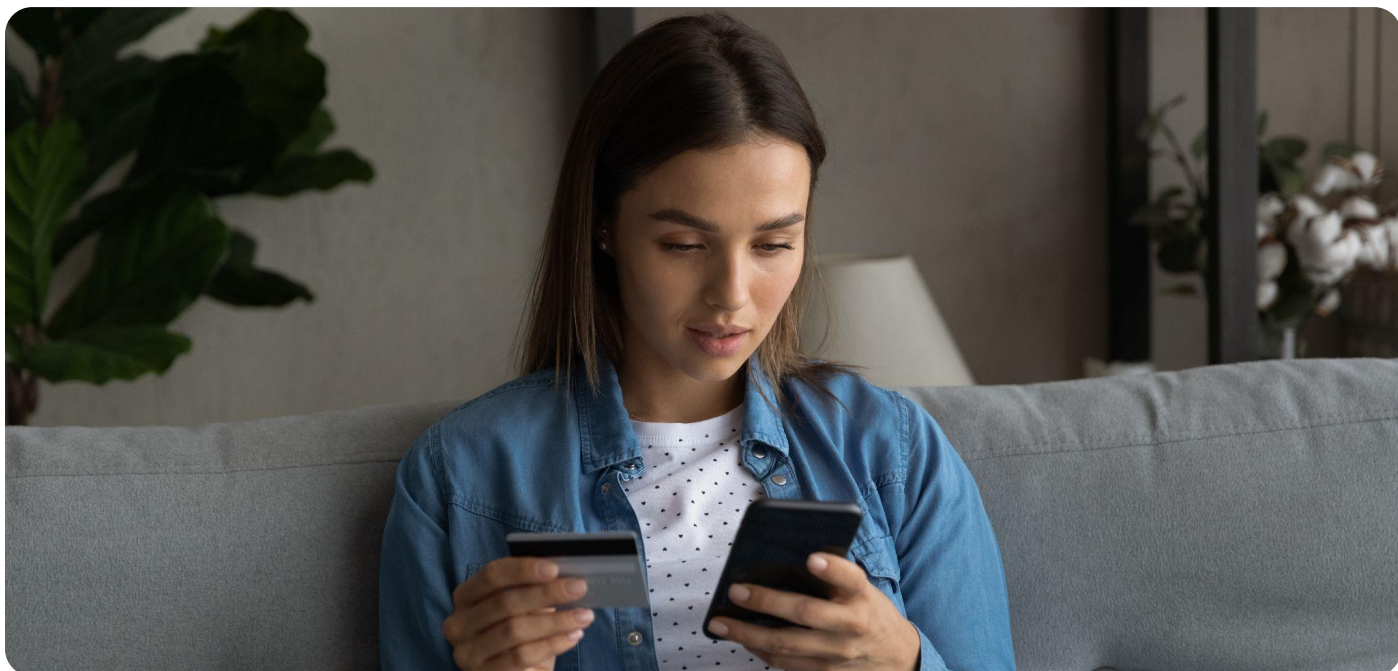


Pagos online: cómo implementarlos con éxito en tu consulta

Una guía completa sobre cómo implementar soluciones de pago cómodas, seguras y rentables desde el primer día en tu consulta.





Introducción

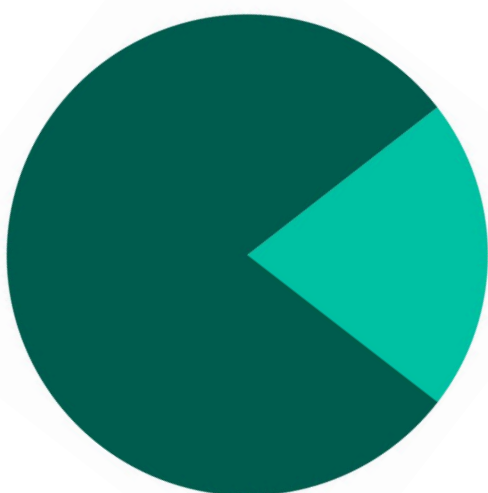
Vivimos en plena era digital, donde pedimos comida a domicilio sin movernos del sofá, compramos vuelos con un clic a través de cualquier dispositivo móvil y pagamos el café con nuestro teléfono.

Los pagos online han dejado de ser una opción para convertirse en un requisito. **Y el sector de la salud no es una excepción.**

De hecho, en 2024, según [el último estudio de Fintech Global](#), **el 21% de los pagos diarios de los consumidores de la zona euro fueron online.**



Eso significa que **1 de cada 5 pagos ya se hacen de manera digital**, y todo indica que la tendencia va en aumento.



