



# FIDELITY CONNECT

SOLUCIÓN CONTACT CENTER  
PARA EL SECTOR SANITARIO

La satisfacción del cliente  
es todo para el hospital

Fidelity Connect es una solución de uso interno especialmente **diseñada para mejorar** su atención telefónica, incrementar la calidad de su servicio y facilitarle datos estadísticos e información en tiempo real acerca de la actividad realizada.



# FIDELITY CONNECT

## SOLUCIÓN CONTACT CENTER

### PARA EL SECTOR SANITARIO

## Ha pensado ...



¿Cuántos posibles pacientes pierde por no atender el teléfono?



¿Cuántos de sus pacientes están **descontentos** por una atención telefónica inadecuada?



¿Cuántas veces tienen que **llamarle** para pedir una cita?

## Le gustaría saber ...



¿Cuántas **llamadas** recibe su clínica, cuántas se pierden y cuánto se tardan en contestar?



¿La **opinión de sus clientes** en relación con la calidad de servicio y la atención telefónica recibida?



¿En qué momento del día recibe **más llamadas** y si es capaz de gestionarlas adecuadamente?

## Está interesado en ....



¿Que sus clientes puedan contactarle mediante los canales de comunicación actuales: **Facebook, Twitter, página web corporativa...**?



¿**Mantener informados a sus clientes** con recordatorios de revisiones, citas, avisos de consultas... sin dedicar recursos humanos a esta tarea?



¿**Devolver automáticamente las llamadas perdidas** o dar la opción a sus pacientes de solicitar una **rellamada** para no tener que esperar en línea?

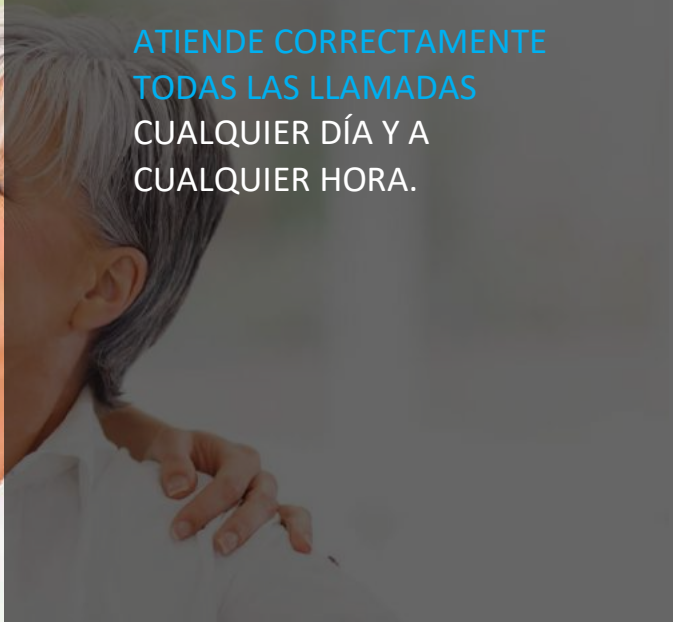


## FIDELITY CONNECT...

CONTROLA HASTA EL ÚLTIMO  
DETALLE DE LA ACTIVIDAD EN SU  
HOSPITAL, CLÍNICA O RESIDENCIA



ATIENDE CORRECTAMENTE  
TODAS LAS LLAMADAS  
CUALQUIER DÍA Y A  
CUALQUIER HORA.



AUMENTA LA SATISFACCIÓN  
Y MEJORA LA RELACIÓN  
CON SUS PACIENTES



# FIDELITY CONNECT

## FUNCIONAMIENTO DE LA SOLUCIÓN

1

### Petición de cita

El paciente es atendido inmediatamente por el agente más adecuado. Se le puede solicitar su número de póliza para filtrar y agilizar la gestión.



