LITORALPRESS

Fecha: 28-05-2025
Medio: El Mercurio
Supl. : El Mercurio - Cuerpo C
Tipo: Noticia general
Título: Sercomed, humanizando la tecnología del contacto con pacientes

Pág. : 8
Cm2: 372,9
VPE: $ 4.897.768

Tiraje: 126.654
Lectoría: 320.543
Favorabilidad: No Definida

MEJOR EXPERIENCIA DE USUARIO:

Sercomed, humanizando la tecnología del contacto con pacientes

Más de 200 centros de salud en Chile confían en esta empresa no solo para optimizar su comunicación, sino también para otras gestiones como agendamientos, campañas preventivas, gestión de camas y orientación médica telefónica.

Sercomed, contact center líder en salud, especializado en asegurar interacciones efectivas y seguras.

La relación entre pacientes y centros de salud está cambiando. Hoy, hospitales, clínicas, aseguradoras y centros médicos necesitan comunicarse de forma rápida, empática y eficaz con sus pacientes, sin elevar sus costos operativos. Para ello, muchas instituciones están recurriendo a soluciones como las que ofrece Sercomed, el contact center líder del sector salud en Chile.

Con más de 25 años de experiencia, Sercomed ha desarrollado un modelo híbrido que integra lo mejor del contacto humano con inteligencia artificial conversacional, bots multicanal y analítica predictiva. "Uno de nuestros mayores aprendizajes ha sido la humanización de la tecnología: lograr una combinación adecuada entre automatización y atención especializada para mejorar la experiencia del paciente", afirma Lilian Miranda, subgerenta Comercial de la compañía.

Esta propuesta de valor no se limita al contacto inicial. El portafolio de Sercomed abarca desde agendamientos multicanal y campañas preventivas hasta gestión de camas y orientación médica telefónica. Todo, basado en herramientas tecnológicas que garantizan trazabilidad, disponibilidad en tiempo real y altos estándares de protección de datos. "Trabajamos con partners líderes en IA, comunicaciones y ciberseguridad para asegurar que cada interacción sea efectiva y segura", agrega Víctor Yáñez, subgerente de Transformación Digital.

Además de facilitar la atención, Sercomed entrega inteligencia operacional basada en datos. "Nuestros reportes periódicos permiten a los equipos de salud rediseñar procesos, anticipar necesidades y mejorar el acceso y la satisfacción del paciente", explica Miranda. Indicadores como tasas de resolución, niveles de servicio y análisis de inasistencias aportan datos para tomar decisiones estratégicas.

A futuro, la empresa se proyecta con un foco claro: mantener la especialización en salud, potenciando la automatización de flujos que permitan una experiencia única para el paciente. Una visión respaldada por la experiencia de contacto de más de 200 centros de salud a nivel nacional.

Más información en www.sercomed.cl