Clínica Phygital

DECK DE TELESERVICIOS

Clínicas y Hospitales

La clínica que atiende en cada uno de sus puntos

Atención humana por video, voz y chat en el lobby, la farmacia, la habitación, el hotel y la casa del paciente. Sin apps, sin filas, sin esperas telefónicas.

CLÍNICAS, ASEGURADORAS Y HOTELES DE TURISMO MÉDICO

Interactive Powers · Octubre 2026

IntPowers



Un escáner y una persona al otro lado

0

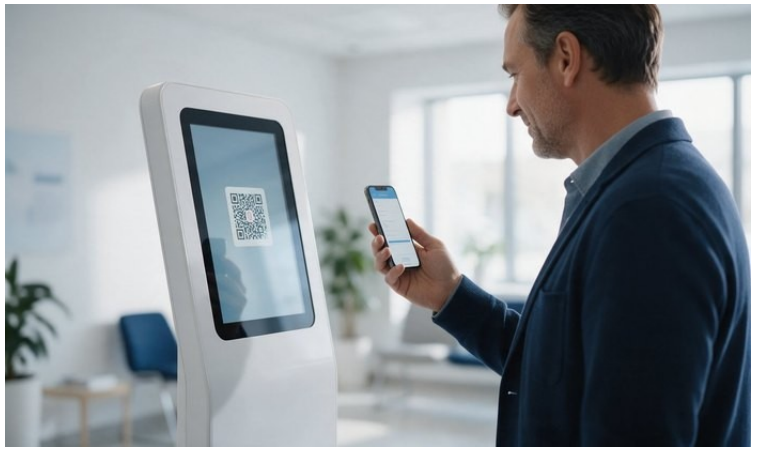
apps que instalar

Todo ocurre en el navegador del móvil o en la pantalla del punto.

1

QR para todo el episodio

En el quiosco, la tableta, la habitación, la tarjeta de asegurado y el hotel.



24/7

el paciente elige el modo

Fuera de horario, el quiosco en fachada y el móvil conectan con el equipo remoto o un agente IA.

5

formas de conversar

Video Quiosco, videollamada, llamada, WhatsApp de la clínica y agente IA.



Servicio Asesorado: una persona orienta; VGO agenda, cobra y entrega.

01 · LA OPORTUNIDAD

El paciente llega con una necesidad y una pregunta, y la pregunta nadie la atiende

Seguro, cita, receta, factura, alta. Cada una pasa hoy por una fila, un teléfono en espera o un WhatsApp que no devuelve la llamada.





La pregunta de dos minutos decide si el paciente vuelve.

Admisión, seguro, farmacia y alta: cuatro mostradores, cuatro filas, un mismo paciente.

Lo que vive hoy el paciente, y lo que le ofrecemos

HOY	CON CLÍNICA PHYGITAL
Fila en admisiones para una pregunta de dos minutos.	Video Quiosco en el lobby: una secretaria médica remota atiende al instante, sin fila.
Para su seguro, el paciente llama a la aseguradora desde el pasillo, con música de espera.	Videollamada con su aseguradora desde la clínica, con los datos de la póliza ya capturados.
La receta se recoge haciendo otra fila en farmacia.	Orden de farmacia express creada en consulta: pago en el móvil y entrega en mano con QR.
A las 19:00 la clínica cierra y la duda espera a mañana.	Fuera de horario, el quiosco en fachada y el móvil conectan con el equipo remoto o un agente IA.

Servicio Asesorado, no autoservicio ni centralita

	App de la clínica	Call center telefónico	WhatsApp	Clínica Phygital
Instalación o registro	Descarga, cuenta y contraseña	Ninguna	Cuenta de Meta	**Ninguna: QR y navegador**
Atención humana	No	Voz, tras un menú	Chat, con retraso	**Video, voz y chat al instante, con escalado**
Qué resuelve	Consultas de información	Citas y dudas	Mensajes	**Cita, seguro, orden, cobro, entrega y control**
Contexto del paciente	Lo introduce él	Lo repite cada vez	Se pierde entre mensajes	**Capturado antes de conectar y visible al agente**
Dónde funciona	Solo en el móvil	Solo por teléfono	Solo en el móvil	**Lobby, farmacia, habitación, hotel, casa**
Horario	24/7 sin personas	Horario de centralita	Horario del operador	**24/7: el paciente elige persona o agente IA**





Arriba, secretaria médica remota en el Video Contact Center de la clínica; abajo, lo que hoy la sustituye: el teléfono en espera.

02 · LA EXPERIENCIA

Siete momentos de un episodio de atención

Seguimos a Laura, 58 años, asegurada, que llega a la clínica para una consulta de especialidad y termina su recuperación en casa. Cada momento pide un modo de atención distinto; la cuenta es siempre la misma.



Siete momentos, cinco modos, una sola cuenta de paciente



Día 1 · 08:40

Llegada

Video Quiosco



Día 1 · 08:55

Seguro

Videollamada aseguradora



Día 1 · 09:30

Consulta

Interconsulta por video



Día 1 · 10:15

Farmacia

Orden express



Día 2 · 07:30

Habitación

Tableta en cama



Día 3 · 12:00

Alta

Cita y transporte



Día 10 · 18:00

Casa

Control por video

5

modos en un mismo episodio

Una misma cuenta de paciente para todo el episodio. Cada secretaria remota, enfermera, médico o agente IA ve el contexto capturado, las citas y las órdenes: Laura nunca repite lo que ya contó, y cada punto de la clínica continúa la conversación del anterior.

