

informativo

CENTRO CLÍNICO

ano VII - n° 39 - setembro e outubro de 2007

CCG ADOTA ORIENTAÇÕES DE ATENDIMENTO

Unidades serão sinalizadas com dicas aos usuários

Ainda este ano, os clientes do CCG contarão com uma relação de orientações afixadas em todas as unidades de atendimento, visando facilitar, aprimorar e racionalizar a utilização dos serviços prestados pela empresa. São nove pontos específicos sobre procedimentos simples, porém de grande importância para agilizar o agendamento de consultas, solicitações e realização de exames, e atendimento em casos de emergência. Um dos pontos refere-se à necessidade dos pacientes consultarem um clínico geral antes de serem encaminhados a um médico especialista. Essa prática garante a avaliação precisa dos casos, além de evitar desperdício de tempo com encaminhamentos a especialistas errados e o autodiagnóstico. Outro tópico importante é o cancelamento de consultas. Se o paciente não puder comparecer na hora marcada, o cancelamento pode ser feito por telefone com pelo menos

24 horas de antecedência. Caso contrário, a taxa de administração é cobrada e o horário marcado ficará vago, o que impossibilitará que outra pessoa seja atendida. A mesma atenção vale para a pontualidade.

A tolerância é de 5 minutos para as consultas médicas e de 10 minutos para consultas odontológicas. A lista completa de orientações pode ser conferida na contracapa deste informativo.



Informações estarão disponíveis nas áreas de recepção

LEIA NESTA EDIÇÃO

p.2 Agenda do programa *Hábitos Saudáveis*

p.3 Atendimento do CCG no litoral

www.centroclinicogauchocom.br

EDITORIAL

ATENDIMENTO INTELIGENTE

Por **Fernando Vico da Cunha** Diretor Financeiro



A matéria-prima de uma empresa prestadora de serviços é a capacidade técnica dos profissionais que a representam.

A competitividade desta empresa, no entanto, depende da boa administração de

instalações, equipamentos e – fundamentalmente – do tempo que a equipe dedica ao atendimento de seus usuários. Quanto mais bem aproveitados forem estes recursos, mais empresas e usuários poderão contratar seus serviços e usufruir deles. Procurando seguir sempre essa orientação, o CCG projeta a adoção de sinalização direta em suas unidades, sobre procedimentos para uma melhor utilização dos benefícios do plano de saúde. A iniciativa tem como objetivo informar ao usuário sobre as orientações para o uso responsável dos serviços, gerando, assim, melhora da qualidade e do tempo de atendimento prestado. Garantir um atendimento inteligente a todos os clientes, é o nosso compromisso.

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) • **Apoio:** 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

Hábitos Saudáveis em pauta

O programa *Hábitos Saudáveis* segue em novembro e dezembro com a agenda de encontros gratuitos e abertos à comunidade. As reuniões acontecem às 18h, na R. Frederico Link, 25, 3º andar, em Porto Alegre. Inscrições pelo fone (51) 3287.9290.

- 07/11 Aprendendo a lidar com o estresse
- 14/11 Saúde do trabalhador
- 21/11 Prevenção de acidentes domésticos
- 28/11 Primeiros socorros
- 05/12 Dermatites alérgicas
- 12/12 Alimentação saudável
- 19/12 Saúde da mulher – Prevenção

RH

8ª SIPAT

A 8ª Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho do CCG aconteceu de 8 a 11 de outubro, na unidade Centro de Canoas e na sede administrativa da empresa, em Porto Alegre. Na agenda, voltada ao público interno do CCG, palestras sobre saúde e segurança no trabalho, concursos de escultura e apresentações do grupo de teatro Janela Aberta, de Novo Hamburgo.



Grupo apresentou esquetes sobre estresse no trabalho

Novas contratações no CCG

A Relações Públicas Cristina Macedo passa a coordenar o programa *Saúde em Dia*. Ela planeja imprimir novo ritmo de trabalho aos projetos e ações, com resultados a curto, médio e longo prazo. Já a Engª Fernanda Jakubowski é a responsável pela implantação do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais do CCG. O projeto contempla medidas contra acidentes de trabalho e doenças ocupacionais de acordo com a Norma Regulamentadora 32, do Ministério do Trabalho, específica para a área de saúde.

NOTÍCIAS

CCG VOLTA A ATENDER NO LITORAL

A empresa estende novamente seu atendimento ao litoral norte gaúcho através de parcerias com hospitais e clínicas credenciadas nas cidades de Capão da Canoa, Cidreira, Osório, Tramandaí e Torres. O atendimento será feito a partir de dezembro, até março de 2008. Os hospitais e clínicas parceiras do CCG no litoral são:

Capão da Canoa

HOSPITAL SANTA LUZIA
R. Dom Luis Guanella, 2864
Centro • (51) 3665.2391

Cidreira

CLIMED SALORT LTDA
R. Assis Cardoso Dias, 2685
Centro • (51) 3681.2804

Osório

HOSPITAL SÃO VICENTE DE PAULO
R. João Sarmento, 391
Centro • (51) 3663.3377

Tramandaí

CENTRO CLÍNICO LITORAL
Av. Emancipação, 1216
Centro • (51) 3684.2765 / 3661.2318
URGEMED - SERVIÇOS MÉDICOS LTDA.
Av. Atlântica, 1810
Centro • (51) 3661.1900

Torres

HOSPITAL NOSSA
SENHORA DOS NAVEGANTES
SR. Manoel José de Matos Pereira, 260
Centro • (51) 3664.1100

CARTA ABERTA

Valcira Freitas Amaro

Supervisora Administrativa da Sidersul Produtos Siderúrgica Ltda.

