

## BLOCO CIRÚRGICO DE CANOAS É DESTAQUE APÓS UM ANO EM OPERAÇÃO

Estrutura disponibiliza conceito de Hospital Dia e já atende pacientes de todas as unidades do Centro Clínico Gaúcho

**D**esde a inauguração, em maio de 2009, o **Bloco Cirúrgico da Unidade Canoas** (Av. Boqueirão, nº 33) contabiliza procedimentos de sucesso e coleciona elogios sobre os serviços oferecidos. O Bloco é a única estrutura do **Centro Clínico Gaúcho** que realiza procedimentos cirúrgicos, atendendo pacientes encaminhados de todas as demais unidades da operadora. No local, são realizadas intervenções de pequeno e médio portes, e os pacientes permanecem internados por no máximo 24h após os procedimentos, característica que confere à Unidade Canoas o conceito de **Hospital Dia**. Composto por uma sala de espera, duas salas amplas e completas de cirurgia com capacidade para até 12 procedimentos/dia e 8 leitos de recuperação, o Bloco Cirúrgico mobiliza mais de 20 profissionais, entre médicos, instrumentadores cirúrgicos, enfermeiros, recepcionistas e higienistas. No total, são mais de

1.800 procedimentos realizados desde a inauguração, entre tratamento de hérnias, varizes, traumatismos e outras ocorrências, com média de 170 intervenções/mês. A gerente da Unidade Canoas e responsável pela administração do Bloco Cirúrgico, **Cátia Jara**, destaca que a procura dos pacientes do CCG por tratamentos no local vem aumentando gradativamente. “Antes, o fato de nossa estrutura estar situada em Canoas era um tanto restritivo aos pacientes de outras cidades, que precisavam se deslocar. Mas hoje, a percepção de nossos usuários sobre a alta qualidade dos serviços e a segurança transmitida por nossa equipe médica e de enfermagem fazem com que o fator localização geográfica seja o menos importante para eles”. E acrescenta. “O acompanhamento prestado ao paciente é completo e personalizado, desde a internação ao pós-operatório. Nosso foco é na qualidade”.



## EDITORIAL

# MODERNIZAÇÃO CONTÍNUA

Por **Francisco Antônio Santa Helena** Diretor Médico



Nesta edição do *Informativo Centro Clínico*, a pauta de assuntos está centralizada nas melhorias que constantemente implementamos em nossa estrutura, para atender cada vez com mais eficiência as empresas clientes e os usuários.

Sobre isso, destacamos os resultados obtidos com o Bloco Cirúrgico da Unidade Canoas desde o início de suas operações, e os incrementos no Laboratório Marques D’Almeida, uma referência no Estado em serviços de análises clínicas. Igualmente, ficamos muito satisfeitos em comunicar que encontra-se em plena fase de implementação o novo sistema tecnológico de gestão de dados e processos administrativos da operadora. Esta é uma mudança de grande expressão, que tem como fundamento a melhora do gerenciamento interno com vistas a refletir em benefícios diretos para nossos clientes. O reconhecimento de parceiros e usuários sobre a qualidade e capacitação do atendimento, dos sistemas e dos profissionais do Centro Clínico Gaúcho muito nos orgulha e nos motiva a continuar sempre investindo.

O informativo Centro Clínico é uma publicação trimestral 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](mailto:informativo@centroclinicogaucha.com.br) • [www.centroclinicogaucha.com.br](http://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](http://www.praticom.com.br)) • **Jornalista Responsável:** Vanessa Fernandes – Reg. 11259 • **Estagiário de Jornalismo:** Edmar Gomes • **Projeto Gráfico:** Letraria • **Editoração Eletrônica:** Raquel Castedo • **Fotografia:** Marcelo Amaral, Inês Arigoni 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

### Programação intensa para os Grupos de Apoio

Os atuais grupos de apoio e cursos do módulo **De Bem com a Vida** permanecem em andamento e novos já estão com inscrições abertas. O próximo **Curso de Gestantes** ocorrerá nos dias 25 de setembro e 2 de outubro, e o **Grupo de Apoio a Pacientes Oncológicos** está com um **calendário especial** de atividades para os próximos meses (abaixo). As ações acontecem no auditório da sede administrativa do CCG, em Porto Alegre, e também são abertas para o público não usuário dos planos da empresa. Inscrições para estas e outras atividades do **De Bem com a Vida** podem ser feitas pelo fone (51) 3287.9290.

