

CALLmed

Atención Telefónica Permanente



PRESENTACIÓN DE SERVICIOS

PROPUESTA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE
ATENCIÓN TELEFÓNICA REMOTA PERSONALIZADA
PARA ESPECIALISTAS
Y PROFESIONALES SANITARIOS



CALLmed pone a disposición de todos los profesionales sanitarios, su amplio abanico de servicios y soluciones avanzadas de Secretaria Telefónica Remota:

- Atención de llamadas entrantes.
- Atención personal de 8:00 a 21:00, días laborables nacionales.
- Atención robotizada inteligente, fuera de horario.
- Filtrado de llamadas indeseadas.
- Desvío de llamadas importantes a móviles.
- Plataforma para gestión consulta médica on-line emedicplus.
- Información de productos, servicios y tarifas.
- Gestión de recados y envío de mensajes. (mail, sms)
- Reserva de citas por Internet, gestión de avisos, ...
- Cobertura para servicios de quejas e incidencias Líneas 900



En CALLmed no sólo atendemos las llamadas entrantes, nuestras operadoras pueden realizar cualquier tipo de gestión telefónica para usted, realizando llamadas salientes para:

CONCERTACIÓN DE CITAS.

- Dar información de nuevos servicios.
- Realizar confirmaciones de citas.
- Reclamaciones de pagos.
- Actualizar los datos de sus clientes.
-y lo que su capacidad de imaginar nos pueda pedir !



LINEAS 900 para cumplimiento de la Normativa

Gestionamos el cumplimiento de la normativa 2020 (Real decreto-ley 37/2020) sobre la obligatoriedad de disponer de una línea de atención al cliente para reclamaciones. Dicho número deberá de ser atendido en un plazo inferior a 1 minuto y no tener coste para el cliente.

- Numero Gratuito 900 para su publicación
- Coste para el llamante : gratuito
- Atención de Lunes a viernes de 08:00 a 21:00. Fiestas locales incluidas
- TMR (Tiempo máximo de respuesta) 60 segundos.
- Recepción de la queja o incidencia, recopilación de datos y envío formulario a contacto cliente

EVITE ESPERAS Y LLAMADAS PERDIDAS.

Sus pacientes siempre atendidos. Sin esperas al teléfono. Sin llamadas perdidas. Sin costes adicionales para ellos. Quedarán satisfechos, no lo dude.

PERSONALIZACIÓN.

Número de teléfono propio para cada cliente que permite una atención individualizada, Respondemos siempre en nombre de su centro o consulta. Protocolos de atención escritos, sin errores.

STOP a los COSTES FIJOS.

Sin tarifas planas que luego resulta que no lo son. Sin periodo mínimo contractual. Sin costes de falta. Sin obligaciones, pague sólo por los servicios consumidos. Sin obligación de permanencia.

TECNOLOGÍA.

CALLmed pone su avanzada plataforma tecnológica de atención telefónica al alcance de todos sus clientes, sin inversión y por un mínimo coste variable. Atención

nocturna y fines de semana con menús robotizados. Agenda por Internet, envío de correos electrónicos con mensajes de voz adjuntos, reserva de citas por Internet, gestión de notas y avisos, ...

FLEXIBILIDAD.

Adaptamos el servicio a las necesidades de cada cliente. Protocolos de respuesta personalizados. Total libertad y flexibilidad de cambio. Si el cliente finaliza el contrato y lo desea, se lleva su número.

CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD.

Todas las garantías contractuales de un Servicio Profesional. Nos ocupamos de la seguridad de sus datos y los de sus clientes. Sujetos a Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD)



Lo más importante en CALLmed, como en todo servicio personalizado, es nuestro equipo humano. Lo seleccionamos y formamos con una clara orientación al cliente. Es nuestro máximo activo. Son la voz de nuestros clientes.

- Seleccionamos personas con la calificación y experiencia adecuada en atención a pacientes del ámbito sanitario.
- Contratamos personal con la voz y el acento adecuado que, en definitiva, es la primera imagen que sus pacientes perciben.
- La retribución de nuestro personal, está por encima de la media del mercado.
- Disponemos de una plantilla fija, con altas motivaciones laborales y posibilidad de promoción. Todo ello para disponer de la máxima calidad y compromiso del equipo.
- Invertimos en personas, pero también en líderes. Para nosotros el trabajo en equipo y una eficaz supervisión, es necesaria para disponer de las máximas garantías de éxito.



Existen diversas soluciones tecnológicas para realizar el desvío de sus llamadas entrantes hacia nuestro Call Center. Seguro que alguna se adaptará a sus necesidades:

- Cuando su número está OCUPADO.
- Cuando su número NO CONTESTA.
- Por DESBORDAMIENTO, suma de los dos casos anteriores.
- Por HORARIO. Usted programa el desvío dentro de ciertas franjas horarias.
- Por DÍAS. Usted programa el desvío para ciertos días.
- PUNTUALMENTE, desde que se da la orden hasta que se revoca la misma.

Recomendamos realizar el desvío por **DESBORDAMIENTO** ya que es la **modalidad** que mejor asegura una perfecta atención de sus llamadas, sea cual sea la situación.

