

informe | Mútua

Assembleia 2018

Com a presença dos Juízes e Desembargadores membros da diretoria da Mútua, no dia 26 de março foi apresentada a prestação de contas e discutidos assuntos de interesse dos associados.

É importante destacar, que o contentamento com a atual administração foi confirmado, com elogios à gestão do Desembargador Jayme Boente que completa seu primeiro ano comemorando conquistas alcançadas e reafirmando seu compromisso em manter a “saúde financeira” da Mútua sem prejuízo ao atendimento de excelência prestado. Desafios vencidos, convênios fir-

mados e continuidade dos programas de prevenção, marcam sua gestão séria e rigorosa que pretende dar a Mútua um as-

pecto cada vez mais empresarial sem perder a afeição e carinho com que seus associados são tratados. **(Páginas 4/5 e 8)**



O Ministro do STJ e ex-presidente da Mútua Antonio Saldanha Palheiro, com o Des. Antônio Jayme Boente, atual presidente, durante a prestação de contas



Auditoria interna e hospitalar: controle e cuidado indispensáveis

Conheça a importância das auditorias interna e hospitalar que a Mútua realiza com o intuito de garantir bons serviços prestados e proteger seu patrimônio finan-

ceiro. A auditoria muitas vezes é responsável por uma melhora na assistência aos pacientes e ajuda a evitar gastos desnecessários e/ou supérfluos. **(Página 6)**

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



Mútua

Sua saúde merece bem-estar

Diretoria 2015 / 2017

Presidente

Des. Antônio Jayme Boente

Vice-Presidente

Des. Jacqueline Lima Montenegro

Tesoureiro

Juiz Rafael Estrela Nóbrega

Secretário

Juíza Paula Feteira Soares

Diretores

Des. Luciano Saboia Rinaldi de Carvalho

Des. Joaquim Domingos de Almeida Neto

Des. João Ziraldo Maia

Juíza Marcia Correia Hollanda

Juíza Keyla Blank de Cnop

Academia

Des. Maria Sandra Rocha Kayat Direito

Conselho Deliberativo e Fiscal

Presidente

Des. Humberto de Mendonça Manes

Membros Natos

Des. Hilário Duarte de Alencar

Des. Antonio Cesar Rocha Antunes de Siqueira

Des. Henrique Carlos de Andrade Figueira

Des. Antonio Saldanha Palheiro

Membros Efetivos

Des. Newton Paulo Azeredo da Silveira

Des. Ricardo Rodrigues Cardozo

Des. Maria Helena Pinto Machado

Des. Márcia Cunha Silva Araújo de Carvalho

Juíza Raquel Santos Pereira Chrispino

Juiz. Rossidelo Lopes da Fonte

Juíza Valéria Pachá Bichara

Juiz Alexandre Chini Neto

Informe Mútua

(Tiragem 3.200 exemplares)

Redação

Celina Penteado

celinapenteado56@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 - Maria Aparecida de Araújo Enfermeira auditora da Mútua, há oito anos.



É sua função conferir de acordo com os prontuários, se as contas estão em ordem e se a cobrança está de acordo com o tratamento proposto. Seja uma internação de curto prazo ou as mais longas, é dela a responsabilidade de a cada dez dias fechar uma conta parcial, para garantir o controle dos gastos.

Cada hospital possui sua própria equipe de auditoria interna, formada por médicos e enfermeiros, e é com eles que o trabalho dessa “diplomata” acontece todos os dias. Checagem de equipamentos, materiais descartáveis, remédios, exames e procedimentos, são precedidos pela visita ao paciente para verificação do estado geral em que se encontra e os medicamentos que estão sendo ministrados.

Seguindo alguns protocolos da Anvisa, como por exemplo o “Medidas de Prevenção de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde”, Aparecida verifica as condições gerais do paciente para garantir sua segurança e conforto.

Com as contas apresentadas pela instituição hospitalar, começa a auditoria que examina e avalia cada item do que vai ser cobrado da Mútua, realizando uma fiscalização de acordo com a realidade evitando gastos excessivos e/ou desnecessários.

Nem sempre as contas batem, mas sob seu olhar vigilante e sorriso contagiante o acordo chega sem grandes percalços.

Para o associado, a visita da auditora representa um cuidado e um acolhimento extra, que permite maior

tranquilidade e certeza de que num momento delicado a Mútua está presente e atenta à sua saúde.

Aparecida é uma grande negociadora que adora desafios.

A “saúde” financeira da Mútua está em ótimas mãos e os associados podem confiar na expertise dessa profissional dedicada.

Qual seria o maior desafio em sua rotina?

A equipe de auditores do hospital, cada um com suas particularidades. Em algumas ocasiões o relacionamento é ótimo e em outras pode haver um pouco de atrito. Nesse caso, reúne-se a equipe e em comum acordo seguindo protocolos e revendo estratégias resolvemos as diferenças.

O que seria mais importante para o exercício de sua função?

