

Hablemos de Salud Mental Digital



Caso de Éxito:



 docline



Contenido

- 1 Sobre SINEWS Multilingual Therapy Institute.
- 2 Transformación digital de la consulta.
- 3 Principales ventajas de la consulta digital.
- 4 Datos sobre la eficiencia de la consulta digital vs presencial.
- 5 Perfil del cliente que demanda el servicio.
- 6 Experiencia del paciente en la consulta digital.
- 7 Claves para elegir la herramienta de salud digital más adecuada.
- 8 Beneficios de escoger Docline, plataforma de salud digital.
- 9 Expansión de SINEWS.
- 10 Sobre Docline.

1 | SOBRE SINEWS

MULTILINGUAL THERAPY INSTITUTE

SINEWS Multilingual Therapy Institute nace en 2008, de la mano de dos psicólogas Gema Rubio y Vickie Andrews y la psiquiatra Orlanda Varela, cuando estaban colaborando en un programa universitario americano en Madrid de atención a estudiantes y casos privados.



Dra. Orlanda Varela

Siendo conscientes de que un equipo multidisciplinar multiplica el conocimiento, y que la demanda

de servicios de Salud Mental en distintos idiomas estaba en auge, deciden fundar SINEWS. El objetivo era el de atender a estudiantes extranjeros, expatriados y empleados de embajada en la ciudad de Madrid.

A día de hoy, SINEWS cuenta con 54 empleados, entre logopedas, psicólogos, psiquiatras, y otros especialistas. Y dan servicio en 9 idiomas diferentes a pacientes de más de 29 nacionalidades.

El principal distintivo de SINEWS es que cuenta con un equipo que puede cubrir todas las necesidades en un solo sitio y ofrece terapia en el idioma materno del cliente. Además de confidencialidad, método y puntualidad.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

DE LA CONSULTA PRESENCIAL A LA CONSULTA DIGITAL

En el momento en que se decretó el confinamiento causado por la pandemia COVID-19, SINEWS ya tenía una plataforma de salud digital en funcionamiento y pudo seguir funcionando al 100% a distancia.

Esto les permitió que a pesar de que el mercado se vió muy afectado por la crisis de 2020 su facturación se mantuvo, incluso creció.

Tras el confinamiento, un alto porcentaje de sus clientes decidieron seguir usando el servicio vía online.

Aunque se ha recuperado la atención presencial y la incidencia del COVID-19 ha caído, muchos pacientes han descubierto que no merece la pena desplazarse ni siquiera si viven relativamente cerca. A destacar, la proporción de sus clientes fuera de Madrid se ha multiplicado por diez.

“ El volumen de pacientes online pasó del 5% pre-pandemia al 35% post-pandemia con una estabilidad que no esperábamos.”

“Llegamos a un mercado que antes no alcanzábamos, incluidos programas universitarios extranjeros en otras comunidades.”



3 | PRINCIPALES VENTAJAS

DE LA CONSULTA DIGITAL

1 Ausencia de la mascarilla

En persona se pierde mucha información no verbal al no poder leer la expresión de la mitad inferior de la cara.

2 Comodidad

La comodidad de recibir ayuda desde casa, poder ver al paciente en su entorno.

3 Ahorro

Ahorro en tiempo, dinero, desplazamiento y contaminación.

4 Facilidad

La facilidad para incluir a otros informadores.

5 Confidencialidad

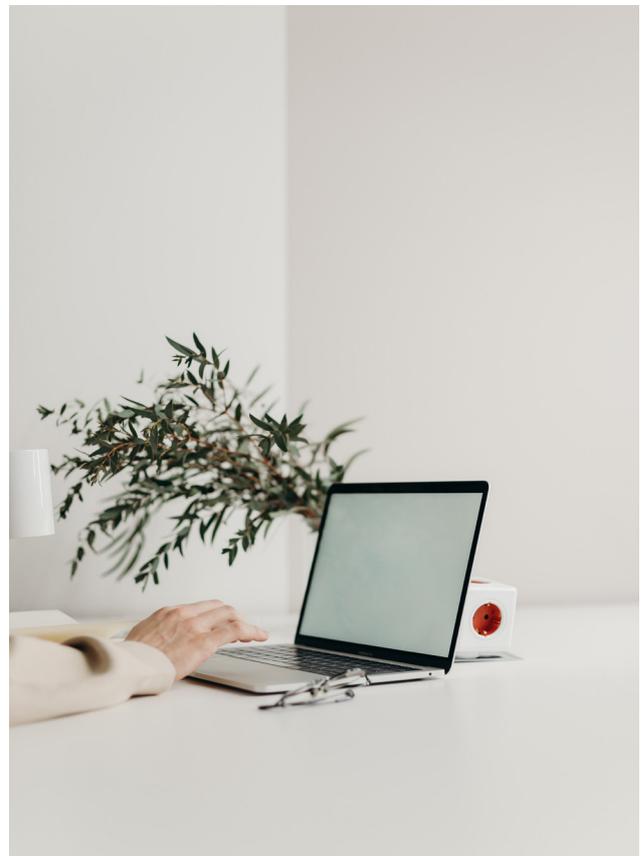
La confidencialidad, no hay sala de espera.