MOMENTO 1 · DÍA 1 · 08:40 · LOBBY

Video Quiosco: llega, escanea y habla con una persona

El quiosco del lobby muestra los servicios de la clínica y un QR. Laura lo escanea, elige Video Quiosco y, sin instalar nada, habla desde su móvil con Marta, secretaria médica remota, mientras la ve en la pantalla del quiosco.

La paciente Confirma su cita de Dermatología y pregunta si su seguro cubre la consulta.

La secretaria remota Valida la admisión, le indica el consultorio y le ofrece resolver el seguro ahora, por video.

El sistema (VGO) Envía un SMS con la confirmación, el consultorio y el enlace de su cuenta de paciente.



SMS · LO QUE RECIBE LAURA

Cita confirmada: 09:30, Dermatología, consultorio 4, planta 2. Sigue tu episodio y tus órdenes en pwrs.in/p/8K2M.

Resultado Admisión hecha de pie, en dos minutos, sin pasar por el mostrador.

El paciente elige dónde y cómo empezar la conversación



Video Quiosco multimodal

Audio en su propio móvil, video en la pantalla del quiosco. Sin tocar el quiosco ni ceder su número.



Tableta en mostrador

El mismo mostrador, atendido por un Puesto Remoto cuando el personal presencial está ocupado o ausente.



En su propio móvil

Videollamada o llamada desde la sala de espera, la habitación o la casa. Mismo QR, misma cuenta.

Tres puntos de entrada, una misma cola de atención y un mismo contexto para quien atiende.



MOMENTO 2 · DÍA 1 · 08:55 · ADMISIONES

La aseguradora atiende a Laura dentro de la clínica, por video

Laura necesita confirmar cobertura y copago antes de entrar. Desde la tableta de admisiones, la secretaria remota transfiere la videollamada al Puesto Remoto de su aseguradora, con el número de póliza y el motivo de la visita ya capturados. La asesora de la aseguradora autoriza en pantalla.

Datos capturados

Póliza y motivo, antes de conectar

Transferencia

A la cola de la aseguradora, con contexto

Autorización

En la misma videollamada

Copago cobrado

Enlace de pago VGO en el móvil

Para la aseguradora atiende a su asegurado en el momento de la verdad, dentro de la clínica, sin oficina propia ni call center telefónico de por medio.

La aseguradora, presente en la clínica sin estar en la clínica





Puesto Remoto de la aseguradora
Sus propios asesores, en su propio Video Contact Center, reciben las videollamadas que la clínica les transfiere.

Transferencia controlada
La clínica pasa la conversación con contexto, sin ceder números ni expedientes. El paciente no empieza de cero.

Patrocinio
La aseguradora paga el servicio y la publicidad en el quiosco: sus asegurados la encuentran donde la necesitan.

Interactive Powers no vende a la aseguradora un call center: la clínica le abre un punto de atención a sus asegurados.

MOMENTO 3 · DÍA 1 · 09:30 · CONSULTORIO 4

Interconsulta por video: la segunda opinión en la misma visita

El dermatólogo quiere la opinión de Oncología antes de decidir. Desde el consultorio abre una videollamada con el especialista, que está en otro edificio: ve a Laura, ve las imágenes en pantalla compartida y decide con él.

El médico Transfiere la conversación al especialista por video, sin ceder su número ni salir del consultorio.

El especialista remoto Revisa las imágenes compartidas, pregunta a la paciente y acuerda el procedimiento.

El sistema (VGO) Agenda el procedimiento en el primer hueco con capacidad y crea la orden de farmacia, con su enlace de pago.



EMAIL · LO QUE RECIBE LAURA

Tu procedimiento está agendado: mañana, 07:30, Unidad de Cirugía Menor. Preparación e instrucciones adjuntas.

Resultado Decisión en la misma visita. Sin segunda cita presencial ni semanas de espera.



MOMENTO 4 · DÍA 1 · 10:15 · FARMACIA EXPRESS

Farmacia express: la orden ya estaba creada al salir del consultorio

La receta del dermatólogo es una orden VGO en la cuenta de Laura. Paga desde el móvil con el enlace recibido y, en la farmacia de la clínica, el farmacéutico escanea su QR, entrega y cierra la orden en VGO. Sin fila: la preparación empezó cuando se pagó.

Orden VGO

Creada desde la consulta, en segundos

Pago en el móvil

Enlace seguro VGO por SMS y email

Preparación

La farmacia prepara la orden pagada

Entrega con QR

Cierre de la orden en VGO

Para la farmacia cobro antes de preparar, entrega registrada y venta asesorada de complementos por video cuando el farmacéutico no está en el mostrador.

Mismo flujo, distinto mostrador: farmacia, laboratorio y caja





Farmacia express
Orden VGO desde consulta, pago en el móvil, entrega en mano o envío al hotel o al domicilio.

Laboratorio e imágenes
El técnico explica por video la preparación; los resultados llegan como documentos de la orden.

Caja y facturación
Una duda de factura se resuelve por video con administración; el pago, por enlace VGO.

La conversación detecta la necesidad; la orden recoge el servicio exacto. Sin menús ni formularios.