Conhecimento. Muito conhecimento técnico, administrativo e segurança para argumentar sobre os diagnósticos e protocolos com as equipes dos diversos hospitais credenciados. O resultado final geralmente é positivo.

O que é considerado essencial para uma boa performance?

Uma boa auditora precisa ter conhecimento da assistência, pois quando falo do meu paciente eu não estou “imaginando” um enfermo, na verdade conheço profundamente os cuidados de que ele precisa, por ter acompanhado outros casos semelhantes, além é claro do paciente em questão. Observação e atualização constante, além é claro de uma postura diplomática para saber negociar os possíveis atritos e realizar minha função de maneira satisfatória tanto para o associado, quanto para a equipe hospitalar e a Mútua..

Quais as qualidades que definem seu desempenho?

Paciência, poder de decisão, argumentação, respeito pela equipe médica, autonomia e muito conhecimento!

MENSAGEM DO PRESIDENTE

Prezados Associados,

Ao término de 2017, as esperanças para um novo ano animaram todos nós brasileiros. Infelizmente, a esperada retomada econômica não se concretizou ao longo do primeiro semestre de 2018.

Para a Mútua, no entanto, tem sido um período tranquilo diante do quadro de incertezas e crise política gravíssima que nosso país atravessa.

As consequências dos cortes de orçamento, citadas por mim anteriormente, que tanto prejudicaram a nação e, em especial, a população do Estado do Rio de Janeiro, continuam a desenhar uma situação de gravidade jamais vista.

Continuo a afirmar que a hígidez financeira da Mútua dos Magistrados é, felizmente, um ponto fora da curva.

Permanecemos em primeiro lugar no ranking de operadoras de saúde complementar de pequeno porte, segundo classificação da Agência Nacional de Saúde – ANS. Seguimos com excelentes resultados nos Programas de Prevenção e continuamos credenciados com os melhores hospitais da cidade. Tudo pela saúde e bem-estar de nossos associados e suas famílias.

Com as eleições que se aproximam, continuaremos a manter nossas esperanças de mudanças positivas, aguardando para o ano vindouro novas e boas expectativas para o cenário político-econômico.

Nosso empenho é e sempre será no sentido de promover uma administração eficiente e equilibrada, de forma que a Mútua possa perpetuar a sua história de sucesso.

Desembargador Antônio Jayme Boente

Presidente da Mútua

Assembleia 2018

Mútua dos Magistrados

Na segunda-feira, dia 26 de março, foi apresentada pelo Desembargador Antônio Jayme Boente, a assembleia 2018 da Mútua dos Magistrados com a presença de sua diretoria.

Atualmente com 5.205 associados, a Mútua continua ativamente seus esforços para cuidar sempre melhor de sua saúde, assim como de seus familiares, na certeza de que com uma gestão séria e austera alcançará com sucesso os melhores resultados para todos.

O conservadorismo da gestão atual, evita gastos supérfluos que comprometeriam a estabilidade do plano. São 54 colaboradores e 02 estagiários, empenhados em trabalhar com eficiência e presteza, ajudando a zelar pelo nosso patrimônio. A Mútua é de todos nós!

As informações mostradas, visando total transparência dos gastos aos associados, apresentaram melhoria na "saúde" financeira e excelentes resultados, apesar da grave crise por que passa o Rio de Janeiro e o Brasil.

Um aspecto bastante relevante mostrado nesse dia, foi que graças aos programas de prevenção, a sinistralidade da Mútua desde 2011 é menor do que das demais operadoras de autogestão.

Foi destacado também o desempenho de excelência da Mútua, em primeiro lugar no ranking de operadoras de saúde complementar de pequeno porte, pela Agência Nacional de Saúde (ANS), o prêmio obtido no Congresso Internacional de Qualidade em Serviços e Sistemas de Saúde e a classificação como operadora de baixo risco mais uma vez graças ao programas de prevenção adotados e aprovados pela Agência.

É motivo de muito orgulho para a família Mútua, o aumento de check-ups realizados graças ao Projeto Check-Up, que diminuiu bas-

tante o número de internações de nossos associados, principalmente por doença cardiovascular.

Além dos convênios fechados com hospitais de ponta, destacou-se o aumento do campo de atendimento do Hospital Pró-Cardíaco que agora abrange também uma bateria de exames complementares.

A Mútua está comprometida em administrar seus recursos financeiros com a responsabilidade e seriedade que sempre venceu desafios para aprimorar a qualidade dos serviços prestados.



