

Informativo FioSaúde



PUBLICAÇÃO DO FIOPREV • ANO V / NÚMERO 44 • Agosto/Setembro • 2009

FioSaúde estuda impactos de portaria do Ministério do Planejamento

O FioSaúde está analisando a portaria normativa nº 3, editada em 30 de julho pela Secretaria de Recursos Humanos do Ministério do Planejamento e Orçamento (MPOG), que estabelece orientações aos órgãos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal – SIPEC sobre a assistência à saúde suplementar do servidor ativo, inativo, seus dependentes e pensionistas.

Esta portaria traz alguns dispositivos diferentes dos previstos no Regulamento do FioSaúde, entre eles a mudança na forma de cobrança da mensalidade, o impedimento de cobrança de participação por desconto no contracheque e a possibilidade de o servidor contratar diretamente plano de assistência à saúde suplementar, sendo reembolsado.



Foto: Simão Gersen/milimidia-stock.com

Na semana passada, em conjunto com a Unidas, entidade que reúne os planos de autogestão, o FioSaúde participou de uma reunião com o Secretário de Recursos Humanos do MPOG, Duvanier Paiva Ferreira, para discutir a implantação das novas medidas e seu impacto nos planos. Na reunião, os principais pontos tratados foram a alteração na forma de cobrança da mensalidade e a impossibilidade de desconto da participação no contracheque do servidor. O Secretário acenou com a possibilidade de rever estes pontos.

Qualquer alteração no FioSaúde, entretanto, só será efetivada após deliberação do Conselho Deliberativo do FioPrev e negociação com a Fiocruz.

A íntegra da portaria pode ser consultada no link http://www.servidor.gov.br/noticias/noticias09/arq_down/090730_port_normat_3.pdf.

Portaria autoriza autogestão a realizar exames periódicos

A Secretaria de Recursos Humanos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) editou no dia 15 de setembro a portaria normativa nº 4, que autoriza os órgãos públicos e entidades do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal – SIPEC (entre elas a Fiocruz) a estabelecer convênios com operadoras de autogestão em saúde (como é o caso do FioSaúde), para

a atenção à saúde do trabalhador através de exames médicos periódicos.

Esta portaria estabelece orientações para aplicação do Decreto nº 6.856, de 25 de maio de 2009, que trata dos exames médicos periódicos dos servidores federais. No texto do decreto, estão relacionados os exames que deverão ser feitos a cada dois anos por servidores entre 18 e 45 anos ou anualmente

por trabalhadores acima de 45 anos e por aqueles expostos a riscos que possam desencadear ou agravar doenças ocupacionais e para os portadores de doenças crônicas.

O FioPrev já está se organizando com a Direh para estabelecer as bases para este convênio entre a Fiocruz e a Caixa de Assistência FioSaúde, com previsão de iniciar seu funcionamento em 2010.



Influenza A H1N1: Uma Evolução

Interessado nas epidemias e pandemias divulgadas na mídia de forma ostensiva, tenho a convicção que a pandemia por Influenza A, sendo atualmente a H1N1, está sendo responsável por uma evolução na educação e na saúde.

A influenza A ou B, independentemente do seu subtipo, anualmente acomete milhares de pessoas no mundo inteiro, sendo responsável pelo aumento significativo de visitas aos consultórios, pelo caos formado em nossos serviços de emergência e pelo aumento de internações. É responsável por cerca de 500 mil mortes/anos em todo o mundo. Independentemente da pandemia, as maiores vítimas sempre foram pessoas idosas, crianças até 2 anos e os indivíduos com fatores de risco, ou seja, portadores de doenças crônicas, gestantes etc.

Então por que denominar esta pandemia como causa de uma evolução? Porque os estudos científicos publicados apontam as formas de prevenção como eficazes para diminuição do impacto negativo à saúde causado pelo influenza. E é justamente na prevenção que evoluímos.

Na política de saúde, o governo brasileiro vacina todos os idosos e grupo de risco anualmente, e a evolução se encontra na possibilidade que esta pandemia nos deu de passarmos a fabricar a vacina contra a gripe. O Brasil sai na frente, pois é capaz de produzi-las, distribuí-las e vacinar toda a população-alvo. Que isso seja duradouro, pois é a maneira mais eficiente de prevenção.

