



Gavi Siceros

Edad

45-50

Sexo

Femenino

Ocupación

Secretaria administrativa.

Localización

Merida, Yuc

Educación

Lic. Psicología.

Horario de trabajo

Medio tiempo

Capacidad técnica / Dispositivos que usa

Uso promedio de tecnologías.
Utiliza:

- Teléfono celular.
- Teléfono fijo.
- Computadora de escritorio.

Objetivos

Agilizar el proceso de comunicación entre la clínica y los pacientes.

Dar la mejor atención posible para la agenda de citas en la clínica.

Reducir errores y frustraciones que se generan en su puesto de trabajo y alrededor de ella.

Motivaciones

Empatía y sensatez por proporcionar un buen servicio de atención para cualquier tipo de paciente.

Experiencia en ayuda a los pacientes.

Mejor comunicación de información con los pacientes de la clínica.

Frustraciones

Errores en la agenda a la que controla y tiene acceso.

Recibe mala información para el registro de datos por parte de pacientes.

Confusiones con el equipo de trabajo.

Recibe preguntas repetitivas en cuanto a la información que se proporciona.

Metodos que utiliza.

Escucha activa para los clientes.

Agenda citas a mano, registrándolas en hojas de agenda clínica.

Realiza encuesta en Forms para las cuotas de los pacientes.

Otro

En un lapso de 40 minutos recibió alrededor de 6 llamadas a las cuales todas atendió.

Registró 2 citas y realizo una encuesta de cuotas para el inicio de in paciente.

Hace uso del ojo clínico para muchos casos de registro de los nuevos pacientes a iniciar el proceso.

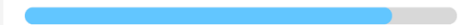
Da autorización de acuerdo a la verificación de la realización del pago.

Comportamientos

Empatía con el paciente



Comunicación activa



Escritura en computadora



Lento Rapido

Interes en el cambio



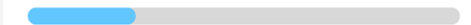
Bajo Alto

Compromiso con la ayuda



Bajo Alto

Confianza en la infraestructura



Bajo Alto