

Protocolo: confirmación multicanal

Sostener la decisión de asistir, facilitar la asistencia y permitir reprogramación oportuna.

Objetivo

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.

Cuándo utilizarlo

Tiene una cita futura

Responsable

— Captación / WhatsApp: Ejecuta la ruta de confirmación y escala a llamada cuando corresponde.

Pasos del proceso

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.

Mensajes o speech

WhatsApp — script base

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

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]

La llamada — speech con carga neutra

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

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: 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.

Llamada — speech con mayor carga emocional

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 urgencia suave

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

Captación / WhatsApp · Llamada

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

¿Quedamos confirmados?

WhatsApp final si no responde

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.

Qué evitar

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

Siguiente acción

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

Condiciones importantes

- Transversal: Citas de mayor complejidad o inversión ameritan mayor contención (llamada); una oferta de entrada clara puede resolverse con confirmación por WhatsApp.

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