



Clínica Oftalmológica

Dr. Miguel Sousa Neves

Edifício Portas do Parque I
Avenida 25 de Abril, 62/70
4490-004 Póvoa de Varzim
Tel +351 252 688 937 / 8
Fax + 351 252 688 939
www.drmsn.com

NEWSLETTER N.º 5 | 2010

Editorial



Numa altura difícil para as pessoas, porque estamos em plena crise económico-financeira, nós aqui na Clínica temos que acrescentar ainda mais valor ao acto médico que praticamos. Temos que oferecer ao paciente um trabalho de excelência com observações detalhadas e exames complementares no preciso momento da consulta para que possamos ter um diagnóstico correcto e podermos decidir a melhor opção terapêutica. Há muito que vamos investindo em pessoas capazes, competentes na sua área de trabalho e com a visão HUMANA que a nossa profissão exige. Queremos que o paciente sinta que em primeiro lugar estamos aqui para o tratar da melhor maneira possível e que esse é o nosso objectivo. A remuneração do nosso trabalho surgirá naturalmente se o trabalho for bem feito. O nosso investimento passa também por equipar a Clínica com todos os aparelhos necessários para que possamos ter um diagnóstico correcto na hora; a todo o momento vamos comprando equipamentos mais eficazes e sofisticados e substituindo aqueles que vão ficando ultrapassados. Assim, com uma equipa de excelência, equipamentos modernos que cobrem a investigação de praticamente toda e qualquer patologia e parcerias activas com os melhores, nós podemos sentir-nos tranquilos naquilo que oferecemos a quem recorre a esta nossa CASA.

Miguel Sousa Neves
Médico Oftalmologista
Director

Parcerias e futuro

A Clínica Oftalmológica Dr. Miguel Sousa Neves conta, além da colaboração de uma vasta equipa, com diversas parcerias, de forma a conceder-lhe o melhor serviço de saúde.

Assim, há que pensar nas parcerias em diversas áreas para que se possa oferecer a quem recorre a esta Clínica o melhor acompanhamento e tratamento possíveis. A parceria que temos com o Hospital Valentim Ribeiro, de Esposende, é um exemplo de uma cooperação útil e eficaz não só em consultas, exames como angiografia fluoresceínica, ou na cirurgia que nós lá efectuamos onde a qualidade é óptima. A Cruz Vermelha de Esposende é também um local de colaboração para os nossos pacientes de Esposende e de Barcelos que podem recorrer a uma consulta mais perto da sua zona de residência ou trabalho. Temos também um acordo de colaboração com o Professor Perez Moreiras, em Santiago de Compostela, para casos complexos de órbita e, mais recentemente, com o prestigiado Instituto Oftalmológico Fernandez-Vega, em Oviedo, onde o Dr. Alfonso Sanchez é um pioneiro no tratamento cirúrgico de CERATOCONES entre outras patologias do chamado segmento anterior. Também os nossos colegas portugueses Jorge Breda (Estrabismo), Augusto Vítor e Rui Martinho (Vitreo-retina) colaboram pontualmente connosco, em casos muito específicos.

Por último, gostaria de relembrar mais uma vez os protocolos que temos no campo de apoio social para consultas e tratamentos gratuitos a crianças das várias instituições de solidariedade social do Concelho assim como o apoio pontual gratuito a idosos que não têm capacidade financeira para serem tratados numa instituição privada.

A Clínica Oftalmológica Dr. Miguel Sousa Neves conta com diversas parcerias, de forma a proporcionar-lhe preços de cirurgia/tratamentos mais acessíveis.

Esta clínica trabalha em cooperação com o Hospital Valentim Ribeiro da Santa Casa da Misericórdia de Esposende, onde o Dr. Miguel Sousa Neves coordena o Departamento de Oftalmologia.