21%

De los pagos fueron realizados online en 2024

Déjanos preguntarte algo: **¿estás aprovechando estas ventajas digitales para ofrecer a tus pacientes la opción de realizar sus pagos online?** Si tu respuesta es negativa, ahora es el momento de hacerlo.

Implementar un sistema de pagos online no es solo una cuestión de comodidad, sino **una estrategia que, bien implementada, puede transformar tu consulta.**



No solo te permite tener un **proceso sencillo y eficiente** para ti y tus pacientes, sino que te ahorra tiempo tanto a ti como a tu equipo, ayudándote, además, a reducir las ausencias y a tener un mayor control financiero. Todo ello en un entorno seguro mientras te adaptas a las expectativas actuales y ofreces una mejor experiencia a tus pacientes.

**Porque, si ya haces todo desde el móvil,
¿por qué tu consulta debería quedarse atrás?**

En este eBook te mostraremos todo lo que necesitas saber sobre los pagos online: por qué ya no son solo una opción, los desafíos a los que te enfrentas a no tener un sistema de pago online (y cómo resolverlos), las soluciones que tienes a tu disposición y cómo puedes implementarlos hoy mismo y en menos de 5 minutos. ¿Empezamos?



Contenidos:

01	6 obstáculos que enfrentas al no ofrecer pagos online (y cómo resolverlos)	06
02	Cómo digitalizar los pagos en tu consulta de forma sencilla sin comprometer la seguridad	20
03	Doctoralia Pagos: la forma más fácil y segura de digitalizar tus pagos	28
04	Es hora de hacer crecer tu consulta	36



01 6 obstáculos que enfrentas al no ofrecer pagos online (y cómo resolverlos)

Como profesional de la salud, sabes que **ofrecer una buena experiencia a tus pacientes es esencial**. Ya no solo en temas de cuidado, sino en cuanto a **atención** antes, durante y después de la visita.



Ofrecer un servicio a medias no solo afecta a la **experiencia** de los pacientes sino también a tu **facturación**, ya que es probable que las próximas veces elijan a otro especialista. Y lo peor es que **con una sola experiencia negativa es suficiente para que decidan no volver**.

¿Sabías que...?

62%

de los pacientes se plantea buscar otro especialista después de una mala experiencia con canales digitales (apps, portales de cita...) o procesos tediosos

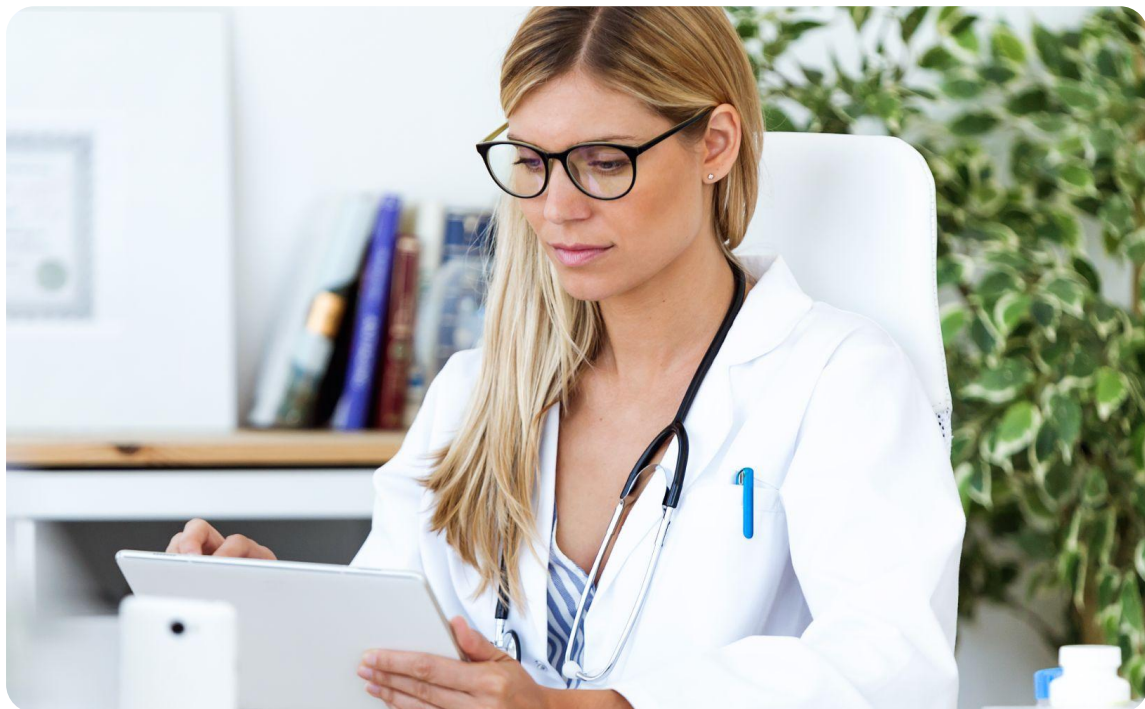
49%

cambiaría de profesional tras problemas de coordinación o tiempos de espera excesivos.



