SouEla
ACADEMY

MATERIAL GRATUITO

GUIA DE CONFIRMAÇÃO DE CONSULTAS

Protocolo de Confirmação *48h*

As mensagens prontas para o paciente não faltar.

+80
clínicas acompanhadas

+600
secretárias treinadas

3
toques para o paciente não faltar

Por
Gaby

ANTES DE COMEÇAR

Falta *não é azar*

No meu primeiro consultório, eu marcava, anotava no papel e achava que bastava. Até o sábado em que fiquei esperando um paciente, liguei, e ele me atendeu de dentro da piscina.

Tinha esquecido.

> *Horário vazio é prejuízo. E quase sempre ninguém lembrou o paciente do jeito certo.*

Aqui está o protocolo que eu uso nas clínicas que eu acompanho para confirmar uma primeira consulta. Sem teoria, só o que mandar e quando.

Como usar este material

1. Este protocolo é para a primeira consulta de um paciente que chegou por indicação: alguém que conhece a clínica por um amigo ou familiar.
2. Troque o que está entre colchetes pelas informações da sua clínica. [nome] é o nome do paciente.
3. Siga os três toques na ordem, sem pular nenhum.
4. Marque na agenda, ao lado do nome, cada toque feito e se o paciente confirmou.

O PROTOCOLO

Os *3 toques*

48h — TOQUE 1 → 24h — TOQUE 2 → No dia — TOQUE 3

TOQUE 1 — 48 horas antes: *mensagem*

> Oi, **[nome]**! Aqui é a **[seu nome]**, da **[nome da clínica]**. Sua consulta com o(a) doutor(a) **[nome do doutor]** está reservada para **[dia]**, às **[hora]**. Posso confirmar sua presença?"

! Não é lembrete, é pergunta. O paciente precisa responder.

TOQUE 2 — 24 horas *antes*

SE O PACIENTE
confirmou
✉ Mensagem com detalhes

> Oi, **[nome]**! Tudo certo para amanhã, às **[hora]**. A consulta dura em torno de **[tempo]**. Se tiver exames anteriores, pode trazer. Esse horário foi reservado só para você. Se algo mudar, me avisa até amanhã ao meio dia, combinado?"

SE O PACIENTE
não respondeu
✆ Ligação

> Oi, **[nome]**, aqui é a **[seu nome]**, da **[nome da clínica]**. Te mandei uma mensagem e fiquei preocupada de não ter chegado. Sua consulta com o(a) doutor(a) é amanhã, às **[hora]**. Posso confirmar?"

SE
não atender a ligação
✉ Mensagem

> Oi, **[nome]**! Tentei te ligar agora para confirmar a sua consulta de amanhã, às **[hora]**. Me confirma por aqui, por favor? Assim eu garanto o seu horário."

TOQUE 3

No dia: *mensagem de algumas horas antes*

> Bom dia, **[nome]**! Estamos te esperando hoje às **[hora]**. Segue a nossa localização: **[link]**. **[Informação do estacionamento]**. Até daqui a pouco!"

EM QUALQUER TOQUE

Se o paciente *desmarcar*

> Entendo, imprevistos acontecem. O primeiro horário disponível seria **[dia]** às **[hora]**. Fica bom para você?"

! Nunca responda só "ok, cancelado". Desmarcação com novo horário não é horário perdido.

NA PONTA DO LÁPIS

Faça *essa conta*

Quantas faltas a sua clínica teve no último mês? Multiplique pelo valor da sua consulta.

FALTAS NO MÊS		VALOR DA CONSULTA		TOTAL
	×	R$	=	R$

Esse é o preço de não confirmar.

AJUSTE RÁPIDO

Troque estas *frases hoje*

NUNCA DIGA	DIGA
× ~~Lembrando da sua consulta amanhã.~~ →	Sua consulta está reservada para [dia] às [hora]. Posso confirmar sua presença?
× ~~Se não puder vir, avisa.~~ →	Esse horário é exclusivo seu. Se algo mudar, me avisa até amanhã ao meio dia, combinado?
× ~~Só ligando para confirmar, tá?~~ →	Te mandei mensagem e fiquei preocupada de não ter chegado. Te espero amanhã às [hora]?
× ~~Ok, cancelado.~~ →	Entendo, imprevistos acontecem. O próximo horário seria [dia] às [hora]. Fica bom?
× ~~Não esquece hoje, hein!~~ →	Bom dia! Estamos te esperando hoje às [hora]. Segue a localização.
× ~~Você faltou ontem.~~ →	Sentimos sua falta ontem. Está tudo bem com você?

ATENÇÃO

Esse protocolo não serve *para todo paciente*

O protocolo deste material é para o paciente que veio **por indicação**. Ele já chega confiando na clínica, e por isso tem mais chance de vir.

> *Mas nem todo paciente é assim.*

INSTAGRAM · TRÁFEGO PAGO · GOOGLE

Ainda não conhece você

Ele marcou por impulso, comparou com outras clínicas e **é o que mais falta**. Com ele, esses três toques não bastam. A confirmação precisa ser diferente.

EM TRATAMENTO

Já conhece a clínica

Já aprovou o plano. Mandar para ele a mesma mensagem de primeira consulta não faz sentido. **A confirmação também é outra.**

E tem os cenários que tiram o sono de qualquer secretária:

- o paciente que não responde nenhum toque
- o que desmarca em cima da hora
- o que falta e some
- o sábado e a véspera de feriado

> *Doutor, a confirmação depende de quem é o paciente.*