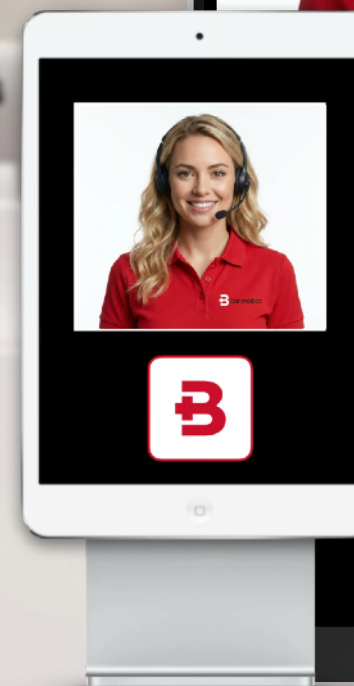


Banmédica Phygital Network

Transformando cada clínica y centro médico en una sucursal virtual.



El Desafío Estratégico: La Brecha de Proximidad



Health
Experience
Journey

Consulta
Médica

Examen /
Procedimiento

Gestión
Administrativa

Los afiliados interactúan con la salud en puntos físicos, pero Banmédica carece de presencia inmediata en tiempo real para resolver sus necesidades in situ.

- Trámites en tiempo real imposibilitados
- Desplazamientos adicionales requeridos
- Fricción en autorizaciones médicas

La Síntesis Phygital



Una inversión que convierte la **infraestructura física** en **proximidad digital**, y la proximidad digital en **valor de negocio**.

El Ecosistema Banmédica Phygital

Un flujo continuo e invisible que conecta la necesidad del paciente con la sucursal virtual.

1. El Punto de Dolor

Afiliado en la clínica con necesidad en tiempo real.



2. La Interfaz Física

Kiosco / Video Tableta / Escaneo QR



3. El Motor Digital

Integración Genesys
Cloud + Interactive Powers
RTC (Agendamiento
inteligente, enrutamiento).