2

### Distribución de la llamada

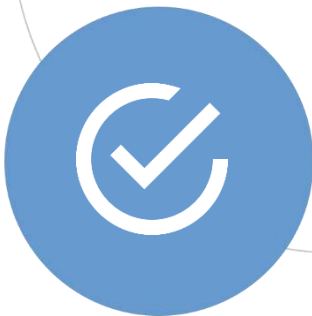
La llamada se distribuye a los agentes según perfil de habilidades y nivel de prioridad.



3

### Interacción con CRM

En la pantalla del agente se abre a modo de pop up una ficha con datos del paciente para proporcionarle toda la información necesaria para atender correctamente la llamada.



4

### Devolución de llamadas perdidas.

Si el paciente cuelga antes de ser atendido, el sistema devuelve automáticamente la llamada en cuanto se libere un agente.

5

### Confirmación de cita

Antes de la fecha de la cita, el sistema llama al paciente o le envía un SMS para confirmar su asistencia.



6

### Solicitud de rellamada

Si el paciente no quiere esperar tiene la opción de solicitar que le devuelvan la llamada al número que desee.

# FIDELITY CONNECT FLEXIBLE Y PERSONALIZABLE

Disfrute de su **gestión modular y personalizable**. Fidelity Connect es el único software de uso interno que crece en base a lo que el sector necesita con nuevas **funcionalidades diseñadas y desarrolladas a medida**.

## 100% COMPATIBLE



[Consultar otros DMS.](#)

- ✓ Distribución inteligente de llamadas a departamentos según criterios establecidos.
- ✓ Integración con cualquier herramienta CRM para la apertura de la ficha cliente.
- ✓ Gestión de todos los canales de comunicación: chat, emails, redes sociales...
- ✓ Clientes en espera y opción de rellamada para clientes que no quieren esperar.
- ✓ Devolución automática de llamadas perdidas en cuanto se libere un agente.
- ✓ Personalización de opciones de espera según trato predefinido: Paciente VIP, llamante desconocido..."
- ✓ Confirmación de cita telefónica por SMS antes de la fecha indicada.
- ✓ Avisos, recordatorios y mensajes informativos automáticos.
- ✓ Encuestas de satisfacción sobre el servicio ofrecido para mejorar la experiencia cliente.



# BENEFICIOS

## DE UN CONTACT CENTER MÉDICO

Una correcta atención telefónica es clave en una consulta clínica, donde el contacto debe ser cercano y agradable, a la vez que profesional.

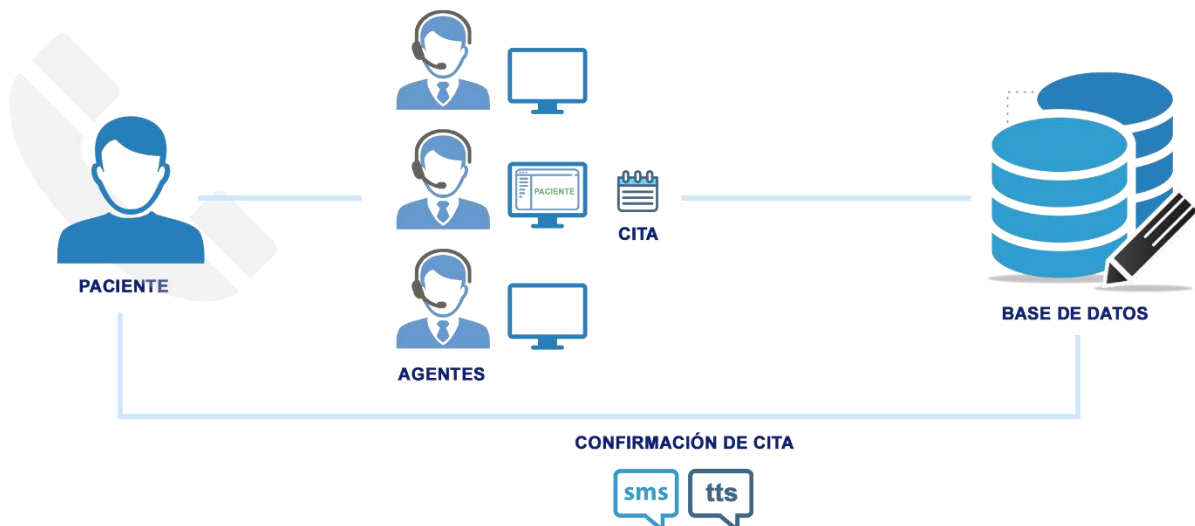
El uso de tecnologías IVR junto con la solución de Contact Center Fidelity, permite gestionar de manera más eficaz las llamadas al mismo tiempo que se proporciona una mayor interacción con el paciente.



