



Toxiclin obtém a Certificação ISO 9001:2000

A Toxiclin é uma empresa médica, que especializou-se na prestação de serviços médicos em Toxicovigilância, Farmacovigilância e Cosmetovigilância visando atender completamente seus clientes.

Em dezembro de 2006, visando atender às necessidades de seus clientes, iniciou um sistema de gestão da qualidade baseado na norma ISO 9001:2000.

Em outubro de 2008 a Toxiclin foi certificada pela SGS, a maior certificadora mundial, com o seguinte escopo:

"Prestação de Serviços Médicos Especializados em Toxicovigilância, Farmacovigilância e Cosmetovigilância, incluindo projeto e desenvolvimento do serviço, atendimen-

to e orientação aos consumidores de produtos de nossos clientes e elaboração de documentação de apoio necessária a esse atendimento".

Com esta certificação, a Toxiclin está mais completa, garantindo a seus clientes uma equipe capacitada e treinada, pronta para atender os consumidores de seus clientes com o melhor do conhecimento científico atual e preocupada com a melhoria contínua !



Atendimento ao Cliente – Qualidade inigualável !

POR QUE UM CONSUMIDOR LIGA PARA SUA EMPRESA?

Durante muitos anos estabeleceu-se o conceito de que intoxicação era um termo que referia-se a uma situação de gravidade extrema, com alto risco de morte. Desta forma este conceito aplicava-se apenas a produtos altamente tóxicos como os pesticidas e produtos químicos industriais. Com o passar dos anos percebeu-se que reações adversas não tão intensas mas capazes de prejudicar a qualidade de vida de um indivíduo, poderiam ocorrer em situa-

ções normais de uso, com a exposição a substâncias até então consideradas inócuas. Para um consumidor exposto a um cosmético, medicamento ou produto de limpeza e que apresente qualquer reação, o efeito produzido é inaceitável. Assim ao procurar o fabricante, ele busca uma resposta aos seus anseios, quais sejam certificar-se da qualidade do produto (ausência de desvio), informações técnicas adequadas (interações, existências de outros casos seme-

lhantes), auxílio diagnóstico para os sintomas apresentados, ou mesmo apenas para relatar uma reação adversa ou buscar ressarcimento.

O momento do primeiro contato é crucial para a prevenção de uma crise e o gerenciamento deste cliente



Isto não acontece com nossos produtos ...

Um erro bastante freqüente no atendimento a um relato de reação adversa, é tentar justificar o ocorrido com frases do tipo “nossos produtos são seguros”, “é menos tóxico que o sal de cozinha” ou ainda “é impossível que isto tenha ocorrido”.

Estas frases tem um impacto negativo imediato sobre o interlocutor, que passará a sentir-se tratado como mentiroso, e a partir daí toda a relação estará comprometida.

Um relato, é sempre um relato !

No momento do atendimento, não cabe julgar a relação nexa causal, mas tão somente receber a notificação.

Ouvir atentamente as explicações do consumidor, entender o que ocorreu, perguntar somente após ter certeza de ter ouvido e entendido.



Copiado de: <http://www.gruporibetrania.com.br/imagens/Site-24-07-07/42-15234354.jpg>

Explicar porque serão necessárias as perguntas que serão feitas a seguir. Demonstrar que suas respostas são importantes para a análise crítica da situação, possibilitando prevenir sua recorrência.

Mas perguntar não é transformar a comunicação em um interrogatório, como se a cada pergunta estivéssemos duvidando da resposta anterior.

Lembre-se que não há nada mais irritante que um atendente perguntar-lhe quase dez vezes se você tem certeza de que não

ligou o aparelho na tomada 220, sendo que você já informou no início que a tomada era 110!

As perguntas devem ser objetivas, possibilitando respostas exatas, mas dando o tempo necessário ao interlocutor de responde-las sem ser interrompido com uma nova pergunta.

Também não deve ser esquecido, que o atendimento a um relato de reação adversa, compreende perguntas pessoais como sexo, idade, características da pele, peso e portanto, o consumidor deverá ser informado sobre a confidencialidade que será mantida sobre as informações passadas na comunicação.

O fato de percebermos a utilização simultânea de outro produto, não isenta imediatamente o seu do problema. Interações entre substâncias químicas, não são incomuns e muitas vezes são desconhecidas até pelos fabricantes.

Vigilância, para quê ?

A vigilância de produtos (cosméticos, produtos de limpeza, pesticidas, etc.) é um sistema desenvolvido a partir da farmacovigilância dos medicamentos, que visa detectar a ocorrência de eventos adversos durante a etapa de comercialização dos produtos e que não puderam ser percebidos na etapa de desenvolvimento.

Quando um novo produto é colocado no mercado, por mais testes que se tenha executado antes desta etapa, não há como prever seu comportamento quando milhares de pessoas com características étnicas

e hábitos diversos estarão expostas.

