

## CCG DIVERSIFICA ATENDIMENTO EM CANOAS E SÃO LEOPOLDO

**Clínica da Mulher e Hospital Dia são novas opções para os usuários**

Os investimentos do **Centro Clínico Gaúcho** em atendimento continuam contabilizando benefícios para seus usuários. A **Unidade Canoas**, localizada na av. Boqueirão, n° 33, na Região Metropolitana, retoma os procedimentos cirúrgicos com a criação de um **bloco cirúrgico**. Já para São Leopoldo, o CCG prepara a inauguração de uma **Clínica da Mulher**, aumentando para 26 o número total de pontos de atendimento da empresa. A **Unidade Canoas**, onde anteriormente operava o Hospital Maternidade, passa a disponibilizar aos usuários o conceito de **Hospital Dia**. A nova estrutura é composta por duas salas completas de cirurgia com capacidade para oito procedimentos/dia, e seis leitos de recuperação. As intervenções são realizadas com alta segurança, conforto e rapidez – o paciente permanece internado por no máximo 12 horas. A equipe do bloco cirúrgico é composta de mais de 20 profissionais, entre médicos e enfermeiros, que realizam procedimentos para tratamento de varizes, hérnias, traumatismos e outras cirurgias de pequeno porte.

Já no início de abril, iniciaram as obras de construção da **Clínica da Mulher** em São Leopoldo. A nova unidade estará localizada na rua Lindolfo Collor, n° 869, em frente ao prontoatendimento do CCG na cidade. A previsão é que a clínica esteja finalizada até julho deste ano, contando com quatro consultórios de ginecologia e ambulatório para consultas de rotina, pré-natal e outros exames.

O objetivo do CCG é centralizar todos os cuidados voltados especificamente às mulheres em um único local, facilitando dessa forma o atendimento. Também será transferida para a nova unidade a Central de Autorização de Exames, completando o quadro de serviços.

O Centro Clínico Gaúcho ainda programa para este ano a inauguração

de mais uma estrutura de atendimento em **Guaíba**, totalizando em dois os pontos na cidade, e prevê para breve a ampliação da abrangência na região do **Vale do Sinos**, com a inauguração de uma unidade em mais um município. “Em 2009, continuaremos investindo em infraestrutura com o objetivo de garantir a permanente satisfação de nosso cliente”, afirma o diretor superintendente do CCG, Carlos Eduardo Ruschel.



LEIA NESTA EDIÇÃO

p.2 Grupo de gestantes no *De Bem com a Vida*    p.3 Novas regras para cadastramento de beneficiários  
p.3 CCG tem novo site    p.4 Estreia nova seção no Informativo: *Quem faz o CCG*

## EDITORIAL

# NOSSOS AGRADECIMENTOS

Por **Cesar Franco de Lima** Diretor Comercial



Neste mês de abril, o Centro Clínico Gaúcho completa e comemora 18 anos de existência. Desde 1991, início das atividades, trabalhamos com afincamento e dedicação para que nossos clientes e usuários tenham a empresa como referência

de excelência médica e atendimento. No contínuo caminho de aprendizagem da gestão, os esforços por nós empreendidos no desenvolvimento sustentável da empresa sempre contemplaram a visão de longo prazo e a busca pelo aprimoramento dos processos. Nossa crença, hoje, é que estamos percorrendo caminhos cada vez mais profissionais, e a satisfação de nossos clientes nos sinaliza que a contabilidade dos acertos é positiva. Para toda a equipe do Centro Clínico Gaúcho isso é motivo de extrema satisfação e orgulho. Pois o reconhecimento de nossos 240 mil usuários é a mais sólida e gratificante de todas as recompensas em nossa trajetória empresarial. Nossos agradecimentos.

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

## EXPEDIENTE

Rua Cel. Frederico Linck, 25. Porto Alegre/RS • (51) 3287.9200 • [informativo@centroclinicogaucho.com.br](mailto:informativo@centroclinicogaucho.com.br) • [www.centroclinicogaucho.com.br](http://www.centroclinicogaucho.com.br) • **Coordenação Geral do Informativo:** Tatiana Moojen Canevese (Depart. de Marketing) – Reg. 8230 • **Apoio:** Priscila Araújo (Depart. de Marketing) • **Coordenação e execução editorial:** Prática em Comunicação ([www.praticom.com.br](http://www.praticom.com.br)) • **Jornalista Responsável:** Vanessa Fernandes – Reg. 11259 • **Projeto Gráfico:** Letraria • **Editoração Eletrônica:** Raquel Castedo • **Fotografia:** Inês Arigoni e arquivo • **Impressão:** Ideograf • **Tiragem:** 11 mil exemplares