Desembargador Antônio Boente durante sua explanação. A presença dos membros da diretoria e o discurso da Juíza Andrea Maciel Pacha



	2017 JANUÁRIO A DEZEMBRO	2016 JANUÁRIO A DEZEMBRO	2015 JANUÁRIO A DEZEMBRO
INTERVALOS*	1.118	1.152	1.412
ACORDAÇÕES MIO	1.784	1.627	1.077
RE QUARTO	234	478	258
RE QUARTO	1.700	1.633	2.117
RE QUARTO	718	704	511
RE QUARTO	7	30	7
RE QUARTO	435	487	404
CONSULTAS EXAMES TERAPIAS	48.818	42.018	47.030
RE QUARTO	242.528	243.889	143.141
RE QUARTO	1.811	2.448	2.449
RE QUARTO	1.175	4.408	3.127
RE QUARTO	4.467	1.730	5.984
RE QUARTO	11.818	23.696	14.980
RE QUARTO	388	422	462
TOTAL	243.727	254.709	270.063

Descrição	Valor (R\$)	Porcentagem
Despesas Médicas	RS 88.975.048,75	88,90%
Despesas de Pessoal	RS 4.427.793,17	4,80%
Despesas com Prestadores de Serviço	RS 1.720.531,49	1,89%
Despesas com Prevenção Médica	RS 2.336.310,14	2,57%
Despesas Administrativas	RS 791.772,83	0,87%
Despesas Imp. Tax e cont. P-Serviços	RS 467.318,10	0,51%
Despesas da Academia	RS 581.720,28	0,63%
Despesas com Depreciação	RS 175.479,54	0,19%
Despesas Form. Capacitação Profissional	RS 29.752,80	0,03%
Despesas com Prevenção não Médicas	RS 3.708,78	0,00%
TOTAL	RS 91.689.438,86	100,00%



A Prestação de Contas foi acompanhada por graficos explicativos

CDT em números 1% 432 \$ 0

Conheça o número de atendimentos do CDT de janeiro a abril de 2018:

Total de atendimentos do CDT do Fórum, sem contar fisioterapia: **1.847** atendimentos

Total de atendimentos do CDT do Fórum contando as sessões de fisioterapia: **6.867**.

Total de atendimentos do CDT Barra sem fisioterapia: **418**.

Total do CDT Barra contando as sessões de fisioterapia: **673**.

Ou seja, em ambos tivemos **7.540** atendimentos contando a fisioterapia e **2.265** sem.

As auditorias: controle e cuidado indispensáveis

Motta, Leão e Zagatto (Auditoria Médica no Sistema Privado) sustentam que “Em nosso país a atividade da auditoria médica se iniciou em hospitais universitários. Em 1976, o Instituto Nacional de Previdência Social, INAMPS, deu início à auditoria paralela em seus hospitais próprios e de terceiros conveniados, procurando o acompanhamento e o controle formal técnico dos serviços com ampla abrangência por meio de auditoria médico-assistencial, que envolve a qualidade do serviço prestado e seus resultados e a revisão técnica e administrativa.

A partir deste trabalho firmou-se a necessidade da presença constante do médico auditor. Sendo assim, o Conselho Federal de Medicina (CFM), em fevereiro de 2001, estabeleceu critérios que reconheciam a atividade do médico auditor pela Resolução nº 1614.

Com as modificações, desenvolvimento e incorporação de tecnologias os hospitais se viram em um mercado que, para sua auto sustentação, era preciso aumentar suas receitas e reduzir seus custos, com isso, devido a precariedade do sistema público, houve a proliferação da saúde privada, conduzidas pelas Operadoras

de Planos de Saúde. Por esta razão tornou-se ainda mais forte, a necessidade de regular esses processos, por meio da figura do médico auditor, sendo afirmada a legitimação da regulação desse processo nas Operadoras de Planos de Saúde sob a forma de normativa do Conselho Nacional de Saúde Suplementar – CONSUSU. Em sua Resolução nº 8, de 3 de novembro de 1998, artigo 1º, a regra autoriza o controle ou regulação tanto no momento da demanda como no da utilização dos serviços assistenciais, erigindo diversos princípios que deverão ser observados.

As modificações ocorridas pelo tempo no sistema de saúde estatal e privado fazem concluir que a cada dia há necessidade progressiva do trabalho da auditoria médica no processo de prestação de assistência médico-hospitalar. Assim, a auditoria médica deve ter como objetivo principal a elevação dos padrões técnico, ético e administrativo organizacional dos profissionais envolvidos, assegurando no cumprimento de seu dever como médico o atendimento de qualidade com base científica e humanizada a toda a população.”

Nesse sentido, o Des. Antonio Siqueira, Presidente da Mútua (2006 a 2010), relata que: “Desde sempre acreditei que um quadro qualificado de profissionais de saúde poderia ajudar, e muito, nas eventuais intercorrências médicas de nossos mutuários. Isto em razão do profundo desconhecimento que nos apavora no momento de decidir qual tratamento é o necessário e eficaz naquele momento. Foi pensando nisso, que ainda na minha gestão, trouxemos o Dr. Carlos Henrique Ferrari, clínico de inegáveis qualidades, para coordenar esse trabalho de dar assistência ao mutuário no exato momento em que uma internação se faz necessária. Isso, muito mais que uma ideia de auditoria, foi implantado visando dar ao associado a opção de uma segunda opinião por um profissional de ponta, evitando-se uma decisão equivocada ou facilitando uma escolha de qualidade. Lógico que isso se traduz em um atendimento melhor ao paciente, através da esco-

lha do método necessário e eficiente, como também em economia, por evitar tratamentos às vezes invasivos e desnecessários. Assim, sempre respeitando a ética médica, essa ajuda me parece ainda uma boa opção ofertada ao associado da Mútua pela atual administração, buscando sempre o melhor para os mutuários.”

