

Protocolo: agendamiento efectivo

Convertir la intención del paciente en un acuerdo claro y registrable, no solo en un nombre en el calendario.

Objetivo

El objetivo es un acuerdo claro y registrable, no solo una hora ocupada.

Cuándo utilizarlo

Manifiesta intención

Responsable

— Captación / WhatsApp: Cierra el acuerdo de agenda con todos los datos validados.

Pasos del proceso

1. Confirmar que el paciente comprende el objetivo y condición de la evaluación.
2. Ofrecer dos alternativas concretas o preguntar preferencia AM/PM.
3. Acordar día, hora, sede y profesional o tipo de atención.
4. Solicitar únicamente los datos necesarios.
5. Explicar reserva, valor o política aplicable antes de cobrar.
6. Enviar resumen escrito con ubicación e instrucciones.
7. Informar cómo se confirmará la cita.
8. Cambiar estado a "agendado".

Qué evitar

- Enviar un enlace de agenda sin acompañamiento.
- Pedir datos antes de haber generado valor en la conversación.
- Ocultar cobros de reserva.
- Agendar sin validar intención real.

Siguiente acción

1. Crear una plantilla de resumen escrito de cita (ubicación, hora, instrucciones) para enviar siempre después de agendar.

Condiciones importantes

- Transversal: La información obligatoria puede variar (por ejemplo, examen previo en rehabilitación compleja), pero la secuencia de acuerdo se mantiene.

Asombroso Learn | Centro de éxito para clínicas dentales — <https://www.asombroso.cl/learn/temas/agendamiento-efectivo>