Por eso, es importante adaptarse a sus necesidades actuales, y estas incluyen la facilidad **para realizar pagos online** sin necesidad de pasar por procesos complicados o largas esperas en la consulta.

A continuación hemos recopilado los desafíos más comunes derivados de no contar con una solución de pago online en consultas y centros médicos (y las ventajas de solucionarlos). De este modo podrás cuantificar mejor las pérdidas que, sin ser consciente, puedes estar sufriendo.



1. Pérdidas por ausencias o cancelaciones de última hora

Cada paciente que se ausenta en la consulta deja un hueco vacío en tu agenda que supone una pérdida económica directa. Y lamentablemente, las ausencias son una realidad.

Según un informe elaborado por el National Library of Medicine, **las tasas de ausentismo en los centros sanitarios europeos giran entorno al 5% y el 30%**, variando ligeramente según la especialidad.



Y es que cuando el pago no se confirma o no se realiza de manera anticipada, los pacientes tienden a sentirse menos comprometidos con su cita, aumentando las probabilidades de que no se presenten o cancelen en el último minuto.

Eso impacta directamente a tus ingresos, pero también te impide dedicar esa franja a atender a otro paciente, ya que rara vez es posible cubrir el hueco en tan poco tiempo.

Pro tip

Los pagos online ayudan a reducir las ausencias hasta un 50%

Cuando un paciente paga por adelantado, se compromete. Es así de simple. Por eso, tener un sistema de pago online que permita también el pago por adelantado puede ayudarte a reducir las ausencias hasta en un 50% según nuestros estudios sobre el comportamiento de los pacientes en Doctoralia.



Calcula cuánto está perdiendo tu consulta

¿Sabes cuánto dinero podrías estar ganando si gestionaras mejor las ausencias y cancelaciones de última hora? Descúbrelo en un par de clics.

[Calcular ahora](#)

2. Procesos manuales que quitan tiempo a lo importante

Los procesos de pago tradicionales implican tareas administrativas innecesarias que consumen tu tiempo y el de tu equipo. Y **cada minuto que dedicas a esas gestiones es un minuto que pierdes para atender, organizar o hacer crecer** tu consulta.

Sin un sistema digital, las **tareas** de cobro, seguimiento y conciliación de pagos **se vuelven manuales, lentas y propensas a errores**.



Esto significa horas invertidas en papeleo en lugar de prestar la adecuada atención al paciente o trabajar en hacer crecer tu consulta.

Pro tip

Automatizar cobros permite optimizar el tiempo

Una vez cuentas con un sistema de pagos automatizado, ves cómo se reducen las tareas administrativas manuales, hay menos llamadas de seguimiento y más tiempo para lo que realmente importa: atender y cuidar de los pacientes.



3. Los métodos de pago anticuados generan desconfianza y frustración

Hoy en día, todos pagamos suscripciones, compras y vacaciones desde el móvil. Si tu consulta no ofrece la misma flexibilidad, algunos pacientes pueden sentir que tu servicio está desactualizado.

Los métodos de pago anticuados transmiten una imagen poco profesional o desactualizada, pueden generar dudas sobre la seguridad y limitan las opciones del paciente, lo que afecta directamente a su experiencia.





De hecho, el último estudio de pymnts.com afirma que **el 29% de los pacientes han pagado al menos una factura médica a través de un portal digital** y el 75% ha realizado, como mínimo, un pago de este tipo.

La razón es sencilla: según [Healthcare IT news](#), con el auge de la tecnología digital en nuestro día a día, **los pacientes están acostumbrados a la comodidad, flexibilidad y transparencia.**

Pro tip

Agiliza el proceso de pago, genera confianza y mejora la experiencia

Ofrecer a tus pacientes la opción de pagar online significa que cuidas cada detalle de su experiencia, lo que refuerza su satisfacción y fidelidad. Además, como veremos más adelante, existen soluciones que te permiten ajustar qué tipo de servicios pueden pagarse online y cuáles de manera presencial. ¿Hay experiencia más personalizada que esta?