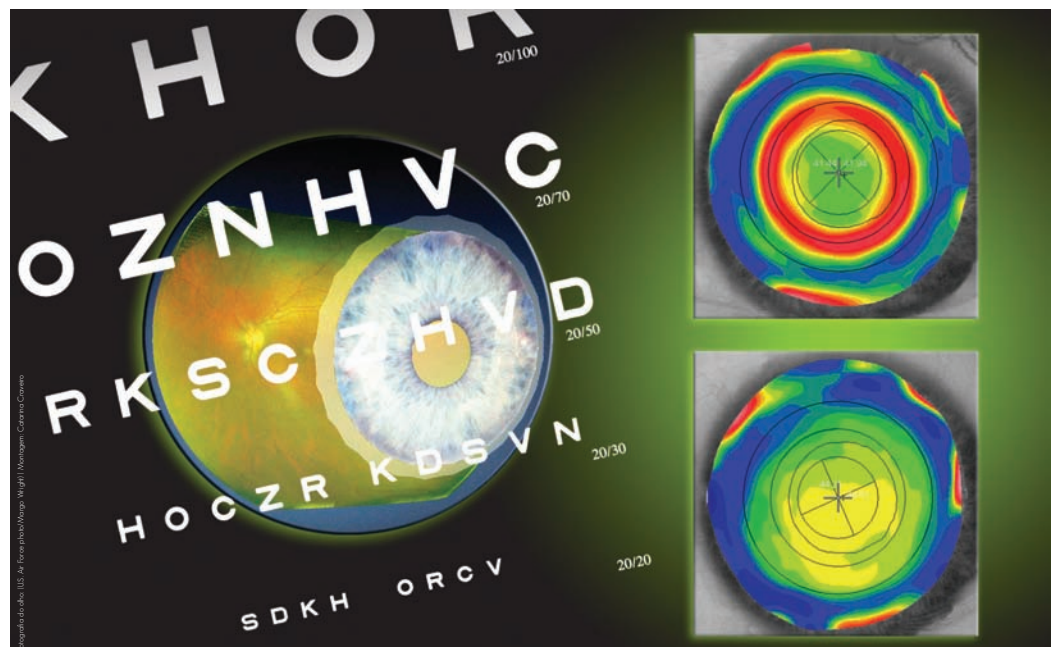
Para cirurgia há a possibilidade da comparticipação nas seguintes entidades:

SNS Serviço Nacional de Saúde
ADSE
SAMS
MÉDIS
MULTICARE
CGD Caixa Geral de Depósitos
ADM's Todas as Forças Militarizadas
(GNR, PSP, ADME, ADMA, etc)

É possível a comparticipação de outros seguros
Ex: Advance Care.

Estes acordos permitem, assim, que as cirurgias tenham preços especiais mantendo os nossos elevados padrões de qualidade.

A Clínica tem horários para consulta todos os dias da semana incluindo os sábados de manhã.



Carla Vaz é o coração da Clínica Miguel Sousa Neves (MSN). Esta é a profissional que gere a rotina de uma empresa com 12 colaboradores e 24 mil pacientes.



Entusiasmo e dedicação fazem toda a diferença no trabalho em equipa

"Para mim, perante as alternativas ir ou ficar, só há um caminho: Ir!" Disse-o a propósito da forma como concilia a vontade de viajar com o pânico de andar de avião e explica: **"O querer é mais forte do que o medo."** Foi com estes argumentos que em Maio de 2006, recém-licenciada em Sociologia, Carla Vaz agarrou a oportunidade de gerir a Clínica Miguel Sousa Neves (MSN).

No 10º ano apaixonou-se por Sociologia - disciplina que até era

opcional. "O que eu sabia era que gostava de pessoas, gostava mais de ouvir do que de falar." O acaso levou-a à Universidade do Minho onde se licenciou em 2004.

Foi na expectativa do primeiro emprego que surgiu a proposta para integrar a equipa do Dr. Miguel Sousa Neves. Ao falar sobre as suas motivações, Carla Vaz utiliza a frontalidade com que aborda a maioria dos assuntos. **"Sou muito franca, vinha sem expectativa nenhuma"**, adianta.

"O que me fez ficar foi encontrar na Clínica e na pessoa do Dr. Miguel, um parceiro. E porque é que eu digo isto? Cheguei a uma clínica de Oftalmologia e pensei: Bem, vamos dar consultas normais e nada mais. **E o que encontrei foi um conceito muito mais vasto. Aqui tratam-se pessoas.**" Novamente, e quase sem dar por isso, o clique aconteceu e a carreira profissional começou a desenhar-se.

Quando se identifica com as causas entrega-se aos projectos como se fossem seus

Carla Vaz admite que começou com "uma série de medos, de dúvidas." Aproveitou esses sentimentos para se lançar na aprendizagem de conceitos de gestão e colocou a palavra "desistir" fora do seu dicionário. **"Soube logo que ia ser um trabalho difícil, mas ao mesmo tempo muito estimulante.** Foi todo um mundo novo e todos os dias aprendo", sublinha.