# FUNCIONAMIENTO

## DE UN CONTACT CENTER MÉDICO

La aceptación o cancelación de citas es vital para una clínica médica, cuyo objetivo es ofrecer la mejor atención sanitaria optimizando recursos.



# FIDELITY CONNECT

SOFTWARE PERSONALIZADO  
PARA CUALQUIER NECESIDAD



eap  
dreta  
de l'eixample

**EAP DRETA DE L'EIXAMPLE**

[www.eapdretaeixample.cat](http://www.eapdretaeixample.cat)



Sanitas

**SANITAS**

[www.sanitas.es](http://www.sanitas.es)



AcaSalud

**ACA SALUD**

[www.acasalud.com.ar](http://www.acasalud.com.ar)



BIODERMA  
LABORATOIRE DERMATOLOGIQUE

**BIODERMA**

[www.bioderma.es](http://www.bioderma.es)



CINTRAMÉDICA

**CINTRAMÉDICA**

[www.cintramedica.pt](http://www.cintramedica.pt)



clínica  
PARQUE  
FUERTEVENTURA

**CLÍNICA PARQUE**

[www.parquehospitales.es](http://www.parquehospitales.es)



Activita®  
CENTRE MÈDIC I DIAGNÒSTICS

**ACTIVITA**

[www.activita.cat](http://www.activita.cat)



Medical  
CHANNEL

**MEDICAL CHANNEL**

[www.medicalchannel.au](http://www.medicalchannel.au)



Clinica de Oftalmología  
SanDiego  
Vemos por ti

**CLÍNICA SAN DIEGO**

[www.clinicasandiego.com.co](http://www.clinicasandiego.com.co)



**INST. HISPALENSE PEDIATRÍA**

[www.ihpediatria.com](http://www.ihpediatria.com)



**HOSPITAL BOLA AZUL**

[www.juntadeandalucia.es](http://www.juntadeandalucia.es)



**INST. MICROCIRUGÍA OCULAR**

[www.imo.pt](http://www.imo.pt)



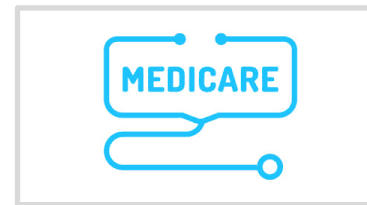
**CANAL SALUD**

[www.canalsalud24.com](http://www.canalsalud24.com)



**MEDICINA ESENCIAL**

[www.medicinaesencial.com.ar](http://www.medicinaesencial.com.ar)



**MEDICARE**

[www.medicare.gov](http://www.medicare.gov)



**ST JAMES HOSPITAL**

[www.stjames.ie](http://www.stjames.ie)



**SOS MÉDECINS**

[www.sos-medecins.com](http://www.sos-medecins.com)



**ALLP**

[www.allp-sante.com](http://www.allp-sante.com)







# FIDELITY CONNECT

SOLUCIÓN CONTACT CENTER  
PARA EL SECTOR SANITARIO

La satisfacción del cliente  
**es todo** para el hospital

Jusan le ofrece mucho más que soluciones telefónicas, le ofrecemos nuevas experiencias de comunicación y colaboración.

