

O VICENTINO

JORNAL INTERNO DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA HOSPITAL SÃO VICENTE

ANO 2011 N.º 02

PARA ENCANTAR O CLIENTE EXTERNO, ANTES DE MAIS NADA É PRECISO SATISFAZER O CLIENTE INTERNO

Você sabe quem são seus clientes? Diante desta pergunta começamos a indagar se, na condição de funcionários, temos ou não clientes. A resposta é sim, temos clientes, mesmo trabalhando em um departamento interno da empresa.

Primeiramente vamos entender o conceito de cliente interno e externo. Resumidamente, cliente interno são seus colegas de trabalho, superiores imediatos, subordinados. São aqueles que recebem os serviços de seu departamento. Já o cliente externo é o cliente final, aquele que compra o produto ou serviço de uma empresa.

Tão importante quanto saber quem são os clientes externos da empresa, é saber quem são seus clientes internos. Para identificá-los facilmente basta fazer a si mesmo a seguinte pergunta: Se hoje eu paralisar totalmente as minhas atividades, quem, ou qual setor da instituição será prejudicado?

Mas não basta apenas saber quem são os clientes internos, é preciso conhecer o trabalho que eles executam, procurar saber qual é a influência deles no seu próprio serviço e vice-versa.

Hoje fala-se muito em qualidade no atendimento e satisfação do cliente. A verdade é que para se prestar um bom atendimento ao cliente externo, é necessário primeiro satisfazer o cliente

interno.

Sendo assim, se eu deixo a desejar no meu trabalho para com o meu cliente interno, estou automaticamente prejudicando a prestação de serviços ao cliente externo da empresa, ou melhor, o paciente.

Não haverá qualidade no atendimento para o paciente, se não houver comprometimento para com meu cliente interno, pois estamos em uma relação de interdependência uns com os outros para atingir um objetivo comum: o atendimento ao paciente.

Assim, procure identificar seus clientes internos, definindo quais são os setores prioritários. Aqueles que dependem mais de você e estabelecem padrões de qualidade de atendimento para eles.

Na próxima edição vamos abordar o conceito de visão sistêmica da organização, o que irá complementar o assunto abordado neste exemplar.



PQSC

SANTA CASA IMPLANTA SERVIÇO SOCIAL

No mês passado, iniciou-se a implantação do Serviço Social na Santa Casa.

Este serviço visa principalmente a prestação de atendimento aos pacientes e aos familiares que estejam utilizando os serviços hospitalares; a identificação dos aspectos sociais, econômicos e culturais relacionados ao processo saúde-doença; além do desenvolvimento de projetos de

humanização hospitalar e integração da equipe multidisciplinar para atendimento global ao usuário.

Para isso a Santa Casa contará com a atuação da Assistente Social, Valéria Bicalho de O. Barbosa, que promoverá as ações que possibilitarão a realização da missão deste serviço.

ANIVERSARIANTES

Patrícia da Silva Breda - 05/02
Eliana Aparecida de M. Curi - 05/02
João Batista Calegari - 07/02
Alessandra Maria B. da Silva - 08/02
Lucimar Aparecida Lisboa - 09/02
Claudinea Cândido - 11/02
Edna Regina Calegari da Silva - 14/02
Magda Aparecida Mariano - 18/02
Ana Sílvia de Souza Aguiar - 19/02
Monique Evelyn Eduardo - 19/02
Lidiane Cristina de Andrade - 19/02
Eliane da Cruz Della Torre - 20/02
Maria Aparecida Vital - 20/02
Odete de Jesus D. Mendes - 21/02
Valeria Lúcia Nessi - 22/02
Maria de Lourdes S. Ribeiro - 22/02
Aparecida Antonia M. Ribeiro - 23/02
Luciana Gonçalves Simões - 26/02

VALE - TRANSPORTE 16/02/2011

NOVOS FUNCIONÁRIOS

Valéria Bicalho de O. Barbosa
Assistente Social

Maria Fernanda R. de Araújo
Enfermeira

ADIANTAMENTO DO 13º SALÁRIO

A partir deste ano foi promovida uma mudança na sistemática de pagamento do adiantamento do 13º salário.

Anteriormente a parcela era inserida no recibo de pagamento de férias e, com a nova sistemática de pagamento, o adiantamento será creditado em conta salário no mês subsequente ao do descanso de férias.

NÃO ESQUEÇA!!

É proibido fumar neste local.



Proibido fumar e beber álcool em qualquer ambiente de trabalho. Penalidade: multa de R\$ 100,00 por infração.