Dois anos depois de entrar para a Clínica sentiu necessidade de complementar a sua formação e partiu para um novo desafio: Um curso em

CLÍNICA MSN: UM ESPAÇO EM PERMANENTE EVOLUÇÃO

Em 2008 a carteira de clientes da MSN rondava os 18 mil pacientes; dois anos depois chega aos 24 mil. Os números reflectem um crescimento sustentado que incita "a fazer mais e melhor."

Aliás, acrescenta, a socióloga, "o segredo do nosso sucesso passa pelo facto de o Dr. Miguel se fazer rodear de uma equipa qualificada, daí oferecermos esta qualidade de atendimento ao paciente. Trata-se de uma equipa atenta, responsável

e, como defendia Rockefeller, eu só sou bom porque me rodeio dos melhores. Essa, acredito, é condição para evoluir e crescer."

A Clínica tem crescido também no número de elementos e em termos de espaço. Para melhorar o atendimento foi já adquirida um novo espaço, de 150m², contígua às actuais instalações. A ideia está a amadurecer, mas os planos passam por concentrar todos os equipamentos num único pólo, optimizando a dinâmica da consulta.

Gestão e Saúde, na Associação Nacional de Jovens Empresários (ANJE). A socióloga divide o trabalho na Clínica entre a gestão dos recursos humanos, a aquisição de equipamentos, a satisfação do cliente, a estratégia de Marketing a seguir e a gestão da imagem da MSN.

Carla Vaz considera-se uma pessoa organizada, atenta, mas garante que o sucesso na profissão se deve ao gosto e sensibilidade que imprime em cada tarefa. Gere a Clínica como se do seu negócio se tratasse. "Actualmente, nos pequenos consultórios, se não estamos atentos à evolução, somos absorvidos por tudo o que está aí, pelas grandes instituições. **Eu defendo que temos que estar atentos. A Medicina é um mundo onde tudo muda rapidamente**", sublinha.

Mas há muito mais do que lógica empresarial no discurso de Carla Vaz. **"Há a componente humana de que gosto imenso, a relação com o paciente:** Perceber de onde vem, o que faz, porque é que nos procura, se está satisfeito connosco, se quer voltar, se nos recomenda...", sublinha.

Responsabilidade social - O trabalho não se esgota nas "quatro paredes" da Clínica

O trabalho diário da Clínica Miguel Sousa Neves não se esgota na carteira de 24 mil pacientes. A responsabilidade social é uma vertente que a MSN não secundariza.

Como gestora, Carla Vaz sublinha que **"é preciso fazer o trabalho bem feito e nunca esquecer a componente da responsabilidade social"**, política possível graças à força de trabalho e aos valores partilhados pela equipa MSN. "Temos esse dever, essa obrigação para com quem precisa."

A Clínica tem protocolos com a Casa da Estrela, com o Instituto Madre Matilde, com a CPCJ da Póvoa de Varzim e com o Centro de Acolhimento "O Regaço". Carla Vaz explica que "tudo isto se resume à total disponibilidade para receber as crianças dessas unidades facultando-lhes consulta, tratamentos, cirurgia, óculos, de forma completamente gratuita."

Uma consulta de excelência, humanizada

A consulta personalizada é "elemento chave e identificador do trabalho" da MSN que **tem como objectivo "ser a melhor clínica de Oftalmologia**

Discurso Directo

- 🔗 Carla é irmã gémea de Miguel. A estes dois mais novos somam-se outros dois irmãos. Casada e sem filhos é quando fala dos sobrinhos que o sorriso se abre ainda mais.
- 🔗 No que respeita às novas tecnologias é "a vergonha da sobrinha de nove anos que diz que o meu telefone é de brincar. Eu tento explicar-lhe que só utilizo o telemóvel para receber e fazer chamadas e, muito recentemente, consegui pôr aquilo como despertador."
- 🔗 Almoço ou jantar? Carla prefere a segunda opção. "Um jantar é sinónimo de estar rodeada de pessoas que gosto e que gostam de mim e também de conversa." Ponto de honra: Nunca recusa uma francesinha.
- 🔗 Gosta de poesia, até pensou em seguir Literatura. "Na cabeceira tenho o 'Mulheres que Amaram Demais', de Helena Sacadura Cabral. Nunca ignoro recomendações a nível literário, mas não é por ser um sucesso de vendas que compro um livro.
- 🔗 Situação ideal para relaxar: "Estar num sofá com um balde de pipocas a ver um filme ou sentar-me num banco de jardim, numa cidade que não é a minha, a observar as pessoas e a imaginar a vida que levam."

a Norte do Porto." Na pré-consulta qualquer exame é passível de realização imediata, no mesmo local e sem custos adicionais ao preço base.