Acrescentando, a Dra. Tânia Kadima, Diretoria Executiva da Mútua, desde 2005 refere que o serviço iniciado pelo Des. Antonio Siqueira foi sendo aperfeiçoado e, hoje, temos os três tipos de auditoria, ou seja:

■ **Auditoria Prévia**, onde conceituados especialistas avaliam todas as solicitações de procedimentos que chegam a Mútua.

■ **Auditoria Concomitante**, realizada pelos Drs. Carlos Henrique Poubel Ferrari, Fernando de Souza Afonso, Valéria Guedes Castro e Pedro Tulio Rocha e também pelos nossos especialistas.

■ **Auditoria Pós-procedimento**, realizada por um time composto por enfermeiras e também médicos especialistas. Este tipo de auditoria é realizada externamente, nos hospitais, e internamente.



Dra. Tânia Kadima,
Diretoria Executiva da Mútua desde 2005, trabalhando na continuidade das auditorias

A Auditoria Interna tem como objetivo desenvolver um plano de ação que auxilie a organização a alcançar suas metas, adotando uma abordagem sistêmica e disciplinada para a avaliação e melhora da eficácia dos processos de gerenciamento de riscos com a finalidade de adicionar valor e melhorar as operações e resultados de uma organização.

A assistência à saúde, de modo geral, melhorou acentuadamente nas últimas décadas. Com o surgimento de novas tecnologias, aumentam sensivelmente as exigências dos serviços prestados, o que faz com que os beneficiários de planos como a Mútua estejam sempre em busca de atendimento em locais cada vez mais qualificados.

No decorrer da história, o conceito de qualidade acompanhou a evolução da humanidade, sendo associada ao progresso político, econômico e cultural de cada época. É fundamental para sobrevivência de instituições diversas, e a área da saúde não se manteve alheia a essa evolução.

Ana Carla de Mendonça Azevedo Rocha, enfermeira auditora, trabalha na Mútua há cinco anos fazendo auditoria interna. Pós graduada em Auditoria e Sistemas de Saúde pela Universidade Estácio de Sá, no Rio de Janeiro.

Diferente das enfermeiras auditoras que trabalham *em campo*, e auditam

Auditoria Interna

valores a partir de R\$ 5.000,00, seu trabalho consiste em examinar todas as contas que chegam abaixo desse número e acima desse valor. Revisão dos prontuários enviados pelos hospitais que atenderam os associados, para checagem do motivo que o levou até lá, junto com os exames solicitados, quantidades de medicamentos e materiais utilizados. Tudo deve passar pelo crivo severo dessa profissional que tem em seu vocabulário o verbo – glosar - muito utilizado em sua rotina diária.

Suprimir cobranças indevidas, que em contas hospitalares de valores significativos são longas e complexas, a um simples atendimento ambulatorial tudo é checado meticulosamente nos mínimos detalhes.

Quando uma conta é glosada, imediatamente vem acompanhada por uma justificativa que poupa a instituição hospitalar de recorrer quanto a possibilidade de erro por parte da equipe de auditoria interna.

Em caso de dúvida, a Dra. Nilvia Cerqueira Paiva, Coordenadora de Auditoria Médica, orienta e procura a adequação do custo dos serviços prestados pelos credenciados da Mútua, tanto por médicos como por hospitais. Profissional formada pela Faculdade de Medicina de Valença-RJ, pós graduada em Medicina do Trabalho pela Faculdade Gama Filho e também pós graduada em Auditoria e Saúde pela Faculdade Estácio

de Sá, entende que a auditoria realizada internamente é a analítica, ou seja, exame de documentos.

Entre suas atribuições destaca-se:

■ análise dos documentos anexados à fatura hospitalar: prescrição médica e evolução, relatório cirúrgico, boletim de anestesia, exames complementares número de diárias autorizadas e cobradas, verificando se estão adequados aos respectivos diagnósticos e se a cobrança e pagamento estão sendo efetuados conforme tabelas acordadas.

■ análise e autorização dos pedidos de prorrogação de internação

■ análise e autorização de procedimentos e exames solicitados

■ análise das tabelas propostas pelo hospital para reajuste e novos acordos

Trabalhando ainda pela segurança dos associados, a Mútua conta há oito anos com a Dra. Gabriela Costa Rego, Coordenadora Médica do Setor de Oncologia, formada pela UFRJ, com residência em Cirurgia Geral no Hospital Miguel Couto e no INCA, onde trabalhou por mais de quinze anos.

No consultório do CDT, a Dra. Gabriela realiza uma avaliação pré operatória juntos aos pacientes, quando solicitada a opinar em assuntos ligados à cirurgia plástica, estética ou não, assim como problemas dermatológicos, ou reconstruções de pele após grande perda de peso. Essa avaliação é de suma importância, pois seu parecer passa pela reunião de diretoria que dará a palavra final. Se o caso for realmente significativo, a autorização é aprovada.

