

# 8 ปี แห่งความสำเร็จกับโครงการ “Allianz Ayudhya Hospital Service Awards”

8 ปี แห่งความสำเร็จกับโครงการ “Allianz Ayudhya Hospital Service Awards”

มอบรางวัลเกียรติยศแก่โรงพยาบาลในเครือข่าย และร่วมกันยกระดับสู่การบริการที่เป็นเลิศยิ่งขึ้น

บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต จับมือโรงพยาบาลร่วมเดินทางพัฒนาบริการทุกด้านสู่ความเป็นเลิศ ล่าสุดฉลอง 8 ปี แห่งความสำเร็จ ตอกย้ำการแสดงจุดยืนร่วมกันของพันธมิตรทางธุรกิจ จัดงาน “Allianz Ayudhya Hospital Service Awards” มอบรางวัลเกียรติยศด้านการบริการที่เป็นเลิศแก่โรงพยาบาลในเครือข่ายอลิอันซ์อยุธยาแคร์ โดยวัดจากเสียงตอบรับจากลูกค้าที่สะท้อนความพึงพอใจในการให้บริการอย่างท่วมท้น โดยล่าสุดปี 2557 ผลสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้ามีคะแนนสูงถึง 88.3% ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งบทพิสูจน์ความสำเร็จของความร่วมมือระหว่างบริษัทฯ กับพันธมิตรโรงพยาบาลในเครือข่ายฯ ที่มีอยู่กว่า 300 แห่งทั่วประเทศ ในการยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศ

นายโรเบิร์ต พอล เกรย์ รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายงานปฏิบัติการ บมจ. อลิอันซ์ อยุธยา ประกันชีวิต กล่าวว่า อลิอันซ์ อยุธยา ได้จัดงาน “Allianz Ayudhya Hospital Service Awards” เพื่อมอบรางวัลเกียรติยศนี้ให้แก่โรงพยาบาลในเครือข่ายอลิอันซ์อยุธยาแคร์ มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการตอกย้ำความสำเร็จของบริษัทฯ ที่มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน โดยกล่าวได้ว่าความสำเร็จส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากกลยุทธ์การยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ผ่านแคมเปญ “การบริการที่เป็นเลิศ” (Service Excellence) ที่เน้นสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มสิทธิประโยชน์ให้แก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้น

“ในส่วนของพัฒนาความร่วมมือระหว่างอลิอันซ์ อยุธยา กับโรงพยาบาลในเครือข่ายฯ ที่ปัจจุบันมีจำนวนกว่า 300 แห่งทั่วประเทศนั้น บริษัทฯ ได้ปรับปรุงการประสานงานและการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของการบริหารทรัพยากรและการบริการทางการแพทย์ การประสานงานด้านการบริการต่างๆ กับบริษัทฯ รวมถึงการให้บริการด้านการตรวจสุขภาพ เพื่อให้ลูกค้าได้รับการบริการที่ดีที่สุด เมื่อไปใช้บริการ ณ โรงพยาบาลในเครือข่ายอลิอันซ์อยุธยาแคร์ ซึ่งต้องยอมรับว่าทุกโรงพยาบาลมีความมุ่งมั่นอย่างเต็มที่ในการพัฒนาศักยภาพการให้บริการของตนเองอย่างสุดความสามารถ และเมื่อมาขับเคลื่อนไปพร้อมๆ กับบริษัทฯ จึงเกิดเป็นผลวัดที่ส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการได้อย่างดียิ่งขึ้น นำไปสู่การยกระดับการให้บริการสู่ความเป็นเลิศ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ” นายโรเบิร์ต กล่าว

ผลสำเร็จและบริการใหม่ๆ ที่สร้างความแตกต่าง อันเกิดจากความร่วมมือผ่านโครงการนี้ ได้แก่ การขยายเวลาให้บริการของศูนย์ดูแลลูกค้า อลิอันซ์ อยุธยา 1373 เป็น 24 ชั่วโมง ตลอด 7 วัน พร้อมเพิ่ม 2 บริการพิเศษยามค่ำคืน

ได้แก่ บริการให้ความช่วยเหลือทางการแพทย์ทางโทรศัพท์ โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญที่พร้อมประสานงานกับโรงพยาบาลเครือข่าย และบริการเรียกรถพยาบาลฉุกเฉิน กรณีที่ลูกค้าได้รับบาดเจ็บหรือเจ็บป่วยกะทันหัน นอกจากนี้ยังขยายการให้บริการผู้ป่วยนอกแบบไม่ต้องสำรองจ่าย สำหรับลูกค้าประกันกลุ่ม เพิ่มขึ้นจาก 130 เป็น 300 โรงพยาบาล ในปี 2557 และจะขยายเพิ่มขึ้นเป็น 350 โรงพยาบาลในปี นี้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งนับเป็นอีกหนึ่งการพัฒนาบริการที่บริษัทฯ ตั้งใจสร้างสรรค์เพื่อมอบให้กับลูกค้า อันจะนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศในที่สุด

