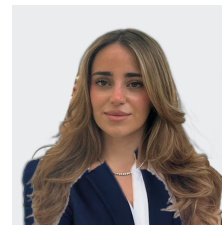


Denisse Paz Moreno

Atención al cliente · Soporte digital · Reclamaciones

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



Perfil profesional

Atención al cliente con experiencia en el ámbito sanitario, gestión de reclamaciones y soporte digital. Comunicación cercana, resolución de incidencias y coordinación con equipos.

Experiencia profesional

Dinamizadora

Quirónsalud Centro Médico Aribau · Barcelona

Diciembre 2022 - actualidad

- Atención y orientación a pacientes internacionales y soporte a estudiantes americanos durante el proceso asistencial.
- Gestión de incidencias, reportes, quejas y reclamaciones, en coordinación con el equipo sanitario.
- Asistencia con la aplicación médica y los sistemas de citas; resolución de incidencias de sistemas y reporte de problemas digitales.
- Enlace entre pacientes y personal sanitario para reducir barreras lingüísticas, culturales y tecnológicas.
- Planificación de recepciones, coordinación de revisiones médicas de empresas y propuestas de mejora de protocolos y de la experiencia del paciente.



Auxiliar administrativa

ICO Innova Ocular · Barcelona

Junio 2022 - noviembre 2022

- Atención presencial, telefónica y por correo, con gestión de incidencias y reclamaciones.
- Tramitación de documentos según su urgencia y relevancia, siguiendo procedimientos y políticas.
- Colaboración con el equipo para ofrecer un servicio orientado al cliente.



Gestora telefónica

Quirónsalud Centro de Operaciones del Paciente · Barcelona

Enero 2018 - junio 2022

- Atención telefónica y por correo de consultas, incidencias, quejas y reclamaciones.
- Programación de citas y pruebas de diagnóstico por imagen; gestión de trámites administrativos y autorizaciones.
- Evaluación de cursos de formación y participación en actividades prácticas de equipo.



Atención al cliente y apoyo en tienda

Noel Fun · Barcelona

Enero 2017 - enero 2018

- Orientación personalizada, demostración de productos y apoyo en campañas comerciales.
- Recepción y organización de mercancía.



Denisse Paz Moreno

Curriculum vitae

Herramientas y competencias

Herramientas digitales

Microsoft Word, PowerPoint, Internet y redes sociales.

Gestión administrativa

Gestión de archivos y bases de datos digitales, transcripción de documentos y tareas administrativas.

Forma de trabajar

Trabajo en equipo, multitarea, proactividad y atención al público.

Formación académica

Grado Universitario en Criminología

Universidad Internacional de La Rioja (UNIR)

unir LA UNIVERSIDAD
EN INTERNET

Bachillerato Humanístico

Instituto Escola del Treball, Barcelona



Formación complementaria

Seguridad del paciente · Universidad QuirónSalud · Marzo 2025

Radioterapia y Diagnóstico por la Imagen

Negociación

Idiomas

Español · Catalán · Inglés

Voluntariado

Colaboración en comedores sociales de Cáritas y coordinación y mediación de debates en grupos juveniles.

Intereses

Fotografía y videojuegos.