

	Gestión de seguimiento y mejora	SM-FR-02	
	Formato	Versión: 01	
	Acta General	Páginas: 01	

Acta No	3
---------	---

ACTIVIDAD:	Comité	Reunión	Auditoria	Capacitación	X
Fecha:	17-03-2023	Hora Inicio:	10:00 AM	Hora Terminación:	10:30 AM
Objetivo:	Informar al cliente externo sobre los canales de comunicación				
Responsable(s):	Heidy Ordoñez Operador terapéutico				

AGENDA
1. Saludo inicial
2. Canales de comunicación

DESARROLLO DE LA AGENDA
<p>La comunicación efectiva es el proceso de compartir ideas, pensamientos, conocimientos e información de la forma más comprensible para el receptor del mensaje. Algunas de sus características son la claridad, la empatía y la escucha activa.</p> <p>Saludo y Bienvenida</p> <p>Buenos días, tarde, noches... Bienvenido a la Clínica Especializada Luis Amigo Ferrer; Le habla (nombre de quien atiende la llamada) ¿en qué le puedo colaborar?</p> <p>En espera: Permítame (el tiempo estimado) voy a consultar y le colaboro por favor no cuelgue.</p> <p>Al retomar la atención: Gracias por su espera; Se da la información...</p> <p>¿Hay algo más en lo que le pueda colaborar? Si o No</p> <p>Se despide: Que tenga buen día, tarde, noches... Recuerde que con Amor y dedicación para un futuro mejor</p> <p>CANALES DE ATENCION. Agendamiento</p> <p>a clínica especializada Luis Amigo Ferrer, cuenta con "Agendas Abiertas" para todos los usuarios que requieran atención en: Psiquiatría, Neuropsicología, psicología clínica, fisioterapia, aplicación de pruebas, trabajo social, nutrición, terapia ocupacional, terapia física, psicología general. Para acceder a estos servicios debe:</p> <p>Comuníquese a la Línea telefónica y WhatsApp 3183935737-3123381837</p> <p>Horarios: De lunes a viernes de 7am a 11am y de 2pm a 4pm</p> <p>Requisitos. Solicitud cita especializada</p> <p>Para usuarios de PRIMERA VEZ, enviar al WhatsApp:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Remisión escaneada o foto legible y bien tomada, si puede la historia clínica (foto x página) 2. Si tiene código de autorización debe de escribirlo 3. Para usuarios del ejercito adjuntar copia del documento, carnet, orden medica y autorización. <p>Para usuarios de CONTROL Y SEGUIMIENTO enviar un mensaje de texto (No audios) de whatsapp:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tipo de consulta 2. Nombre y apellidos completos del usuario 3. Si tiene exámenes pendientes debe adjuntarlo en el mensaje (en PDF o foto legible, no estar cortado ni corrido).

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Alejandra Neira Aroca Subgerente Administrativa	Adriana Esther Rosero Imbachi Asesora de calidad	Adriana Esther Rosero Imbachi Asesora de calidad	22-06-2018

	Gestión de seguimiento y mejora	SM-FR-02	
	Formato	Versión: 01	
	Acta General	Páginas: 01	

4. Si la consulta requiere de autorización, enviar el número de la autorización o si la tiene en físico enviar una foto.
5. Para usuarios del ejercito adjuntar copia del documento, carnet, orden medica y autorización.



COMPROMISOS ADQUIRIDOS		
COMPROMISO	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE(S)
Establecer una comunicación constante el cliente interno y externo sobre los derechos y deberes de los usuarios	05/05/2023	LIDER SIAU

Se anexa formato de asistencia TH-FR-03 con las firmas de los colaboradores que en ella intervinieron

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Alejandra Neira Aroca Subgerente Administrativa	Adriana Esther Rosero Imbachi Asesora de calidad	Adriana Esther Rosero Imbachi Asesora de calidad	22-06-2018



la fe	DIRECCION DE TALENTO HUMANO	TH-FR-03	
	Formato	Versión: 02	
	Registro de asistencia	21/06/2022	

