

O Kit da Recepção

As 12 respostas prontas, a resposta padrão para pergunta de saúde e o limite da LGPD, para o WhatsApp da clínica responder primeiro sem passar de nenhum limite. Copie, cole e use hoje. Não precisa de cadastro, não precisa de aplicativo pago, não precisa da Certu.

Antes de começar: 36% das mensagens de clientes chegam fora do horário de funcionamento. Numa clínica isso é quem acordou com dor às 22h, a mãe que lembrou da consulta do filho no domingo e quem só resolve a vida depois do trabalho. **Quem responde primeiro marca.**

1. As duas mensagens automáticas

No WhatsApp Business, que é gratuito. Em Configurações da empresa, Ferramentas comerciais.

Mensagem de saudação (primeira conversa)

Olá! Aqui é o atendimento da [nome da clínica].
Me conta o que você precisa que eu já vejo os horários disponíveis.

Mensagem de ausência (fora do horário)

Olá! Nosso atendimento presencial é de [dias e horário].
Me diga o que você precisa e a sua preferência de período, que eu já deixo separado e confirmo assim que abrimos.
Se for uma situação urgente, procure um pronto atendimento.

A mensagem de ausência não manda a pessoa voltar depois: ela pede a informação agora, para a clínica abrir o dia seguinte com a conversa metade pronta. E a linha do pronto atendimento não é enfeite: fora do horário ela é a única orientação segura que a recepção pode dar.

2. As 12 respostas rápidas da recepção

Digite a barra e o texto aparece inteiro. Preencha os colchetes com os dados da sua clínica antes de salvar. Duas delas existem para proteger a clínica: /saude e /documentos.

/valores

Os valores são: [serviço, valor ou "sob avaliação", duração].
Quando o valor depende de avaliação, o profissional passa o plano completo na consulta, sem surpresa depois.

/convenios

Atendemos por: [liste os convênios, ou escreva “atendemos apenas particular”].
A confirmação do que o seu plano cobre é feita na recepção, com a carteirinha em mãos.

/saude (a mais importante desta lista)

Entendo a sua preocupação.
Isso quem avalia é o profissional na consulta, porque depende do seu caso.
Consigo te encaixar [dia] às [hora] ou [dia] às [hora]. Qual fica melhor?

/agenda2

Consigo [dia] às [hora] ou [dia] às [hora]. Qual fica melhor para você?

/confirma

Consulta confirmada: [tipo de consulta] com [profissional], [dia] às [hora].
Endereço: [endereço completo], [ponto de referência].

/vespera

Olá, [nome]! Posso confirmar sua consulta de amanhã às [hora] com [profissional]?
Endereço: [endereço completo].

/documentos

Por segurança, a gente não pede nem recebe documento, carteirinha ou dado de pagamento por mensagem.
Traga um documento com foto e a carteirinha no dia, que a recepção faz o cadastro na hora.

/endereco

Estamos em [endereço completo], [ponto de referência].
Estacionamento: [como funciona]. Se quiser, mando a localização aqui pelo WhatsApp.

/horario

Atendemos [dias e horários].

/pagamento

Aceitamos [Pix, dinheiro, débito, crédito].
Parcelamento: [condição].

/cancelamento

Dá para cancelar ou remarcar sem custo até [prazo] antes da consulta.
É só me avisar por aqui que eu já ofereço outro horário.

/faltou

Olá, [nome]! Sentimos sua falta ontem. Aconteceu alguma coisa?
Consigo te encaixar [dia] às [hora] ou [dia] às [hora], se quiser remarcar.

3. Pergunta de saúde: sempre a mesma resposta

Esta é a página mais importante do kit. “Isso é grave?”, “o que pode ser?”, “esse tratamento funciona pra mim?”, “posso tomar alguma coisa até a consulta?”. A recepção não responde nenhuma dessas. Não por estar fugindo, mas porque responder por mensagem seria chute, e chute em saúde é irresponsável e é responsabilidade da clínica, não de quem digitou.

O caminho é sempre o mesmo, em três partes na ordem: **acolha, redirecione e ofereça dois horários**.

A resposta padrão

Entendo a preocupação.
Isso quem avalia é a [profissional] na consulta, porque depende do seu caso.
Consigo te encaixar amanhã às 11h ou quinta às 15h. Qual fica melhor?

Acolher importa de verdade. Quem pergunta de saúde está preocupado, e uma frase de empatia antes do redirecionamento muda o tom da conversa inteira. Frieza aqui perde o paciente mesmo estando tecnicamente certa.

Se a pessoa insistir, mantenha a linha com gentileza: o profissional precisa examinar para responder com responsabilidade. E se ela mandar foto de exame, receita ou documento por conta própria, **não comente o conteúdo**. Agradeça e diga que o profissional vê na consulta.

4. A regra que mais aumenta agendamento

Nunca pergunte “qual o melhor dia para você?”. Pergunta aberta adia. Duas opções concretas fecham.

Adia

Marca

Qual dia fica melhor para você?

Consigo amanhã às 10h ou quinta às 16h. Qual fica melhor?

Antes de oferecer, descubra só o necessário, uma pergunta por vez: o que a pessoa procura, se é primeira consulta ou retorno, se pretende usar convênio ou particular, e a preferência de período.

Pare de perguntar assim que der para oferecer horário: qualificação não é formulário.

