

# Em Primeiro Lugar o Cliente



Fundada em 1975, e sempre dirigida por médicos com larga experiência na Administração de sistemas de

saúde, a AMIL é hoje uma das grandes empresas do Brasil, na área de prestação de serviços de saúde. O Grupo AMIL é formado por 11 empresas, atuando em diversos setores. Os produtos da AMIL — Assistência Médica Internacional são os planos de saúde individuais ou coletivos. Como parte integrante do Grupo, ela garante aos clientes a livre escolha de médicos, hospitais e serviços auxiliares de diagnóstico e terapêutica.

## SISE AMIL

Quando o cliente individual dá lugar às empresas, sejam elas grandes conglomerados ou pequenas e micro-empresas, os planos do SISE — Sistema Integrado de Saúde à Empresa se encarregam da saúde de funcionários e dependentes. Tanto os clientes do SISE quanto os individuais têm à sua disposição serviços exclusivos como o Bip AMIL para atender a emergências, o Departamento de Medicina Preventiva e as Agências de Atendimento, equipadas com terminais de computador, diretamente ligados ao Centro de Processamento de Dados da AMIL.

## AMIL DENTAL

Diversificando suas atividades, a AMIL oferece também, planos de assistência odontológica, a cargo da AMIL Dental, com uma rede credenciada, com a mesma qualidade e acesso da AMIL — Assistência Médica.

## OUTROS CAMPOS

Além das clínicas, consultórios e hospitais credenciados, a AMIL oferece Centros Médicos exclusivos para os clientes e Hospitais como: A SOMICOL — Sociedade Imaculada Conceição; considerada um dos hospitais pediátricos mais bem aparelhados do Rio de Janeiro, com trezentos leitos, unidade de tratamento intensivo para recém-nascidos e trabalhos comunitários desenvolvidos junto aos pais. A eficiência e a qualidade dos serviços prestados pelos



A equipe responsável pela qualidade do credenciamento médico da Amil

estabelecimentos exclusivos da AMIL, são responsabilidade da ESHO — Empresa de Serviços Hospitalares, que também participa do Grupo AMIL.

O crescimento da AMIL é atestado pela ampliação do seu campo de atuação que ultrapassou os limites da cobertura de serviços médico-hospitalares.

A harmonia entre as empresas, peças da grande engrenagem que é o Grupo AMIL está assegurada pela PLACOM — Planejamento e Computação, com a elaboração de sistemas de informação para administração. Cuidando da imagem da AMIL perante os clientes e o público em geral, e da divulgação de tudo o que ela tem a oferecer, está a Agência PROMARKET — Propaganda e Marketing.

## QUALIDADE

O segredo do sucesso, na opi-

nião dos funcionários e dirigentes do Grupo AMIL, está na qualidade. "O objetivo da AMIL sempre foi o de aprimorar, se possível ainda mais, os nossos serviços e oferecer o mais alto grau de atendimento aos nossos clientes" — explica o Presidente do Grupo, Edson de Godoy Bueno. As palavras do Vice-Presidente, Jorge Ferreira da Rocha, estão sintonizadas com as do Presidente, provando que a preocupação em trabalhar bem está sempre presente em todos os campos de atuação do grupo.

"O nosso ponto estratégico preferencial é a qualidade dos serviços e do atendimento" — afirma o vice-presidente. E para provar que este propósito de proporcionar o melhor não se restringe às intenções dos diretores e empregados, foi criado o Conselho de Qualidade AMIL. "Ouvir o cliente" é a palavra de ordem para os

idealizadores do Conselho. Conhecendo a fundo as expectativas dos usuários quanto aos serviços e ao atendimento, a AMIL pretende tornar o seu nome "sinônimo de qualidade". Um dos principais investimentos do Grupo AMIL, neste setor, fica por conta das pesquisas de mercado, recurso utilizado para delinear a imagem que clientes, médicos participantes, funcionários e o público têm da AMIL. A função do Conselho não está restrita ao mercado de atuação do Grupo. Ele também se destina à transmissão do conceito de qualidade aos funcionários das empresas, que passam a agir de acordo com as metas traçadas no sentido de alcançar a satisfação do cliente.

Manter satisfeitos todos os envolvidos no processo não é uma tarefa das mais fáceis. Principalmente no caso da AMIL, onde a

opinião dos participantes — médicos, dentistas e todos os profissionais prestadores de serviços — é tão importante quanto a dos clientes. Todos os participantes são admitidos depois de rigoroso exame do *curriculum vitae*, da comprovação de experiência, inspeção das instalações dos consultórios, dos equipamentos, instrumentos e demais acessórios.

Este trabalho que atinge não só aos médicos, mas também hospitais, clínicas e serviços auxiliares, como laboratórios, é feito pelo Setor de Liberação de Credenciais, do Departamento de Credenciamento, ligado à Diretoria Médica da AMIL. Este órgão também desempenha funções de fiscalização, assegurando a continuidade dos bons serviços. Existe ainda o Departamento de Relações com o Participante — DRP — em contato permanente com o médico participante.



Dr. Jorge Ferreira da Rocha — Vice-Presidente do Grupo Amil.



Clemente do Nascimento Nóbrega — Assessor da Presidência e principal responsável pela implantação do Conselho da Qualidade.



— Dr. Edson de Godoy Bueno — Presidente do Grupo Amil