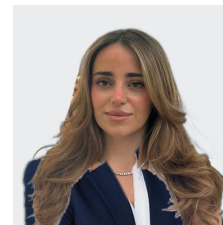


Denisse Paz Moreno

Atenció al client · Suport digital · Reclamacions

Barcelona · denissepaz12@hotmail.com · +34 673 062 421



Perfil professional

Atenció al client amb experiència en l'àmbit sanitari, gestió de reclamacions i suport digital. Comunicació propera, resolució d'incidències i coordinació amb equips.

Experiència professional

Dinamitzadora

Quirónsalud Centro Médico Aribau · Barcelona

Desembre 2022 - actualitat



- Atenció i orientació a pacients internacionals i suport a estudiants americans durant el procés assistencial.
- Gestió d'incidències, informes, queixes i reclamacions, en coordinació amb l'equip sanitari.
- Assistència amb l'aplicació mèdica i els sistemes de cites; resolució d'incidències dels sistemes i comunicació de problemes digitals.
- Enllaç entre pacients i personal sanitari per reduir barreres lingüístiques, culturals i tecnològiques.
- Planificació de recepcions, coordinació de revisions mèdiques d'empreses i propostes de millora dels protocols i de l'experiència del pacient.

Auxiliar administrativa

ICO Innova Ocular · Barcelona

Juny 2022 - novembre 2022



- Atenció presencial, telefònica i per correu, amb gestió d'incidències i reclamacions.
- Tramitació de documents segons la urgència i la rellevància, seguint procediments i polítiques.
- Col·laboració amb l'equip per oferir un servei orientat al client.

Gestora telefònica

Quirónsalud Centro de Operaciones del Paciente · Barcelona

Gener 2018 - juny 2022



- Atenció telefònica i per correu de consultes, incidències, queixes i reclamacions.
- Programació de cites i proves de diagnòstic per la imatge; gestió de tràmits administratius i autoritzacions.
- Avaluació de cursos de formació i participació en activitats pràctiques d'equip.

Atenció al client i suport a la botiga

Noel Fun · Barcelona

Gener 2017 - gener 2018



- Orientació personalitzada, demostració de productes i suport en campanyes comercials.
- Recepció i organització de mercaderia.

Denisse Paz Moreno

Curriculum vitae

Eines i competències

Eines digitals

Microsoft Word, PowerPoint, Internet i xarxes socials.

Gestió administrativa

Gestió d'arxius i bases de dades digitals, transcripció de documents i tasques administratives.

Manera de treballar

Treball en equip, multitasca, proactivitat i atenció al públic.

Formació acadèmica

Grau Universitari en Criminologia

Universidad Internacional de La Rioja (UNIR)

unir LA UNIVERSIDAD
EN INTERNET

Batxillerat Humanístic

Instituto Escola del Treball, Barcelona



Formació complementària

Seguretat del pacient · Universidad QuirónSalud · Març 2025

Radioteràpia i Diagnòstic per la Imatge

Negociació

Idiomes

Espanyol · Català · Anglès

Voluntariat

Col·laboració en menjadors socials de Càritas i coordinació i mediació de debats en grups juvenils.

Interessos

Fotografia i videojocs.