O controle da dispensação da medicação antiviral, apesar de ter gerado alguma

polêmica, teve seu ponto positivo, pois controlar prescrição médica sem interferir na prática médica é uma forma democrática de educar os profissionais, que muitas vezes são tentados a prescreverem por uma mídia industrial não comprometida com a sociedade. Esta forma de dispensação controlada

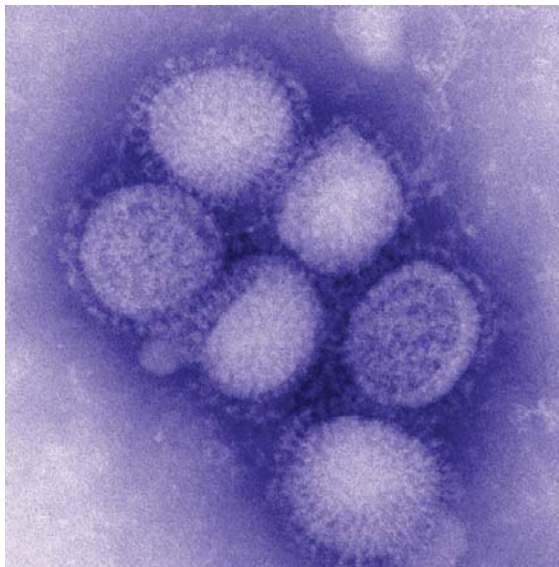


Foto: www.cdc.gov

nos mostrará se a prescrição criteriosa dos antivirais, principalmente nos pacientes hospitalizados, tem ou não impacto na doença. Ao mesmo tempo, fica evidente que a publicidade de medicamentos sintomáticos de forma indiscriminada em veículos de comunicação é prejudicial ao bom controle das doenças.

Na esfera educacional nós, médicos, repensamos nossas práticas, pois anualmente milhares de pacientes acometidos pelo influenza lotam os nossos consultórios e emergências, e de forma exagerada e indiscriminada prescrevemos sintomáticos e antibióticos e antivirais. Com a pandemia,

sedimentamos antigos conceitos e condutas tais como diferenciar uma gripe de um resfriado, acompanharmos os pacientes, principalmente os que têm fator de risco, por telefone ou através do retorno nas 48h para avaliarmos o quadro evolutivo da doença independentemente de o paciente ter recebido ou não uma prescrição. Alertamos para o uso indiscriminado de antiviral, pois o risco de resistência viral existe.

A população mostrou a capacidade de se adaptar positivamente às intervenções governamentais. E apesar de não existirem dados científicos suficientes que possam medir a eficiência de medidas contra propagação do influenza, como os adiamentos das férias, não idas a locais de grande concentração de pessoas e o uso de máscara pelas pessoas com sintomas respiratórios (tosse, coriza, espirros e febre) nos meses de sazonalidade do influenza, isto não as torna menos importante. E a pandemia sensibilizou a população em relação aos seus deveres e direitos sem preconceitos.

Lavar as mãos com frequência tem se mostrado uma medida eficaz. Hábitos de higiene antigos estão sendo difundidos e reincorporados pela população, ou seja, mais um legado desta pandemia.

Para que a evolução continue e não haja retrocesso das nossas conquistas, devemos reconhecer que tal situação de saúde é e será vivida todos os anos devido à sazonalidade do vírus do influenza, independentemente de seu subtipo, denominado como gripe.

