

informativo

CENTRO CLÍNICO

ano X - n° 53 - janeiro a março de 2010

CCG CRIA SISTEMA PARA APRIMORAR AINDA MAIS O ATENDIMENTO AO CLIENTE

Profissionais de diversas áreas participam de programa de treinamento



P reservar a saúde e a qualidade de vida das pessoas através de um atendimento profissional, ético, humano e personalizado é a missão do CCG. Com o objetivo de cumprir e superar esta meta em um mercado de saúde cada vez mais dinâmico e exigente, a empresa desenvolveu o **Padrão de Atendimento Atender Bem Faz Bem**. O programa é uma coletânea de atitudes comportamentais criadas para traduzir no atendimento de seus colaboradores a principal busca do CCG: **excelência técnica e humana na prestação de serviços**.

Desde o final de 2009, gerentes de *staff*, gerentes de unidade, coordenadores médicos,

líderes de unidade, líderes de recepção e equipe de recepcionistas vêm recebendo treinamento periódico para aprimorar o contato com os usuários, a partir de critérios de padronização e eficiência em todas as unidades. “A adoção desta iniciativa se caracteriza como um investimento importante em **gestão**, e garante a formação e desenvolvimento de profissionais que realizem os processos com segurança e de acordo com a política e cultura da empresa”, destaca **Cíntia Monguilhott dos Santos**, coordenadora do Departamento de Relacionamento com o Cliente.

Para **Christiane Regina Fonini**, analista de gestão empresarial do CCG, a ação confere autonomia para que os profissionais se

comuniquem com os usuários de maneira profissional **humanizada** e, como consequência, atinjam resultados positivos. “Padronizar as atividades e consolidar junto aos colaboradores a ideia de que o bom atendimento é um dos pontos fortes e prioritários da empresa é o caminho mais curto para atingir a excelência”, garante.

LEIA NESTA EDIÇÃO

p.2 *Saúde em Dia*: grupos de apoio geram resultados

p.3 Nova pesquisa para medir satisfação dos usuários

p.3 Usuários aprovam novas unidades

p.4 Os doutores gestores no *Quem faz o CCG*

www.centroclinicogaucho.com.br

EDITORIAL

HUMANIZAÇÃO

Por **Luiz Cláudio Leopoldo** Diretor Administrativo



As necessidades dos usuários de serviços de saúde estão mudando. Hoje, são maiores e mais complexas, e as pessoas selecionam e optam por empresas que ofereçam atendimento cada vez mais qualificado e humano, além de diversidade de especialidades. É a partir dessa

constatação objetiva que nós do Centro Clínico Gaúcho direcionamos os investimentos e dedicação de nossos profissionais na promoção da consolidação dos padrões de atendimento ao cliente. Não apenas no que se refere aos aspectos técnico e de agilidade na solução dos problemas, mas fundamentalmente na atenção à relação humanizada que deve se estabelecer entre o profissional da saúde e o paciente. Como resultado de iniciativas como o *Padrão de Atendimento Atender Bem Faz Bem* e de uma série de outras ações implementadas por nosso Departamento de Relacionamento com o Cliente e outros setores da empresa, já registramos aumento da percepção das melhorias e do retorno positivo de nossos clientes e usuários. Continuaremos a perseguir o que entendemos ser patamar superior de atendimento.

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@centroclinicogaucha.com.br • www.centroclinicogaucha.com.br • **Coordenação Geral do Informativo:** Carlos E. Ruschel (Superintendente) • **Apoio:** Priscila Araújo (Depart. de Marketing) • **Produção editorial:** Prática em Comunicação (www.praticom.com.br) • **Jornalista Responsável:** Vanessa Fernandes – Reg. 11259 • **Projeto Gráfico:** Letraria • **Editoração Eletrônica:** Raquel Castedo • **Fotografia:** Marcelo Amaral e arquivo • **Impressão:** Ideograf • **Tiragem:** 10,5 mil exemplares