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

## SAÚDE EM DIA

### Gestantes têm novo grupo no *De Bem com a Vida*

A equipe do *De Bem com a Vida* permanece oferecendo grupos de apoio (como Obesidade, Obesidade Mórbida e Tabagistas) aos pacientes que necessitam de acompanhamento. O **Curso de Gestantes**, realizado nos dias 7 e 14 de março, contou com a presença de 42 gestantes usuárias dos planos de saúde do CCG. O próximo grupo ocorre em seis e 13 de junho, e as inscrições já podem ser realizadas. No dia 17 de março, iniciou nova turma do **Grupo de Apoio a Pacientes com Diabetes e Hipertensão**, com duração de seis meses. Informações e inscrições pelo telefone (51) 3287.9290.

### Equipes do *Hábitos Saudáveis* e **SESMT** mobilizadas



Em março e abril, o CCG realizou programação especial para marcar o **Dia Internacional da Mulher** e o **Dia Mundial da Saúde**. De dois a 13 de março, a ação foi em alusão ao Dia da Mulher, com blitz em todas as unidades e distribuição de botons com o símbolo da luta contra o câncer de mama. Já entre seis e 17 de abril, as atividades tiveram como foco o Dia Mundial da Saúde, comemorado no dia sete do mês. Equipes do CCG realizaram blitz de saúde alertando sobre a importância de manter bons hábitos para o cuidado com a saúde.

Ainda em abril, a equipe do *Hábitos Saudáveis* realizou palestras em diversas empresas clientes. Na MM Castro, o evento foi sobre “Combate às Drogas”; na Sogil, “Alimentação Saudável”; e “Qualidade de Vida e Stress” foi o tema para os colaboradores da Gravatur. Outras palestras também ocorreram nas empresas Inbrapa/Renner Têxtil, SOUL, Portiere, Nortran, SulClean e DIMED.

## NOTÍCIAS

# CCG ADOTA NOVAS REGRAS PARA CADASTRO DE USUÁRIOS

Seguindo a Resolução Normativa (RN) nº 187 da **Agência Nacional de Saúde (ANS)**, que entrou em vigor em 15 abril, o CCG adota novos processos para inclusões, exclusões e alterações de informações cadastrais de usuários beneficiários dos planos de saúde da empresa. A partir de agora, é preciso fornecer os dados completos, incluindo informações que até então não eram de preenchimento obrigatório, como CPF de dependentes acima de 18 anos e endereço residencial dos titulares e dependentes. A medida foi tomada para tornar os cadastros mais completos e seguros, facilitando a identificação dos beneficiários. Mais informações através do site [www.centroclinicogaucho.com.br/legislacao](http://www.centroclinicogaucho.com.br/legislacao) ou pelo fone (51) 3287.9202 (Setor de Cadastro).

# CENTRAL ODONTOLÓGICA DE PORTO ALEGRE DOBRA CAPACIDADE DE ATENDIMENTO

Foram concluídas no início de abril as obras de ampliação da **Central Odontológica de Porto Alegre** do CCG. A unidade permanece no mesmo endereço, na Praça 15 de Novembro, nº 16, porém agora com o sexto andar do prédio incorporado à estrutura de atendimento. A ampliação do espaço físico da Central também resultou no aumento da equipe de profissionais da unidade e a previsão é que o número de pacientes atendidos cresça em 100%. No novo espaço, passa a ser oferecido atendimento das especialidades de endodontia e periodontia, além de técnicas de saúde bucal. Os serviços de clínica odontológica, odontopediatria e cirurgia buco-facial permanecem no segundo andar.



## CCG completa 18 anos

No dia 30 de abril, o **Centro Clínico Gaúcho** celebra seus 18 anos de atuação. Para marcar a data, a empresa lançou um selo comemorativo, e ainda comemora um aumento de 15% na sua carteira de clientes e beneficiários. O resultado, registrado nos últimos seis meses, é fruto de diversos investimentos em estrutura e gestão realizados em 2008. As atividades do CCG, maior empresa de medicina de grupo do Rio Grande do Sul, tiveram início em 1991 com o Centro Clínico Canoas. A expansão se deu rapidamente, e já nos anos seguintes foram inauguradas outras unidades em cidades da Região Metropolitana e Vale do Sinos, e em Porto Alegre. Em 1999, o Laboratório Marques D'Almeida integrava-se à empresa. Atualmente, o CCG possui um corpo de 1.700 colaboradores, sendo 70% formado por equipe própria de profissionais de saúde.