Joeber Bernardo Soares Dr

Clinico e pneumologista
Policlínica do FioSaúde

EXPEDIENTE

Patrocinadoras Fundação Oswaldo Cruz e FioPrev • Conselho Deliberativo Hayne Felipe da Silva (Presidente), Alex Santos Príncipe, Claudia Maria Gullo Parente, Hamilton dos Santos Coelho, Jorge Tadeu Arruda, Leila de Mello Yañez Nogueira, Márcia Garcia, Maria Amália N. Monteiro, Oswaldo José da Cruz, Sergio Munck, Sônia Aparecida Freitas de Pinho e Sueli Maria Motta Cardoso • Conselho Editorial Carlos Magno Ramos, Jacques Mendes Meyohas, João Gonçalves Barbosa Neto e Lucia Santa Cruz • Conselho Fiscal José Silvio de Moraes Portes (Presidente), Cristiane Teixeira Sendim, Daniel Gameiro Ferreira, Licia de Oliveira, Luciana Vivório Cardoso, Maria Ieda Santos Cruz, Newton Silva Santos e Roberto da Cruz Alves • Diretoria Executiva Carlos Magno Ramos, Halan Harlens P. Morais, Jacques Mendes Meyohas, João Gonçalves Barbosa Neto • Publicação do FioPrev Nº 44 Agosto/Setembro - 2009 • Jornalista Responsável Lucia Santa Cruz MTb. 15.550-RJ • Reportagem Erika Schmid e Claudia Maria Abreu Campos • Projeto Gráfico e Diagramação Bernard Design • Fotos Ricardo Brasil • Impressão Walprint Gráfica e Editora Ltda • Tiragem 6.000 exemplares.

Ouvidoria trabalha pela melhoria contínua da qualidade do atendimento

Um setor criado com a missão de acolher e analisar reclamações e sugestões, a fim de continuamente buscar soluções para o usuário. Esta é a Ouvidoria do FioPrev: implantada em outubro de 2001, assumida inicialmente pelo ex-consultor jurídico do FioPrev, Dilton Barreto. Desde 2006, as assistentes sociais Vania Boechat e Cleide Mões acumulam em caráter temporário o trabalho no setor de Serviço Social com a atuação na Ouvidoria.



Foto: Ricardo Brasil

Vania Boechat e Cleide Mões são as responsáveis pelo atendimento na Ouvidoria.

Vania Boechat explica que o fato de uma instituição

adotar uma Ouvidoria reflete a vontade de investimento na modernização dessa organização. Segundo ela, o principal objetivo que pode ser alcançado é o estímulo à transparência e à melhoria da qualidade do atendimento. “No FioPrev, isso mostra aos usuários a sua influência na melhoria de processos e rotinas do Instituto, especialmente do plano de saúde, e também a importância de se utilizar esse instrumento participativo na fiscalização e no controle da prestação dos nossos serviços”, complementa Vania.

A Ouvidoria trabalha num paralelo das ações da Central de Atendimento do Instituto. Enquanto o atendimento trata dos problemas administrativos, que envolvem a rotina das relações com os usuários do plano, as assistentes sociais lidam com o

foco nos casos de exceção. Isso engloba analisar as situações em que os usuários não se sentiram satisfatoriamente contemplados pelo atendimento do FioSaúde. A assistente social Cleide Mões explica que o desafio da atividade está em aprofundar-se nos questionamentos do usuário, indo além da solução proposta pela empresa. “Dessa forma – explica Cleide – será preciso investigar quais seriam as possíveis causas da demanda e, no caso de se encontrar uma não-conformidade, avaliar a necessidade de implantação de uma melhoria de processo ou rotina. O ouvidor tem um papel de mediador no processo, buscando sempre a dissolução do conflito, para viabilizar as negociações entre as partes e minimizar eventuais dúvidas que possam surgir.”

Vania acrescenta que a solução dos problemas é vista na Ouvidoria do FioSaúde como o ponto de partida para as mudanças dos processos ou procedimentos que originaram a demanda por parte de um usuário que procura aos profissionais. “Todo conflito é certamente uma oportunidade de melhoria. Com isso, é imprescindível adotar uma postura ética em toda a sua rotina de trabalho, já que a atuação da Ouvidoria possui uma posição estratégica em relação ao relacionamento entre os usuários, o FioPrev e os prestadores de serviço que fazem parte da rede

credenciada do FioSaúde.”

A Ouvidoria representa o canal de comunicação que os usuários podem e devem utilizar, para expor suas impressões sobre o funcionamento do FioSaúde e da rede credenciada do plano. Com isso, entrando em contato com a equipe, é possível relatar problemas, buscar informações sobre questionamentos e sugerir melhorias. Os contatos podem ser feitos por telefone, fax, email ou atendimento pessoal. Depois de tomar ciência do pedido/relato do usuário, a Ouvidoria entrará em contato com os setores competentes, de forma a envolver as áreas responsáveis e analisar o caso sob a ótica de uma visão global. O usuário tem sempre a garantia de que receberá uma resposta da equipe de ouvidores, depois de uma profunda análise dos questionamentos para eles enviados.

