Marketing (USP); responsável pelo Marketing de Conteúdo da Mútua (Facebook) e Gestora dos Programas de Prevenção.



Novos Rumos para a Comunicação

Em maio de 2012 fui chamada pelo Des. Henrique Carlos de Andrade Figueira para desenvolver um trabalho para a Mútua. A empresa estava organizada financeira e administrativamente e agora era o momento de trabalhar melhor a comunicação.

Até então as peças eram desenvolvidas pelos diferentes departamentos, sem haver nenhuma unidade de comunicação e sem padrão visual. O novo logo que havia sido desenvolvido recentemente pelo designer Marcelo Ferraz, era por vezes mal aplicado, ou mesmo nem usado, como por exemplo no Informe.

Após uma série de encontros com a Diretoria, resolvemos, em um trabalho conjunto com a pesquisadora Lucia Penteado, levantar melhor o perfil do associado. Através dessas pesquisas conseguimos descobrir seus anseios, o que ele conhecia realmente da Mútua e como poderíamos fazer para "falar" mais efetivamente com ele.

E foi assim que nasceu a nossa primeira campanha de comunicação, que marcou esta mudança de rumo com uma frase de impacto: A MÚTUA SOMOS NÓS.

A partir daí nosso trabalho passou a ter duas vertentes: comunicar mais e melhor, e administrar a iden-

tidade visual de modo a consolidar a marca Mútua ("branding").

Foi assim que passamos a usar o Informe, os folhetos e cartazes associados a novas ferramentas em um conjunto de ações:

- O Site foi totalmente remodelado, tornando-se mais dinâmico, com informações mais atualizadas e úteis;
- Foram criados os Boletins para ter uma maior agilidade para informar;
- Foi criada a página da Mútua no Facebook;
- Desenvolvemos o e-mail marketing e a comunicação por SMS;
- No campo da preservação da marca, estabelecemos um padrão gráfico com um uso rígido do logo, cores, e tipo de letra.

Em outras palavras, foi criada uma "cara" para a comunicação da Mútua, que está presente na maioria das peças que são veiculadas.

Ainda temos um caminho a percorrer para uniformizar toda a comunicação interna e externa, mas ao longo destes três anos temos, graças ao apoio da Diretoria da Mútua, conseguido criar e preservar a essência da marca Mútua.

Bitty Nascimento Silva Pottier
Comunicação Social PUC-RJ
Graphic Design Parsons-NY

Campanhas de Vacinação da Mútua

Resultados comprovam o sucesso

Assistente Social Adriane de Oliveira Sales*

Considerando a definição da OMS - “Saúde é bem estar físico, mental social e não ausência de afecções e enfermidades” – a Mútua dos Magistrados, na prática da sua missão “Gerenciar o cuidado e exercer ação integral à saúde de seus associados visando a adoção de hábitos saudáveis e qualidade de vida”, implementou como um dos programas de prevenção a Campanha de Vacinação, desde 2006. Ela vem acontecendo anualmente, junto com a Campanha de Reforço, que consiste na aplicação das 2ª e 3ª doses das vacinas que possuem aprazamentos, mensalmente após a Campanha de Vacinação.

Nas campanhas que aconteceram desde 2006 até julho/2015, já foram aplicadas 15.491 doses das seguintes vacinas contra: gripe, hepatite B, antitetânica, HPV, pneumonia e herpes-zóster.

Nos primeiros anos a Campanha de Vacinação consistia apenas das indicadas contra a gripe e a Hepatite B, mas ao longo deste período foram acrescentadas outras vacinas importantes que propiciam maior qualidade de vida aos associados.

1. A vacina pneumocócica 23, contra pneumonia, foi implementada em 2007 e a cobertura vacinal alcançou 50% da população alvo até 2014. Em 2015 foi adicionada a vacina prevenir 13, que complementa a proteção contra pneumonia, segundo recomendações da Sociedade de Imunologia Brasileira, e até julho a cobertura vacinal alcançou 20% da população alvo.