Em seus exames ela foca no que pode atrapalhar a funcionalidade da vida do paciente, para que seja então corrigido, seguindo também o Rol de cobertura da ANS que pauta as decisões da Mútua.

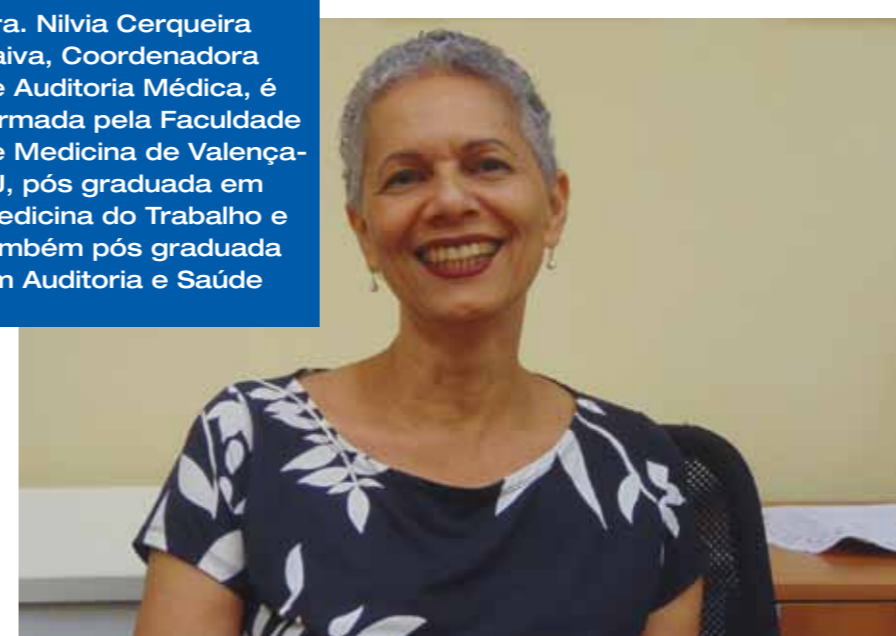
Medicamentos prescritos por outros médicos, também são avaliados por ela, para entender se existe indicação ou não.

Todos os procedimentos cirúrgicos passam também por sua expertise,



Des. Antonio Siqueira,
Presidente da Mútua de 2006 a 2010, que implantou as auditorias durante sua gestão

Dra. Nilvia Cerqueira Paiva,
Coordenadora de Auditoria Médica, é formada pela Faculdade de Medicina de Valença-RJ, pós graduada em Medicina do Trabalho e também pós graduada em Auditoria e Saúde





Ana Carla de Mendonça Azevedo Rocha, enfermeira auditora, é Pós graduada em Auditoria e Sistemas de Saúde pela Universidade Estácio de Sá, no Rio de Janeiro

e em alguns casos, como por exemplo uma cirurgia ortopédica, a Dra. Gabriela encaminha para um ortopedista referenciado que irá avaliar se o material recomendado, e os códigos solicitados estão de acordo com o pedido médico do paciente, para que o mesmo seja autorizado. Em caso de desacordo ou pedidos redundantes, é solicitado uma justificativa ao médico responsável (seja particular ou credenciado) que será analisada por uma segunda opinião de um médico especialista.

Situações delicadas que precisam ser contornadas, pois o foco é o Rol



Dra. Gabriela Costa Rego, Coordenadora Médica do Setor de Oncologia, formada pela UFRJ, com residência em Cirurgia Geral no Hospital Miguel Couto e no INCA

da ANS, as diretrizes da Sociedade da especialidade em questão, o que o CRM preconiza e acima de tudo o cuidado com o paciente.

Em alguns casos, lembrando que o fator financeiro também é relevante, o custo final de uma cirurgia pode cair

até 1/5 do valor solicitado inicialmente, mantendo é claro a qualidade dos serviços a serem executados.

Além de médicos e enfermeiros, esses profissionais precisam ser diplomatas exemplares na análise de cada caso.

que reverterão em novos níveis de eficiência, satisfação do paciente e seus familiares, aumentando assim o nível de segurança. O doente receberá uma assistência cada vez mais aperfeiçoada, o que lhe assegura uma recuperação mais rápida, com menos riscos para a resolução de seu problema.

A procura por melhorias de vida tem sido cada vez mais intensa nos diversos ramos da saúde e em especial no atendimento hospitalar que, via de regra, se encontra em um constante processo de desenvolvimento de novas técnicas para manter a longevidade dos pacientes. Essa busca por melhorias tem apresentado especial impacto sobre os custos e métodos de controle de qualidade no atendimento.

O funcionários dos hospitais credenciados, lidando com as enfermeiras auditoras, são motivados tanto a prestar a melhor assistência possível como a proceder registros corretos e mensuráveis, que indiquem com clareza a qualidade do serviço prestado. Erros acontecem e para isso o olhar atento e a conferência precisa do tratamento dado os pacientes, são indispensáveis a um resultado final positivo para todas as partes envolvidas.