E não pergunte detalhe de saúde além do necessário para agendar com o profissional certo. Saber que é dor de dente basta. A história completa é da consulta, não do WhatsApp.

5. Confirmação de véspera e o que fazer quando alguém falta

Falta é o custo mais caro da agenda, porque o horário vazio não volta e ainda tira a vaga de quem estava esperando. Na véspera, confirme com **dia, hora, profissional e endereço**, e peça resposta. Se a pessoa disser que não pode, ofereça na hora dois horários novos em vez de deixar em aberto.

Depois da falta, sem tom de cobrança

Sentimos sua falta ontem. Aconteceu alguma coisa?
Consigo te encaixar quinta às 9h ou sexta às 14h.

Quem faltou já está constrangido. Cobrança fecha a porta de vez, e o objetivo é a pessoa voltar.

6. O limite da LGPD para dado de saúde

Dado de saúde é **dado sensível** pela Lei Geral de Proteção de Dados, e é o ponto em que uma clínica não pode errar por descuido de atendimento. A regra prática é curta.

- **Colete o mínimo** para agendar: nome, telefone e o motivo da consulta em uma linha, sem detalhe clínico.
- **Nunca peça** documento, número de carteirinha, dado bancário, foto de documento ou senha por mensagem. Ficha e documentação são etapa da recepção, no dia.
- **Nunca anote** sintoma, diagnóstico ou tratamento numa lista de contatos ou numa planilha de agendamento. Nas anotações registre só logística: consulta, profissional e horário.
- Se perguntarem o que a clínica faz com os dados, **diga a verdade**: usamos para agendar e entrar em contato, e a pessoa pode pedir a exclusão a qualquer momento.

7. Quando parar de responder e chamar a equipe

- A pessoa descreve **dor forte, sangramento, reação a um procedimento** ou qualquer coisa que pareça urgência. Oriente a procurar um pronto atendimento e avise a equipe na hora.
- Pede **receita, atestado, laudo ou resultado de exame**.
- Reclama do atendimento ou do resultado de um tratamento.
- Menciona processo, advogado ou problema jurídico.
- Pede desconto além das condições publicadas.
- É outro profissional ou empresa propondo parceria.

8. O funil de cinco etiquetas

Use exatamente estas: **Primeiro contato · Agendado · Atendido · Retorno · Não compareceu**. Toda segunda-feira você abre Primeiro contato e roda o follow-up de **1 dia, 3 dias, 7 dias e 21 dias**. Quatro toques e para, e cada retomada traz uma coisa nova. Depois abre Não compareceu e Retorno. Vinte minutos por semana.

9. As objeções, e o que responder

“Quanto custa?”, antes de tudo. Não fuja e não devolva pergunta antes de responder. Se o serviço tem valor definido, diga o valor e siga qualificando. Se depende de avaliação, diga com transparência: “o valor exato depende da avaliação, porque cada caso pede um plano diferente, e na avaliação você sai sabendo tudo, sem surpresa”. Nunca invente um número para não perder a conversa.

“Vou pensar.” Legítimo, não pressione. Pergunte se ficou alguma dúvida e proponha guardar um horário sem compromisso: “posso deixar quinta às 16h reservado enquanto você decide?”.

“Achei mais barato em outro lugar.” Não fale mal de ninguém e não desvalorize o outro. Diga o que está incluído no seu atendimento e pergunte o que pesa mais para a pessoa.

“Meu convênio cobre?” Responda apenas se o convênio está na sua lista, e mesmo assim sem prometer cobertura de procedimento. Quem confirma é a recepção, com a carteirinha em mãos.

10. O que nunca responder pelo WhatsApp

- **Diagnóstico**, nem hipótese, nem “provavelmente é”.
- **Interpretação de sintoma, exame, radiografia ou foto.**
- **Indicação de medicamento**, dose, pomada ou “algo para aliviar até a consulta”.
- **Promessa de resultado** de tratamento ou prazo de melhora.
- **O caso de outro paciente**, nem como exemplo sem nome.
- **Valor, duração ou disponibilidade inventados.** Se não estiver na lista, diga que vai confirmar.
- **Crítica a outra clínica ou a outro profissional.**

Errar aqui não custa só o agendamento, custa a responsabilidade da clínica. Quando não souber, diga que vai confirmar com a equipe. Isso nunca é problema.

Onde isso para de funcionar

Com o que está neste kit, o WhatsApp da sua clínica já fica mais organizado e mais seguro que o da maior parte dos consultórios do Brasil. E vale dizer com honestidade onde está o teto.

Resposta pronta só responde pergunta igual. Ela não olha a agenda para ver qual profissional tem vaga na quinta, não sabe se o convênio que a pessoa citou está na sua lista, não decide se aquilo que a pessoa descreveu é urgência, não remarca sozinha, e a véspera continua precisando de alguém para apertar o botão, paciente por paciente.

E o principal: a resposta padrão de saúde só sai se alguém digitar a barra. Às 22h, quando chega justamente a mensagem preocupada, não tem quem digite.

Certu monta um atendente que faz tudo isto sozinho, a qualquer hora, dentro dos mesmos limites. Você pode fazer tudo à mão com o que está aqui, de graça e para sempre. Certu é para quando você quiser o tempo da recepção de volta.

O guia completo, com todos os textos prontos para copiar, está aberto em certu.com.br/whatsapp-clinica-medica