Dependiendo de su sistema telefónico y tipo de número contratado, el desvío debe realizarse desde su terminal telefónico, programarse en su centralita, o tienen que solicitar el servicio a su operador telefónico.

Nuestros técnicos podrán aconsejarles sobre la mejor forma de realizar el desvío, e incluso realizar las gestiones por Usted, siempre que nos lo autorizara.



Existen diversas soluciones tecnológicas para comunicarle la información de sus llamadas entrantes y los recados dejados por sus clientes, proveedores o colaboradores en nuestro Call Center. Seguro que alguna se adaptará a sus necesidades:

- Llamándole al móvil si fuera un tema urgente.
- Por SMS.
- Por e mail.
- Grabando, el interlocutor, un mensaje de voz que se envía inmediatamente por correo electrónico a su PC o móvil con MMS.
- Por Messenger.
- Registrando un aviso en la gestión de incidencias o avisos de Intranet.
- Ustedes pueden llamar al volver a la oficina para interesarse por sus recados.
- Etc...

Podemos informarles en el mismo momento de recibir la llamada o agrupar los recados no urgentes para enviárselos una o dos veces al día.

Seguro que juntos encontramos una solución equilibrada entre coste e inmediatez para pasarles la información.



Resumimos las tarifas de los diversos servicios de CALLmed:

Número dedicado (DDI): 9 €/mes/número.

Facturación mínima mensual: 125 € / mes

Costes de Operadora por Atención de llamadas recibidas y/o salientes :

Depósito: Un mes de facturación.

Nivel 1:
hasta 500 llamadas mensuales 0,0145.- € / segundo

Línea 900 gratuita para atención de quejas y Reclamaciones

Nivel 2:
De 500 a 1000 llamadas mensuales 0,0135.- €/ segundo

Número 900 + DDI : 30.- € / mes

Nivel 3:
De 1000 a 2500 llamadas mensuales 0,0125.- € / segundo

Atención personalizada: 1,50.- € / llamada

Nivel 4:
De 2500 a 5000 llamadas mensuales 0,0105.- € / segundo

Nivel 5:
Mas de 5000 llamadas mensuales 0,0091.- € / segundo



En **CALLmed damos servicio a un variado colectivo de profesionales del mundo de la Sanidad y Salud**, ya sean autónomos o empresas que, en la actualidad, superan ya los 300, cada uno recibiendo una atención personalizada según el protocolo previamente acordado

- Pediatras
- Cirujanos.
- Traumatólogos.
- Centros médicos.
- Centros de estética.
- Oftalmólogos.
- Neumólogos.
- Cardiólogos.
- Reumatólogos.
- Clínicas.
- Odontólogos.
- Consultorios.
- Dietistas.
- Urólogos.
- Dermatólogos.
- Ginecólogos.
- Otorrinolaringólogos
- Neurólogos.
- Psicólogos.
- Andrólogos.
- Fisioterapeutas.
- Estomatólogos.
- Y, su consulta.....



En CALLmed confiamos plenamente en la calidad de nuestros servicios y lo demostramos con hechos, mes a mes:

- **Sólo cobramos**, como atención personal de la llamada, **el tiempo estricto de atención** de nuestra secretaria, desde que descuelga y atiende personalmente la llamada, hasta que cuelga. El tiempo previo de emisión de menús, avisos previos y música, de existir éstos si así lo hubiera establecido el cliente en su protocolo, se cobra a la tarifa mínima de llamada robotizada.
- Disponemos de un **sistema** automático de **tarifación**, de desarrollo **propio**, que genera listados detallados de los servicios prestados, llamada por llamada, que ponemos a disposición de nuestros clientes. Imposible equivocarse. **Control de costes.**



**No lo piense más, pruebe nuestros contratos
nuestros servicios!**





USTED, PROBABLEMENTE, TIENE UN PROBLEMA:

Una sola llamada entrante perdida o mal atendida produce: insatisfacción e irritación en sus pacientes, proveedores y colaboradores; pérdida de posibles oportunidades y ventas; genera segundas y aún terceras llamadas repetidas, que colapsan más su sistema telefónico, llegando a bloquearlo; da imagen de falta de recursos o de descuido en el trato; incita a sus pacientes a llamar a sus competidores; ... en definitiva, es un muy mal negocio.

NOSOTROS, CASI SEGURO, TENEMOS LA SOLUCIÓN:

CALLmed, por el coste equivalente al de una buena comida, está vigilante todos los días del mes, a todas horas, de día, de noche y en festivos, para que ninguna llamada a sus teléfonos, fijos o móviles, quede sin atender adecuadamente.



No dude en llamarnos o escribirnos para solicitar más información sobre nuestros servicios y, si le convencemos, probarlos. Siempre a su disposición:

TIMO GOZZI, DIRECTOR DE OPERACIONES.

Tel. 627 561 091 | tgozzi@callmed.net

Más información en

www.callmed.net

Tel. Oficina Madrid +34 **911 936 727**

Tel. Oficina Barcelona +34 **933 906 700**



**Esperamos contarle
muy pronto entre nuestros clientes.**