As profissionais auditoras se preocupam antes de tudo em assegurar o melhor tratamento para os associados, em horas delicadas e sensíveis.

A auditoria externa é uma ferramenta de gestão que auxilia na qualidade da assistência e na correta cobrança

hospitalar, sendo realizada enquanto o paciente recebe atendimento. Sendo assim, a auditoria apoia o administrador para a necessidade de detectar os erros que sobrecarregam os custos, promove um serviço de qualidade verificando, observando e analisando como gerar meios que favoreçam o desenvolvimento de metas dentro de uma proposta que relacione custo/benefício e qualidade do atendimento nos hospitais.

Grandes negociadoras, essas experientes profissionais da Mútua não se intimidam diante dos desafios constantes em fiscalizar e controlar custos, exercendo essa função com sabedoria, seriedade e profissionalismo.

É a exigência da garantia de qualidade com uma cobrança justa.



Enfermeira Auditora Michellen Silva Sampaio Guilherme é formada pela UERJ com Pós Graduação em Auditoria em Sistemas de Saúde pela Universidade São Camilo-RJ



Enfermeira Auditora Maria Aparecida Araújo, tem Residência em Centro Cirúrgico pela UERJ, é Especialista em Promoção de Saúde em Métodos Dialíticos e Transplante pela UFF

Auditoria Hospitalar / Auditoria Externa

No intuito de garantir bons serviços prestados e proteger seu patrimônio financeiro, a Mútua se preocupa em realizar auditorias externas junto às Instituições de Saúde que atendem seus associados. A auditoria de enfermagem melhora a assistência aos pacientes e ajuda a evitar gastos desnecessários e/ou supérfluos.

Diante da corresponsabilidade que as operadoras de planos de saúde têm em oferecer serviços cada vez melhores, tornou-se importante a preocupação de um rigoroso controle do processo de atendimento, e dos conceitos da gestão de qualidade. Com isso, a auditoria externa vem crescendo e conquistando seu lugar nas práticas do cotidiano. Torna-se necessária a atuação de profissionais capacitados para operacionalizar o processo de auditoria, melhorando a eficiência do serviço. O enfermeiro auditor tem grande im-

portância na execução desses processos e seu trabalho apresenta-se como uma tendência de mercado.

Atualmente a Mútua conta com duas enfermeiras auditoras, Michellen Silva Sampaio Guilherme (formada pela UERJ com Pós Graduação em Auditoria em Sistemas de Saúde pela Universidade São Camilo-RJ) e Maria Aparecida Araújo (com Residência em Centro Cirúrgico pela UERJ, Especialista em Promoção de Saúde em Métodos Dialíticos e Transplante pela UFF) que realizam com extrema dedicação esse trabalho.

Diante das inúmeras exigências do atual mercado na área da saúde, torna-se primordial a atuação de um profissional qualificado para dar suporte à administração das operadoras. A auditoria é uma área a ser explorada pelo enfermeiro. Cabe ao profissional se manter atualizado

quanto às inovações na área, que por sua importância ajudam a construir o alicerce para um serviço de qualidade, embasado na conduta ética.

O movimento pela excelência nos serviços de saúde, é um fenômeno mundial e o processo avaliativo constitui um dos instrumentos da gestão moderna. É um processo intencional, técnico e de responsabilidade ética. Dessa forma, a auditoria hospitalar ajuda o gestor a identificar possíveis erros que venham causar prejuízos, além de promover um trabalho mais produtivo na evolução dos cuidados de seus associados, que esperam o atendimento de suas necessidades, vontades e expectativas.

A preocupação da Mútua é a busca contínua por oportunidades que reduzam a complexidade desnecessária, o desperdício e o retrabalho,

SMS - uma ferramenta de controle valiosa



Sergio Amado Gomes Anjo, Gerente Financeiro da Mútua e responsável pela ferramenta de envio de SMS

O associado da Mútua dispõe também de ferramentas para gerenciar e controlar suas despesas e recebimentos.

Informações atualizadas aos associados através de boletins informativos, e o uso de ferramentas como o SMS (utilizadas há mais de dois anos) para dados de valores e datas dos créditos de reembolso, ajudam a manter a evolução da Mútua como uma operadora de saúde reconhecida por sua competência e seriedade.

A Mútua é de todos nós!

Segunda Opinião

Depoimentos de três médicos especialistas da Mútua

Desde que entrei na Mútua dos Magistrados, tive como principal objetivo prestar o melhor atendimento possível aos associados da Mútua.

Além do atendimento assistencial prestado como ortopedista, também realizo atendimentos, como segunda opinião, em casos que geram dúvidas ao setor de autorização de procedimentos da Mútua.