MOMENTO 5 · DÍA 2 · 07:30 · HABITACIÓN 214

La habitación conectada: un toque y una persona

Ingresada para el procedimiento, Laura tiene la tableta de la habitación. Un toque y habla con enfermería remota; otro, con nutrición o con administración. La misma tableta la conecta por video con su familia, que sigue el proceso desde casa.

La paciente Pregunta por el horario del procedimiento y pide cambiar la dieta de la cena.

Enfermería remota Atiende a varias habitaciones desde un Puesto Remoto; escala a planta solo lo que requiere presencia.

El sistema (VGO) Registra la petición como orden interna y avisa a cocina y a la enfermera de planta.



SMS · LO QUE RECIBE SU FAMILIA

Laura te ha invitado a acompañarla por video. Abre pwrs.in/f/3R7Q desde cualquier navegador, sin instalar nada.

Resultado Menos timbres, menos desplazamientos de planta, familia informada.



MOMENTO 6 · DÍA 3 · 12:00 · SALIDA

El alta se cierra en el quiosco de la salida, con todo agendado

Antes de salir, el acompañante de Laura escanea el QR del quiosco de la salida. La secretaria remota agenda la cita de control en el primer hueco con capacidad, envía las instrucciones del alta y coordina el transporte a casa, ya cobrado.

Alta

Instrucciones y documentos por email

Cita de control

Hueco según capacidad real del servicio

Transporte

Orden VGO cobrada, proveedor asignado

Recordatorios

SMS antes de la cita y del control

Para la clínica la cita de control no se pierde en una llamada que nadie devuelve: sale agendada por la puerta, y la agenda se llena según la capacidad de cada servicio.

MOMENTO 7 · DÍA 10 · 18:00 · EN CASA

Control por video desde casa: la clínica sigue presente

Desde su casa, Laura abre el QR de su cuenta y pide videollamada con enfermería. Muestra la herida a cámara, la enfermera toma una captura para el expediente y confirma que la evolución es la esperada. Si hiciera falta, transfiere al médico por video.

La paciente Resuelve la duda sin desplazarse ni pedir cita presencial.

Enfermería remota Revisa, documenta con una captura y decide si escala al especialista.

El sistema (VGO) Guarda la captura y la encuesta de cierre en la cuenta; agenda el siguiente control si procede.



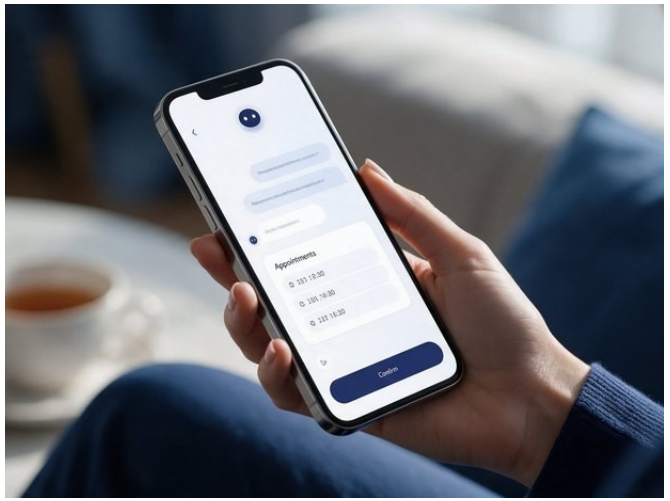
ENCUESTA DE CIERRE · EN LA MISMA VIDEOLLAMADA

¿Cómo valoras la atención recibida hoy? 1-5. ¿Recomendarías este servicio a un familiar?

Resultado La clínica retiene al paciente después del alta; el seguimiento no se va a otra consulta.

Siempre informado: SMS y email en cada estado

Evento	Paciente recibe	Equipo recibe	Canal
Cita agendada	Fecha, hora, consultorio y enlace a su cuenta	Cita en la agenda del servicio	SMS + email
Orden creada	Enlace de pago VGO y código de confirmación	Orden pendiente en el panel	SMS + email
Pago recibido	Confirmación y recibo	Orden lista para preparar	Email
Documentos	Resultados, instrucciones, vouchers	—	Email
Recordatorio	Antes de la cita o del control	—	SMS
Cancelación	Aviso y reembolso al mismo medio de pago	Hueco liberado en la agenda	SMS + email





Firma única de la clínica en cada mensaje; enlaces HTTPS de sesión, sin app.

