



Herramientas de Marketing Digital Para Consultorios Médicos

Generando más clientes mediante una estrategia adecuada de comunicación.

Estadísticas

Uno de los grandes problemas del sector médico, y especial las consultas médicas es debido a la mala atención que se ofrece a los pacientes.

Según una encuesta realizada por V2Contact a una muestra de 200 personas, con edades comprendidas entre 25-45 años, el 47% opinó que los altos tiempos de espera así como la atención eran parte importante al momento de decisión para volver a visitar a ese médico.

El 76% opinó que desearía tener más de un canal de comunicación para reservar citas médicas, y un 88% estaba a favor de hacer reservas médicas o comunicarse por medio de redes sociales para realizarlas.

Así mismo más del 20% de citas médicas son canceladas por olvido o por falta de confirmación, causando altas perdidas a los centros médicos y a profesionales de la medicina.

En este e-book trataremos de dar solución a estos problemas utilizando una correcta estrategia y las herramientas adecuadas.

Facebook continua siendo la red social más importante en todo el mundo sin embargo muy pocas empresas y negocios del sector médico saben cómo aprovecharla para tener un mejor contacto con sus pacientes.

En este guía vamos a tocar puntos importantes para poder utilizar Facebook en nuestra clínica o en nuestro consultorio, de forma tal, que podamos tener un centro de gestión de citas médicas por medio de las redes sociales, en especial Facebook, no importando si contamos con muchos o pocos clientes, la idea es tener un mejor contacto con ellos a través de las redes sociales, así como de otros canales de comunicación y de esta forma podamos ser recomendados por nuestros servicios.

Facebook sigue siendo la red social más importante a nivel mundial. Sin duda, es un canal que debe aprovecharse para aumentar el flujo de pacientes en su consultorio. Pero, *¿Cómo hacerlo?*

Para hacerlo debemos seguir paso a paso los puntos indicados...

Tomar en Cuenta que una Fan Page es muy diferente a tener un Perfil

Para que su consultorio haga presencia en Facebook adecuadamente, necesita crear una página de fans. Este es el espacio indicado para empresas, marcas, instituciones y causas. Es muy diferente a los perfiles, que son exclusivamente para las personas. No se confunda, el lugar donde usted comparte con sus amigos y familiares no puede el mismo donde promueve su consultorio y sus servicios, **¡Lo ha adivinado!** Si tiene su fan page lista entonces puede saltar este punto. Sin embargo es importante tomar en cuenta estos consejos para su fan page médica:

- **Defina una estrategia de comunicación**, es decir escoja el tipo de contenido que va a colocar en su fan page. No se trata de colocar cualquier tipo de contenido, se trata de generar valor a los fans.
- **Tenga una persona experta en generación de contenido**, que sepa redactar artículos importantes y actualizados del sector, esto le hará viralizar su contenido, incrementar sus fans y colocarlo como un experto en el medio.
- **Arme un circuito de atención al cliente.** ¿Tiene pensado que hacer luego de que lo contacta un paciente?, Hoy en día la gran demanda insatisfecha por falta de atención genera la peor reputación en los centros de atención médica. ¡No sea parte de uno de ellos! Escuche y responda a sus pacientes de forma multicanal, es decir escúchelo por teléfono, email, redes sociales etc.

La importancia de tener una buena biografía

Recuerde que el objetivo de su página en Facebook es venderse como profesional y promover sus servicios. Lo más importante es incluir una biografía completa, bien redactada y vendedora. Trate de describirse de la mejor manera y tenga en cuenta que sus pacientes quieren saber dónde estudió, cuál es su especialidad y dónde ha trabajado. *Así mismo la biografía deberá contener los siguientes puntos completados:*



- Colocar el tipo de servicio que ofrece en este caso servicios médicos, consultas etc.
- **Colocar el Horario de atención**, esto es muy importante debido que los pacientes notarán a qué hora está abierto disponible el consultorio.
- Coloque el enlace de su sitio web

Utilice una herramienta de gestión de citas médicas por Facebook

Los tiempos han cambiado, hoy millones de pacientes cuentan con un teléfono inteligente y con Facebook instalado.

Según una encuesta realizada a 100 profesionales médicos de diversas clínicas, a los cuales se les pregunto sobre el uso de las redes sociales para gestión de citas médicas; el 68% respondió que no lo utilizaban debido a que la asistente se desconcentraba navegando dentro de la red social, causando una baja productividad.

V2Contact es una plataforma que le permite gestionar la comunicación de su Fan Page en un solo panel de control, permitiéndole tener un módulo de citas médicas viral y socializable sin acceder al Facebook. Aumentando la productividad de los asistentes de consultorios médicos



- Visualizar los mensajes recibidos desde un panel externo al Facebook su asistente no accede al Facebook lo cual le hará tener mayor productividad.
- *Programación automática de mensajes en el fan page*, de esta forma podrá automatizar la comunicación con sus pacientes, programando post y contenido relevante.

Automatizar recordatorio de citas médicas ¡Fidelice a sus pacientes!

Como bien se mencionaba en el inicio de este e-book, un gran porcentaje de pacientes se les olvida recoger documentos, olvidan citas médicas o simplemente no confirman cierta asistencia, provocando grandes pérdidas al sector médico.

