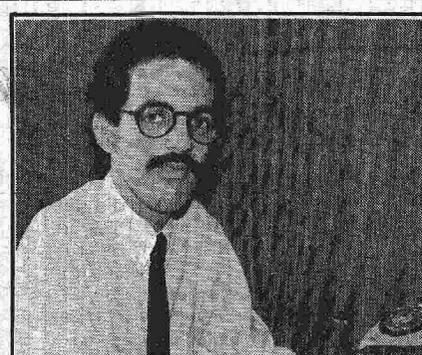




A qualidade do atendimento começa nas agências.



— Dr. Carlos Eduardo Santiago de Carvalho, responsável pelo desenvolvimento do Programa de Manutenção da Saúde.



Dr. Fernando Aragão — Diretor Comercial da Amil Assistência Médica.

# Medicina Preventiva, o Mais Importante



Mais do que fornecer assistência médica, a AMIL quer manter os clientes saudáveis. Assim, a AMIL —

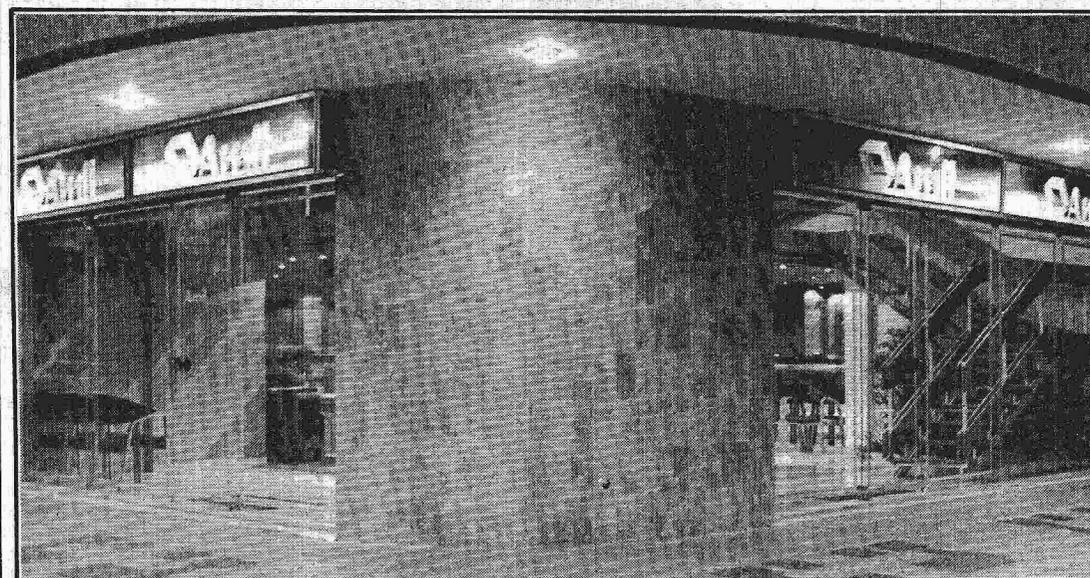
Assistência Médica Internacional criou o Departamento de Medicina Preventiva — DMP — e o Programa de Manutenção da Saúde. O sistema compreende a realização de palestras, seminários e reuniões sobre temas de interesse dos funcionários das empresas clientes do SISE AMIL. Este serviço está à disposição dos interessados e é gratuito, para as empresas que utilizam ou não os planos de saúde da AMIL.

A AMIL também está voltada para o conforto dos clientes. Isto se torna claro para todos os que visitam as Agências AMIL, equipadas com terminais de computador e pessoal treinado para informar de forma rápida e eficiente. Mas, se considerarmos o sistema de funcionamento dos planos de saúde veremos que esta não é uma tarefa difícil. A AMIL disse não à burocracia e opera com cheques-consulta e exame, de fácil preenchimento. Essas e outras atividades, como o Bip AMIL — através de um simples telefonema os clientes podem tirar dúvidas em casos de emergência com um médico de plantão — são coordenadas pelo Departamento de Relações com o Cliente — DRC.

Cada vez que o cliente AMIL solicita qualquer serviço, uma equipe de aproximadamente cem pessoas, entre analistas de sistemas, programadores, gerentes de produção, digitadores e estagiários de informática é mobilada. O CPD — Centro de Processamento de Dados da AMIL processa, diariamente, todos os papéis em trâmite pelas empresas.

Para os clientes do SISE AMIL, ou seja, empresas, o CPD presta um serviço especial. Através de questionários são detectados os principais níveis de demanda por serviço de saúde por parte dos funcionários. Desta forma, podem ser idealizados programas de prevenção, aumentando os índices de produtividade.

Atender bem sempre, preocupação presente em todos os setores do Grupo AMIL, só é possível através do treinamento dos funcionários. O CETREIN — Centro de Treinamento, é o responsável pelo desempenho dos empregados das empresas. A preparação para o trato com os clientes se dá através de cursos, promoção de palestras, reuniões, e seminários explicativos, abrangendo o funcionamento de todos os setores das empresas do Grupo.



As Agências AMIL não são simples representações da empresa. Mais do que isso, funcionam como centrais de informação e propiciam a idealização de programas de prevenção da saúde.

## COMUNICAÇÃO

Integrando os diversos segmentos da sociedade em que atua, o Grupo AMIL possui diversas publicações, dirigidas a públicos específicos sobre temas de seu interesse. O AMIL NOTÍCIAS, editado no Rio, é uma publicação filiada à ABERJE — Associação Brasileira de Editores de Revistas e Jornais de Empresas e se destina a todos os clientes da AMIL. Já o BENEFÍCIO & SAÚDE está voltado para as empresas participantes do SISE AMIL e aborda assuntos relacionados à área de Recursos Humanos. Os médicos credenciados também não foram esquecidos, para eles foi criado o AUSCULTA e os funcionários do Grupo ficam em dia com o que vai por dentro das empresas através do AMIL EM FOCO.

Como presença importante no mercado brasileiro, ocupando lugar de destaque quando se fala em saúde, a AMIL contribui, através de patrocínios, com a atividade cultural do País. O exemplo mais recente é a realização dos exames médicos e laboratoriais dos atletas de esportes aquáticos que participarão do Campeonato Sul-Americano, em Medellín na Colômbia e das Olimpíadas de Seul, na Coreia.

Os esforços da equipe AMIL estão dando resultados. A prova são os prêmios conquistados pelo Grupo. Entre eles o "TOP DE MARKETING", a medalha de ouro do prêmio "QUALIDADE DO BRASIL" e "OS BEM-SUCEDIDOS", na categoria saúde, conferido pela REVISTA BOLSA.

"Para a AMIL, a qualidade é o conjunto sistemático, estruturado de ações, que garante que as atividades organizadas aconteçam de acordo com o planejado. Isto é o mesmo que garantir que nossos clientes recebam exatamente aquilo que prometemos". Edson Godoy Bueno