4. Tus competidores ofrecen más comodidad (y te están sacando ventaja)

El sector salud evoluciona rápido, y los pacientes comparan. Si otros profesionales ya permiten reservar y pagar online cuando tú todavía no lo haces... **estás perdiendo oportunidades.** Y es que la digitalización es clave para mantenerse competitivo.

Muchos especialistas ya han incorporado soluciones de pago online, lo que **mejora su imagen y su eficiencia.** Si tus competidores ofrecen mayor comodidad y flexibilidad en el pago, es probable que los pacientes más tecnológicos se vayan con ellos. **Y las cifras así lo demuestran.**



Según el último estudio de Onbe, [2023 Healthcare Payments](#), el **77% de los pacientes indicaron que ofrecer pagos digitales mejora su relación con los proveedores de salud.**

Pro tip

Haz de los pagos online tu ventaja competitiva

Adoptar un sistema de pagos online no es una opción: es una forma directa de posicionarte al nivel de los profesionales más avanzados. Al hacerlo, aumentas tu competitividad y evitas que los pacientes te descarten por falta de opciones digitales.

5. Dificultades al cobrar en videoconsultas

Cuando no tienes un sistema de pagos online integrado, **gestionar el pago de una videoconsulta se convierte en un rompecabezas**: ¿pides que te hagan una transferencia antes? ¿Esperas al final de la consulta y confías en que pagarán? ¿Envías recordatorios por correo u otros canales?



Esto no solo es incómodo, sino que genera desconfianza, transmite una imagen poco profesional y, en muchos casos, directamente termina con una consulta no pagada. Además, si no facilitas el proceso, muchos pacientes preferirán acudir a otro especialista.

Pro tip

Ofrece la experiencia que los pacientes buscan

Un sistema de pago online integrado lo simplifica todo: los pacientes pueden pagar por adelantado al reservar, de forma rápida y sin esfuerzo. Y tú te aseguras el pago antes de la cita, sin necesidad de perseguir a los pacientes. Todo ello, gestionándolo automáticamente desde un solo lugar.



6. Seguridad débil que expone los pagos y datos sensibles de los pacientes

En el ámbito sanitario, la seguridad de los datos es crucial. Cobrar en metálico o gestionar datos sensibles sin protección son prácticas que exponen tanto a tus pacientes como a ti.

Los pacientes no solo te confían su salud, sino también su información y sus transacciones. Si utilizas métodos manuales, desactualizados o sin la seguridad adecuada, te expones a fallos humanos que provocan errores en cobros, pérdidas de información confidencial, incumplimiento de normativas de protección de datos, o incluso daños en tu reputación.



Pro tip

Ofrece seguridad total en cada pago

Con un **sistema de pago online profesional y certificado**, tanto tú como tus pacientes estáis protegidos. Las transacciones cumplen con estrictos estándares de seguridad, se reducen al mínimo los errores manuales y el riesgo de fraude, todo queda registrado, cumples con la normativa de protección de datos y generas confianza. En el sector sanitario, la seguridad no es opcional, y los pagos online te permiten garantizarla sin esfuerzo.

Ahora que hemos analizado los principales retos —desde impagos en videoconsultas hasta la poca seguridad de los métodos manuales— queda claro que no se trata solo de modernizar, sino de **transformar por completo la experiencia de pagos que ofreces**.

A continuación veremos cómo implementar estas soluciones paso a paso, y de forma práctica, sencilla y eficaz, **para que puedas pasar de los retos a la acción, ¡hoy mismo!**



02 Cómo digitalizar los pagos en tu consulta sin comprometer la seguridad

Ahora que ya conoces las ventajas de contar con un sistema online de pagos seguros, es el momento de centrarnos en cómo aplicarlo en tu consulta. Deja que te digamos algo: **ya tienes una solución a tu alcance.**



Qué debes tener en cuenta antes de elegir un sistema de pagos online

Existen múltiples opciones que te permiten cobrar tus servicios de forma online, sin complicaciones y, lo más importante, con total seguridad. Lo primero que debes hacer es **asegurarte de que estas opciones cumplen un mínimo de requisitos:**

- **Fácil integración:** lo ideal es que se conecte con tu agenda, sistema de reservas y otros procesos administrativos.
- **Facilidad de uso:** que sea intuitiva tanto para ti como para tus pacientes, sin pasos innecesarios.
- **Flexibilidad:** debe permitir distintas formas de pago y diferentes opciones (como el cobro anticipado, por ejemplo).
- **Automatización:** debe reducir tareas manuales para ti y tu equipo, y evita errores en la gestión de pagos.
- **Seguridad:** que proteja los datos sensibles de tus pacientes y cumpla con las normativas vigentes en cada país.