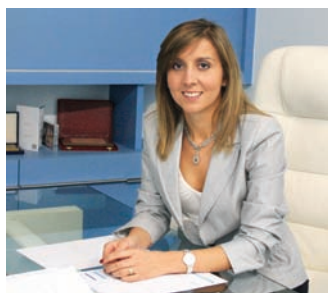
"A nossa aposta passa por oferecer um serviço de excelência", adianta. Tal missão traduz-se no recurso a tecnologia de ponta e num atendimento personalizado. "Se, por acaso, tivermos que perder uma hora com um paciente, numa consulta que supostamente seria de 20 minutos, fazêmo-lo sem restrições. É como o Dr. Miguel diz muitas vezes: Não vendemos nem batatas, nem cebolas, nós tratamos pessoas", reafirma Carla Vaz. Diariamente, a equipa MSN é con-



frontada com a pressão temporal. Os profissionais da Clínica estão conscientes da celeridade com que é preciso responder a todo e qualquer problema oftalmológico. Em regra, um paciente não espera mais de um mês para ser observado pelo Dr. Sousa Neves. Já o tempo de espera no consultório parece ser o "calcanhar de Aquiles" do grupo. "É

verdade que a nossa consulta tende a atrasar, mas o motivo é tratarmos pessoas que estão fragilizadas, que precisam de ser ouvidas, de gestos de carinho, de atenção e nós acreditamos que esses momentos fazem a diferença", justifica.

Mas não é só pela inovação e atendimento personalizado que a Clínica MSN se distingue. Há valores que regem esta equipa de 12 pessoas. **"Não abdicamos das questões éticas e esta postura implica não permitir que nenhuma pessoa venha à Clínica e deixe de ser tratada por não ter capacidade financeira para responder a esse tratamento."**



Tais opções não colidem com a estratégia de negócio. Na visão de Carla Vaz não se trata "de caridade, mas de obrigação." A cada situação de declarada incapacidade financeira corresponde uma análise casuística cuidada. "Essas questões passam exclusivamente pelo Dr. Miguel que é uma pessoa com uma noção cívica muito profunda

e consegue distinguir as situações merecedoras desse tipo de ajuda", remata.

Os altos e baixos do contacto próximo com os pacientes

"A minha maior satisfação é sentir que proporcionamos às pessoas um caminho, uma luz, para além da simples resolução dos problemas que as trazem cá." Esta é uma das mais-valias que Carla Vaz encontra na profissão que, bem pode dizer, não escolheu, mas que a escolheu a ela.

A gestora destaca dois momentos positivos e marcantes dos quatro anos de ligação à MSN. "Uma vez liguei ao Doutor para o felicitar pelo aniversário, não era um dia de trabalho, e ele informou-me que estava a almoçar na Casa de Estrela, com os meninos de lá. Este tipo de momentos são um aquecer de alma", conta.

Lembra ainda o caso da D. Florentina. Uma pessoa com 93 anos, sem retaguarda familiar, que vive sozinha numa espécie de garagem. Chegou à MSN o caso, referenciado pela Ordem de S. Francisco, de uma senhora "que andava sempre a cair." A Ordem contactou a Clínica em Julho e, um mês depois, a D. Florentina de forma gratuita, estava livre das cataratas, principais responsáveis pelas sucessivas quedas.

Apesar das muitas histórias com final feliz, a gestora tem também que lidar com algumas frustrações: as colectivas e as pessoais. **"Todos os dias ficam coisas por fazer. As oito horas de trabalho evaporam-se.** Tento não levar trabalho para casa, mas a



verdade é que continuo a chegar a casa e a estudar", comenta.

E o futuro? A juventude fá-la reflectir um pouco mais na resposta. Carla Vaz sente-se realizada e considera que "o futuro profissional passará pela Clínica, desde que permaneça **o entusiasmo e a coesão na equipa liderada pelo "visionário" Dr. Miguel Sousa Neves.**

“Ouvir, observar, pensar e tratar o paciente”

Licenciatura em Medicina pela Universidade do Porto. Pós-graduação em Medicina Desportiva pela mesma instituição. Internato em Oftalmologia. Especialização em Retina no Bascom Palmer Eye Institute da U. Miami. Estas são as referências académicas do mais recente elemento da equipa da MSN. Manuel Falcão está já a ponderar a realização de Doutoramento. Tem... 30 anos e já quis ser futebolista.