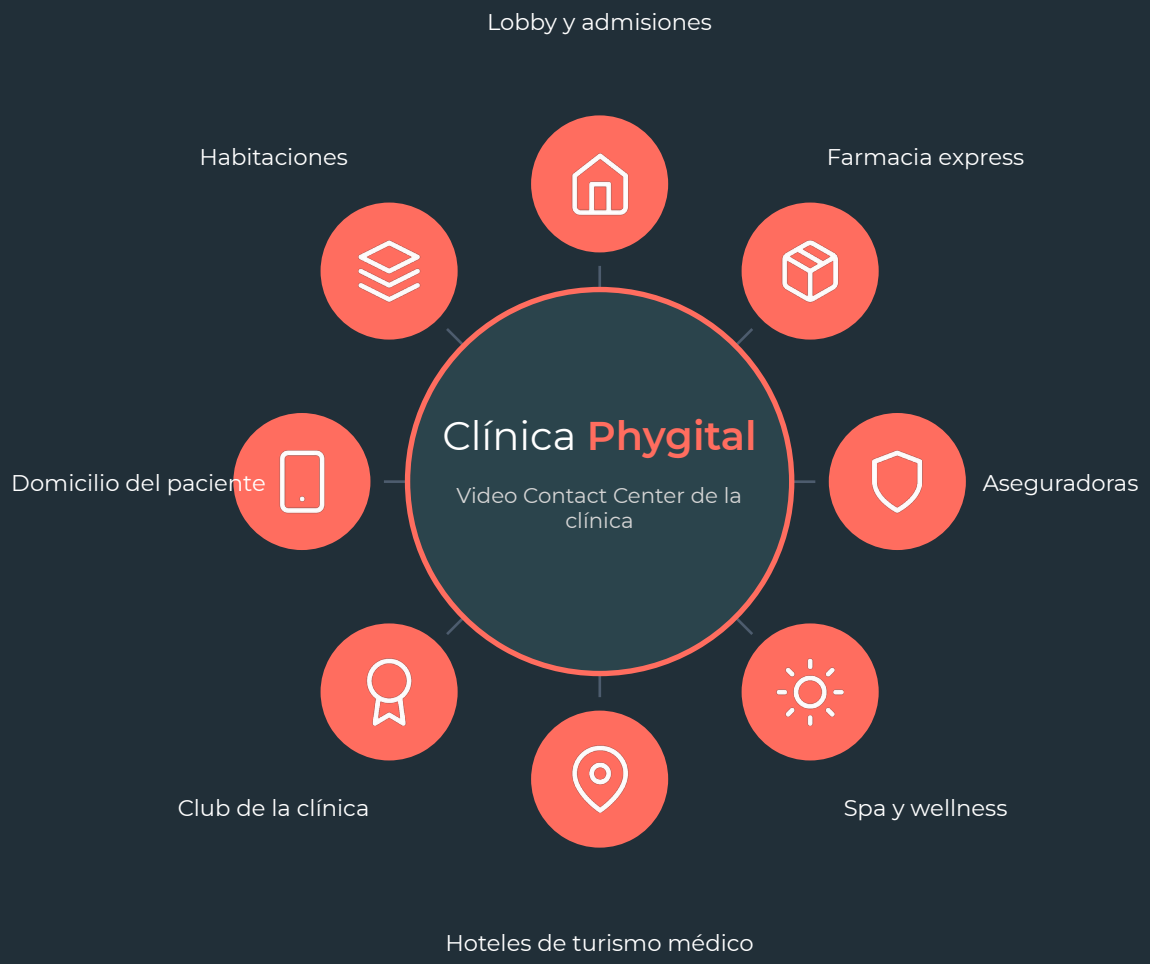
03 · LA RED

La clínica como centro de una red de atención

Hoteles de turismo médico, aseguradoras, farmacia, spa y club: cada punto se conecta al mismo equipo remoto de la clínica. El paciente no sale de la red, y la red crece con cada socio.

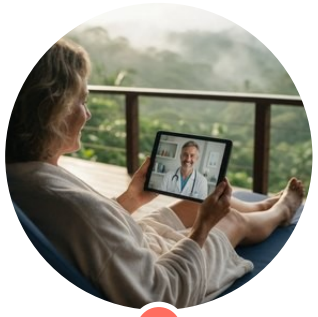


Un equipo remoto, muchos puntos de atención



- **Clínica** Patrocina la red y opera el equipo remoto
- **Aseguradoras** Puesto Remoto propio; pagan servicio y publicidad
- **Hoteles** Quiosco y tableta en recepción; recuperación supervisada
- **Farmacia y spa** Órdenes VGO cobradas, entrega y agenda
- **Club** Tarjeta de socio con QR; prioridad y beneficios
- **Interactive Powers** Plataforma, integración y soporte

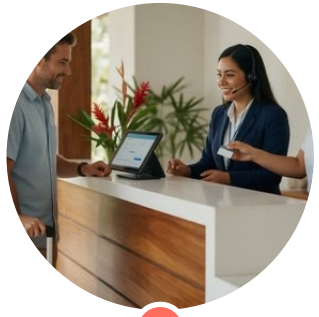
Turismo médico: llega conectado y se va conectado



Antes del viaje

Valoración

Videollamada desde su país



Día 1

Hotel

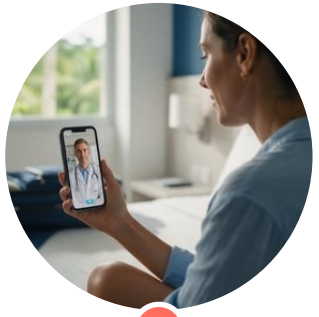
Quiosco y tableta en recepción



Día 2

Clínica

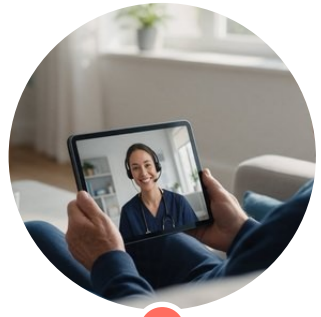
Procedimiento, cuenta ya abierta



Días 3-6

Recuperación

Control diario por video en el hotel



Día 7

Regreso

Seguimiento desde casa

EN

Atención en el idioma del paciente, desde el mismo equipo remoto

Michael, de Texas, nunca descarga una app. Recibe el QR de su cuenta con el presupuesto; en el hotel, el quiosco y la tableta de recepción le conectan con la clínica; en su habitación, con enfermería; de vuelta en casa, con su médico. Sin roaming: por el Wi-Fi del hotel y por su navegador.

