

PROGRAMA EXCELÊNCIA EM ATENDIMENTO

CCG aposta em treinamento contínuo



Operadores do call center estão entre os participantes do programa

Padronizar a fim de melhorar ainda mais a qualidade do atendimento ao cliente é o objetivo do CCG ao implementar o *Programa Excelência em Atendimento*. Até o fim deste ano, mais de 500 colaboradores de recepção, call center e enfermagem receberão orientação e treinamento sobre a uniformização

dos processos de atendimento. O *Programa Excelência em Atendimento* conta com duas frentes de ação: a rotina de líderes e o grupo de multiplicadores. A rotina de líderes, executada por líderes administrativos e de recepção, contempla todos os

itens que proporcionam conforto aos usuários em consulta. Para isso, se utiliza de um roteiro aplicado diariamente junto à equipe de recepcionistas. Já os multiplicadores são responsáveis pela disseminação da cultura da empresa e da metodologia de atendimento do cliente. Especificamente para os profissionais de enfermagem, foi criado o programa *Atender Bem Faz Bem*, em andamento desde agosto. Conforme o superintendente do CCG, Carlos E. Ruschel, a empresa opera mensalmente mais de 200 mil interações com usuários, e a preocupação com a preparação e padronização do atendimento é fundamental. “Programas de integração, multiplicadores e de excelência em atendimento estão em pleno curso e nossos usuários certamente irão usufruir desse investimento”, afirma.

EDITORIAL

ATENDENDO PESSOAS

Por César Franco de Lima Diretor Comercial



Afinal, a quem direcionamos os serviços do Centro Clínico Gaúcho? A pacientes, a usuários ou a clientes? Antes de tudo, a pessoas. Tendo isso em mente, a constante busca de conhecimento médico e tecnológico não seria suficiente se

nossas equipes não estivessem preparadas para lidar com 'gente'. E não poderíamos deixar nossos profissionais equipados apenas com sua boa-vontade, pois o bom atendimento a pessoas envolve mais do que talento pessoal; é uma técnica a ser adquirida e aperfeiçoada. O Programa Excelência em Atendimento envolverá até o final deste ano cerca de 500 colaboradores, propondo-se a ser muito mais do que um evento isolado. Será a incorporação de uma rotina de permanente manutenção de procedimentos, assegurando aos usuários do Centro Clínico Gaúcho uma marca registrada em serviços, a ser reconhecida em todas as unidades de nossa empresa e na comunidade.

O informativo Centro Clínico é uma publicação bimestral e de distribuição gratuita do Centro Clínico Gaúcho ANS nº 39280-4, Centro Clínico Canoas ANS nº 34845-7 e Serclin ANS nº 36171-2

EXPEDIENTE

Rua Cel. Frederico Linck, 25. Porto Alegre/RS • (51) 3287.9200 • informativo@centroclinicogaucho.com.br • www.centroclinicogaucho.com.br • **Coordenação Geral do Informativo:** Tatiana Moojen Canevese (Depart. de Marketing) • **Estagiária:** Eonice Severo (Depart. de Marketing) • **Coordenação e execução editorial:** Prática em Comunicação (www.praticom.com.br) • **Jornalista Responsável:** Vanessa Fernandes – Reg. 11259 • **Projeto Gráfico e Editoração:** Letraria (www.letrariadesign.com.br) • **Fotografia:** Agência Bossa (www.agenciabossa.com.br) • **Impressão:** Ramaje Editora Gráfica • **Tiragem:** 8,2 exemplares

Os artigos assinados são de responsabilidade dos autores. As colaborações enviadas, publicadas ou não, são isentas de remuneração.

SAÚDE EM DIA

NOVAS TURMAS NO DE BEM COM A VIDA

A partir de setembro, o programa *De Bem Com a Vida* abre turmas para pacientes hipertensos, obesos, tabagistas e gestantes. Através de reuniões periódicas coordenadas por equipes multidisciplinares, os participantes dos grupos discutem características de sua condição e realizam atividades educativas que visam aumentar a qualidade de vida.

A primeira turma, formada por dez pacientes diabéticos, encerrou em junho o ciclo de seis meses de encontros. Ao final do período, os exames clínicos apresentaram melhoras significativas dos principais medidores da doença: taxa de glicose, colesterol ruim e pressão arterial. Durante o programa, foi possível o compartilhamento de experiências, além da discussão de assuntos como a prevenção e tratamento da doença e dicas de nutrição.



Hábitos Saudáveis em pauta

Já está definida a agenda do programa *Hábitos Saudáveis* para setembro e outubro. As palestras, gratuitas e abertas ao público, abordam temas diversos e são coordenadas por médicos e especialistas. As reuniões acontecem às 16h, na R. Frederico Link, 25, 3º andar, em Porto Alegre. Inscrições pelo fone (51) 3287.9290.