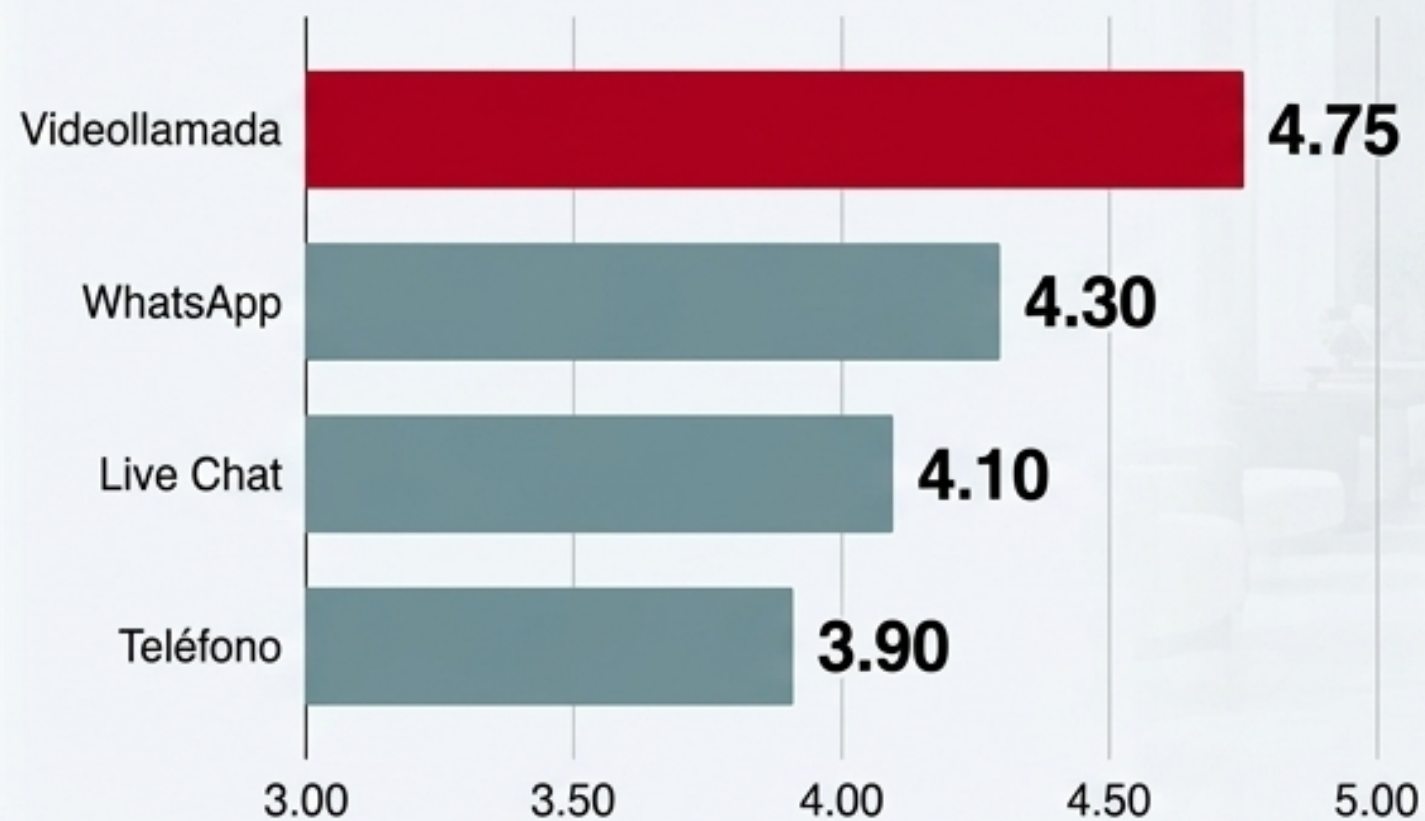
4. La Resolución

Asesor humano
especializado de
Banmédica
respondiendo al instante.