HOTEL DE TURISMO MÉDICO · LOBBY Y HABITACIÓN

El hotel aloja; la clínica atiende, por video, desde el hotel

El quiosco del lobby y la tableta de recepción llevan la marca del hotel y conectan con el equipo remoto de la clínica. El huésped resuelve dudas de preparación, horarios de traslado y medicación sin que el personal del hotel tenga que saber de medicina.

El huésped-paciente Pregunta por el ayuno previo y pide confirmar la hora de recogida.

Enfermería remota de la clínica Responde en su idioma, revisa su orden y confirma el transporte.

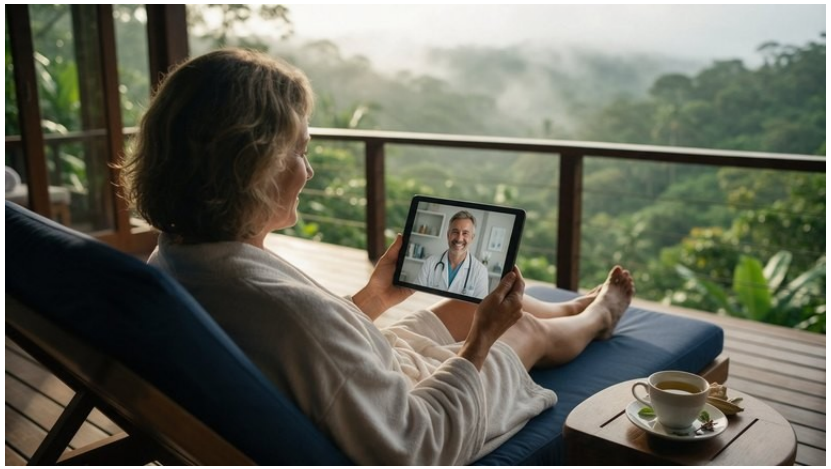
El hotel Recibe la orden de servicio en recepción: desayuno adaptado y salida a las 06:30.

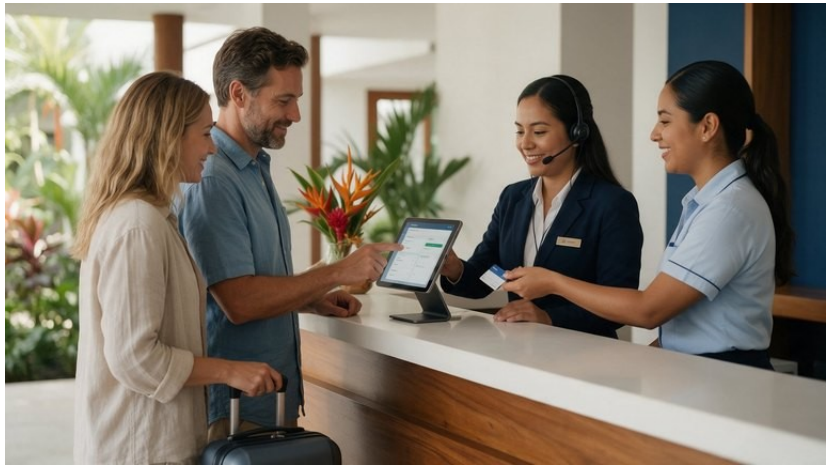


Para el hotel vende paquetes de recuperación con supervisión clínica real, sin contratar personal sanitario ni montar un contact center propio.

Quiosco de telepresencia en el lobby de un hotel aliado, con la marca del hotel y el equipo de la clínica.

Recuperación en el hotel, bajo supervisión de la clínica





Control diario por video
A la hora acordada, enfermería llama a la tableta de la habitación o al móvil del paciente. Captura al expediente.

Escalado al médico
Si algo no cuadra, la enfermera transfiere la videollamada al especialista con todo el contexto.

Imprevisto
Un botón de ayuda en la tableta abre voz o video con la clínica; el traslado se coordina como una orden VGO, con el hotel avisado.

Para la clínica: una cama de hotel supervisada es capacidad de recuperación sin coste de hospitalización.



SPA, NUTRICIÓN Y SERVICIOS PREFERENTES

Del consultorio al spa: orden, reserva y prepago

El médico recomienda fisioterapia y un programa de nutrición. La recomendación es una orden VGO en la cuenta del paciente: el spa de la clínica la ve, la asesora por video desde su mostrador, reserva el primer hueco y cobra el prepago por enlace. En el hotel de turismo médico, el spa del hotel entra en el mismo circuito.

Recomendación	Orden VGO	Reserva	Prepago
Desde la consulta	En la cuenta del paciente	Hueco con capacidad real	Enlace VGO, antes del servicio

Para el spa y los servicios preferentes ventas asesoradas que nacen en la consulta, agenda llena en horas valle y prepago en VGO antes de reservar.



Un QR con ID y token. Ninguna app.

El socio abre su conversación con la clínica desde cualquier navegador; la tarjeta física lleva la marca de la clínica y la del patrocinador.