Acredito que esta missão é de suma importância, pois como médico referenciado e de confiança da Mútua, tenho uma grande preocupação com o atendimento prestado aos magistrados e dependentes pelos serviços externos. Já tive a oportunidade de orientar e convencer associados que estavam prestes a se submeterem a cirurgia e viram uma possibilidade de realizar o tratamento conservador. Já identifiquei procedimentos que

poderiam trazer prejuízos em vez de benefícios aos associados. Sem dúvida, a Mútua conta com um grupo de médicos amplamente reconhecidos. Em resumo, acredito que todos os associados deveriam utilizar o excelente grupo de médicos e colaboradores que a Mútua disponibiliza, seja diretamente, ou pelo menos, como uma segunda opinião, pois todos nós temos como objetivo zelar pela saúde dos associados, cuidado para que tenham o melhor atendimento na área da saúde.

Dr. Paulo Manhaes é membro Titular da Sociedade Brasileira de Ortopedia e Traumatologia e Cirurgia de Quadril



A segunda opinião em medicina, especialmente para casos controversos, é de fundamental importância.

Este procedimento dá segurança ao paciente e respalda o profissional e a operadora.

Tem sido minha prática desde a minha formação na Europa nos anos 80, onde é rotina ouvir-se uma segunda opinião.

Dr. Joaquim Ribeiro Filho, Doutor em Medicina pela UFRJ, Coordenador da Seção de Fígado e Hipertensão do Hospital Universitário Clementino Fraga



Nossa saúde e o bem-estar das pessoas que amamos são, sem dúvida, os bens mais valiosos que temos, já que, sem eles, somos incapazes de desempenhar as atividades mais simples de nosso dia-a-dia. Por essa razão, é extremamente relevante a busca por um diagnóstico preciso que viabilize o início do tratamento e minimize a angústia e a preocupação do indivíduo já fragilizado por uma enfermidade.

Sob essa perspectiva, pode-se afirmar que o objetivo de uma segunda opinião consiste, justamente, em elevar o grau de confiabilidade de um diagnóstico já realizado, o que se revela bastante vantajoso para o paciente.

Além de reduzir as chances de erro, a denominada "segunda opinião" traduz um direito do paciente e faz parte de sua autonomia no contexto da relação médico-paciente. De

acordo com o art.39 do Código de Ética, é vedado ao médico opor-se à realização da segunda opinião solicitada pelo paciente ou por seu representante legal. Por outro lado, é importante que o profissional que emite a segunda opinião reconduza o paciente ao primeiro médico, juntamente com o relatório que fundamenta seu ponto de vista.

Saber exatamente o que está afetando a saúde do paciente é essencial para a efetividade do cuidado. A ausência de um outro ponto de vista, em alguns casos, pode impedir a identificação de um erro de diagnóstico, o que pode levar a atrasos no tratamento, a complicações que levam a intervenções mais caras, e até mesmo à morte.

Encorajar a busca por uma segunda opinião, principalmente quando o primeiro especialista não se sente seguro quanto ao diagnóstico, tra-



Dr. Ulyyanov Bezerra Toscano Mendonça Cirurgião de Cabeça e Pescoço, Doutor em Cirurgia FM/USP

rá, sem dúvida, enormes benefícios para o paciente, sendo esse um procedimento previsto no Código de Ética expedido pelo Conselho Federal de Medicina.

Feedback

A Mútua, sempre aberta a ampla comunicação com seus associados e familiares, tem imensa satisfação em receber as mensagens que nos chegam em forma de elogios e agradecimentos, comprovando a eficácia da qualidade e atendimento de nosso trabalho, o qual procuramos aprimorar todos os dias.



“À Desembargadora Maria Sandra R. Kayat Direito

Tenho a honra de dirigir-me a Vossa Excelência para elogiar o trabalho que vem desenvolvendo na Direção da Academia.

Quero registrar também meu sincero agradecimento a todos os profissionais que ali trabalham, pois cada um dentro de sua área de atuação, empresta o melhor de si para atender com rapidez, eficiência, intervindo sempre no sentido de recuperar e/ou manter em perfeito estado a saúde de cada associado. Cordialmente.

Marcia Perrini Bodart, Juíza de Direito”

“À Mútua dos Magistrados,

Prezados,

Todos sabemos que envelhecimento e morte fazem parte da vida. Sabemos, mas nada realmente nos prepara para isso, não é? O trabalho, sempre competente e zeloso,

do Dr. Ferrari e de sua equipe fez toda a diferença. Graças a eles minha avó atravessou com qualidade e dignidade essa fase tão difícil e, por isso, eles têm toda a minha gratidão.

Estendo meus agradecimentos à Mutua dos Magistrados pelo constante amparo e excelência dos serviços prestados.

Ana Luiza Coimbra Mayon Nogueira, Juíza de Direito”

“Ao Desembargador Antônio Jayme Boente

Tenho a honra de dirigir-me a Vossa Excelência para elogiar o trabalho que vem desenvolvendo na Direção da Mútua dos Magistrados, em especial no tocante ao CDT.

