

Guía práctica de confirmación efectiva

Guía completa — desarrollo íntegro del protocolo, guiones, variaciones, objeciones e indicadores.

Confirmación multicanal

El problema

Los pacientes agendan, pero no llegan: "un mensaje enviado no equivale a una cita confirmada".

Principio

Lo no negociable es obtener una confirmación explícita y tener una ruta escalonada; los tres canales (WhatsApp, correo, llamada) son un diseño base, no una obligación idéntica para todos los casos.

La confirmación multicanal no es un trámite administrativo ni un mensaje aislado: es una etapa clínica-comercial destinada a sostener la decisión de asistir, reducir fricción logística y preparar una experiencia coherente.

La llamada es la instancia humana central del protocolo. Funciona como una microventa emocional porque reafirma el valor del tiempo del paciente, el valor de la evaluación, la preparación del equipo, la importancia de la visita y una expectativa positiva y realista.

Cuando la evaluación es gratuita, la clínica presenta una tasa relevante de inasistencia o gran parte del agendamiento ocurre por IA, automatización o mensajes predefinidos, la llamada telefónica humana debe formar parte esencial del protocolo configurado — no como repetición del recordatorio, sino como microventa emocional para recuperar contexto, detectar barreras y obtener compromiso verbal. Se exceptúa solo cuando el paciente pidió no recibir llamadas o existe una restricción de consentimiento o legal.

Protocolo

1. Enviar confirmación escrita con datos completos.
2. Solicitar una respuesta inequívoca.
3. Si no responde o el caso requiere mayor contención, llamar.
4. Reforzar ubicación, hora, preparación y contacto.
5. Si no puede asistir, ofrecer reprogramación inmediata.
6. Registrar canal, respuesta y estado final.

Diferencia entre recordar y confirmar

Acción	Qué hace	Qué no demuestra
Recordatorio	Informa día, hora y lugar	Que el paciente leyó, comprendió o asistirá
Solicitud de confirmación	Pide una respuesta inequívoca	Que la cita esté confirmada si no hay respuesta
Confirmación explícita	Registra un "sí" o acuerdo claro	Que no puedan aparecer barreras posteriores
Llamada humana	Reafirma valor, resuelve fricción y obtiene compromiso verbal	Que corresponda presionar o prometer

Matriz de decisión por situación

Situación	WhatsApp	Llamada humana	Correo
Evaluación gratuita o campaña con inasistencia relevante	Confirmación escrita	Esencial según protocolo	Respaldo si está habilitado
Agendamiento realizado principalmente por IA o automatización	Resumen y confirmación	Esencial para humanizar y verificar	Según configuración
Paciente con miedo, duda o barrera declarada	Contexto breve	Esencial para contener y resolver dentro del rol	Respaldo logístico
Paciente que pidió no recibir llamadas	Confirmación explícita	No realizar	Canal alternativo consentido
Cita simple con compromiso explícito y bajo riesgo	Confirmación	Según configuración	Según configuración

Guiones

WhatsApp — script base — Speech oficial de referencia

Captación / WhatsApp · WhatsApp

Hola [NOMBRE]

Te escribimos para confirmar tu evaluación de mañana a las [HORA].

Te atenderá nuestro especialista.

¿Nos confirmas con un "sí" para dejar todo listo?

Correo — respaldo formal — Speech oficial de referencia

Captación / WhatsApp · Correo

Asunto: Confirmación de tu evaluación en [NOMBRE_CLÍNICA]

Estimado/a [NOMBRE]:

Te escribimos para confirmar tu evaluación agendada para el día [DÍA] a las [HORA].

Profesional que te atenderá: [PROFESIONAL]

Dirección: [DIRECCIÓN]

Estamos preparados para recibirte y acompañarte en este proceso.

Equipo

[NOMBRE_CLÍNICA]

CANON · Speech oficial de referencia

La llamada — speech con carga neutra

Este es el speech base oficial de Asombroso Learn. Debe utilizarse como referencia principal y solo adaptarse en sus campos variables, sin alterar su intención, secuencia ni cierre.

Captación / WhatsApp · Llamada · Paciente que ya comprende el motivo de su cita y no ha expresado ansiedad u objeciones relevantes. · 1 a 2 minutos

Speech oficial de referencia

Hola [NOMBRE], te llamo de Clínica [NOMBRE_CLÍNICA].