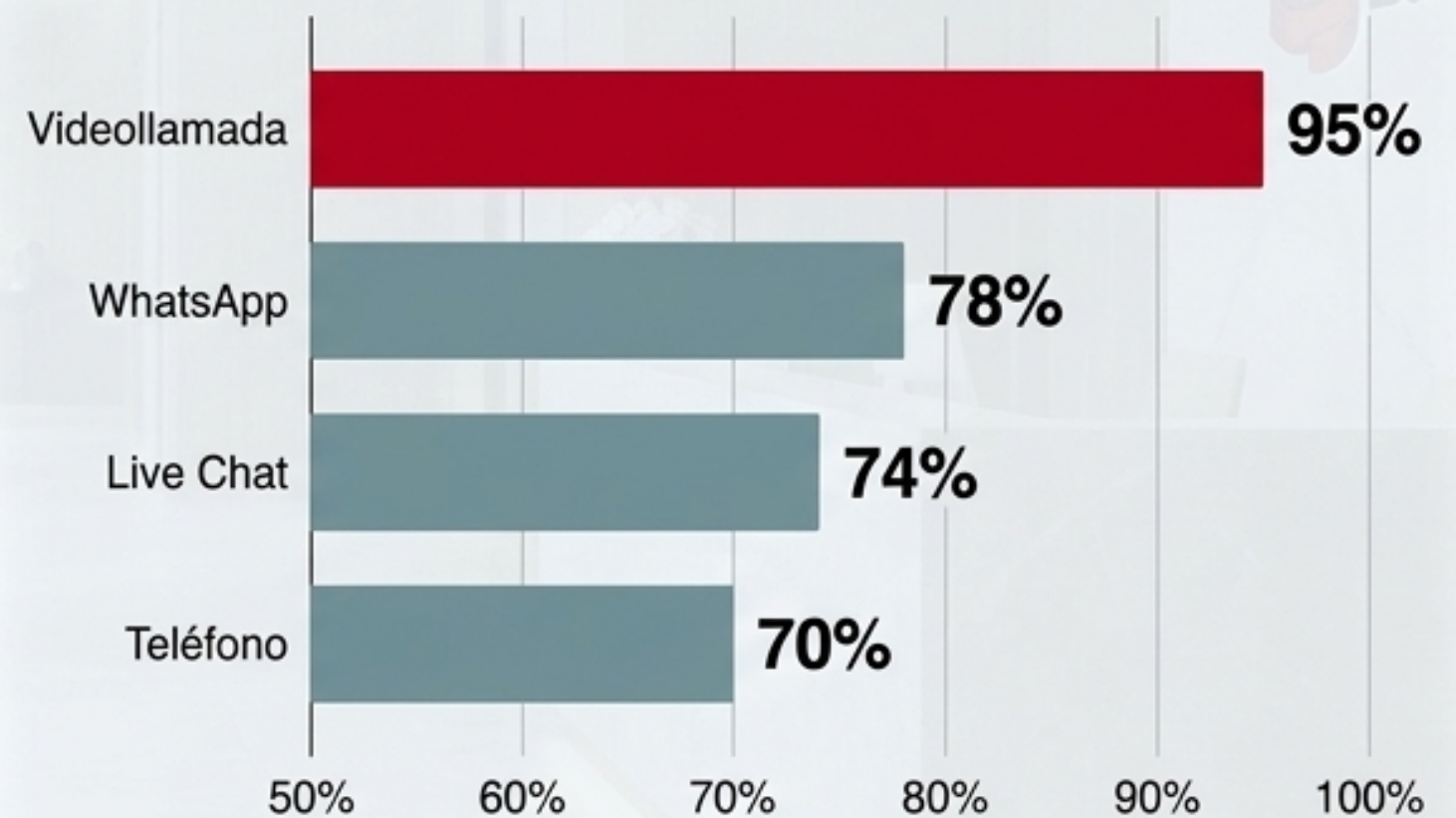


Matriz de Superioridad de Canal Videollamada (Datos 2026)

Customer Satisfaction Score (CSAT)

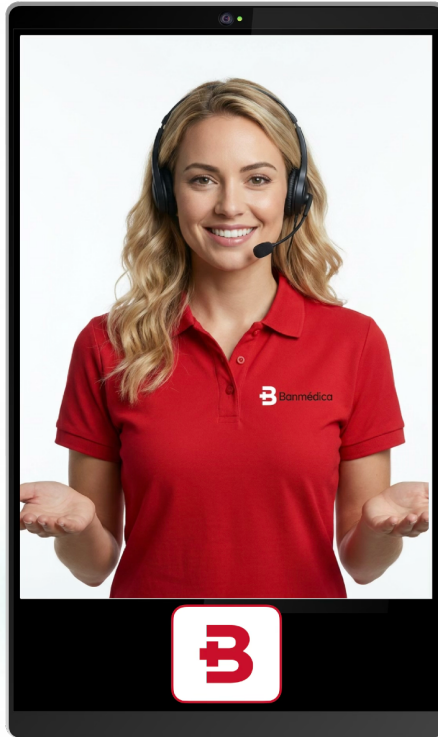


First Contact Resolution (FCR)



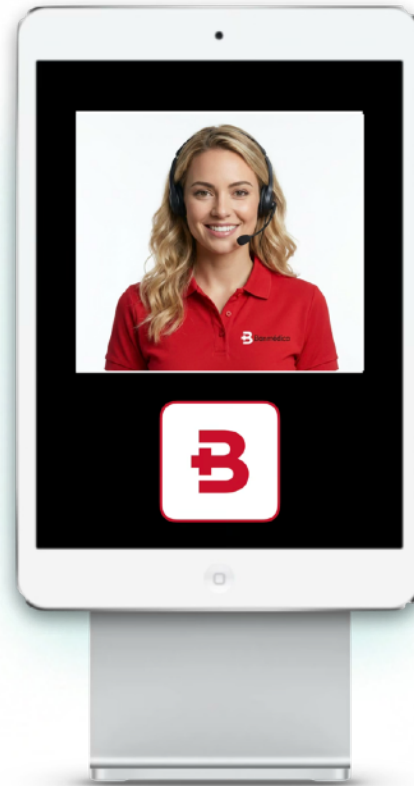
La atención humana en video reduce el esfuerzo del cliente al mínimo y maximiza la resolución al primer contacto, impulsando **drásticamente** el NPS.

Las Interfaces de Conexión



Video Kioscos Multimodales

Para espacios de alto tráfico en clínicas. Soporta gestión de anuncios, atención directa y multi-servicios.



Video Tabletas

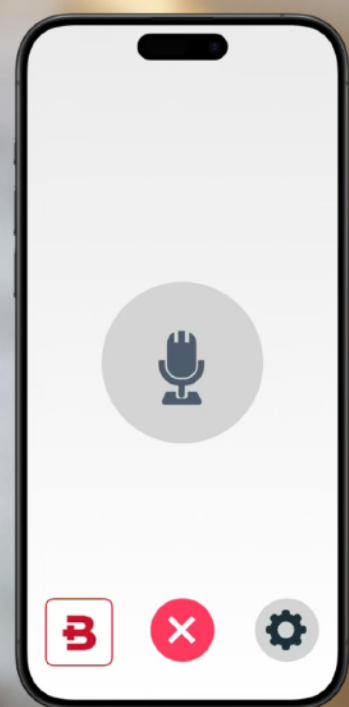
Para puntos de atención asistidos (ej. mesones de recepción) o como complemento a tótems de autoservicio existentes.



