CAS D'ESTUDI REAL

Cas d'Èxit: Clíniques de Rehabilitació

Digitalització integral de la gestió clínica i interacció interactiva amb el pacient mitjançant Intel·ligència Artificial.

53%	37%	92%
REDUCCIÓ DE TRUCADES PERDUDES	VISITES AUTOGESTIONADES	SATISFACCIÓ DE PACIENTS

EL DESAFÍO INICIAL

Saturación de servicio y dispersión geográfica

El cliente, una de las redes de clínicas de rehabilitación más importantes de Catalunya, se enfrentaba a graves problemas de gestión y comunicación debido a su gran volumen de pacientes diarios y a la distribución de sus centros por diferentes localidades. Las centralitas telefónicas de las clínicas se colapsaban constantemente en horas punta, provocando un 53% de llamadas perdidas y largas esperes que mermaban la experiencia del paciente.

Además, el personal de administración dedicaba más del 60% de su jornada laboral a tareas repetitivas de bajo valor, como dar de alta, reprogramar o cancelar citas de forma manual, en lugar de centrarse en la atención humana directa en las instalaciones.

LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA

La transformación digital de 4 pilares con IA

VilaTec diseñó e implementó un ecosistema completo de digitalización que conecta la gestión interna con múltiples canales de interacción inteligentes para el paciente:

Plataforma de Gestión Integral

Un sistema centralizado sin código propietario que permite gestionar en tiempo real la agenda de médicos y fisioterapeutas, la disponibilidad de salas de rehabilitación, equipos técnicos y fichas médicas de los pacientes.

Canal de WhatsApp & Web IA

Un chatbot de inteligencia artificial con procesamiento de lenguaje natural (NLP) conectado directamente al Core de la clínica. El paciente puede solicitar, mover o anular visitas al instante de forma totalmente autónoma.

Centralita de Voz IA Activa

Un asistente de voz cognitivo que responde llamadas telefónicas fuera del horario comercial o cuando todas las líneas están ocupadas. Cuenta con la misma capacidad de agendamiento, modificación y cancelación de visitas de forma segura.

Kioscos de Autoservicio con IA

Kioscos táctiles interactivos integrados en las mismas salas de espera de los centros, dotados de un agente de IA virtual para agilizar el registro al llegar, resolver dudas sobre tratamientos y guiar al paciente.

COMPARATIVA OPERATIVA

El impacto real en el flujo del paciente

ANTES DE VILATEC

- Más de un 53% de llamadas de usuarios se perdían o no se atendían en horas punta.
- Espera media de 12 minutos por teléfono para realizar un simple cambio de cita.
- Las secretarias colapsadas con tareas manuales, descuidando la atención en el centro.
- Falta de autoservicio físico que generaba colas de recepción innecesarias.

CON NUESTRA IA

- Atención omnicanal 24/7 de llamadas y mensajes sin tiempos de espera.
- Autogestión de citas en 30 segundos vía WhatsApp o centralita automatizada.
- Lenguaje natural fluido en catalán y castellano, adaptado al paciente senior.
- Registro rápido en quiosco físico reduciendo el tiempo de espera en un 70%.

MÉTRICAS DE IMPACTO

Eficiencia operativa garantizada

Gracias a la digitalización integral de VilaTec, la red de clínicas ha logrado liberar un **50% del tiempo administrativo** de su recepción, que ahora se vuelca directamente en el confort del paciente. La automatización no solo ha reducido los costes operativos, sino que

ha maximizado el uso de las agendas clínicas eliminando prácticamente los espacios vacíos por cancelaciones tardías, gracias al recordatorio de citas inteligente por WhatsApp.