TeleDoc
tu doctor cuando lo necesitas
CONSULTAS TELEMEDICINA
TELEDOC

Sobre TeleDoc

- +5 AÑOS EXPERIENCIA
- +400.000 BENEFICIARIOS
- 80 NPS
- MÉDICOS GENERALES Y ESPECIALIDADES
- 90% CONEXIÓN POR VIDEO CONFERENCIA
- LICENCIA MÉDICA ELECTRÓNICA
- ORDENES DE EXÁMENES
- RECETAS MÉDICAS
- 24/7 SOPORTE

DISMINUCIÓN DE
ESTADÍA HOSPITALARIA
AGENDAMIENTO
DIABETES
NUTRICIÓN
JÓVENES
SALUD MENTAL
URGENCIA 24X7
ASEGURADORES
PRESTADORES
LACTANCIA
MATERNIDAD
EMPRESAS
ADULTOS MAYORES
PEDIATRÍA
CRÓNICOS
VIDA SANA

Características técnicas de la plataforma y modelo de trabajo

TeleDoc
tu doctor cuando lo necesitas

Plataforma:

ACCESO

MÓVIL

WEB

HORARIO CONTINUADO

ATENCIÓN MÉDICA

VIDEO CONFERENCIA

REVISIÓN DE EXÁMENES

CAPACIDAD RESOLUTIVA

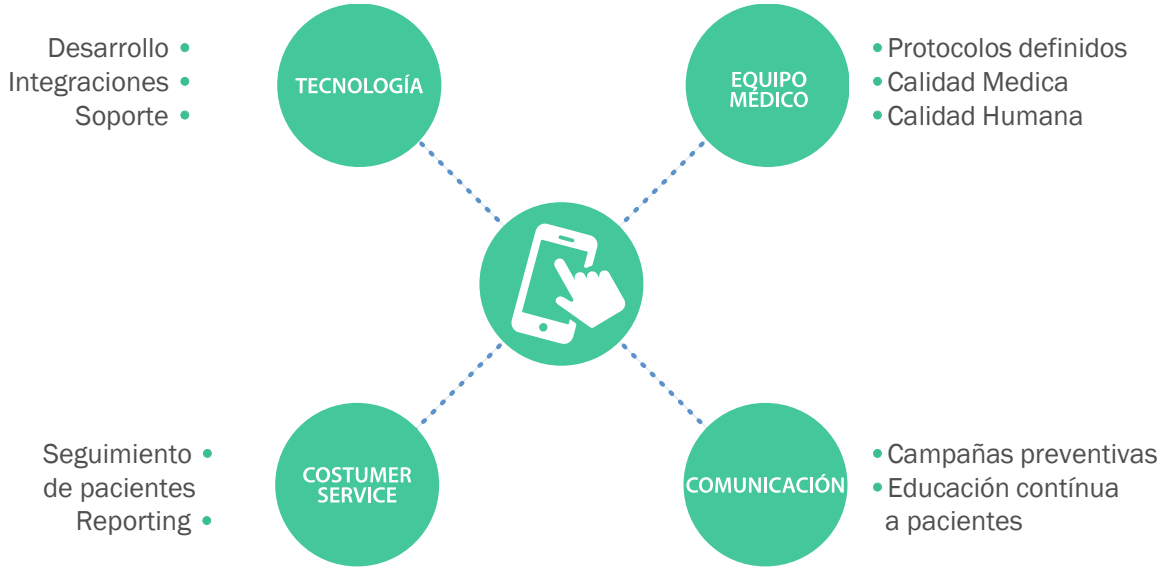
REGISTRO

FICHA MÉDICA

RESUMEN DE ATENCIÓN

SEGURIDAD

Modelo de trabajo:



Operatividad de la Plataforma

Protocolos de atención y procedimiento.
Flujo de atención:

1

El paciente ingresa a Teledoc.

2

Solicita la consulta y conversa con el médico por video conferencia.
Al término de la atención contesta una breve encuesta.

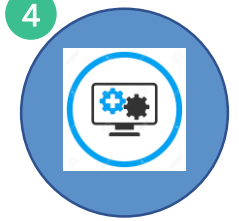
3

Posterior a la consulta médica, recibe por correo electrónico sus recetas y órdenes de exámenes.

Protocolo en caso de falla en la entrega del servicio:
En caso de corte de la comunicación mientras se realiza la atención, el paciente puede volver a solicitar una consulta o completar la atención por vía telefónica.

Protocolo de atención de clientes:
Tres canales de contacto para la atención de clientes: correo electrónico, teléfono y chat en nuestra página web. Datos de contacto visualizados en el portal del paciente ante cualquier contingencia en la comunicación.

4



Una semana posterior a la atención, contactamos al paciente:

- Seguimiento de condición de salud.
- Para encuesta de satisfacción con el servicio.

Especialidades

Modelo de atención
experiencia cliente

Web → **WhatsApp** → **Video consulta** → **Receta / Órden médica LME**

Medicina General 7/24 y Especialidades

Documentación Electrónica

Derivación

- Convenios de TeleDoc **derivación** a **prestadores de** Exámenes y Laboratorios

Farmacia