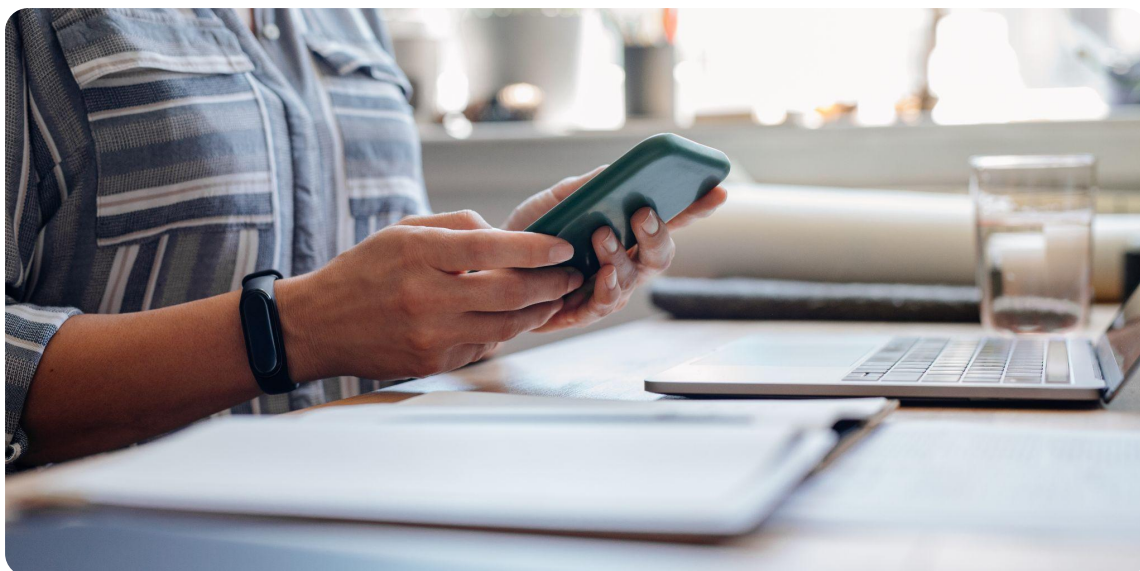
Opciones habituales para digitalizar los pagos

Hoy en día, existen diferentes alternativas para ofrecer pagos online en una consulta médica, pero no todas se adaptan igual de bien a las necesidades de una consulta médica. **Estas son las más comunes:**

Pasarelas de pago como Stripe o PayPal

Son muy utilizadas en comercios online, tiendas o negocios digitales. Permiten recibir pagos online, pero su configuración y gestión puede ser algo compleja si no estás familiarizado con herramientas digitales. Además, **no siempre están pensadas para el contexto médico, lo que puede generar desajustes o falta de integración con tu agenda y tus citas.**

Por ejemplo, hay que comparar manualmente las transacciones de pago con la lista de citas para saber qué pacientes han pagado y cuáles no; un proceso tedioso y propenso a errores que hace perder un tiempo valioso.



TPVs virtuales de bancos

Es una opción fiable que ofrecen muchas entidades bancarias. Con un TPV virtual puedes aceptar pagos online mediante tarjeta, pero **su activación suele requerir gestiones adicionales, contratos y, en ocasiones, el uso de plataformas externas.** A menudo necesita procesos técnicos complejos y no siempre se integra con tu agenda médica.

Al igual que las pasarelas de pago, esta opción carece de automatización, obligándote a comprobar manualmente tus citas y extractos bancarios para confirmar los pagos. Para las consultas pequeñas o profesionales independientes, esto puede resultar especialmente abrumador.



