Mariane Felipe dos santos

Rua Pedro Osvaldo Venturini, 52 – Vila Santana / SP.

[mari.2230@hotmail.co](mailto:mari.2230@hotmail.co)m / 11 2615-1355 / 11 99668-0036

**Resumo**

-Diversidade nas Organizações - (Hosp. Albert Einstein - Online).

[CSR\_Urgências e Emergências Cardiológicas](javascript:void(0)) - (Hosp. Albert Einstein - Online).

-Ética e Postura Profissional - (Hosp. Albert Einstein - Online).

-[Lab\_Coleta\_Coleta Ginecológica](javascript:void(0)) (Hosp. Albert Einstein - Online).

-[UREC\_Anestesia e transporte intra-hospitalar do paciente pediátrico](javascript:void(0)) - (Hosp. Albert ----Einstein - Online).

-Manejo Farmacológico do Paciente Agitado e Agressivo - (Hosp. Albert Einstein - Online).

-Excelência em Serviços - (Hosp. Albert Einstein - Online).

-Higiene das Mãos - Assistencial - (Hosp. Albert Einstein - Online).

-Negociação Eficaz - (Hosp. Albert Einstein - Online).

-Protocolo de Acidente Vascular Cerebral (AVC) - (Hosp. Albert Einstein - Online).

-Adaptação Ambiental – Home Care - (Hosp. Albert Einstein - Online).

-Ciclo PDCA - (Hosp. Albert Einstein - Online).

-Manejo das precauções em pacientes imunossuprimidos com infecções por vírus ----respiratórios - (Hosp. Albert Einstein - Online).

-Motivação - (Hosp. Albert Einstein - Online).

-Segurança de Informação - (Hosp. Albert Einstein - Online).

-Desospitalização - (Hosp. Albert Einstein - Online).

-Construindo a cultura de segurança pelo Treinamento em Saúde – CESAS do –

Instituto de Ensino do Hospital Albert Einstein.

-Ferramentas da Qualidade – Ciclo PDCA promovido pelo Treinamento em Saúde - CESAS do Instituto de Ensino do Hospital Albert Einstein.

**Experiência Profissional**

**Estágio – Enfermagem**

### [UBS Vila Império Dra. Gilda Tera Tahira](http://www.apontador.com.br/local/sp/sao_paulo/hospitais_e_postos_de_saude/WCR3M2TB/ubs_vila_imperio_dra_gilda_tera_tahira.html) (Estágio Atual – 2015)

Clínica de Saúde UNIP (Estágio – 2011 a 2015)

### [Hospital Artur Ribeiro de Saboya](http://www.apontador.com.br/local/sp/sao_paulo/hospitais_e_postos_de_saude/2025854R/hospital_artur_ribeiro_de_saboya_jabaquara_.html) (Estágio - 2014)

Creche – Baronesa de Limeira (Estágio – 2013)

CAISM – Centro de Atenção Integral a Saúde da Mulher (Estágio – 2012)

**HOSPITAL ISRAELITA ALBERT EINSTEIN**

Assistente de Atendimento Administrativo - Maio 2012 (Atual)

Auxílio no atendimento telefônico aos clientes (internos e externos), realizando ligações, transferência de ligações, fornecendo orientações gerais, assegurando os procedimentos estabelecidos e padrões de qualidade da Instituição voltados às necessidades das pessoas, identificando as dificuldades e possíveis ações de melhorias nos processos, garantindo o cumprimento das rotinas conforme descritas, realizando interface com as áreas envolvidas com o atendimento aos clientes, buscando a eficiência e qualidade no atendimento prestado solicitações e autorizações de senhas junto a convênios para realização de exames e procedimentos, atuando de forma humanizada na relação com o paciente, familiar e cliente interno, conforme Filosofia Planetree e diretrizes de qualidade e segurança do paciente, cumprindo e fazendo-se cumprir os procedimentos, disposições legais, normas, instruções e políticas de Saúde, Segurança e Meio Ambiente.

**SUL AMÉRICA SAÚDE**

Analista de atendimento ao cliente – Outubro 2011 até abril 2012

Realizando levantamentos sobre as necessidades do cliente, registrando as demandas dos clientes encaminhados para o setor responsável, atuando em atividades de esclarecimento de dúvidas, elogios, sugestões e reclamações via telefone, acompanhando posição dos pedidos e solicitações dos clientes.

**LE POSTICHE**

Vendedora – Atendimento direto ao cliente - Agosto de 2009 até Fevereiro - 2011

**Idiomas**

Espanhol – Básico

**Formação Acadêmica**

Universidade Paulista – UNIP

Graduação em Enfermagem – 2015

**Cursos Complementares**

Rotinas Administrativas – Microlins (2008)

Tarefas da Área Administrativa, Consultando Extrato Bancário, Serviços postais, Contas á pagar, Contas á receber, Arquivamento e Fluxo de Caixa.

Cálculo de medicação – Cruz Vermelha 2013

Informática – Microlins (2008)

Introdução à Microinformática, Microsoft Windows, Microsoft Office Word, Microsoft PowerPoint, Microsoft Excel, Internet e Digitação.