

Cómo start.physio dejó de enviar a sus pacientes **al buzón de voz.**

start.physio gestiona ocho clínicas de fisioterapia en la Suiza francófona. Sus fisioterapeutas atienden a un paciente tras otro, así que el teléfono solo está atendido unas pocas horas al día. Fuera de ese horario, y cuando todas las líneas estaban ocupadas, los pacientes llegaban a un buzón de voz. Hoy rednea contesta esas llamadas, recoge cada solicitud completa y la pasa al equipo, lista para gestionar.

6 semanas

de la primera línea de prueba a las 8 clínicas

300+

llamadas atendidas cada mes

95%

de las llamadas llegan con la recepción cerrada u ocupada

4-5 → 1 min

de trabajo por solicitud de paciente

RETO

Un horario telefónico corto y las líneas ocupadas enviaban a los pacientes al buzón de voz. Casi cada mensaje necesitaba una llamada de vuelta.

SOLUCIÓN

Un asistente con IA de rednea por clínica contesta cuando la recepción está cerrada u ocupada y recoge todos los datos.

RESULTADO

Las solicitudes llegan completas. Una de cada tres no necesita llamada de vuelta y el equipo ahorra unas 15 horas al mes.

QUIÉN ES START.PHYSIO

Fisioterapia cerca de casa, en ocho localidades

start.physio es un grupo de clínicas de fisioterapia en la Suiza francófona, fundado en 2015. Sus ocho clínicas van desde Lausana, a orillas del lago Lemán, hasta Martigny, en el valle del Ródano, organizadas en dos empresas: una para Vaud y otra para el Valais.



EL RETO

Cuando el teléfono suena durante un tratamiento

Un fisioterapeuta no puede interrumpir un tratamiento para contestar el teléfono. Por eso start.physio solo atiende sus líneas en franjas cortas cada día, e incluso entonces suelen estar ocupadas.

Un buzón de voz va en una sola dirección

Graba lo que dice el paciente. No puede preguntar lo que falta.

Cada mensaje cuesta de 4 a 5 minutos

Leer, interpretar, devolver la llamada, volver a preguntar y solo entonces reservar.

Los pacientes también esperan

Esperan en la cola o dejan un mensaje, esperan la llamada y lo repiten todo.

«Fuera del horario, los pacientes acababan en el buzón de voz. La mayoría solo decía: necesito una cita, por favor llámenme. Era tiempo perdido para nuestros pacientes y para nuestro equipo.»

Sergio Legrant, COO y cofundador, start.physio



POR QUÉ REDNEA

Por qué start.physio eligió rednea

Suiza, con los datos en Suiza

En sanidad, la primera pregunta siempre es: ¿dónde están los datos? rednea es una empresa suiza y todos los datos de las llamadas se guardan en Suiza.

Encaje desde el primer día

El asistente cubría desde el principio el 90% de lo que start.physio necesitaba. El resto se ajustó en días, no en meses.

Hecho para el francés de Suiza

Claire habla el francés de la Romandía, con los números y los nombres de lugar locales, y cambia de idioma cuando lo hace quien llama.

Un asistente por clínica

Cada clínica mantiene su número, su saludo y su buzón para los resúmenes, de modo que cada solicitud llega al equipo correcto.

CÓMO FUNCIONA HOY

Una conversación en lugar de una grabación

ANTES: BUZÓN DE VOZ

1. El paciente deja un mensaje, a menudo incompleto
2. Correo con una transcripción sin procesar
3. El equipo adivina qué quiere el paciente
4. Llamada para pedir los datos, a menudo dos veces
5. Cita reservada

4-5 min por solicitud

AHORA: REDNEA

1. Claire pregunta el motivo y todos los datos
2. Resumen estructurado, con clínica y urgencia en el asunto
3. El equipo ve al momento qué hacer
4. Si hay un hueco, lo reserva y confirma por SMS
5. En muchos casos no hace falta devolver la llamada

1 min por solicitud

EL IMPACTO

Lo que significa cada mes

~15 h

de trabajo ahorradas al mes

Unas 250 solicitudes al mes, cada una de 3 a 4 minutos más corta. Son unos dos días de trabajo.

~10 h

de espera ahorradas a los pacientes

Cada paciente ahorra de 2 a 3 minutos de espera, llamadas de vuelta y repeticiones.

0 min

en la cola

Claire contesta cada llamada al instante, incluso cuando todas las líneas están ocupadas. Nadie espera una línea libre.

Estimaciones basadas en los tiempos de gestión de start.physio y los datos de llamadas de rednea.



«Buscaba una solución de IA suiza para atender las llamadas de los pacientes fuera del horario y siempre que nuestras colas se desbordan. Somos una pyme, así que necesitamos contener los costes y, aun así, ofrecer una buena experiencia al paciente respetando las leyes de protección de datos. Estoy muy contento de haber encontrado rednea, porque cumple con todo lo que necesitamos. Además, su equipo nos ha apoyado muchísimo e incluso priorizó dos o tres sugerencias nuestras para mejorar la solución. No podría estar más contento. ¿Y los pacientes? Se están acostumbrando, algunos no notan la diferencia. No es perfecto, pero es extremadamente eficiente. ¿Nuestro servicio al paciente? Contento con los resúmenes de las llamadas. Cuidar de los pacientes y cuidar de mi equipo eran mis objetivos, y ambos se han cumplido. ¡Sigán así, equipo de rednea!»

Sergio Legrant, COO y cofundador, start.physio · Traducido del inglés.

TRABAJAR JUNTOS

Un equipo que adapta la plataforma a sus clientes

Cambios el mismo día

Las observaciones de las primeras llamadas de prueba estaban activas en todas las líneas esa misma tarde.

Resúmenes por clínica

El nombre de la clínica y la urgencia aparecen en cada asunto, y cada clínica puede recibir sus resúmenes en su propio buzón.

Borrado automático

Los datos de las llamadas se pueden borrar automáticamente tras un número de días definido.

Acceso para todo el equipo

Los miembros del equipo tienen su propio acceso a las llamadas en el panel.

«Superó mis expectativas. Siempre sentí que el equipo respondía rapidísimo y escuchaba nuestras necesidades. Es una colaboración abierta: podemos hablar de los problemas e incluso encontrar soluciones juntos.»

Sergio Legrant, COO y cofundador, start.physio

FÁCIL DE AMPLIAR

De una clínica a ocho, y lo que otras empresas pueden aprender

1

Empezar con una sede

Activa el asistente en una sede fuera del horario. Pruébalo con tus propias llamadas, ajusta las preguntas y después amplíalo.

2

Copiar lo que funciona

Cuando una sede funciona, la misma configuración se copia a las nuevas sedes en minutos. start.physio pasó de una a ocho clínicas, en dos empresas, en seis semanas.

3

Un número por sede

Cada sede mantiene su número, su saludo y su buzón para los resúmenes, de modo que el crecimiento nunca mezcla los equipos.

4

Dejar que el equipo participe

Quien trabaja cada día con los resúmenes sabe mejor que nadie qué necesita ver primero.

Escúchalo tú mismo

Llama a nuestra línea demo y habla con el asistente, o reserva una llamada con nosotros.

www.rednea.ch/es/demo

info@rednea.ch

Leer el caso completo en línea:

www.rednea.ch/es/kunden/start-physio