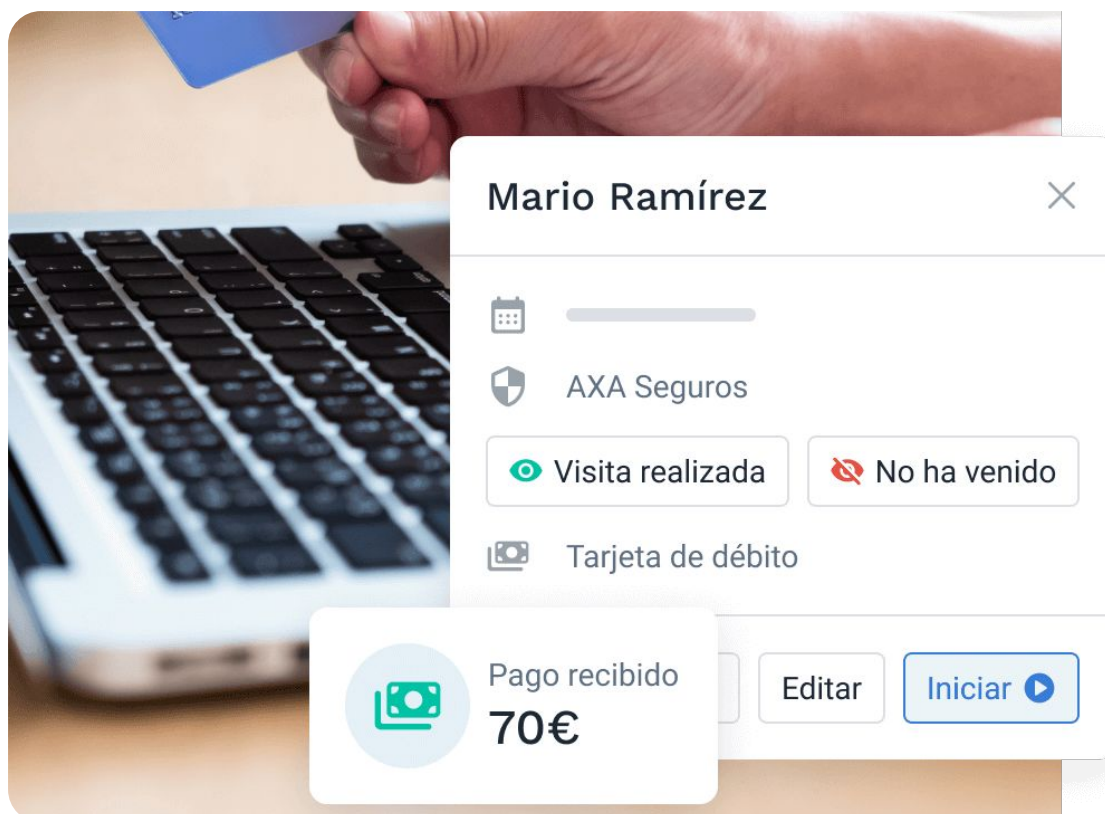
Sistemas de pago integrados en plataformas médicas

Son, con diferencia, **la solución más cómoda, segura y eficaz** para las consultas médicas. Están diseñados específicamente para profesionales de la salud, por lo que **se integran directamente con tu calendario**, tus videoconsultas y tus sistemas de gestión.

Esto te permite **automatizar** los pagos, **reducir** las **ausencias** y ofrecer una experiencia profesional a tus pacientes. Todo ello, **sin tareas manuales o configuraciones adicionales**.

Tu lista de citas se **actualiza automáticamente** con cada pago para que siempre sepas quién ha pagado y cuándo, en tiempo real.

Esto es exactamente lo que obtienes con [Doctoralia Pagos](#), la solución todo en uno diseñada para **simplificar tu día a día, proteger** tus ingresos y mejorar la **experiencia** del paciente.



Doctoralia Pagos: la solución completa que se integra con tu agenda

Sabemos que quieres **centrarte en tus pacientes**, no en tareas administrativas. Por eso, en Doctoralia hemos diseñado **Doctoralia Pagos**, la **primera solución de pagos 100% online pensada para profesionales de la salud**.

Es fácil de activar, está perfectamente integrada con tu agenda y perfil, y puedes empezar a usarla en pocos clics.



Puede adaptar Doctoralia Pagos a tus necesidades decidiendo cuándo y cómo utilizarlos:

- Permite pagos online tanto para las citas añadidas por ti manualmente como las reservadas online por los pacientes.
- Acepta pagos online tanto para consultas presenciales como para videoconsultas.
- Habilita los pagos por adelantado, asegurando tus ingresos antes de la cita.
- Elige si los pagos se aplican a los pacientes nuevos, a los recurrentes o a ambos.
- Acepta pagos con tarjeta y otros métodos de pago habituales.
- Haz que el pago sea obligatorio en el momento de la reserva para protegerte de ausencias y cancelaciones de última hora.
- Disfruta de un entorno seguro que cumple las normas más estrictas de protección de datos.
- Automatiza todo el proceso de pago, ahorrando tiempo y reduciendo el trabajo administrativo.



Todo sin complicaciones técnicas y con el respaldo de Doctoralia, la plataforma líder en salud. Y lo mejor de todo es que **si ya tienes activo un plan Starter, Plus o VIP podrás habilitarlos en menos de lo que tardas en tomar un café**. Fácil, simple y efectivo.