#### Programação do Grupo de Apoio a Pacientes Oncológicos

##### 29/09 Aspectos Psicológicos do Câncer

Palestrante: Daniela Fetter Telles Nunes  
(Psicóloga do Saúde em Dia)

##### 27/10 Cuidados em Quimioterapia

Palestrante: Ana Felícia de Souza Jesus  
(Enfermeira do CION – Centro Integrado de Oncologia)

##### 24/11 Câncer

Palestrante: Dr. Hugo Schunemann  
(Médico do CION)

## MEDICINA DO TRABALHO

### Atualização para equipes de Medicina do Trabalho



O Dept. de Medicina Ocupacional do CCG realizou, no dia 27 de julho, o **25º Encontro de Educação Médica Continuada**. O evento ocorreu no auditório da sede administrativa da

empresa, com o objetivo de proporcionar atualização quanto à legislação e normas vigentes relativas à Saúde Ocupacional para as equipes de Medicina do Trabalho e do SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho) da empresa. A palestra, ministrada pelo médico, consultor e especialista em Medicina do Trabalho, **Luiz Oscar Schneider**, teve como tema “Os riscos biológicos e as condutas médicas e administrativas”.

## NOTÍCIAS

MARQUES D'ALMEIDA  
GANHA REFORMULAÇÕES

O **Laboratório Marques D'Almeida**, pertencente ao CCG, concluirá em outubro a transferência de sua sede, de Cachoeirinha para Porto Alegre, na rua Álvaro Chaves, nº 5889. A estrutura na Capital abrigará equipe administrativa, área para coletas especiais e o **parque de máquinas**, que será **ampliado**. Em Cachoeirinha, o posto atual permanecerá atendendo para coleta e entrega de exames. Empresa de análises consolidada, o Marques D'Almeida conta hoje com 14 postos de coleta localizados nas unidades de atendimento do CCG em Porto Alegre e Região Metropolitana, 105 colaboradores e registra crescimento médio de 20% ao ano. Realiza exames clínicos e análises hematológicas, bioquímicas e imunológicas com equipamentos de **tecnologia de última geração**. Um exemplo é o aparelho para medição dos índices de colesterol e triglicerídeos, que utiliza a **pioneira** técnica de química seca, geradora de resultados de **alta precisão**. A exatidão dos exames também é garantida por renomados programas de controle de qualidade, como a certificação internacional **ISO 9001:2000**. O Laboratório Marques D'Almeida atende usuários do CCG, clientes particulares e também de outros convênios médicos.

## Vendedores premiados

Foram premiados em julho os vendedores do CCG que apresentaram os melhores resultados desde janeiro deste ano.

**Vanderlei da Silva** recebeu R\$ 7.000,00 pelo **maior volume de vendas**, seguido de **André Martinelli**, segundo colocado, que ganhou R\$ 1.500,00. Na categoria que leva em consideração a **melhor taxa média** de captação de clientes, o vencedor foi **Adão**



Vanderlei da Silva, com o superintendente do CCG, Carlos E. Ruschel

**Paulo Martins**, premiado com R\$ 1.000,00 e um fim de semana em Gramado. O concurso ocorre semestralmente e é promovido pelo **Dept. Comercial** do CCG.

Diretor Médico do CCG  
é reeleito presidente  
da Abramge-RS

Em solenidade no dia 2 de agosto, em Porto Alegre, foi empossado para o segundo mandato consecutivo como presidente da **Associação Brasileira de Medicina de Grupo do Estado do Rio Grande do Sul (Abramge-RS)** o Diretor Médico do CCG, **Dr. Francisco Antônio Santa Helena**.

Entre os objetivos para o triênio 2011/2013, está a promoção de ações que contribuam para a diminuição dos conflitos com a Agência Nacional de Saúde Suplementar e com outros órgãos, e para a melhora do cenário econômico e financeiro dos associados da Abramge-RS.