4 | DATOS SOBRE LA EFICIENCIA

DE LA CONSULTA DIGITAL VS PRESENCIAL

La experiencia de SINEWS es que la eficacia es muy similar con clientes a partir de una edad (con 12 años o más casi el 90% de los menores se benefician de esta modalidad) y aquellos que poseen unas habilidades digitales mínimas.

En el equipo teníamos compañeros que eran más reacios a trabajar online y ahora nos lo piden porque se encuentran cómodos y ven los mismos resultados que con las sesiones presenciales.



“En el último año, el número de pacientes online ha crecido en un 41% y las videoconsultas en un 115%”

PERFIL DEL CLIENTE

QUE DEMANDA EL SERVICIO

El perfil de paciente abarca todas las edades. En su mayoría, adultos jóvenes y maduros en activo, altamente funcionales, que desean hacer terapia en su idioma nativo. Estos buscan alguien de su país o que conozca bien la cultura, con un objetivo muy definido: que le ayude a sentirse mejor y/o recuperar su bienestar si lo ha perdido.

Muchas EAPs (empresas de asistencia a empleados) han contactado con

SINEWS solicitando ayuda para cubrir los servicios a los trabajadores/as desplazados por las multinacionales.

A nivel de clientes individuales o familias, se ha detectado un incremento en la demanda de adolescentes con secuelas de la situación de pandemia, más problemas alimentarios, más dependencia de dispositivos electrónicos, más autolesiones.

“Las empresas de todo el mundo han percibido con mayor claridad la necesidad de cuidar de la salud mental de su gente y cómo no hacerlo tiene consecuencias desastrosas.”

6 | EXPERIENCIA DEL PACIENTE EN LA CONSULTA DIGITAL



Los pacientes están encantados de poder pedir ellos mismos la cita a través de la plataforma. Les gusta ver las horas disponibles en la agenda del profesional y escoger el horario que mejor les venga sin tener que llamar.

Encuentran muy útiles los recordatorios de las citas enviadas por email o SMS. Muchos pacientes también se han acostumbrado a pedir sus recetas en la plataforma ahorrándose tiempo y desplazamientos.

7 | CLAVES PARA ELEGIR

LA HERRAMIENTA DE SALUD DIGITAL MÁS ADECUADA

Una de las prioridades a la hora de contratar una plataforma de salud digital es que sea segura y cumpla los protocolos RGPD e HIPAA.

Evitar usar medios de videoconferencia como Skype o Zoom ya que son más fáciles de hackear y no garantizan ninguna protección, siendo más vulnerable la confidencialidad del

cliente. Todo ello es imprescindible para garantizar un servicio de calidad, seguro y privado. **Además en SINEWS necesitábamos las funcionalidades de:**

- ~ Reserva y cancelación de citas.
- ~ Pasarela de pago.
- ~ Registro de nuevos pacientes.
- ~ Servicios de salud digital: chat, videoconsulta y receta electrónica.



“No sólo hemos ganado clientes individuales sino valor añadido para las compañías con las que trabajamos y nuevas empresas que han optado por nuestro equipo en remoto.”