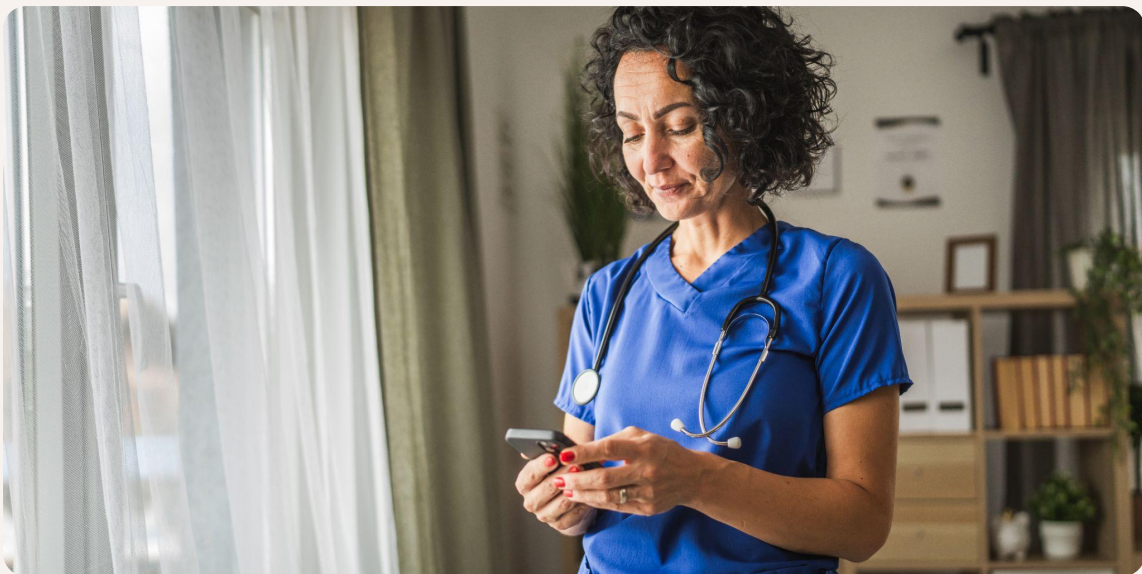
En la siguiente sección te contaremos cómo funciona exactamente y cómo puedes activarlo en pocos clics.



Activa Doctoralia Pagos en menos de 5 minutos

Si ya tienes un plan Starter, Plus o VIP, puedes activar Doctoralia Pagos directamente desde tu perfil hoy mismo. Consulta toda la información aquí.

[Ver más](#)



03 Doctoralia Pagos: la forma más fácil y segura de digitalizar tus pagos

En esta sección entraremos en detalle en el funcionamiento de Doctoralia Pagos para que decidas si es la opción idónea para ti.

Antes, es importante recordar que el hecho de empezar a usar pagos online **no implica abandonar los métodos tradicionales**, sino solamente ofrecer **nuevas opciones adaptadas a una demanda** cada vez más creciente.



Qué es Doctoralia Pagos y cómo funciona

Lo primero que debes saber es que Doctoralia Pagos no es una pasarela de pago genérica ni un sistema bancario complicado. **Es una herramienta segura, específica para el sector sanitario, que se integra directamente con tu calendario de Doctoralia** y que te permite gestionar citas y pagos desde un mismo lugar. Todo ello con total seguridad y transparencia.

Su funcionamiento es muy sencillo: una vez que activas Doctoralia Pagos, los pacientes pueden empezar a pagar online, y **tú solo tienes que elegir cómo y cuándo recibir los pagos.**

Puedes hacer que el pago por adelantado sea opcional u obligatorio, según se trate de pacientes nuevos o recurrentes, tanto para las citas que crees tú como para las que los pacientes reservan directamente.

De este modo, estás ofreciendo una **mejor experiencia** a los pacientes mientras **reduces las ausencias y cancelaciones de última hora** gracias a los pagos por adelantado.



Datos promedios al usar Doctoralia Pagos*

80%

menos
cancelaciones
de última hora

50%

menos ausencias
de pacientes

Para activar Doctoralia Pagos no necesitas instalar nada ni tener conocimientos específicos: **todo está en tu perfil de Doctoralia.**

La activación y mantenimiento del servicio no tienen ningún coste: **el único importe a abonar será una comisión estándar por transacción** del 2,99% en el caso de los planes Starter y Plus, y del 1,99% en el caso de planes VIP.

Esta comisión está destinada a **cubrir el coste del mantenimiento del servicio** así como **gestionar devoluciones, contracargos y conciliación bancaria automática.**



11 razones para usar Doctoralia Pagos

A continuación te mostramos las ventajas **reales** y **medibles** de Doctoralia Pagos, basadas en miles de profesionales que ya lo usan a diario.