Monitorar os relatos de eventos adversos, é a melhor forma de garantir que qualquer desvio de qualidade ou mesmo identificação de um grupo populacional mais sensível serão detectadas e corrigidas.

Para isto não basta apenas uma equipe capacitada para atender ao relato e passar algumas informações técnicas baseadas em “scripts” pré determinados.

Não basta informar o cliente que foram atendidos 10 ou 20 casos de exposições. É necessário que se responda porque eles ocorreram e o que pode ser feito para minimizá-los.

Deve-se analisar o que eles tem em comum.

Para isto um sistema informatizado que permita recuperar e analisar as informações é essencial.

“Monitorar os relatos de eventos adversos é a melhor forma de garantir que desvios serão detectados e corrigidos”

O que pode ser detectado com a Vigilância?

A vigilância pós comercialização, permitirá entre outras coisas detectarmos:

- ◆ Um eventual desvio da qualidade, como alteração da cor, do odor, da consistência ou suspeita de contaminação que pode ter ocorrido com um lote durante sua fabricação, ou até no transporte ou armazenamento inadequados.
- ◆ Falta de eficácia.

- ◆ Suspeita de falsificação.
- ◆ Defeitos na embalagem que impeça seu uso adequado, provocando acidentes que podem envolver desde cortes nas mãos até a ingestão por crianças.
- ◆ Reações adversas desconhecidas.



“Não basta uma equipe para atender ao relato e passar informações baseadas em “scripts” pré determinados”

- ◆ Um grupo populacional mais sensível, por exemplo alergias em indivíduos com a pele muito clara.
- ◆ Intolerâncias a determinadas fragrâncias ou corantes presentes na formulação.
- ◆ Interações com fármacos ou com outros produtos que resultem em efeitos nocivos.

Documentação de Apoio

Na Toxiclin, definimos que a documentação de apoio ao atendimento, inclui todos os documentos de origem interna e externa necessários ao perfeito atendimento aos casos.

Assim são considerados documentos, os rótulos dos produtos, as bulas quando existentes, as Fichas de Informações de Segurança de Produtos Químicos (FISPQ), as Fichas de Emergência para o Transporte de Produtos Perigosos (FE) e as Avaliações de Risco Toxicológico à Saúde Humana quando disponíveis.

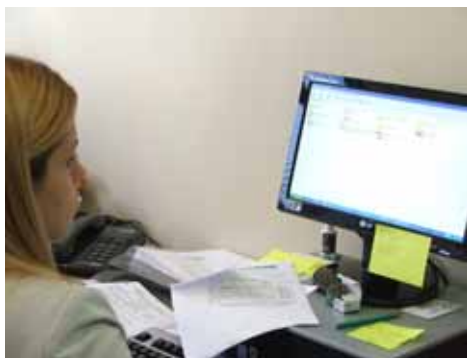
Dispomos de uma equipe capacitada e treinada para a elaboração de todos estes documentos que são essenciais para uma atendimento adequado.

Muitas vezes perguntam-nos por que são necessárias todas essas informações para uma atendimento médico de emergência.

Na realidade, o atendimento inclui a pre-

venção de acidentes e a correta utilização dos produtos.

Assim questionamentos sobre a necessidade de utilização de equipamentos de proteção individual para o uso do produto, sobre dados toxicológicos, sobre características físico-químicas como inflamabilidade, além de efeitos à saúde e ao meio ambiente não são infreqüentes.



Elaboração dos Documentos de Apoio no "Back Office"

Outras perguntas envolvem quais os testes toxicológicos que podem ser realizados nos ambientes de trabalho para detectar o produto, ou mesmo em qual material biológico a substância pode ser encontrada para confirmar uma intoxicação.

Por isso estes documentos são tão importantes, e sua elaboração exige um rigor técnico-científico para garantir que as informações constantes sejam corretas e atuais.

As FISPQ's são elaboradas segundo a norma NBR 14725 e a partir de uma análise aprofundada de cada um dos componentes da formulação.

As FE's elaboradas segundo a NBR 7503 e a Resolução 420 da ANTT, visam garantir uma rápida identificação dos perigos em casos de acidentes no transporte dos produtos.

Capacitação de Equipe

Trabalhar com uma Equipe capacitada, é mais do que uma exigência da ISO.

Para a Toxiclin, representa um passo decisivo para atingir nosso principal objetivo que é a Satisfação do Cliente.

Além dos treinamentos periódicos e discussões de casos entre a equipe, cada novo colaborador passa por um processo intensivo de treinamento antes de poder assumir sua função.

A primeira semana é destinada aos treinamentos de confidencialidade, política da qualidade, filosofia da Toxi-

clin, aspectos éticos e políticas de cada um dos clientes da Toxiclin.

