	ACTA DE CAPACITACIÓN			CÓDIGO: AC-TS-G-03		
				VERSIÓN: 1		
				FECHA: 2012		
TEMA	FECHA			Hora inicial	Hora final	Acta N°
TRATO DIGNO Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO	12	4	2023	11:00AM	11:30AM	2
Lugar: Recepción						
Responsable: Daniela Arias						
Dirigido a: Recepcionistas y Recuperadoras						
Objetivo: Socializar la importancia del trato digno y la humanización de los servicios de salud al personal administrativo y asistencial de la Clínica Picasso.						
Asistentes: Adjunta listado de asistentes						
1	Saludo-presentación					
2	Socialización de la temática					
3	Sesión preguntas- Firma de asistencia					
Desarrollo						
<p style="text-align: right;">En</p> <p>el día y hora señalado se convoca al personal a cargo de los procesos de servicio al cliente como son las recepcionistas y recuperadoras para realizar la socialización de "Trato digno y humanización del servicio". Se da a conocer la importancia del tema, teniendo en cuenta que la atención digna y humanizada garantiza un servicio de calidad, basado en un trato amable, respetuoso, cálido y seguro al paciente y su familia, que involucra a cada uno de los colaboradores, tiene como fin fortalecer las relaciones pacientes y colaboradores durante el proceso de atención.</p> <p>Se anexa diapositivas presentadas y formato de asistencia</p>						
Responsable de elaboración			Firma		Fecha	
DANIELA ARIAS			<i>Daniela Arias</i>		Día	Mes
					14	4
					Año	
					2023	

INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE

ANEXO: APOYO DE DIAPOSITIVAS A CAPACITACIÓN

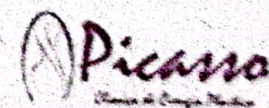
"TRATO DIGNO Y HUMANIZACIÓN EN EL SERVICIO"



TRATO DIGNO Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD

1. Atributos de Servicio

- Amabilidad
- Oportunidad
- Orientación
- Confort
- Confidencialidad
- Respeto
- Seguridad



2. Habilidades Sociales

- Escuchar.
- Sonreír.
- Saludar.
- Presentarse.
- Despedirse.
- Discularse.
- Negociar.
- Afrontar las críticas.
- Pedir el cambio de conducta del otro.
- Dar y recibir retroalimentación.





 **Picasso**
Clases de Terapia Musical

3. Actitudes

- ⇒ Son posturas que tomamos frente a algo o alguien, estas pueden ser: favorables/desfavorables, positivas/negativas
- ⇒ ¿Con que actitud llegan los usuarios? VS ¿Con que actitud los recibo?
- ⇒ Si un usuario llega con una actitud negativa
- ⇒ ¿Con qué actitud lo recibo yo?



 **Picasso**
Clases de Terapia Musical



Recomendaciones

- **Aceptación positiva incondicional.**
- **Ser empáticos con los usuarios.**
- **Escucha activa al usuario.**
- **Leer el lenguaje no verbal de los usuarios.**





FORMATO DE ASISTENCIA

CÓDIGO: F-TH-TS-02

· VERSIÓN: 01

VIGENCIA: JUNIO 2021

PAG 1 DE 1


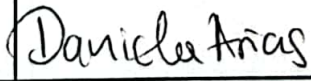
FECHA: 12 Abril

RESPONSABLE: Daniela Añas

TEMA: Trato Digno y Humanización del servicio

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA
AMORO GARCIA A	28.687580	RECEPCIONISTA	Amoro G
DANIELA AÑAS	1143935169	RECEPCIONISTA	Daniela A
Alejandro Torres	1006491899	Circulante	Alejandro T
Lina M. Rodríguez	1144031061	Recepcionista	Lina M R
Paola A. Palotta	1120683632	Recepcionista	Paola A
Enriqueta Luna	11529436	RECEPCIONISTA	Enriqueta L

INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECEMOS

	ACTA DE CAPACITACIÓN			CÓDIGO: AC-TS-G-03		
				VERSIÓN: 1		
				FECHA: 2012		
TEMA	FECHA			Hora inicial	Hora final	Acta N°
PROTOCOLO PARA DILIGENCIAR PQRS	4	9	2023	11:15 A.M	11:30 A.M	5
Lugar: Sala de Medicos						
Responsable: Daniela Arias						
Dirigido a: Personal de la clinica.						
Objetivo: Socialización del protocolo para PQRS						
Asistentes: Adjunto lista de asistencia						
1	Saludo-presentación					
2	Socialización de la temática					
3	Sesión preguntas- Firma de asistencia					
Desarrollo						
<p>Se socializa con el personal convocado en la sala de medicos de la clinica picasso, el FORMATO DE PQRS. Con apoyo de diapositivas, se explica el formato que pueden diligenciar pacientes y acompañantes para darnos a conocer sus opiniones o sugerencias sobre el servicio prestado en cualquiera de las áreas. Se explica ademas, que se realiza apertura el buzón de sugerencias una vez por semana y en caso de encontrar alguna sugerencia, petición o queja, se da, respuesta al comunicado. Esta herramienta comunicativa con nuestros pacientes busca evaluar la calidad del servicio, favoreciendo el mejoramiento continuo.</p> <p>Se anexa: Registro de asistencia y herramienta gráfica presentada.</p>						
Responsable de elaboración		Firma		Fecha		
DANIELA ARIAS				Día	Mes	Año
				11	9	2023

INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

A CARGO DE:

DANIELA ARIAS

COORD. SERVICIO AL CLIENTE



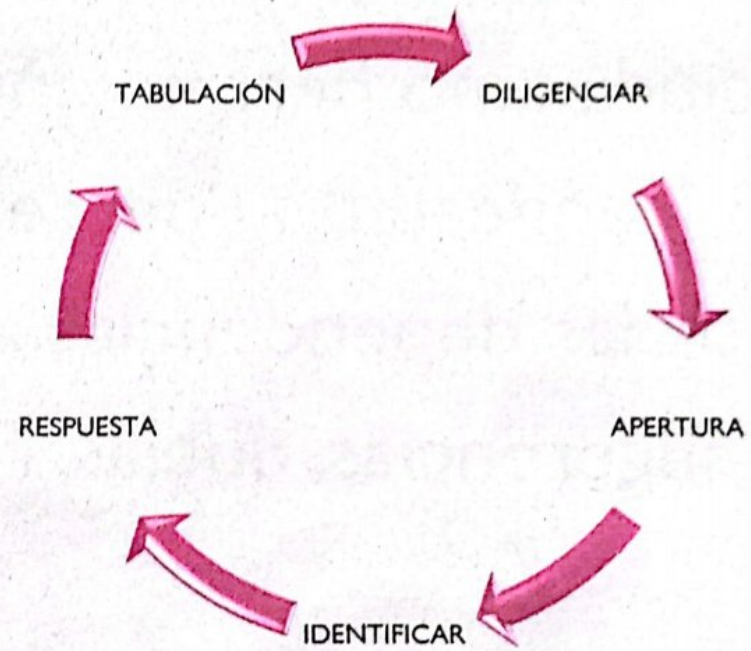
BUZÓN DE SUGERENCIAS

Un buzón de sugerencias es un recurso de comunicación utilizado por las empresas para dar voz a las distintas ideas de mejora, quejas e iniciativas que los clientes puedan aportar a la organización a través de esta sencilla forma de diálogo.

OBJETIVO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

Brindar al ciudadano herramientas de participación que le permitan manifestar su percepción frente al servicio prestado por las dependencias a través del buzón de peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones (PQRSF)

DESARROLLO DEL PROCESO DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS





FORMATO DE ASISTENCIA

CÓDIGO: F-TH-TS-02

VERSIÓN: 01

VIGENCIA: JUNIO 2021

PAG 1 DE 1

FECHA:

04 Septiembre

RESPONSABLE:

Daniela Arias

TEMA:

Buzón de sugerencias

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN	CARGO	FIRMA
Paola A Balanta	1130683632	Recepcionista	Paola
Yolanda Mosquera	25149313	serpentina sugreval	Yolanda K
Leandro Carr	610521	Aux de enfermería	Leandro
Guillermo Torres	11820436	Recepcionista	Guillermo
Diana F Rodriguez	1087719845	Cirujante	Diana F
La Del Mar Moreno	1151955725	Coordinadora de procesos	Mano Del Mar
AMPARO GARCIA M	28.687580	RECEPCIONISTA	Amparo Garcia
Diana F Rodriguez	11.087749845	Cirujante	Diana F Rodriguez
Alexandro Torres	1006491399	Cirujante	Alexandro

INSPIRAMOS BELLEZA CON LA SEGURIDAD QUE MERECE