iamática

GUION · RECALL

Recuperar a pacientes que llevan más de un año sin venir

Mensaje de WhatsApp, guion de llamada y seguimiento. Cambia lo que va en azul y úsalo tal cual.

Antes de escribir

- Filtra a quien no tiene cita en los últimos 12 meses.
- Aparta a quien tiene un tratamiento a medias: a esos llámales tú, con otro mensaje.
- Comprueba que puedes contactarle por ese canal y que no ha pedido que no le escribáis.

1 WhatsApp · primer mensaje

COPIA Y PEGA

Hola, **[Nombre]**. Te escribimos de **[Clínica]**. Hace más de un año de tu última revisión y queríamos saber qué tal estás. Tenemos hueco el **[día]** por la mañana y el **[día]** por la tarde. ¿Te reservamos uno?

2 Si no contesta · a los 7 días

COPIA Y PEGA

[Nombre], te guardamos un hueco el **[día]** a las **[hora]**. ¿Te lo confirmo? Si prefieres que no te escribamos más, dínoslo sin problema.

Dos intentos y paras. Más es insistir, y un paciente molesto no vuelve.

La clave: dos huecos concretos

«¿Cuándo te viene bien?» se queda sin respuesta. «¿El martes a las 10:00 o el jueves a las 17:00?» se contesta en un momento.

iamática

GUION · RECALL

Por teléfono: qué decir en cada caso

Para quien prefiere llamar, o para los pacientes que no usan WhatsApp.

3 Al empezar la llamada

GUION

Hola, ¿hablo con **[Nombre]**? Soy **[tu nombre]**, de **[Clínica]**. Te llamo porque hace tiempo de tu última revisión. ¿Te viene mejor por la mañana o por la tarde?

Según lo que conteste

«SÍ, VALE»	Ofrece dos huecos concretos, confirma día y hora en voz alta y dile que le llegará el recordatorio.
«LO MIRO Y TE DIGO»	«Perfecto. ¿Te mando por WhatsApp los dos huecos que tengo y me contestas cuando puedas?»
«AHORA VOY A OTRA CLÍNICA»	«Gracias por decírnoslo. Te quitamos de los avisos de revisión.» Y lo anotas.
«ME DOLÍA ALGO…»	Prioriza: busca hueco esa semana y avisa al doctor. No valores el problema por teléfono.
NO LO COGE	No dejes un mensaje largo en el buzón. Manda el WhatsApp del paso 1.

Versión de enero

ANTES DE REYES

Hola, **[Nombre]**. Desde **[Clínica]** te deseamos un buen año. Ya toca la revisión: tenemos hueco la semana del **[fecha]**. ¿Te reservamos uno por la mañana o por la tarde?

¿Y si estos mensajes salieran solos?
Te lo enseñamos con tu propia agenda. Primero, una auditoría gratis de tus llamadas.

iamatica.com/#auditoria