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

SAÚDE EM DIA

Grupo de Obesidade é destaque no *De Bem com a Vida*



Em 2009, o **Grupo de Apoio ao Tratamento da Obesidade** (foto) foi o líder em adesões de usuários do CCG. Mais de 250 pessoas receberam atendimento nutricional e psicológico, das quais um número expressivo apresentou perda de peso. Semanalmente, os participantes foram orientados pela psicóloga **Daniela Fetter Telles Nunes** e pela nutricionista **Fernanda Bongiorno**. “Por ser uma doença crônica, a obesidade é uma enfermidade de difícil manejo. Os resultados apresentados pelo grupo são muito significativos, e crédito isso ao tratamento multidisciplinar oferecido”, afirma Fernanda. Os atuais grupos de apoio e cursos do módulo **De Bem com a Vida** permanecem funcionando, e novos já estão com inscrições abertas. Informações e inscrições pelo (51) 3287.9290.

Programação:

- 23/04 e 21/05** Curso sobre Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica
- 09/06** Curso Intensivo sobre Diabetes e Hipertensão
- 19 e 26/06** Curso para Gestantes

CCG conquista homologação da ANS para programa do Saúde em Dia

O programa de **Tratamento da Obesidade Severa**, promovido pelo *Saúde em Dia*, foi homologado pela **Agência Nacional de Saúde (ANS)**, que certifica as iniciativas das empresas do setor voltadas à promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças. Para conceder a homologação, a agência seleciona projetos com alto padrão de qualidade e que geram benefícios reais à população. “É a consolidação do trabalho realizado com o **Grupo de Apoio ao Tratamento da Obesidade**, significando um selo de credibilidade à forma como trabalhamos o aspecto fundamental da prevenção”, comemora **Cristina Macedo**, coordenadora do *Saúde em Dia*.

NOTÍCIAS

USUÁRIOS APROVAM NOVAS UNIDADES



Inauguradas nos dias 4 e 18 de janeiro, respectivamente, a **Central de Odontologia de Gravataí** e a **Unidade Zona Leste**, em Porto Alegre, vêm registrando resultados positivos de adesão dos usuários das comunidades locais, após poucos meses de funcionamento. A localização estratégica da unidade na Capital e a ampliação da oferta de serviços em Gravataí estão sendo fatores importantes para o êxito dos novos pontos. “A Unidade Zona

Leste figura como um importante facilitador para os pacientes da região, que costumavam se deslocar a outras unidades do CCG em busca de cuidados”, afirma **Kelly da Matta**, coordenadora de unidade. Já a Central de Odontologia de Gravataí destaca-se por ser a primeira unidade da cidade a fornecer também a especialidade de psicologia, confirma **Juliana Soska**, coordenadora da unidade.

Grupo de apoio ao tabagismo agora é workshop



As pessoas que pretendem abandonar o vício do cigarro poderão contar com um auxílio especial do **Saúde em Dia**. Inicialmente criado como grupo de apoio pelo programa de medicina preventiva do CCG, o serviço passa a ser oferecido agora através do

Workshop sobre Tabagismo, iniciativa que permite tratar o tema de forma dinâmica e motivacional. “Optamos pela mudança porque o novo método, além de abordar um vasto conteúdo sobre o assunto, proporciona maior vínculo com a equipe que, após o workshop, consegue acompanhar o usuário de forma personalizada. Com isso, é possível oferecer consultas individuais, atingindo quem realmente está decidido a parar de fumar”, garante **Cristina Macedo**, coordenadora do **Saúde em Dia**. O primeiro workshop ocorre no dia 5 de maio. Inscrições pelo (51) 3287.9290.