Quero registrar meu sincero agradecimento a todos os profissionais que ali trabalham, pois cada um dentro de sua especialização empresta o melhor de si para atender aos pacientes com rapidez, eficiência, orientando-os e intervindo sempre no sentido de restabelecer e ou

manter em perfeito estado a saúde de cada associado. Cordialmente,

Marcia Perrini Bodart, Juíza de Direito”

“À Mútua dos Magistrados,

Venho através da presente parabenizar a Mútua pelo credenciamento do Hospital Samaritano.

Sofri um pequeno acidente no dia 23/12 e fui na Emergência do referido Hospital sendo atendido de maneira rápida e eficiente, tendo feito todos os exames necessários e levado alguns pontos no local do corte. Retornei no dia 04/01 para retirar os pontos e mais uma vez fui atendido com presteza e eficiência.

Autorizo desde logo a divulgação do presente, para que os demais colegas tenham ciência de que o referido hospital presta um atendimento rápido e eficaz nas situações de emergência.

Leonardo Cardoso e Silva Juiz de Direito”

Baby Mútua



Liz Mendes Passos



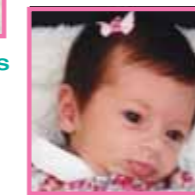
Maitê Fernandes Miranda Calafate Brito



Isabella Charles Mayr



Isabela Ribeiro Pinto



Alessandra Lins Perez

A família Mútua terminou 2017 em grande estilo, dia 31 de dezembro veio ao mundo a pequena **Liz Mendes Passos Duarte**, neta da Desembargadora Regina Lucia Passos. Os pais Diogo Henrique Passos Duarte e Nathalia Lopes Mendes da Silva comemoraram a chegada do ano novo ao lado de sua linda filha. Já em fevereiro encerrando as celebrações do carnaval 2018 do Rio, chegou no dia 15, **Maitê Fernandes Miranda Calafate Brito**, filha da Juíza Priscila Fernandes Miranda Botelho da Ponte e Daniel Calafate Brito. Que a alegria de nossa maior festa acompanhe sempre essa nova carioca! E quando chegamos em 05 de março, nasce a bebê **Isabella Charles Mayr** neta do Desembargador Eduardo Mayr. Seus pais Mara Rubia Charles Mayr e Mauricio Eduardo Mayr. E em 14 de março nasce outra bela: Isabela Ribeiro Pinto, filha do Juiz de Direito André Pinto e de Lidiane da Silva Ribeiro Pinto! Quando enfim chegou abril, dia 03, veio ao mundo **Alessandra Lins Perez**, filha da Juíza Ludmilla Vanessa Lins da Silva e Onofre Perez. Que sejam todas bem-vindas!

Auditoria e Saúde

Dra. Gabriela Costa Rego *

A pertinência interna é um serviço realizado, desde 2007, pela Mútua com a finalidade de cuidar da saúde do associado.

Os auditores avaliam se o tratamento solicitado está de acordo com as boas práticas médicas e condizente com os exames, e esse acompanhamento proporciona qualidade de vida em saúde uma vez que, os casos são estudados individualmente e os associados orientados e, alguns encaminhados posteriormente ao CDT, para participarem dos Programas de Saúde.

Às vezes ocorre que alguns procedimentos não são liberados por questão de segurança para o associado, porém sempre prezamos pelo consenso entre o médico assistente e a equipe interna, pois a comunicação e a justificativa do requisitante do procedimento nos possibilita em conjunto fazer o ajuste necessário para evitar o conflito



* Dra. Gabriela Costa Rego
Coordenadora Médica do Setor de Oncologia, formada pela UFRJ, com residência em Cirurgia Geral no Hospital Miguel Couto e no INCA.

70° Congresso Brasileiro de Cardiologia dá o primeiro prêmio a médico referenciado da Mútua

Fernando Cruz é especialista em arritmia cardíaca



O primeiro lugar conferido ao trabalho do Dr. Fernando Cruz deu direito a uma premiação.

Com o tema “**Uma nova perspectiva para o estudo da Síndrome do QT longo: geração de células-tronco pluripotentes induzidas paciente-específicas**” o médico referenciado da Mútua, Dr. Fernando Cruz, arrebatou o primeiro lugar nos temas livres do 70° Congresso Brasileiro de Cardiologia.

Fernando Eugenio dos Santos Cruz Filho é graduado em medicina pela Fundação Técnico Educacional Souza Marques, tem fellowship em Eletrofisiologia pelo Hospital Universitário de Limburgo, Maastricht, Holanda, é especialista em cardiologia pela Sociedade Brasileira de Cardiologia, tem habilitação em Eletrofisiologia pela Sociedade Brasileira de Cardiologia, mestrado em cardiologia pela UERJ e doutorado em Medicina (Cardiologia) pela UFRJ. Sua atuação em medicina tem ênfase em cardiologia, com experiência principalmente em arritmia cardíaca, síndrome de Wolff-Parkinson-White, taquicardia ventricular idiopática, morte cardíaca súbita, ablação por cateter, entre outras cardiopatias. Médico referenciado da Mútua desde 2007, para atendimentos de associados com arritmia. Atuou como médico do Banco do Brasil (aposentado) e é do Ministério da Saúde (hospital de Cardiologia de Laranjeiras).