La FORMA DE CONTACTAR al paciente hoy en día ha cambiado, debido a que hoy en día somos personas multicanal ¿Qué significa esto? Significa que las personas nos comunicamos desde diversos tipos de canales pudiendo ser estos, mensajes de texto, correos electrónicos, redes sociales, llamadas telefónicas etc.

Al integrar un sistema de recordatorios multicanal de forma tal que se puedan automatizar recordatorios de citas médicas así como tener una comunicación más fluida con los pacientes, *hace incrementar en más de un 38% el retorno de inversión de cualquier institución médica*, reduciendo considerablemente perdidas por falta de comunicación.

Por ejemplo: El módulo de recordatorios de pacientes de v2contact está pensado específicamente para el sector médico de forma que se puedan ingresar los datos del paciente en un sistema CRM y luego de ello programar la fecha de la próxima consulta y con ello realizar el recordatorio.

Fecha

Hora

☐ Envíos Genéricos ☒ Envíos Predefinido

Predefina sus envíos

Correo

Sms

Llamada

- Envíe recordatorios de citas médicas por email, sms ó una llamada telefónica pregrabada
- Reciba confirmaciones al instante y visualícelas desde un panel de control web.
- Comunique promociones, boletines informativos mediante diversos canales de comunicación y aumente la tasa de contacto con sus pacientes

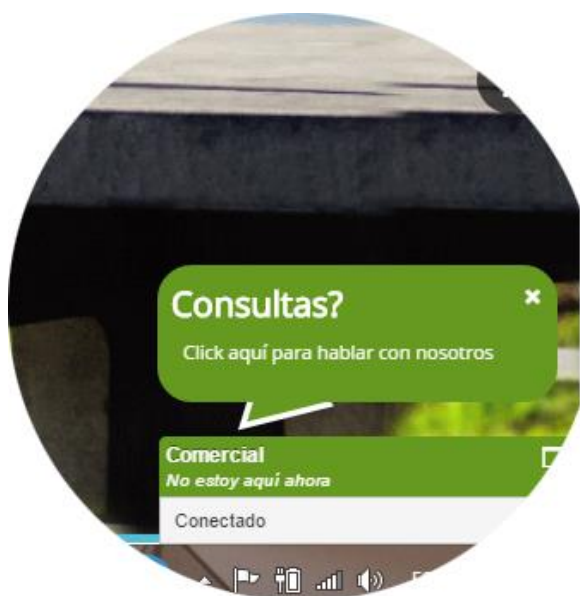
Comunicación mediante Chat de Citas ¡La Web Vive!

Aunque un gran número de profesionales utilizan su fan page como alternativa para reemplazar una página web, lo ideal es tener ambos medios. Recuerde que cada plataforma cumple unos objetivos diferentes y se complementan a la perfección. En el caso de la página web usted tendrá un medio para hablar de quién es usted, qué ofrece, proporcionar sus datos de contacto y brindar servicios adicionales como agenda en línea. En el caso de una red social como Facebook usted podrá interactuar con sus pacientes y fortalecer vínculos.

Tenga presente que el tener ambos medios le ayudará a posicionar aún más su perfil profesional, estar a disposición de diferentes tipos de usuarios y estar abierto a que sus pacientes opinen acerca de sus servicios.

Según encuesta de ExactTarget un 30% de personas prefiere mantener contacto dentro de una página web usando un chat online.

Integrar un chat a su sitio web le hará aumentar su tasa de pacientes en más de un 30%, hoy las personas necesitan respuestas rápidas y canales de comunicación directos.



- Haga que sus pacientes lo contacten mediante un chat colocado en su web
- Conteste a sus pacientes con menos tiempo y fidelícelos
- Aumente la tasa de contacto de sus visitantes web en más de un 30%
- Personalice el chat con los colores de su clínica ó consultorio.

En Resumen...

- **Integre la mayor cantidad de canales de comunicación** a su clínica o consultorio, mientras más canales integre estará creando un mayor contacto con posibles pacientes, así como ofreciendo un mejor servicios a sus pacientes actuales. Todo esto le hará optimizar tiempos de atención así como incrementar ingresos arriba de un 30%.
- **Automatice la comunicación** de recordatorios en citas médicas y reduzca la tasa de abandono. Proporcione a los clientes un recordatorio para recoger exámenes médicos o estudios clínicos. ¡Trabaje inteligentemente!
- **Genere contenido relevante** en su fan page y blog, hágase experto en el tema, contrate un especialista en redacción de contenido digital. Esto lo hará viralizar y llegar a muchas personas de su país e incluso del mundo.



Acerca de este E-Book

V2Contact es una plataforma de comunicación multicanal que permite a las instituciones médicas tener un mayor contacto con pacientes y mejorar los servicios de atención médica.

Haga más rentable su consultorio médico póngase en contacto somos especialistas en ello!

¡Suscríbase a una Prueba Sin Costo!

www.v2contact.com



Autor: Oscar Salvador Ruiz

CEO & Founder Sitatel SAC,

10 años Experiencia en Tecnología y desarrollo de soluciones para incrementar productividad de negocios en Latinoamérica.

Sígame en Twitter @oscarsalvador