8 | BENEFICIOS

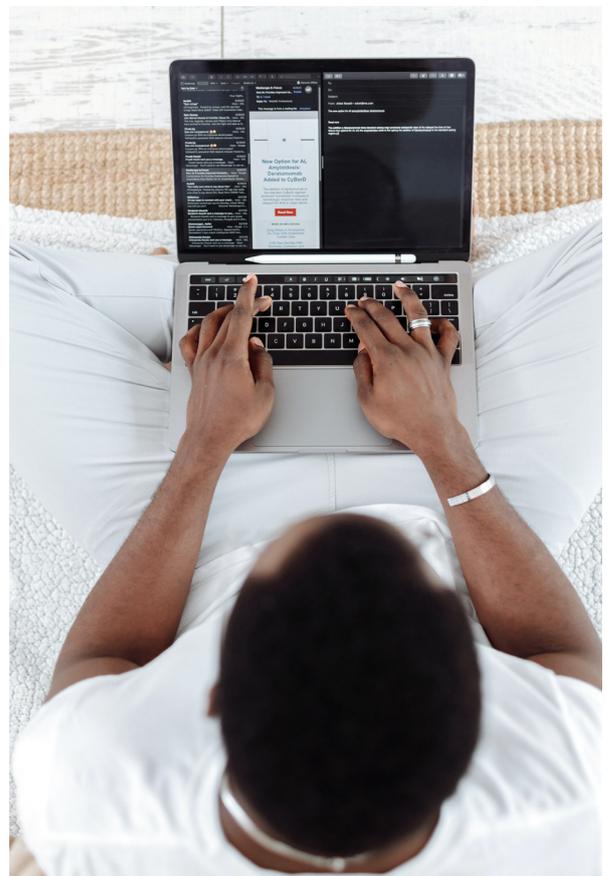
¿CUÁLES HAN SIDO LOS BENEFICIOS DE ESCOGER DOCLINE, PLATAFORMA DE SALUD DIGITAL?

Docline contaba y cuenta con todas las funcionalidades que necesitábamos:

- ~ Agenda online para citas.
- ~ Receta online.
- ~ Prepago de las sesiones.
- ~ Posibilidad de usar códigos de descuento.
- ~ Recordatorios.
- ~ Y mucho más...

“A nivel empresa es muy importante el ahorro en servicios de recepción, gracias al sistema ‘self-services’, y el ahorro de gastos de alquiler”

Ofrece un servicio técnico de calidad y cumple con las normativas de protección de datos Europea (GDPR) y Americana (HIPAA)



**“La telemedicina
no es el futuro,
es el presente.
Este tren ya
está en marcha
y se va sin el
que se suba.”**



9 | EXPANSIÓN

¿CÓMO DOCLINE HA COLABORADO A LA EXPANSIÓN DE SINEWS ?

SINEWS ha podido llegar a lugares donde nunca habían realizado una consulta y ofrecer sus servicios especializados a personas que no los encuentran donde viven gracias a sus servicios online.

“Apostamos por un crecimiento que se apoya principalmente sobre el aumento de la demanda de atención psicológica y psiquiátrica online.”

La nueva plataforma online de SINEWS de la mano de Docline les ha permitido abrir nuevos horizontes. Hace años barajaron la posibilidad de abrir sucursales en Barcelona, Málaga, Mallorca, ... pero hoy están llegando a

esos mercados sin necesidad de invertir en la apertura de nuevas clínicas. La demanda de salud mental a través de la consulta digital es cada vez más atractiva, facilitando a SINEWS llegar a pacientes que no residen en España.

“Nosotros estábamos plenamente convencidos de necesitarlo hace ya 5 años pero no sabíamos las oportunidades que nos iba a traer tras la pandemia.”

DOCLINE

SALUD DIGITAL. CONEXIONES REALES.
PLATAFORMA 360

Docline, salud digital, ofrece soluciones de telemedicina a profesionales de la salud, hospitales, aseguradoras, compañías farmacéuticas y corporates en general.

Nuestro objetivo principal es facilitar la comunicación online entre médico y paciente a través de una plataforma segura, de fácil integración y que se adapta a tu imagen de marca.

Cientos de empresas tanto públicas como privadas ya **confían en Docline como su partner tecnológico.**



Consulta virtual

Videoconsulta, llamada telefónica, chat médico



Receta electrónica privada homologada

por la Organización Médica Colegial de España



Gestión de pacientes

Agenda, historial clínico, pasarela de pago.



Evaluador de Síntomas con AI

Diagnóstico previo para una atención más adecuada.



MUCHAS GRACIAS

POR CONFIAR EN DOCLINE

¿Listo para empezar?

Contáctanos y descubre todo lo que podemos ofrecerte.



www.docline.com

info@docline.com