## Novo site do CCG já está no ar

Com visual mais limpo e objetivo e melhor navegabilidade, acaba de entrar no ar o novo site do Centro Clínico Gaúcho. No [www.centroclinicogaucho.com.br](http://www.centroclinicogaucho.com.br), é possível encontrar de forma detalhada todos os planos oferecidos, bem como informações institucionais da empresa. Na seção *Orientações Gerais*, os usuários podem tirar dúvidas sobre atendimento, marcação de consultas e realização de exames. O site também disponibiliza para consulta e impressão os manuais para os usuários, e as 25 unidades de atendimento da empresa são apresentadas com endereços, fotos e mapas de localização. No link *Novidades*, é possível obter notícias recentes do CCG, e visualizar artigos sobre saúde, o Informativo Centro Clínico e a Revista Humana. O programa *Saúde em Dia* também está presente com seu calendário anual de atividades e novidades sobre prevenção de doenças.

# QUEM FAZ O CCG

A partir desta edição do Informativo Centro Clínico, vamos conhecer mais quem são os profissionais que fazem o Centro Clínico Gaúcho, e as curiosidades sobre seus trabalhos.

## Os agentes do relacionamento

Um canal direto entre a empresa e seus usuários. Este é o **Departamento de Relacionamento com Clientes**, uma área de grande importância no CCG. Logo que foi criado, era chamado de Departamento de Informações ao Cliente (DIC) e comandado diretamente por um diretor da empresa e por consultoras. Com o passar do tempo, mais precisamente em 2006, o setor cresceu e a palavra “relacionamento” foi incorporada, ressaltando o seu principal conceito e objetivo: ouvir e atender de forma personalizada as demandas dos clientes do CCG.

Hoje sob a coordenação de **Márcia Santos**, o departamento busca a adaptação constante dos serviços do CCG às expectativas dos usuários, esclarece dúvidas sobre serviços e capta críticas e sugestões. Conforme Márcia, as observações feitas pelos clientes são o principal produto de trabalho do setor, pois aproximam o CCG da realidade dos usuários.

O departamento está subdividido na *Central de Marcação de Consultas* e na *Central de Relacionamento com Clientes*. A primeira é composta por 75 teleoperadores, supervisionados por

**Adriana de Oliveira**. Já a *Central de Relacionamento com Clientes* possui 12 teleoperadores, com supervisão da monitora **Melissa de Azevedo**, e tem por função esclarecer dúvidas sobre cobertura dos planos e exames, e ser um espaço reservado para as manifestações dos usuários. Além da equipe interna, o departamento é formado ainda pelos **consultores de atendimento**, que levam até o cliente as novidades do CCG e captam suas necessidades e sugestões. “Esses profissionais têm como principais características o comprometimento, a agilidade, a pró-atividade e a empatia para se relacionarem com todos os clientes, respeitando sempre as diferenças”, explica Márcia Santos. A equipe é formada por **Paola Lacerda, Daniela Ferreira, Sílvia Betiolo, Ricardo Rodrigues, Lidiane Moraes e Patrícia Freitas** (na foto, da esq. para a dir.). Eles atendem em média 700 empresas por



mês, de Porto Alegre e Região Metropolitana, abrangendo o interior e litoral quando necessário. “Em nossas visitas, recebemos as manifestações de nossos clientes e temos a oportunidade de identificar os pontos a melhorar. Nosso objetivo é sempre superar as expectativas do cliente”, completa a consultora Sílvia Betiolo.

## CARTA ABERTA

### Paula Dias Pedroso

Edlani Distribuidora de Produtos Congelados Ltda.

“Parabenizo a equipe de pediatria da Unidade Canoas: enfermeira Tânia, atendente Cris, e em especial o Dr. José Luis. Ele trata meu filho Daniel, que sofre de asma. Manifesto minha satisfação e admiração pelo atendimento prestado por Dr. José Luis, e agradeço a atenção e o carinho dedicados ao meu filho.”

### José Clemir Cardoso

JC Cardoso

“Gostaria de agradecer a Dr<sup>a</sup>. Simone Tedesco, da Central Odontológica de Porto Alegre, pelo profissionalismo e atenção com que trata seus pacientes. Sempre muito educada. Está de parabéns.”

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

## CURTAS

- Ocorreu no dia 10 de março a aula inaugural do MBA *Gestão em Saúde* do CCG, realizado em parceria com o Instituto de Administração Hospitalar e Ciências da Saúde (IAHCS).
- A estudante de Administração de Sistemas e Serviços de Saúde da Universidade Estadual do RS, Emily Sarturi das Neves, concluiu graduação com trabalho sobre o mercado de saúde suplementar, baseado em estudo de caso sobre o Centro Clínico Gaúcho.