นอกจากนั้น ในปี 2557 ที่ผ่านมามีจำนวนการใช้สิทธิผู้ป่วยในแบบไม่ต้องสำรองจ่ายผ่านโรงพยาบาลเครือข่ายมากกว่า 91.76% ของจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการนี้ทั้งหมด ซึ่งผลดังกล่าวสามารถสร้างความประทับใจและพึงพอใจแก่ลูกค้าเป็นอย่างมาก ถือเป็นประโยชน์ที่ลูกค้าผู้ใช้บริการได้รับจากโครงการนี้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ บริษัทฯ ไม่ได้หยุดนิ่งแต่เพียงเท่านั้น บริษัทฯ ยังคงมุ่งมั่นสร้างสรรค์นวัตกรรมการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อมอบสิทธิประโยชน์และสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าตลอดไป

การประกาศผลรางวัลเกียรติยศ ประจำปี 2557 ซึ่งจะมอบให้กับโรงพยาบาลเครือข่าย อลิอันซ์อยุธยาแคร์ ที่มีผลงานยอดเยี่ยมใน 3 ประเภท โดยในแต่ละประเภทรางวัล บริษัทฯ ได้แบ่งโรงพยาบาลออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่ม A และกลุ่ม B ตามจำนวนผู้ป่วยในตลอดปี 2557 โดยปีนี้ มีโรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลทั้งหมด 6 โรงพยาบาล ดังนี้

#### 1. Best Medical Performance Award - รางวัลการบริหารและการบริการทางการแพทย์ยอดเยี่ยม

มอบให้กับโรงพยาบาลที่มีผลรวมคะแนนการตรวจรักษา และความมีเหตุผลในการให้บริการทางการแพทย์สูงสุดโรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลได้แก่

- กลุ่ม A โรงพยาบาล ธนบุรี
- กลุ่ม B คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

#### 2. Allianz Ayudhya Most Admired Award - รางวัลการประสานงานยอดเยี่ยม

มอบให้กับโรงพยาบาลที่ให้ความร่วมมือในการประสานงานด้านต่างๆ กับอลิอันซ์ อยุธยา อย่างดีที่สุดใน ซึ่งรวมถึงการบริการทางการแพทย์ การตรวจรักษาของโรงพยาบาล และความพึงพอใจของลูกค้าโรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลได้แก่

- กลุ่ม A โรงพยาบาลนครชน
- กลุ่ม B โรงพยาบาลศูนย์ศรีพัฒนา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

3. Allianz Ayudhya Excellent Check Up Award - รางวัลการให้บริการตรวจสุขภาพยอดเยี่ยม มอบให้กับโรงพยาบาลที่ให้บริการการตรวจสุขภาพแก่ลูกค้าอย่างมีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าที่ไปใช้บริการโรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลได้แก่

- กลุ่ม A โรงพยาบาลไทยนครินทร์
- กลุ่ม B โรงพยาบาลเจ้าพระยา

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังมีรางวัลพิเศษอีก 1 รางวัล นั่นคือ Best UR Team รางวัลที่ทีมงานบริหารจัดการทางการแพทย์ยอดเยี่ยม ซึ่งปีนี้ได้เพิ่มอีก 1 รางวัล โดยแบ่งเป็น Best UR Team กลุ่ม A และ Best UR Team กลุ่ม B โรงพยาบาลที่ได้รับรางวัล Best UR Team กลุ่ม A ได้แก่ โรงพยาบาลกรุงเทพ และรางวัล Best UR Team กลุ่ม B ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

โรงพยาบาลที่ได้รับรางวัลชนะเลิศจะได้รับถ้วยรางวัล ประกาศนียบัตรประกาศเกียรติคุณ และโอกาสทางธุรกิจกับ อลิอันซ์ ออยุธยา พร้อมการเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีของโรงพยาบาลผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ไปยังลูกค้า และตัวแทนของบริษัทฯ อีกด้วย

สำหรับรางวัลเกียรติยศที่จะใช้ในการแข่งขัน ประจำปี 2558 จะจัดให้มีการแข่งขัน ตั้งแต่เดือนเมษายน ไปสิ้นสุดในเดือนธันวาคม 2558 และจะมีการประกาศผลรางวัลในไตรมาสแรกของปี 2559 ตามลำดับต่อไป