Activación inmediata

Si tienes un plan Starter, Plus o VIP, puedes activar Doctoralia Pagos desde tu cuenta en menos de 5 minutos. Personalízalo según tus necesidades y empieza a recibir pagos seguros y fiables. Nuestros datos revelan que el 70% de los especialistas empiezan a recibir pagos durante la primera hora tras la activación. [Haz clic aquí para aprender cómo activar Doctoralia Pagos.](#)



Integración con tu calendario de Doctoralia

Gestiona tus citas y tus pagos desde una misma plataforma, sin necesidad de sistemas adicionales. Ahorra tiempo y obtén una visión completa de tu agenda y tus finanzas.



Protección contra devoluciones

Nos encargamos de todas las devoluciones y disputas con los bancos, garantizando que recibas el importe completo de tus pagos. Sin ningún riesgo financiero para ti.



Aplicación automática de la política de cancelación

Doctoralia Pagos aplica automáticamente tus normas de reembolso en caso de cancelaciones de última hora, protegiendo tus ingresos y sin necesidad de trabajo manual.

"Efectuar el pago es una manera de decir: *estoy decidido y voy a ir*. Te aseguras de no tener una cancelación de última hora, dejando fuera a un paciente que necesitaba esa consulta. Es como cuando pagamos el gimnasio por adelantado: al final, se trata de tomar una decisión."



Maria Carmen Japaz
Nutricionista · Madrid



Protección automática de citas

Los horarios no pagados se liberan después de un tiempo determinado (30 minutos para reservas hechas por los pacientes y 24 h para las creadas por ti). Esto reduce el ausentismo hasta en un 65% y evita huecos vacíos.



Reglas de pago personalizadas

Tu consulta, tus reglas. Define diferentes condiciones de pago para pacientes nuevos o recurrentes, o habilita los pagos por adelantado para los horarios de mayor demanda.



Máxima seguridad

Doctoralia Pagos encripta todas las transacciones y datos de los pacientes, cumpliendo con los estándares internacionales más exigentes.

Los pagos se realizan directamente desde la misma plataforma donde los pacientes reservan, eliminando redirecciones externas inseguras. ¿El resultado? Más confianza, menos riesgo y una mejor experiencia para el paciente.



Seguimiento en tiempo real

Accede a un panel financiero para monitorizar los pagos en tiempo real, filtrar datos y generar informes. Simplifica tu contabilidad y obtén una visión completa de tus finanzas.

Mayor visibilidad y mejor reputación

Los perfiles completos y con transacciones verificadas tienen prioridad en los resultados de búsqueda. Las opiniones de citas pagadas aparecen destacadas, reforzando tu reputación.

Enlaces de pago con un solo clic

Genera fácilmente solicitudes de pago con o sin cita. Comparte los enlaces por SMS o WhatsApp para cobrar servicios adicionales, consultas o productos.



Compatible con seguros médicos

Docplanner Payments detecta automáticamente las citas cubiertas por seguros y las exime de los requisitos de pago.



Cómo activar Doctoralia Pagos

Puedes empezar a aceptar pagos online de forma segura en solo unos minutos:

01

Accede a tu cuenta de Doctoralia y entra en la sección de **"Ajustes"**.

02

Desplázate hasta el módulo de **"Pagos"** y haz clic en **"Activar"**.

03

Lee toda la información y, si estás de acuerdo, clic en **"Activar"**.

04

Confirma los datos rellenando el formulario y haz clic en **"Confirmar"**.

05

Cuando hayas rellenado el formulario, te enviaremos un email informándote de ello y podrás empezar a usar tu nuevo método de pago.



04 Es hora de hacer crecer tu consulta

A lo largo de estas páginas, hemos visto **cómo han cambiado los hábitos de los pacientes**, cómo la digitalización ha dejado de ser opcional y **los desafíos que supone no contar con un sistema seguro de pago online**.

También hemos explorado los beneficios de ofrecer esta opción en tu consulta y cómo **Doctoralia Pagos** puede ayudarte a hacerlo de forma sencilla, rápida y segura.



Ahora es el momento de dar el siguiente paso. **Moderniza tu consulta, mejora la experiencia de tus pacientes y olvídate de los pagos perdidos y los procesos manuales.**

Con Doctoralia Pagos tienes en tus manos una solución completa diseñada para facilitar tu día a día y ayudarte a hacer crecer tu consulta.

Tus pacientes ya pagan sus compras, suscripciones y servicios online. **Ofréceles la posibilidad de hacerlo también cuando se trata de su salud.**



Empieza a ofrecer pagos online hoy mismo

Activa Doctoralia Pagos en menos de 5 minutos y di adiós a las pérdidas por ausencias y cancelaciones de última hora mientras mejoras la experiencia de tus pacientes con una solución fácil y segura.

Activar ahora