Nombre de la Actividad: Socialización sobre la optimización de canales de comunicación

Fecha: 17/03 Hora: 3:00PM Lugar: Auditorio Responsable: tracy ardoval

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	CARGO	PROCESO	FIRMA
1	Michael Steven Restrepo O.	1117543526			
2	Yulvey García García	1118071261			
3	Juan David Chiqui	11175945227			
4	Jorge andrés moya	6803805			
5	Jean mauricio...	1004.620.488			
6	Jhojan Cicero Cordoba	1118489466			
7	Jean Carlos yorgume Lara	1118366748			
8	JUAN SEBASTIAN	11174988886			
9	JUAN DAVID CLAVES	1118364629			
10	Darwin Andres Peña	1117506466			
11	Brayan Enrique Hejón	1006578726			
12	Alexander Lopez	16188738			
13	ALBERTSON DEL PRADO B.	1075230.392			
14	Sayra Muñoz Lopez	1070467124			
15	Dayana Vargas Lugo	1024603480			
16	Haide Liliama Vargas	107061514			
17	Gerley Eduarado Santos				
18	OSCAR MARCELO	1116916098			
19	WILMAR PERALTA G	17.688.666			
20	Javier Esteban Vargas Gallego	1117541576			
21	Daniel Steven Lopez Gallego	1117509707			
22	Vicente Pizarro Garcia	1137624340			

Elaboro	Reviso	Aprobo	Fecha de aprobación
Adriana Esther Rosero Imbachi	Adriana Esther Rosero Imbachi	Alejandra Neira Aroca	21/06/2022
Asesora de calidad	Asesora de calidad	Lider de proceso	

Amor y dedicación para un futuro mejor

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Alejandra Neira Aroca	Adriana Esther Rosero Imbachi	Adriana Esther Rosero Imbachi	22-06-2018
Subgerente Administrativa	Asesora de calidad	Asesora de calidad	

Amor y dedicación para un futuro mejor



	DIRECCION DE TALENTO HUMANO	TH-FR-03	
	Formato	Versión: 02	
	Registro de asistencia	21/06/2022	

Nombre de la Actividad: socialización sobre la optimización de los canales de comunicación
 Fecha: 17/03 Hora: 3:00pm Lugar: Auditorio Responsable: Hedy Ordoñez

N°	NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO	CARGO	PROCESO	FIRMA
1	Jorge Branko	163761			Alex Branko
2	Andrés Bonilla Rosas	1006544914			Andrés
3	Alejandro Montenegro Poloma	7006577918			Alejandro Montenegro
4	Jhen James Capote C.	1032395557			Capote
5	Gustavo Adolfo Bolívar	1006505548			Gustavo B.
6	Abelardo Mañón C.	7775784727			Abelardo
7	Francisco Rojas	111752551			Francisco
8	Brayan Steven Camacho P.				Brayan
9	Juan Camilo Rodríguez	1.006524195			Juan Camilo
10	Anderson Larchoero Mengeses	111750645			Anderson M.
11	Estefanny Manturay G.	1117508040			Estefanny
12	Sergio Ramirez Giraldo	1005134092			Sergio
13	Diana Diaz Giraldo	118028127			Diana
14	Lesly Dayanis Jaramilla	1026561962			Lesly
15	Juan Felipe Ramirez M.	1114931217			Juan Felipe
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					

Elaboro	Reviso	Aprobo	Fecha de aprobación
Adriana Esther Rosero Imbachi	Adriana Esther Rosero Imbachi	Alejandra Neira Aroca	21/06/2022
Asesora de calidad	Asesora de calidad	Líder de proceso	

Amor y dedicación para un futuro mejor

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:	Fecha de Aprobación
Alejandra Neira Aroca	Adriana Esther Rosero Imbachi	Adriana Esther Rosero Imbachi	22-06-2018
Subgerente Administrativa	Asesora de calidad	Asesora de calidad	

Amor y dedicación para un futuro mejor