Informe de Diagnóstico & Propuesta Operativa

De la Coordinación Manual a una Operación Conectada

Evolución de agendamiento 24/7, pagos en línea, liquidaciones médicas y posicionamiento para Sedes La Dehesa y San Carlos de Apoquindo.

Centro La Dehesa ha construido una reputación impecable en el neurodesarrollo y la salud infanto-juvenil del sector oriente. La apertura de la sede en San Carlos de Apoquindo valida la confianza de la comunidad. Sin embargo, a medida que un centro clínico pasa de 1 a 2 sedes y suma más terapeutas, **la gestión manual silenciosamente comienza a consumir horas de secretaría y frena el crecimiento**.

1. Auditoría Forense de Pauta Publicitaria y Tráfico Web

Analizamos en tiempo real el sitio web `centroladehesa.com` y su actividad en la **Biblioteca de Anuncios de Meta (Instagram y Facebook)**:

~14 Anuncios	$1M – $1.6M	75% – 80%	Solo 8% – 12%
Activos en Meta Ads (Videos de especialistas y flyers)	Gasto mensual estimado en Meta y Google Ads	Dependencia de publicidad pagada para captar pacientes	Tráfico orgánico gratuito (Desperdicio de SEO local)

⚠️ **El Diagnóstico Financiero:** El centro invierte una suma considerable en pauta pagada, pero **entre el 25% y el 35% de esa inversión (~$300.000 a $450.000 CLP al mes) se diluye por fricción técnica**:

- **Formulario en iFrame externo:** En `/agenda/` usan GoHighLevel (`api.leadconnectorhq.com`). En iPhone (Safari), las restricciones de cookies bloquean o ralentizan la carga, provocando abandono.
- **Fuga en WhatsApp a deshoras:** Los anuncios impactan a padres de noche o en fin de semana. Si escriben y secretaría no está, el lead se enfría y busca otra alternativa.
- **Cero seguimiento de conversión en WhatsApp:** Los clics directos al chat no registran eventos de conversión hacia Google Ads ni Meta CAPI, haciendo que el algoritmo optimice a ciegas.
- **Blog abandonado y H1 genérico:** El título H1 del sitio es literal `"Inicio"` y el blog solo contiene el post de prueba `hello-world`, perdiendo cientos de visitas orgánicas mensuales en Google.

2. Los 5 Pilares de Evolución Operativa para Centro La Dehesa

Pilar 1: Asistente Virtual Empático y Agendamiento 24/7

Lo que consiguen: Las familias coordinan y resuelven dudas en el minuto exacto en que lo necesitan, sin sobrecargar a recepción.

- Atención inmediata por WhatsApp con tono pediátrico cálido y empático.
- Califica la necesidad: fonoaudiología, psicología, terapia ocupacional o talleres de habilidades sociales.
- Cruza agendas y disponibilidad real de las 8 salas de La Dehesa y San Carlos de Apoquindo.
- Agenda la **Cita de Orientación Gratuita de 20 min** directamente en el calendario del especialista.

Pilar 2: Pagos en Línea y Boleta Electrónica Médica para Reembolso Isapre

Lo que consiguen: Cobranzas fluidas y transparentes; se terminan las transferencias manuales y el envío de comprobantes por chat.

- Enlace seguro de pago Webpay / Tarjetas al confirmar la sesión o taller.
- Emisión instantánea de la boleta médica con código de prestación para reembolso de hasta 90% en Isapres (Colmena, Banmédica, Consalud, etc.).
- Conciliación automática en el sistema sin tener que revisar la cartola bancaria.

Pilar 3: Notificaciones Preventivas de Asistencia (Padres y Terapeutas)

Lo que consiguen: Reducir a cero las inasistencias y las salas vacías sin utilizar.

- Recordatorios interactivos por WhatsApp a las familias (48h y 24h antes).
- Si una familia reagenda con anticipación, el sistema asigna el hueco inmediatamente a la lista de espera.
- Cada terapeuta recibe en su móvil su hoja de ruta del día: pacientes, sala asignada y antecedentes previos.

Pilar 4: Liquidación y Comisiones de Especialistas en 30 Segundos

Lo que consiguen: Cero estrés a fin de mes; confianza y transparencia absoluta con el equipo clínico.

- Cálculo automatizado distinguiendo horario AM ($42.000), convenios y talleres grupales.
- Cada profesional puede revisar su propio resumen mensual desde su teléfono sin hojas de cálculo en Excel.
- El cierre administrativo pasa de tomar 4 días a 1 solo clic.

Pilar 5: Posicionamiento SEO Local, Geo-LLM y Rastreo Total de Leads

Lo que consiguen: Dejar de depender 100% de pagar publicidad y saber con certeza de dónde viene cada paciente.

- **SEO Local & Geo-LLM:** Posicionamiento número 1 en Google Maps y recomendaciones en Inteligencia Artificial (ChatGPT, Gemini) para Lo Barnechea y Las Condes.
- **Atribución de Extremo a Extremo:** Saber qué anuncio de Instagram, búsqueda en Google o referido generó al paciente que finalmente inició tratamiento semanal.

3. Matriz Comparativa: Su Operación Antes y Después

Momento del Día	Cómo es Hoy (Gestión Manual)	Con la Operación Conectada
Contacto Inicial	Mensajes acumulados en WhatsApp; esperar a secretaría al día hábil siguiente.	**Asistente responde en 15 segundos con calidez y agenda la orientación.**
Cobros y Boleta	Pedir comprobante por chat, buscar en banco y hacer boleta manual para Isapre.	**Pago en 1 clic; boleta lista para reembolso del 90% generada al instante.**
Inasistencias	Familias avisan 20 min antes. La sala y el terapeuta quedan sin actividad.	**Recordatorios interactivos. Huecos reasignados a lista de espera.**
Cierre de Mes	Revisar calendarios dispersos y calcular comisiones a mano en Excel.	**Liquidación automática en tiempo real, visible para cada terapeuta en su móvil.**
Control de 2 Sedes	Llamar a recepción o abrir múltiples sistemas que no conversan entre sí.	**Tablero móvil unificado con ocupación de salas y finanzas en tiempo real.**
Inversión Publicitaria	Gastar $1M+ al mes sin saber qué anuncio trajo a los pacientes que completan terapia.	**Atribución 100% clara y posicionamiento orgánico en Google y ChatGPT.**

4. Próximo Paso Recomendado: Sesión de Diagnóstico (20 minutos)

No es necesario implementar todo de golpe ni cambiar lo que hoy funciona bien. Proponemos una **sesión de diagnóstico operativo conjunto de 20 minutos (sin costo ni compromiso)** para:

1. Mapear los cuellos de botella exactos de secretaría y coordinación en La Dehesa y San Carlos.
2. Priorizar las mejoras de mayor alivio inmediato (ej. asistente para la orientación gratuita y pagos en línea).
3. Acompañar a su equipo para que la transición sea natural y cómoda para todos.

> **Contacto para Coordinar la Sesión:**
> Equipo de Operaciones • Mercenario
> Web: `www.mercenario.cl` • Propuesta interactiva: `mercenario.cl/propuesta/centro-la-dehesa`