Nova pesquisa para medir satisfação dos usuários

Em abril, entra em circulação o novo formulário de **Pesquisa de Satisfação do CCG**. Criado como um meio de comunicação para que os usuários expressem sua opinião sobre os serviços oferecidos pela empresa, o questionário apresentará um novo layout e acréscimo de algumas perguntas para identificar de maneira mais precisa o nível de satisfação dos pacientes. Presente em todas as unidades de atendimento, a pesquisa coleta a opinião e destaca mudanças sugeridas pelos usuários, auxiliando o CCG a aprimorar o atendimento e a oferecer serviços sempre de qualidade, de acordo com as necessidades de cada usuário e o perfil de cada unidade.

QUEM FAZ O CCG

Os doutores gestores

Além do trabalho cotidiano nos consultórios, eles têm a tarefa de gerir as equipes de profissionais médicos do CCG. São os **Coordenadores Médicos**, profissionais que atuam nas unidades de atendimento da empresa, com a responsabilidade de garantir a manutenção dos serviços e do atendimento de saúde. Para exercerem esta atribuição, os coordenadores recebem treinamentos específicos em liderança e gestão de pessoas e equipes, além de especializarem-se através do MBA *in Company* do CCG em Gestão em Saúde.

Formado por 9 profissionais, gerenciados pela **Dr^a Luciane Ramos** e coordenados pela **Dr^a Maria Luisa Blanke**, o grupo de coordenadores médicos é destacado para atuação de acordo com o nível de complexidade de cada unidade, aspecto que é medido conforme o número de médicos atuantes no local. “Estes profissionais têm o desafio de envolver a equipe médica no processo administrativo, usando para isto ferramentas de gestão de pessoas e de qualidade”, explica a Dr^a Luciane.

Presentes nas unidades de segunda à sexta-feira, os coordenadores médicos realizam reuniões com as equipes médicas, orientam e direcionam internações e urgências e realizam avaliações técnicas e comportamentais dos profissionais. “Gerenciar e garantir que o atendimento médico ocorra da melhor maneira possível é a principal função do coordenador médico. Atuo no



Os coordenadores (esq-dir): Juliano Cunha da Costa (Central de Especialidades e Central de Diagnósticos de Porto Alegre); Jorge Vasconcellos (Clínica da Mulher de Porto Alegre); Fabrício Simon (Guaíba); Teresa Maciel (Canoas); Fernando Sakai (Gravataí); Juliana Scolari (Cachoeirinha); Juliandra Costa (São Leopoldo); Valmor Ruaro (Esteio); Paulo Roberto de Jesus (Viamão, Unidade Zona Sul de Porto Alegre e unidades de prontoatendimento e especialidades de Alvorada).

CCG há dez anos, dos quais cerca de três dedico a esta gratificante função”, diz **Paulo Roberto de Jesus**, coordenador médico de Viamão, Unidade Zona Sul de Porto Alegre e unidades de prontoatendimento e especialidades de Alvorada.

CARTA ABERTA

Ivone Bairros

Sogil

“Gostaria de elogiar a colaboradora do Departamento de Informação ao Cliente, Sr^a Sônia Lúcia Fontoura Medeiros, pelo atendimento que tem disponibilizado a minha empresa. Com muita cordialidade e simpatia, ela atende às solicitações e necessidades com muita agilidade e presteza. São colaboradores como este que qualificam o trabalho de uma organização e ajudam a fortalecer parcerias.”

Fátima Rejane Alves de Deus

Gravataí

“Destaco o ótimo atendimento da funcionária Andréa D’Ávila Homem, da Unidade de Gravataí. Agradeço a atenção e a demonstração de preocupação com o meu problema. Estendo meu muito obrigado ao Dr. Rafael Azeredo que resolveu a minha situação de imediato.”

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

CURTAS

- O CCG disponibiliza um e-mail exclusivo para recebimento de currículos de pessoas com deficiência interessadas em trabalhar na empresa: **eficiencia@centroclinicogauchocom.br**
- Em março e abril, a equipe do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) realiza treinamento para os membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) do CCG.