El Club de la clínica: una tarjeta con QR, conectado todo el año

ID y token de seguridad
El QR de socio abre la conversación con su equipo en el navegador. Sin app y sin datos personales guardados en el móvil.

Acceso directo y prioridad
Cola preferente de video y voz, en su idioma; historial de citas y órdenes a la vista del agente.

Patrocinada por la aseguradora o el empleador
La tarjeta lleva su marca junto a la de la clínica: su asegurado o empleado llega con el servicio incluido.

Beneficios de la red
Descuentos en farmacia, spa, hoteles aliados y transporte, gestionados como órdenes VGO del Club.

Vigencia de 1 o 12 meses
El mismo QR sirve para un episodio o para todo el año; se renueva sin cambiar de tarjeta.

KIOSK MANAGER · CARRUSEL Y ATRIBUCIÓN

Anuncios con QR: ingresos que sostienen la red Phygital

Cuando nadie lo usa, el quiosco es el canal de comunicación de la clínica: campañas propias, servicios de la red y anuncios de aseguradoras, hoteles y proveedores. Cada anuncio lleva su propio QR, cada conversación u orden registra de qué anuncio y quiosco salió, y lo que pagan los anunciantes financia parte de la operación de la red Phygital.

Carrusel por quiosco y franja

Contenido distinto en el lobby, la farmacia, la salida o el hotel; gestionado de forma centralizada.

QR por anuncio

Chequeos, campañas de vacunación, planes de la aseguradora, estancias del hotel: cada QR abre la conversación con el servicio correcto.

Ingresos complementarios

Medición de exposición y atribución de cada orden: el anunciante paga por visibilidad y por resultado, y esos ingresos sostienen la red sin cargarlos al paciente.



Carrusel de anuncios en el quiosco del lobby, con QR propio en cada pieza.

Para la clínica un canal propio en cada punto cuyo coste de operación se cubre, en parte, con la publicidad de aseguradoras, hoteles y proveedores: la red Phygital se sostiene sola.

04 · DETRÁS DE LA EXPERIENCIA

Personas, IA supervisada y una plataforma de citas y órdenes

Lo que el paciente vive como una conversación es, por dentro, un Video Contact Center de la clínica, agentes IA con cuenta propia y un sistema que agenda, cobra, notifica y controla entregas.



Un QR dinámico, cinco formas de conversar

Modo	Atendido por	Cuándo lo elige	Qué resuelve
Video Quiosco	Secretaria remota, enfermería	Recién llegado, sin datos ni app	Admisión, seguro, orientación
Videollamada en el móvil	Enfermería, médicos, aseguradora	Habitación, hotel, casa	Control, interconsulta, autorización
Llamada de voz	Secretaria remota, agente IA	Sin cámara, en movimiento	Cita, recordatorio, duda
WhatsApp de la clínica	Agente IA, con escalado a persona	Quien ya escribe a la clínica	Cita y pago VGO en varios pasos
Agente IA (chat y voz)	IA con cuenta de agente	Noche, preguntas frecuentes	Preparación, horarios, agendamiento simple

El paciente siempre decide. Los cinco modos están disponibles a cualquier hora. Cualquiera de ellos escala a una persona por voz o video con todo el contexto: es el Escalamiento Fluido. Y una llamada de voz digital no cuesta minutos al paciente ni a la clínica: solo Internet.





Arriba, videollamada desde la tableta del mostrador; abajo, el mismo QR en el móvil del paciente, en manos libres.



Una persona, varios puntos. Ese es el Puesto Remoto.

El Video Contact Center de la clínica atiende lobby, farmacia, habitaciones y hoteles con el mismo equipo, y escala a presencia solo lo que la requiere.

La IA absorbe el volumen; las personas, el criterio

Agentes IA
Recordatorios, preparación de pruebas, horarios y agendamiento simple, con cuenta de agente propia. Siempre como opción que elige el paciente; nunca una orden sin responsable humano.

Secretarias médicas remotas y enfermería
El Puesto Remoto: una persona atiende varios puntos a la vez (lobby, farmacia, habitaciones, hotel) y escala a presencia solo lo que la requiere.

Médicos y especialistas
Reciben la conversación por voz o video, transferida con contexto, sin ceder su número ni su agenda. Interconsulta y segunda opinión en la misma visita.

Personal en el punto
Farmacia, recepción del hotel, spa: entregan, reservan y cierran la orden escaneando el QR del paciente.

Tres mecanismos para no perder al paciente



1. Escalado con contexto

Si el agente IA duda, si la secretaria necesita al médico o si la clínica transfiere a la aseguradora, la conversación pasa adjunta. El paciente no repite nada ni vuelve a la cola.



2. Llamada de rescate

Si un pago VGO no llega en diez minutos o una videollamada se corta, salta una alerta y una persona llama al paciente para resolverlo y reenviar el enlace. Los datos de tarjeta solo se introducen en el enlace seguro.



3. Continuidad en el móvil

La conversación empezada en el quiosco o en la tableta sigue en el móvil del paciente cuando se mueve: a la farmacia, a la habitación o fuera de la clínica. Mismo agente, misma sesión.

Cada conversación termina en cita agendada u orden cobrada

Cita Huecos ofrecidos según la capacidad real de cada servicio y de cada sede; sin sobrecargar la agenda del consultorio.