Veja quando escolher o canal apropriado para seu atendimento:

| Ouvidoria | Central de atendimento |
|---|---|
| Tem foco em casos de exceção (fora da rotina de atendimento a usuários) | Lida com casos de rotina – relacionados ao dia a dia das relações com os usuários |
| Analisa situações em que o usuário não se sente totalmente satisfeito com o atendimento do FioSaúde | Trata de problemas administrativos, como atualizações de cadastro, solicitações de senha, inscrição de dependentes, mudanças de modalidade etc. |

Para falar com a Ouvidoria, basta ligar de segunda a sexta, das 8h às 17h para 0800 28 28 878, discando a opção 3 ou enviar um email para ouvidoria@fioprev.org.br.

Policlínica **5** cinco anos

Ortopedia conquista usuários do FioSaúde

Criado em novembro de 2005, o Serviço de Ortopedia e Traumatologia da Policlínica do FioSaúde foi a terceira especialidade a ser oferecida aos usuários do plano. Antes de o serviço ser implementado, o Diretor de Assistência - João Gonçalves Barbosa Neto - e o médico ortopedista Marcos Giordano tiveram uma série de reuniões para acertar a implantação da especialidade - que se somava à Saúde Mental e à Cardiologia - dentro do conceito da oferta de um serviço diferenciado, um novo modelo assistencial que visa resgatar o conceito de médico de família.

Para Marcos Giordano a ideia de promover saúde através de um atendimento interdisciplinar e sem custos aos usuários do plano foi o grande motivo para aceitar o convite do diretor. Ao lado de seu irmão e também ortopedista Vincenzo Giordano, o médico entrou para a equipe da Policlínica do FioSaúde.

“A proposta do Dr. João foi muito estimulante. Estava claro que o serviço oferecido pela



Os ortopedistas Marcos Giordano (esq.) e Vincenzo Giordano (dir.) fazem parte do Serviço de Ortopedia da Policlínica, que ainda conta com o médico Renato Ferreira Reis.

Policlínica era bastante diferenciado. Aqui temos o cuidado de sempre conversar muito com nossos pacientes. Estamos comprometidos com a saúde de cada um que passa pelo nosso atendimento. Além disso trabalhamos de forma interdisciplinar”, afirma, de forma orgulhosa, Marcos.

Os usuários aprovaram o serviço. Em pouco menos de um ano foi necessário reforçar a equipe com mais um profissional devido à grande demanda por atendimento. Renato Ferreira Reis ingressou na equipe em julho de 2006 e a especialidade, que era oferecida em cinco turnos semanais, passou a contar com dez turnos.

“A procura desde o início foi grande. Estar perto do Campus da Fiocruz ajudou muito. Além disso, pacientes de outras especialidades que já confiavam na qualidade do atendimento da Policlínica passaram a procurar a Ortopedia. Aos poucos estamos concretizando nossos projetos de saúde em benefícios aos nossos pacientes. Até meados do ano que vem desejamos colocar em prática o Projeto de Envelhecimento Populacional e, ainda, ter um Núcleo de Trauma em algum hospital de referência”, comenta Vincenzo Giordano.

Evolução dos atendimentos

| Ano | Número de consultas | Número de usuários atendidos |
|-------------------|---------------------|------------------------------|
| 2006 | 616 | 1.235 |
| 2007 | 717 | 1.406 |
| 2008 | 751 | 1.553 |
| 2009 (até agosto) | 574 | 1.221 |

Fonte: Informática/FioSaúde



PUBLICAÇÃO MENSAL DO FIOPREV
Instituto Oswaldo Cruz de Seguridade Social

Avenida Brasil, 4.036 Grupos 300 a 316 • Rio de Janeiro • RJ
 Brasil • Manguinhos • CEP: 21.040-361 • Tel: (21) 3865 0088
 Fax: (21) 2290 6995 • Ouvidoria: (21) 2590-2696



IMPRESSO

www.fioprev.org.br atendimento@fioprev.org.br