QR Stickers

Continuidad omnicanal y fricción cero; permite al afiliado conectar con la Sucursal Virtual directamente desde su propio smartphone.

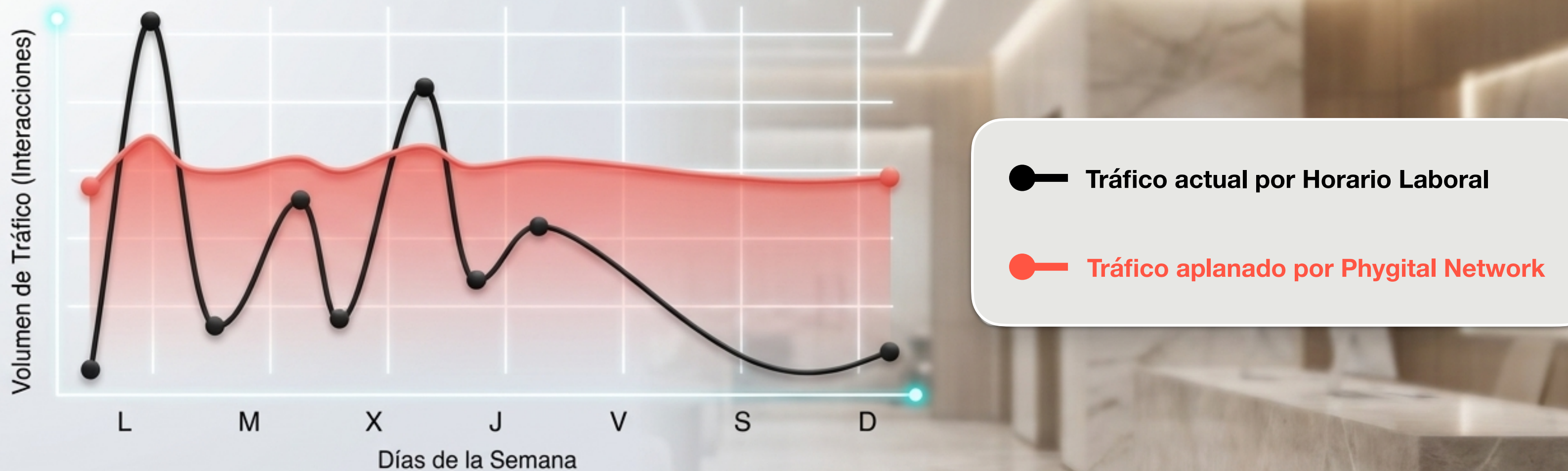
Privacidad por Diseño en Ambientes Clínicos



Tecnología SPLIT Audio

Telepresencia segura en entornos hospitalarios o centros de acceso público. El sistema garantiza total privacidad en la conversación médico-administrativa sin requerir micrófonos, parlantes externos, ni aislamientos acústicos en la clínica.

Aplanando la Curva Operativa



La capilaridad de los puntos **Phygital** incrementa las resoluciones en el momento, junto con el agendamiento asíncrono al momento (Addon VGO) permiten distribuir la demanda de atención de los afiliados, mitigando los picos de tráfico y optimizado los recursos del Contact Center fuera de los horarios laborales de punta. Ambas mejoran **CSTAT**, **FCR** y **NPS**.

Casos de Uso Prioritarios

Resolución integral en el punto de atención.



Orientación



Autorizaciones



Prestaciones



Reembolsos



Soporte Admin



Derivación



Agendamiento



Captación

Monetización y Multi-Branding



Más que un canal de atención: una plataforma de medios interactiva.

- Gestión de anuncios publicitarios (ADS Carousels en formatos MP4/JPG/GIF).
- Promoción cruzada de productos del ecosistema Banmédica.
- Nuevos ingresos por publicidad de terceros (farmacias, servicios de salud).

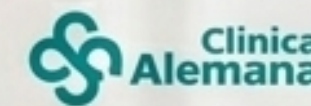
Modelo de Valor 360º del Ecosistema

Para el Afiliado

Atención inmediata, humana y resolución sin fricción en el momento crítico.