Orden VGO La secretaria, el médico o el agente IA la crean en segundos desde la conversación: farmacia, prepago de spa, transporte, estancia.

Cobro VGO Enlace seguro por SMS y email: tarjeta o PayPal, sin datos por teléfono. Prepago o postpago en varios pasos, según el servicio.

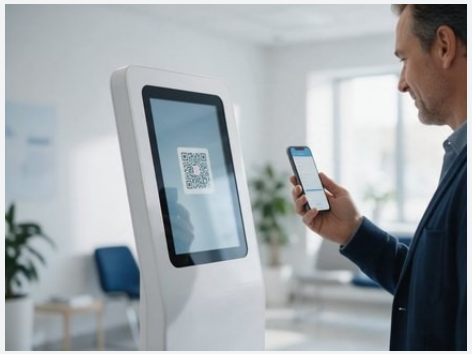
Notificación Paciente y equipo avisados en cada estado, en el idioma del paciente.

Entrega y control Farmacia, hotel o spa cierran la orden con el QR. Cada orden VGO registra modo, quiosco y anuncio de origen.





Cuatro capas de una sola plataforma



1 · Puntos de contacto

Video Quioscos, tabletas en mostradores y habitaciones, QR en tarjetas, anuncios y hoteles. Hardware libre: lo elige la clínica.



2 · Conversación

Video RTC: video, voz y chat WebRTC en el navegador. WhatsApp de la clínica conectado. Agente IA de chat y voz.



3 · Operación

Web ACD como Video Contact Center, o el CCaaS de la clínica (Genesys Cloud y otros): colas por servicio, Puestos Remotos, transferencia a médicos y a aseguradoras.



4 · Transacción

VGO: órdenes, cobro, notificaciones, reconexión, rescate y control de entregas. Citas por capacidad con Scheduler.

Resiliencia soporte telefónico con Smart IVR conectado al Video Contact Center, llamada de rescate y soporte técnico. Interoperable con el contact center que la clínica ya tenga (Genesys Cloud y otros), por SPLIT trunking.

El dato de salud, bajo control de la clínica

HIPAA y GDPR

Lo que atesta Interactive Powers. La infraestructura AWS aporta sus propios sellos (SOC, ISO, PCI): se declaran por separado, sin mezclar.

Contexto antes de conectar

Los datos que el paciente aporta se capturan en el formulario previo y se muestran al agente: no se dictan por teléfono ni viajan por un chat.

Región y jurisdicción

Despliegue en la región AWS del país y, si la clínica lo exige, en su propia infraestructura. Los datos no salen de la jurisdicción.

Grabación opcional, por servicio

Solo donde la clínica lo decida (autorizaciones, consentimientos), con custodia propia, metadatos y acceso con SSO.

Canal propio

Video y voz sobre WebRTC en el navegador, sin pasar por mensajería social. WhatsApp se conecta como entrada, no como depósito del expediente.

Identidad y acceso

Token por sesión en cada QR, verificación visual por video y fondos de pantalla fijos por servicio: el paciente sabe siempre con quién habla.

Las certificaciones de la infraestructura no son las del servicio; en cada propuesta se separan las dos listas.

05 · VALOR Y MODELO

Un servicio de la clínica que crea valor para cada socio

La clínica pone el escenario y el equipo remoto; aseguradoras, hoteles, farmacia y spa ponen el servicio; la plataforma agenda, cobra y entrega. Todos ganan con cada conversación.



Catálogo asesorado: qué se agenda y qué se vende



Citas y controles

Consulta, procedimiento y seguimiento, por capacidad real de cada servicio.

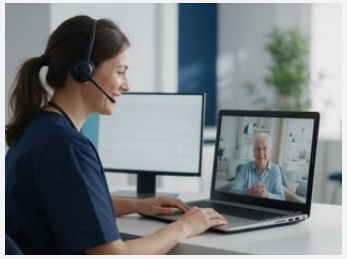
Fase 1



Farmacia express

Recetas de consulta cobradas en VGO desde el móvil, entregadas con QR o enviadas al hotel.

Fase 1



Laboratorio e imágenes

Preparación explicada por video; resultados como documentos de la orden.

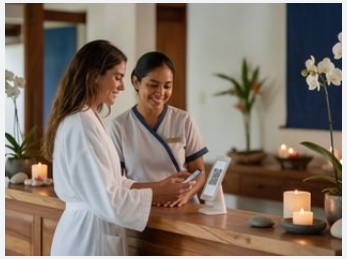
Fase 1



Seguros y coberturas

Autorización y copago con la aseguradora, dentro de la clínica.

Fase 2



Spa, nutrición y wellness

Programas recomendados en consulta, reservados y prepagados en VGO.

Fase 3



Estancias de recuperación

Hoteles aliados con supervisión clínica por video y traslados, como órdenes VGO.

Fase 3

Servicio Asesorado: no es autoservicio ni e-commerce. Una persona orienta la decisión; VGO ejecuta la orden.

Valor tangible para cada actor de la red



Clínica

- Aumenta la capacidad del equipo: un Puesto Remoto atiende varios puntos a la vez.
- Nuevos ingresos trazables: farmacia, spa, estancias y club, por punto y por anuncio.
- Retiene al paciente después del alta y lo acompaña fuera del edificio.
- Sin app propia que desarrollar ni mantener.