¿Cómo estás?

Te llamo para confirmar tu evaluación de mañana a las [HORA].

Queríamos comentarte que te estaremos esperando y que el especialista ya tiene preparado tu caso.

Además, mañana tenemos una atención especial pensada para ti, que te vamos a comentar en la clínica.

¿Sigues OK con el horario?

Condición obligatoria de uso: Usar "el especialista ya tiene preparado tu caso" solo si existe una revisión o preparación previa real. Usar "atención especial" solo si existe una acción o beneficio concreto que la clínica puede explicar. Si esas condiciones no se cumplen, usar la variante segura.

Variante segura y transversal

Hola [NOMBRE], te llamo de [NOMBRE_CLÍNICA]. ¿Cómo estás?

Te llamo para confirmar tu evaluación de mañana a las [HORA].

Te estaremos esperando y queremos asegurarnos de que tengas clara la hora, la ubicación y todo lo necesario para tu visita.

¿Mantienes disponible ese horario?

PROTOCOLO OBLIGATORIO

Si el paciente no responde la llamada

Si el paciente no responde el primer intento telefónico, la clínica debe enviar inmediatamente el siguiente mensaje desde su WhatsApp oficial y programar un nuevo intento de llamada. El envío del mensaje no reemplaza la llamada ni significa que la cita ya esté confirmada.

Mensaje oficial de WhatsApp

Hola, *[Nombre del paciente]*

Te contactamos desde *[Nombre de la clínica]*. Intentamos comunicarnos contigo por teléfono para confirmar tu cita del *[fecha]* a las *[hora]*, pero no logramos contactarte.

Volveremos a llamarte para completar la confirmación. Si necesitas informarnos algo sobre el horario, puedes responder este mensaje.

1. Realizar el primer intento de llamada desde el número definido por la clínica.
2. Si el paciente no responde, enviar el mensaje oficial de WhatsApp inmediatamente después del intento.
3. Registrar:
 - fecha y hora del intento;
 - responsable;
 - mensaje enviado;
 - estado “Pendiente de confirmación”.
4. Programar un segundo intento telefónico dentro del intervalo establecido por cada clínica.
5. Realizar el segundo intento mediante llamada telefónica. El mensaje de WhatsApp no sustituye esta acción.
6. El envío del mensaje no permite marcar la cita como confirmada.
7. La cita solo puede cambiar a “Confirmada” cuando el paciente entrega una respuesta explícita e inequívoca por llamada o por un canal escrito permitido por el protocolo vigente.
8. Si el paciente responde el WhatsApp y confirma explícitamente antes del segundo intento, registrar esa confirmación conforme a las reglas vigentes.
9. Si no responde ni al mensaje ni al segundo intento, conservar el estado definido en el protocolo actual. No cancelar la cita de forma automática.
10. Registrar cada acción para mantener trazabilidad.

Importante: enviar el mensaje de WhatsApp no equivale a confirmar la cita. La confirmación requiere una respuesta explícita del paciente.

Llamada — speech con mayor carga emocional — Speech oficial de referencia

Captación / WhatsApp · Llamada · Paciente que necesita mayor contención, ha expresado una preocupación importante o requiere reafirmar el motivo por el que decidió evaluarse. · 1 a 2 minutos

Hola [NOMBRE], soy [NOMBRE_RESPONSABLE] de Clínica [NOMBRE_CLÍNICA].

Te llamo solo un minuto para confirmar tu cita de mañana.

Queríamos decirte que estamos muy contentos de recibirte, porque este tipo de evaluación suele marcar un antes y un después en nuestros pacientes cuando finalmente deciden resolver su problema.

Además, tenemos preparada una atención especial asociada a tu visita.

¿Confirmamos entonces para mañana?

Condición: No presentar "un antes y un después" como resultado garantizado. Usar esta versión solo cuando el tono sea coherente con la marca y exista una atención especial real. Para publicación transversal, preferir la variante segura.

Llamada — speech con mayor carga emocional — Variante segura y centrada en el motivo del paciente

Captación / WhatsApp · Llamada · Paciente que necesita mayor contención, ha expresado una preocupación importante o requiere reafirmar el motivo por el que decidió evaluarse. · 1 a 2 minutos

Hola [NOMBRE], soy [NOMBRE_RESPONSABLE] de [NOMBRE_CLÍNICA].

