

Miércoles 04 de octubre, 2017  
Santiago República Dominicana

Distinguido(a) Dr. (a).

La presente es para solicitarle su apoyo en el plan que desarrollaremos para optimizar el servicio del personal secretarial en beneficio de dicho personal, de nuestros usuarios y el cuerpo médico profesional.

En tal sentido, el Departamento de Administración junto al Departamento de Gestión de Talento Humano y el Departamento de Comunicación y Marketing Corporativo, le invita a involucrarse en las diversas acciones para que su personal secretarial asuma la cultura organizacional, identificándose como parte del equipo.


De esta forma deseamos mejorar los controles siguientes:

- 1- Actualización de los carnets de identificación, el cual siempre debe ser visible; en caso de que la secretaria se retire del trabajo es obligatorio devolver dicho carnet.
- 2- Se harán invitaciones a sus secretarías para actividades de orientación sobre la institución, trabajo eficiente de este personal en pro de la satisfacción de los usuarios y de todo el cuerpo médico profesional.
- 3- Su personal debe estar uniformado correctamente, para este punto se estará efectuando sondeos con sus secretarías para la coordinación de colores y diseños. Esperamos el apoyo económico de su parte para ayudar a sus secretarías en la compra y confección de estos uniformes.

Tenemos la seguridad que con estas políticas proyectaremos uniformidad y coherencia de nuestra imagen institucional. Su apoyo se traducirá en mensaje de formalidad y respeto a sus áreas de trabajo y a la labor que desempeñan para cada uno de ustedes.

Estamos a sus órdenes para atender cualquier inquietud, de antemano agradecemos la recepción de esta información y su colaboración.

Saludos cordiales,

  
Dr. Juan Ramirez  
Presidente del Consejo de Administración  
Clínica Corominas



## CHARLA - TALLER

# EXCELENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO AL PACIENTE

Un taller de alto impacto para el desarrollo de la calidad en el servicio al paciente

Diseñado para:

**Dirigido a:**  
Secretarías que asisten a los médicos especialistas

**Por:** Gestión Humana de Clínica Corominas / CECSA, SRL  
Noviembre, 2017

## OBJETIVO:

Optimizar el servicio de las secretarías de los médicos especialistas de Clínica Corominas para que comprendan e internalicen a través de esta Charla-Taller la importancia de ofrecer una excelente calidad de servicio al paciente que permita superar las expectativas del servicio esperado.

## DIRIGIDO A

Todas las secretarías de médicos especialistas de **Clínica Corominas**.

**CHARLA-TALLER:** Planteamientos teóricos básicos apoyados con ejercicios de comprobada efectividad práctica que incentivan la reflexión personal y toma de conciencia sobre la importancia de la calidad en el servicio al paciente.

## MEDIANTE EL DESARROLLO DEL CONTENIDO VEREMOS:

- Concepto de calidad y servicio.
- Calidad y servicio desde la perspectiva del paciente. ¿Qué esperan los pacientes del servicio?
- Indicadores fundamentales para la excelencia en la calidad del servicio en Clínica Corominas.
- Impacto de la imagen personal en el servicio al paciente.
- Comportamientos para modelar un excelente servicio: Escucha activa, empatía, inteligencia emocional y trabajo en equipo.

## DURACIÓN:

1 ½ hora por cada grupo.

## SOBRE LA FACILITADORA:

### MARY CRUZ

- Meta-Coach de Equipo, Practitioner.
- Programa de Desarrollo Directivo, BARNA, 2015.
- Lic. Administración de Empresas y Maestría en Mercadeo de la PUCMM.
- Postgrado en Calidad Total –UASD.
- Postgrado en Planeación Estratégica META.
- Más de 20 años de experiencia como profesional en el diseño de planes para el desarrollo organizacional.
- Más de 25 años como colaboradora en empresas de servicios y docente universitaria.
- Fundadora y directora del Centro de Entrenamientos y Consultoría Empresarial, CECSA, SRL. (2001-actual)

## FECHA Y HORARIO:

### VIERNES 10 DE NOVIEMBRE 2017

Grupo I de 2:30 pm a 4:00 pm

Grupo II de 5:00 pm a 6:30 pm

### VIERNES 17 DE NOVIEMBRE 2017

Grupo I de 2:30 pm a 4:00 pm

Grupo II de 5:00 pm a 6:30 pm

**SALÓN DE FUNDADORES,  
CLÍNICA COROMINAS.**