## CCG muda sistema tecnológico de gestão

Foram concluídas em junho as primeiras etapas da mudança do sistema tecnológico de gestão operacional do Centro Clínico Gaúcho. Com o objetivo de **otimizar, agilizar** e gerar **maior segurança e confiabilidade** às informações e aos processos internos, a empresa está promovendo a atualização de suas ferramentas com a contratação da moderna plataforma

**Dot Net** e do banco de dados **Oracle**. Já foi concretizada a migração do sistema nos departamentos **Comercial** e de **Cadastro**, e está prevista para março de 2011 a próxima entrega, que deverá contemplar o **Call Center** e parte das áreas de **Gerência Operacional** e de **Saúde**. O processo, que começou em 2009, tem previsão de conclusão em 2012.

# QUEM FAZ O CCG

## Os Líderes de Recepção do CCG

Promover a atualização da equipe de recepcionistas e intermediar contatos entre médicos, enfermeiros e usuários em casos especiais: essas são as principais funções dos **Líderes de Recepção** do Centro Clínico Gaúcho. O grupo, formado por **9 profissionais**, possui em comum a empatia e disponibilidade imprescindíveis para lidar com o público de maneira ágil e eficiente, contornando situações difíceis de relacionamento. São os líderes de recepção os responsáveis por garantir que o **padrão de atendimento Atender Bem Faz Bem** da empresa seja fixado e operacionalizado pelas atendedoras de recepção.

Este time atua em unidades que possuem uma quantidade expressiva de atendimentos. Em alguns casos, como na **Unidade Canoas** e na **Unidade de Prontoatendimento de São Leopoldo**, dois líderes de recepção se fazem necessários, um durante o dia e outro à noite, devido ao fluxo intenso de pacientes. Nas demais unidades – **Central de Odontologia de São Leopoldo**, **Central de Odontologia de Porto Alegre**, **Unidade Gravataí**, **Central de Especialidades de Porto Alegre** e **Unidade Zona Norte** – o trabalho é conduzido por apenas um profissional.

Periodicamente, os líderes de recepção convocam parte da equipe de recepcionistas para alinhar funções e procedimentos. Nestes momentos, esclarecem dúvidas e fortalecem

posturas adequadas para cada situação. **Carla Domingues Ventura**, líder de recepção da **Unidade Alberto Bins**, diz ficar muito satisfeita quando recebe elogios vindos dos usuários. “Sempre que recebo uma manifestação positiva, divido com as recepcionistas. O mérito é da equipe, e o monitoramento do trabalho delas faz com que eu aprenda cada dia mais sobre a arte de se relacionar com os usuários”, salienta.



**Os líderes de recepção (Esq.-dir.):** Vanessa Corrêa (Central de Odontol. de São Leopoldo); Rosângela Benites (U. Prontoatendimento de São Leopoldo – Noturno); Juliana da Silva (U. Prontoatendimento de São Leopoldo – Diurno); Roselaine Franco Silva (Central de Odont. de Porto Alegre); Carla Domingues Ventura (Central Espec. de Porto Alegre); Tatiana Rocha Camara (U. Canoas – Diurno); Cleidir Rodrigues (U. Canoas – Noturno); Deise Nunes (U. Gravataí); Maria Lúcia Dewes (U. Zona Sul).

## CARTA ABERTA

O **Carta Aberta** traz nesta edição a manifestação muito afetiva de um usuário do CCG. **Ariovaldo Renato de Assis**, de Viamão, traduziu através de um poema o seu carinho e satisfação com o atendimento que sua filha recebeu na **Unidade Viamão**. O *Informativo Centro Clínico* agradece e compartilha o talento de Ariovaldo:

*Ao falar em atendimento  
Eu vou dar a explicação  
Funcionários dedicados  
O fazem com perfeição  
São amáveis, atenciosos  
Esta é minha opinião*

*Recebam de mim o afeto  
Pois tratam bem minha filha  
Sempre com hora marcada  
Acho isso maravilha  
São conceitos que envolvem  
Toda a minha família*

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

## CURTAS

— **Cristina Macedo**, coordenadora do **Saúde em Dia** e do **Dept. de Medicina Ocupacional**, e a **Drª Vanessa Cabrera**, médica do Saúde em Dia, representarão o CCG no seminário **Gestão de Doenças Crônicas – 5ª Edição**, que ocorre de 28 a 30 de setembro, em São Paulo.

— Em agosto, aconteceu o evento **Consciência Odontológica**, no auditório da sede administrativa do CCG. A ação contou com a participação de 126 dentistas do CCG, que debateram, entre outros temas, os protocolos de segurança e saúde dos profissionais e usuários.