Te llamo solo un minuto para confirmar tu cita de mañana a las [HORA].

Cuando agendaste nos comentaste que te preocupaba [MOTIVO_EXPRESADO]. Queremos recibirte con calma para que el especialista pueda evaluarte, explicarte las alternativas y ayudarte a entender el siguiente paso.

¿Confirmamos tu asistencia para mañana?

Llamada — speech con urgencia suave — Speech oficial de referencia

Captación / WhatsApp · Llamada · Únicamente cuando existe una campaña activa y capacidad limitada verificable.

Hola [NOMBRE], te llamo de Clínica [NOMBRE_CLÍNICA] para confirmar tu evaluación de mañana.

Estamos con una agenda bastante ajustada por la campaña activa y queremos asegurarnos de reservar correctamente tu espacio.

Además, mañana podrás acceder a una condición especial asociada a la evaluación.

¿Sigues OK con tu asistencia?

Condición: No utilizar agenda ajustada, campaña o condición especial como urgencia artificial: solo si la campaña activa y la capacidad limitada son reales y verificables.

Cierre obligatorio de la llamada — Speech oficial de referencia

Captación / WhatsApp · Llamada

Perfecto [NOMBRE], entonces te esperamos mañana a las [HORA].

¿Quedamos confirmados?

- Evitar: "Solo llamo para confirmar."
- Evitar: "Recuerda que tienes hora."
- Evitar: "Si no vienes, avisa."
- Evitar: "Es solo una evaluación."

Siguiente acción: Registrar la respuesta. Si el paciente no dice "sí" o no expresa un acuerdo inequívoco, la cita no debe quedar en estado confirmado.

WhatsApp final si no responde — Speech oficial de referencia

Captación / WhatsApp · WhatsApp · Último paso de la secuencia de no respuesta (ver protocolo de no respuesta más abajo).

Hola [NOMBRE]

Intentamos comunicarnos para confirmar tu evaluación.

Escríbenos apenas puedas para dejar todo listo, ya que tenemos preparada una atención especial para tu visita.

Condición: Usar "atención especial" solo si existe una acción o beneficio concreto y real. Si no existe, usar la variante segura.

WhatsApp final si no responde — Variante segura cuando no existe una atención especial

Captación / WhatsApp · WhatsApp · Último paso de la secuencia de no respuesta (ver protocolo de no respuesta más abajo).

Hola [NOMBRE]. Intentamos comunicarnos para confirmar tu evaluación de [DÍA] a las [HORA]. Cuando puedas, respóndenos por este medio para confirmar o reprogramar tu horario. Queremos dejar todo coordinado para tu visita.

Frases recomendadas — solo cuando son verdaderas

- "Te estaremos esperando."
- "El especialista ya tiene preparado tu caso."
- "Tenemos algo preparado para ti."
- "Queremos explicártelo en persona."

Frases a evitar

- "Solo llamo para confirmar."
- "Recuerda que tienes hora."
- "Si no vienes, avisa."
- "Es solo una evaluación."

Si el paciente no responde

1. WhatsApp corto.
2. Primer intento de llamada.
3. Segundo intento de llamada.
4. Correo electrónico.
5. WhatsApp final con expectativa positiva.

Errores frecuentes

- Confundir un recordatorio automático con una confirmación real.
- No ofrecer reprogramación inmediata cuando el paciente avisa que no puede asistir.

Checklist de implementación

- ☐ WhatsApp enviado.
- ☐ Datos de la cita verificados.
- ☐ Respuesta explícita recibida.
- ☐ Correo enviado, si corresponde al protocolo configurado.
- ☐ Llamada realizada.
- ☐ Compromiso verbal obtenido.
- ☐ Fricción logística resuelta.
- ☐ Estado actualizado.
- ☐ Seguimiento programado si no respondió.

Registro mínimo

- cita
- día y hora
- canal utilizado
- intento realizado
- respuesta textual o categoría
- confirmado, reprogramado, cancelado o pendiente
- barrera detectada
- responsable
- próxima acción y fecha

Indicadores

- Tasa de confirmación = confirmados / agendados.
- Tasa de no-show.

Acción inmediata

1. Definir el plazo exacto en que, si no hay respuesta a la confirmación escrita, el equipo debe llamar.