“Gostaria de agradecer em meu nome e de toda a minha família o excelente atendimento prestado a meu neto, João Vitor, de 1 ano, na Unidade de Cachoeirinha (Dr^a Anelise Netto e equipe) e a todos no Hospital de Canoas. Ao CCG e a toda equipe, parabéns.”

Carine Enes Bittencourt

Representações Porto Lopes Ltda.

“O CCG possui uma ótima equipe. Continuem assim com esta dedicação e total compreensão com a qual vocês tratam as mães, pois na hora do parto estamos frágeis e precisamos de apoio. Desde as encarregadas pela limpeza até as médicas, todos são excelentes profissionais e acima de tudo pessoas com sentimentos, que conseguem nos transmitir tranquilidade neste momento tão difícil.”

Ângela Maria Machado Assis

Rudder Segurança

“Gostaria de elogiar a Clínica da Mulher por todo o atendimento que tive em meu pré-natal. Gostaria de agradecer a Dr^a Suzane Matte, pelo excelente trabalho. Parabéns.”

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

CURTAS

- No Dia das Crianças, a Creche Jesus do Bom Pastor, em POA, e a Obra Social Monte Castelo, em Viamão, receberam brinquedos comprados com a arrecadação feita entre os colaboradores da sede administrativa do CCG.
- Dia 25 de outubro, o auditório do CCG sediou a 1^a Jornada de Atualização em Ginecologia e Obstetrícia, com a participação do médico Ricardo dos Reis, Vice-Presidente da Sociedade Gaúcha de Genitoscopia.
- Acaba de ser publicada a 2^a edição da revista *Humana*, parceria do CCG com a Abramge. A matéria de capa fala sobre os cuidados com o coração.

Abramge-RS empossa novo presidente



A cerimônia de posse da nova diretoria da

Francisco Antônio Santa Helena (esq.) e Arlindo de Almeida (dir.)

Associação Brasileira de Medicina de Grupo – Seccional RS, para o triênio 2007/2010, recebeu diversas personalidades na noite do dia 20 de agosto, em jantar no Sheraton Hotel, em Porto Alegre. O presidente eleito, diretor médico do CCG Francisco Antônio Santa Helena, recebeu os cumprimentos do Presidente Nacional da Abramge, Arlindo de Almeida; do Vice-Prefeito e Secretário de Saúde de Porto Alegre, Eliseu Santos; e do Presidente do Conselho Federal de Odontologia, Miguel Álvaro Nobre.



DICAS DE ATENDIMENTO CCG

Confira a lista completa de orientações que a empresa disponibiliza aos seus usuários



Agendamento

Marque sua consulta pelo fone 3287.9222, de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 22h. Sábado, das 8h às 16h.

- Tenha em mãos o código de liberação e o cartão do convênio. O código de liberação não é necessário para as seguintes especialidades: Odontologia (um horário), Ginecologia, Oftalmologia, Nutrição e Homeopatia. No caso de outras especialidades médicas (adulto ou infantil), dirija-se à clínica médica ou pediátrica e realize a consulta. Havendo necessidade, estes profissionais o encaminharão às outras especialidades médicas, através do fornecimento do código de liberação e do formulário de encaminhamento.
- Antes de consultar com um especialista o paciente deverá passar pela avaliação de um clínico geral. Este profissional ficará responsável por encaminhar o protocolo para a marcação da consulta com especialista.



Consultas

- Apresente seu Cartão de Convênio no balcão de atendimento, acompanhado de um documento de identificação com foto.



Realização de Exames

- Caso o médico lhe solicite exames, dirija-se ao balcão de Atendimento da Central de Autorizações ou às recepções para receber as informações necessárias ao encaminhamento de seus exames.



Solicitação de Exames

- É obrigatória a apresentação da autorização do exame, do cartão do convênio e de um documento com foto.
 - Após receber os resultados, é necessário marcar nova consulta.
- Obs.: os exames realizados em outros locais também contribuem, e muito, para o diagnóstico. Procure trazê-los.



Atrasos

- Seja pontual. A tolerância aos atrasos é de 5 minutos nas consultas médicas e de 10 minutos nas consultas odontológicas.



Atendimento de Urgência

- Para ser atendido pelo pronto-atendimento clínico ou pediátrico, dirija-se a uma das Unidades do Centro Clínico Gaúcho. Se houver necessidade de consulta especializada, o médico o encaminhará.
- Após o atendimento, passe na recepção para obter orientações.



Cancelamentos

- Tente não faltar. Consulta marcada e não cancelada implica na cobrança de uma taxa previamente contratada.
- Se você realmente necessita, desmarque a consulta por telefone. De segunda a sexta-feira, até às 18h do dia anterior e, sábados, até às 12h.