Na segunda semana o colaborador passará à observador da função.

Na terceira semana ele passará a observado, com supervisão constante de suas atividades e discussão caso a caso.

Somente na quarta semana passará a exer-



cer sua função sempre auxiliado pela supervisão de atendimento e equipe de "back office".

Assim procuramos garantir que o consumidor dos produtos de nossos clientes receberá um atendimento adequado, e que nossa equipe estará pronta para detectar

situações consideradas críticas, alertando o cliente de sua ocorrência a tempo de elaborar um plano para o gerenciamento de uma crise potencial.

Diferenciais no atendimento

Para propiciar um atendimento diferenciado aos clientes, a Toxiclin desenvolveu internamente um software exclusivo para o atendimento e análise dos casos atendidos, permitindo emissão de relatórios globais, por atendimento ou por produto, na periodicidade desejada pelo cliente, permitindo saber como evoluíram os casos e como foram classificados segundo critérios de gravidade.

Estes dados tem sido utilizados para discussões com as equipes de pesquisa e desenvolvimento, marketing e jurídico sobre even-

tuais substituições de componentes, alterações de embalagens ou modificações no texto e informações de rotulagem, visando produtos mais seguros aos consumidores.

Sistema de Telefonia digital, aliado a softwares de telefonia, permitem identificar a ligação de um determinado cliente e o atendimento como um serviço médico do cliente. As comunicações são atendidas com a saudação "Sua Empresa, Bom Dia".

Sistemas de gravações digitais, permitem

garantir 100% das chamadas gravadas em formato mp3.

Pesquisas semanais de satisfação realizadas com o consumidor de nosso cliente, demonstram nosso compromisso com a qualidade dos serviços prestados.



Pesquisas demonstram satisfação do cliente !



TOXICLIN SERVIÇOS MÉDICOS

Alameda dos Jurupis, 657
conjuntos 91, 92 e 94
Moema - São Paulo - SP
CEP : 04088-002

Tel: 11- 5054-5511
Fax: 11- 5054-5512
Email: faleconosco@toxiclin.com.br

Visite nosso site:
www.toxiclin.com.br

POLÍTICA DA QUALIDADE DA TOXICLIN

Diretrizes e compromissos

- ◆ Atender os **requisitos contratuais e as expectativas do cliente**;
- ◆ Proteger e manter a **confidencialidade das informações relativas aos serviços prestados** aos nossos clientes;
- ◆ Garantir a **eficiência e eficácia dos processos internos**;
- ◆ Trabalhar com **equipe qualificada**, incluindo médicos, equipe de atendimento e pessoal de apoio;
- ◆ **Atender com profissionalismo e cordialidade** os consumidores de nossos clientes;
- ◆ Manter **registros prontamente rastreáveis e recuperáveis**;
- ◆ Garantir a **disponibilidade do serviço**;
- ◆ **Assumir a identidade da empresa contratante** perante seus consumidores;
- ◆ **Melhorar continuamente a eficácia do Sistema de Gestão de Qualidade**.

Venha nos conhecer

A Toxiclin está pronta para atender sua Empresa, oferecendo o que há de mais novo e atual em medicina e toxicologia.

Estamos localizados em São Paulo, no bairro de Moema, a menos de 5 minutos do aeroporto de Congonhas e próximo ao Shopping Ibirapuera, na esquina da Avenida Divino Salvador com a Alameda dos Jurupis.

Através do sistema de telefonia 0800, prestamos atendimento médico a empresas de outras cidades e de outros estados.

Por questões éticas preservamos nossos clientes, não divulgando seus nomes.

Mas entre eles estão as maiores empresas multinacionais do mundo em vários setores, e também empresas nacionais de



pequeno e médio porte.

Independentemente do cliente, atendemos sempre com a mesma dedicação, confidencialidade e o mais importante, ética!

Venha nos fazer uma visita.

Aproveitaremos para apresentar-lhe nossa equipe e nosso trabalho e tomar um café.

Temos certeza que você se surpreenderá com a qualidade e dedicação dos colaboradores, e com a forma que eles tratarão sua empresa como se fosse única.

Entre em contato através do telefone (11) 50545511, ou envie um email para faleconosco@toxiclin.com.br



Estamos prontos para atendê-lo em:

- ◆ Atendimento Médico a exposições tóxicas, agudas e crônicas
- ◆ Farmacovigilância
- ◆ Toxicovigilância
- ◆ Cosmetovigilância
- ◆ Elaboração de FISPQ
- ◆ Elaboração de FE
- ◆ Elaboração de Avaliação do Risco Toxicológico à Saúde Humana
- ◆ Atuação como Assistente Técnico em Perícias
- ◆ Elaboração de revisões bibliográficas e documentação científica de apoio
- ◆ Palestras e Treinamentos "in company" ou em eventos