- 05/09 Rinite Alérgica
- 12/09 Asma
- 19/09 Etilismo
- 26/09 Drogas ilícitas
- 03/10 Anorexia e Bulimia
- 10/10 Assédio moral
- 17/10 Abuso sexual – Incesto
- 24/10 Tabagismo
- 31/10 Higiene bucal e prevenção de problemas dentários

NOTÍCIAS

REVISTA *HUMANA*

Acaba de ser lançada a primeira edição da revista *Humana*, uma parceria do CCG com a Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abramge). A publicação reúne matérias empresariais, entrevistas e artigos de saúde, gestão de medicina de grupo e assuntos da atualidade. Os destaques do primeiro número ficam por conta das reportagens a respeito dos efeitos do aquecimento global do Planeta (matéria de capa), Protocolos Médicos Assistenciais do CCG e resultados do programa Saúde em Dia. A diversidade de temas abordados fornece conteúdo informativo tanto para os gestores das empresas, como para médicos, colaboradores e clientes do CCG.

A revista *Humana* tem 36 páginas, periodicidade trimestral e distribuição gratuita.



Aperfeiçoamento em implantodontia forma primeira turma

A cerimônia de entrega dos certificados da 1ª turma do curso de aperfeiçoamento em Implantodontia Dentária, realizado sob a coordenação geral do cirurgião-dentista Alexandre Maluf nas dependências do CCG, aconteceu no dia 7 de agosto, na sede da empresa. Foram certificados 12 alunos, após 10 meses de estudo. Estiveram presentes na ocasião o presidente do Conselho Federal de Odontologia, Miguel Nobre, e o diretor médico do CCG, Francisco Antônio Santa Helena. Atualmente, duas outras turmas já estão em andamento, com cerca de 40 alunos no total.

ABRAMGE-RS TEM NOVA DIRETORIA



Francisco Antônio Santa Helena

O diretor médico do CCG, Francisco Antônio Santa Helena, assumiu no dia 20 de agosto a presidência da Abramge-RS para o triênio 2007/2010, em cerimônia realizada no Sheraton Hotel. Esse é o terceiro mandato de Santa Helena na entidade, tendo atuado na gestão passada como vice-presidente. A chapa vencedora inclui Milton Amengual Machado (Ulbra Saúde) como vice-presidente geral, Flávio Daudt de Oliveira (Centro Médico Saporanga Ltda.) como vice-presidente administrativo, e Alexandre Diamante (Porto Alegre Clínicas) como vice-presidente financeiro.

CURTAS

- Mais de 100 colaboradores do CCG participaram da Festa Junina realizada pela empresa no dia 7 de julho, na Fazenda Tubiano, em Porto Alegre.
- O Curso de Eletrocardiograma reuniu em julho 60 médicos para o 1º módulo de 2007 do Programa de Educação Médica Continuada, na sede do CCG.
- A equipe do cirurgião-dentista Alexandre Maluf, que coordena o curso de aperfeiçoamento em Implantodontia Dentária, realiza em 15 de setembro triagem de pacientes interessados em realizar implantes dentários a custos reduzidos. Informações pelo fone (51) 9127.9994.

UNIDADES EM EVIDÊNCIA

HOSPITAL DE CANOAS RECEBE NOVOS EQUIPAMENTOS



O Hospital e Maternidade Centro Clínico, em Canoas, acaba de adquirir novos equipamentos de alta tecnologia destinados a processos cirúrgicos e atendimento a gestantes. O MAP (Monitoramento Ante-Parto) é utilizado para monitorar o comportamento dinâmico e cardíaco do feto, fornecendo ao médico melhores subsídios para a tomada de decisões em relação ao parto. Para o bloco cirúrgico, foi comprado um carro de anestesia da marca Ohmeda – um dos principais fabricantes desse tipo de equipamento –, e duas mesas elétricas. O carro contribui para o aumento da segurança na realização de anestésias gerais e monitoramento do paciente durante esse procedimento. Já as mesas elétricas, acionadas por controle remoto, possuem regulagem de altura e formato, e são utilizadas para diferentes tipos de cirurgia.

CARTA ABERTA

Luciano Vargas da Silva

Inspetor de Controle de Qualidade - Máquinas Condor

“Gostaria de elogiar o atendimento e o profissionalismo da dentista Simone Tedesco Melo, da Central de Odontologia. Ao CCG, meus cumprimentos por manter um profissional tão competente.”

Nelson Tegel e Inês Tegel

GKN do Brasil

“Gostaríamos de parabenizar o excelente atendimento prestado à associada Inês Tegel, quando da sua estada na unidade Zona Norte, onde recebeu atendimento médico de urgência.”

Contatos com a redação pelo e-mail:
informativo@centroclinicogaicho.com.br

RH

Nova gerência em Canoas



Luciano Steinbruch foi contratado para gerenciar o Hospital e Maternidade Centro Clínico e as duas unidades de atendimento em Canoas. Com 12 anos de experiência no mercado de planos de saúde e prestação de serviço, Luciano possui pós-graduação em Administração Hospitalar e atualmente faz MBA em Gestão de Desenvolvimento Humano e Organizacional. Ele coordenará uma equipe de cerca de 350 colaboradores.

Premiação para o melhor consultor



Marcos Benemman foi o vencedor do concurso semestral do CCG que elege o consultor de novos clientes que tenha alcançado a maior taxa média de vendas de planos de saúde. O prêmio foi um final de semana no Hotel Laje de Pedra, em Canela. Marcos foi acompanhado da esposa e das duas filhas. O vencedor do próximo semestre ganhará um final de semana no De Rose Praia Hotel, em Torres, durante o mês de janeiro de 2008. O concurso é promovido pelo Departamento Comercial do CCG.