A Clínica MSN tem como objectivo tornar-se numa referência no Norte. Esse desafio motivou-o de maneira particular?

Tenho todo o gosto em participar num projecto que tem como objectivo ser o melhor a norte do Porto. Eu procuro sempre dar o melhor de mim perante cada doente. E se o melhor de mim não é suficiente, tenho que melhorar. E esse é um pouco o lema da Clínica. Se nos esforçarmos para sermos os melhores, eventualmente, poderemos vir a sê-lo. Felizmente o Dr. Sousa Neves equipou a Clínica com aparelhos de exames auxiliares de diagnóstico que estão muito actualizados. Temos também uma equipa de médicos dedicada, com conhecimentos sólidos e com

culdade de Medicina do Porto. O meu tempo na Clínica está limitado a um dia por semana. Vejo cerca de 10 doentes por dia o que me permite centrar nos problemas do paciente e não no tempo da consulta. Posso ouvir, observar, pensar e tratar o paciente da forma que acho mais adequada de acordo com a prática oftalmológica. Tento ter o cuidado de perguntar ao doente se tem alguma questão; dou-lhe sempre a oportunidade de ter a última palavra.. Afinal, ele é o elemento fundamental da consulta.

Primeiro decidiu que queria ser médico e só depois oftalmologista ou sempre soube que queria seguir essa especialidade?

vontade de acompanhar e contribuir para os avanços da Oftalmologia. Além do mais, a equipa não médica é excepcional nas áreas de Ortopédica, Optometria, Enfermagem, Sociologia e Administrativa.

Como é que caracteriza a sua relação com os pacientes? Como é que dirige a sua consulta?

O meu principal local de trabalho é o Hospital de São João/Fa-

Primeiro quis ser médico. Sendo médico posso ajudar com bases científicas um indivíduo doente independentemente da sua patologia. Na altura de escolher, optei por Oftalmologia. Considero a visão fundamental para o quotidiano da maioria das pessoas; ajudá-las a ver melhor ou simplesmente a manter a sua boa visão proporcionando uma melhor qualidade de vida.

Quais foram as profissões mais improváveis que lhe passaram pela cabeça enquanto criança/jovem?

Basicamente, queria ser futebolista. Cheguei a ser campeão nacional de futebol aos 15 anos. Algumas lesões começaram a condicionar-me aos 18 anos e acabei por apostar mais no meu futuro como médico. É curioso porque tinha um treinador que dizia que no jogo não se troca o certo pelo incerto.. acabei por aplicar isso à minha vida profissional e abandonei o futebol.



OPINIÃO



Dr. João Amaral (Administrador Delegado)
HOSPITAL VALENTIM RIBEIRO



Dr. A. Martins de Oliveira (Presidente)
CRUZ VERMELHA PORTUGUESA

Há dois profissionais da Clínica MSN a colaborar com os vossos serviços. Como é que classifica o trabalho de ambos?

Em qualquer organização, especialmente ao nível da saúde, nada se faz sem os recursos humanos. Aliás, são os recursos humanos que transformam as organizações em algo irrepetível... Como facilmente se compreenderá, podemos sempre dotar a nossa estrutura com instalações e equipamentos idênticos aos de outras unidades de saúde, mas não conseguimos repetir os recursos humanos de ninguém. O Dr. Miguel Sousa Neves e a Dr.ª Teresa Dinah Bragança trabalham neste Hospital há longa data e o seu contributo profissional, nomeadamente as suas competências técnicas e humanas, têm constituído um estímulo para continuarmos a investir e a inovar na área da Oftalmologia.

Como é que caracteriza o trabalho desempenhado pelo Dr. Sousa Neves, nesta que é já uma ligação com mais de 15 anos?

O Dr. Miguel Sousa Neves foi o segundo médico oftalmologista a trabalhar no Núcleo de Esposende da Cruz Vermelha Portuguesa (C.V.P) e a sua competência profissional, ao longo de mais de 15 anos, fez com que esta especialidade médica se desenvolvesse rapidamente. A sua capacidade e empenho ajudaram ao desenvolvimento deste Núcleo-Policlínica. Podemos caracterizá-lo como um médico de metas traçadas e com objectivos definidos dentro da sua especialidade e não só. Pelos bons trabalhos desenvolvidos foi-lhe entregue, em 1997, a Medalha de Agradecimento da Cruz Vermelha Portuguesa. Hoje o Dr. Sousa Neves, através desta Policlínica, granjeia a preferência de muitos dos nossos utentes conseguindo a sua confiança e fidelidade.