A aplicação das vacinas proporcionou uma redução de 100% nas internações com diagnóstico de pneumonia desde de 2005 (conforme gráfico abaixo).

2. A Vacina contra HPV, foi implementada em 2007 para o sexo feminino, na faixa etária de 14 a 26 anos, que alcançou a cobertura vacinal de 67,9%. E para o sexo masculino, na faixa etária 14 a 26 anos, com cobertura vacinal de 24,9% desde 2012.

A Mútua dos Magistrados foi a pioneira em acrescentar essa vacina nas campanhas, oferecendo ainda as duas vacinas existentes no mercado (Cervarix e Gardasil).

3. Outra inovação foi a inclusão da vacina contra herpes-zóster em 2015. Em apenas 6 meses foi atingido 9,6% do público alvo.

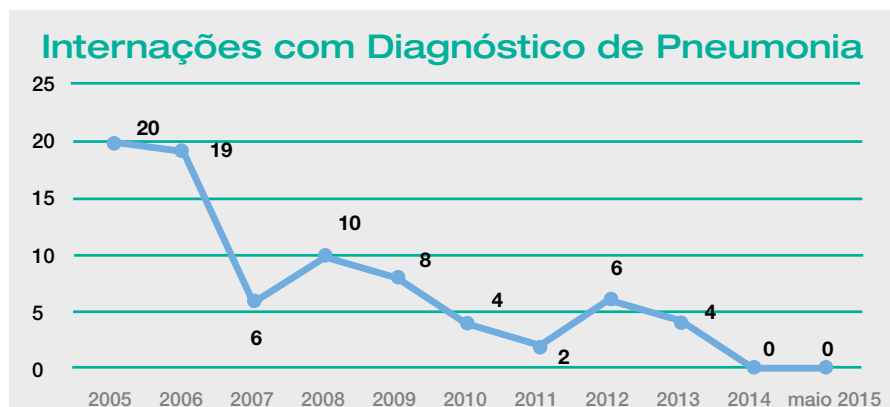
4. Ainda em 2015, a Mútua optou pela vacina contra gripe quadrivalente por ser mais eficaz. Essa vacina chegou ao mercado no final de abril de 2015.

As Campanhas de Vacinação e de Reforço são organizadas por uma gestão integrada composta por:

- Gestão - Diretoria Presidência
- Coordenação Geral e Técnica - Diretoria Executiva Dra. Tânia Kadima
- Supervisão Técnica - Coordenadora Enfermeira Maria Amélia Nicolau
- Coordenação de Comunicação - Bitty Nascimento Silva Pottier (design), Diego Alves (assistente de Marketing), Jeferson Dias (Programador junior- site)
- Coordenação Administrativa - Adriane Sales

A coordenação administrativa é responsável pelo gerenciamento de toda a logística das Campanhas: negociação do custo e compra das vacinas após análise e autorização da gestão; acompanhamento do controle de estoque das vacinas; parcerias com as clínicas de vacinação no Rio de Janeiro e em outros municípios (Niterói, Petrópolis, Volta Redonda, Campos e Macaé); imputação e atualização das doses aplicadas no sistema de gestão da Mútua; estatísticas das doses aplicadas relativa a cada público-alvo; confecção e controle do material utilizado nas campanhas; verificação do faturamento enviado das parcerias realizadas e divulgação e acompanhamento das campanhas (site, carta e banner).

A cada período temos verificado um aumento do interesse por parte dos associados nas campanhas. Esta conscientização é muito importante pois comprova a importância do trabalho realizado e reforça o objetivo de Mútua de mostrar a vacinação como uma das medidas importantes na prevenção contra doenças infecciosas.



* Assistente Social Adriane de Oliveira Sales - Gerente de Qualidade, MBA em Gestão de Saúde e Pós-Graduada em Sistema de Qualidade e Produtividade

Fonte: Dados Sistema de Gestão