Aseguradora

- Atiende al asegurado en el momento de la verdad, dentro de la clínica.
- Autorización y copago en la misma conversación.
- Presencia de marca en quioscos y tarjetas, pagada por resultado.



Hotel de turismo médico

- Paquetes de recuperación con supervisión clínica real.
- Recepción conectada a la clínica sin personal sanitario.
- Servicios de estancia vendidos como órdenes VGO cobradas.



Paciente

- Una persona al instante, en su idioma, sin fila ni app.
- No repite su caso: el contexto viaja con él.
- Pago seguro, entrega en mano y todo su episodio en un QR.

Quién paga qué en la red

Servicio base, por la clínica
Puestos Remotos, quioscos y tabletas en sus edificios, con el plan de licencias de la red y VGO para cobros. Es la inversión que abre la puerta a los demás socios.

Aseguradoras: servicio y publicidad
Pagan su Puesto Remoto dentro de la red y la presencia de marca en quioscos y tarjetas. La clínica las apadrina ante sus asegurados.

Hoteles, spa y proveedores: por orden
Setup, soporte mensual y un fee por cada orden VGO cobrada: estancia, traslado, prepago de wellness, entrega.

Club: membresía patrocinada
Aseguradoras y empleadores incluyen la tarjeta de socio en sus planes; el paciente no paga suscripción.

El paciente no paga suscripción ni descarga nada. Los planes, fees y porcentajes se fijan por proyecto con cada socio y se liquidan con los datos de atribución de VGO: por punto, por anuncio y por orden.

POR QUÉ CLÍNICA PHYGITAL

Cinco diferencias que un paciente nota y una dirección valora

Sin app Todo en el navegador: QR, video, pago y seguimiento. Cero fricción de adopción, también para el paciente mayor o extranjero.

Aumentado, no sustituido El equipo de la clínica atiende más puntos con las mismas personas. La IA absorbe lo repetitivo; el criterio sigue siendo humano.

Escalamiento Fluido De IA a persona, de secretaria a médico, de clínica a aseguradora: la conversación viaja con el contexto.

Canal propio Video y voz WebRTC, sin roaming, sin depender de WhatsApp ni de terceros para atender a un paciente.

Listo para demostrar Plataforma en producción en banca, seguros y salud desde 2015. La demo dura 20 minutos.





06 · CÓMO SE EMPIEZA

Tres fases: medir antes de ampliar

Primero dentro de la clínica, después con las aseguradoras y el club, por último la red externa de hoteles y spa. Objetivos propuestos, línea base y seis pasos para arrancar.



Tres fases, una sola plataforma

Fase 1 · Dentro de la clínica

- Video Quioscos en lobby, salida y fachada; tabletas en admisiones, farmacia y habitaciones.
- Secretarias médicas remotas y enfermería en Puesto Remoto.
- Citas por capacidad, farmacia express con VGO, interconsulta por video.
- Línea base y primeras métricas.

Fase 2 · Aseguradoras y club

- Puestos Remotos de las aseguradoras conectados a la clínica.
- Autorización y copago en video; patrocinio y publicidad en quioscos.
- Tarjeta de socio con QR, prioridad y beneficios.
- Agentes IA para volumen nocturno y recordatorios.

Fase 3 · La red externa

- Hoteles de turismo médico: quiosco, tableta y recuperación supervisada.
- Spa, nutrición y servicios preferentes como órdenes VGO prepagadas.
- Seguimiento domiciliario por video tras el alta.
- Nuevos socios con la misma plataforma.

Objetivos propuestos para la Fase 1

≥ 50 %	Consultas de admisión resueltas sin pasar por el mostrador
≤ 2 min	Desde el escaneo del QR hasta hablar con una persona
≥ 80 %	Órdenes de farmacia cobradas en VGO antes de llegar al mostrador
≥ 4,5 / 5	Valoración media en la encuesta de cierre





Hipótesis a validar contra una línea base en las primeras semanas, no promesas. Cada conversación y cada orden registran modo, quiosco y anuncio de origen, así que la medición sale de la plataforma, no de una encuesta aparte.

Para arrancar la Fase 1

1. **Puntos y horarios**
   Lobby, salida, fachada, admisiones, farmacia y habitaciones piloto; horario de atención remota.

2. **Servicios y colas iniciales**
   Admisión, citas, farmacia express e interconsulta; quién atiende cada cola y quién escala.

3. **Aseguradoras aliadas**
   Las dos o tres con más asegurados en la clínica, para preparar la Fase 2 desde el primer día.

4. **Hoteles aliados**
   Los hoteles que ya alojan pacientes de la clínica: punto de partida de la Fase 3.

5. **Línea base**
   Medición de partida de filas, tiempos de espera, citas perdidas y valoración.

6. **Demo técnica**
   Recorrido completo en vivo con dirección, admisiones, farmacia y una aseguradora invitada.

Clínica Phygital

DECK DE TELESERVICIOS · CLÍNICAS Y HOSPITALES

Estar presente.
Sin estar en cada punto.

Véalo funcionar en 20 minutos: QR → conversación → cita u orden → cobro → notificación → entrega, en vivo.

Interactive Powers

interactivepowers.com

Calle Núñez de Balboa 120, 28006 Madrid
1001 Brickell Bay Drive, Suite 2700, Miami FL 33131

IntPowers