Para Clínicas/Prestadores

Modernización de la experiencia del paciente y diferenciación tecnológica del recinto.



B

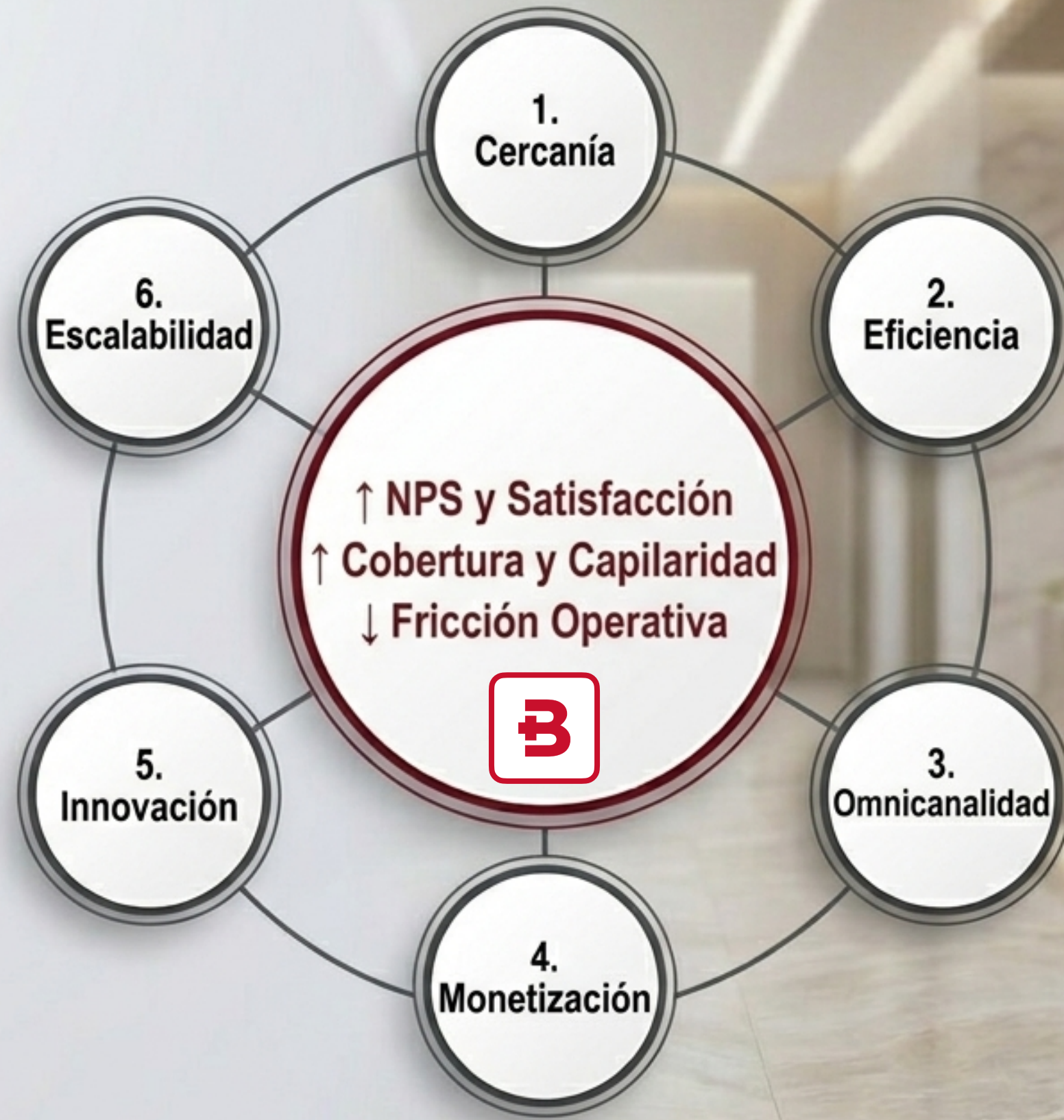
Para Banmédica

Eficiencia operativa de canales, distribución de la demanda y optimización de recursos.

Para el Negocio

Multiplicación de la capilaridad territorial y visibilidad de marca sin Capex inmobiliario.

Resumen Ejecutivo: La Red en Números



Banmédica deja de estar únicamente en sus sucursales para estar presente en cada momento relevante de la experiencia de salud del afiliado.

Uniendo el alcance físico con el poder digital para consolidar el liderazgo tecnológico en el mercado asegurador chileno.