

O que a assistente da clínica responde

Preencha antes de ligar a assistente: cada assunto que ela pode responder no WhatsApp, com o resumo da resposta e quem confere.

Clínica	Primeira mensagem: ela diz que é assistente virtual da		
Assunto	Resposta cadastrada (resumo)	Quem da equipe confere	Revisar em
Profissionais e especialidades nome, especialidade e dias de atendimento			__/__/__
Regras da agenda duração da primeira consulta e do retorno; particular e convênio			__/__/__
Valores particulares consulta, retorno e procedimentos			__/__/__
Convênios aceitos e os que a clínica não atende			__/__/__
Preparo de exames jejum, horário, o que levar			__/__/__
Remarcação e cancelamento com quanto tempo de antecedência e como avisar			__/__/__
Endereço e horário horário de funcionamento, estacionamento, acesso			__/__/__
Formas de pagamento Pix, cartão, link, convênio			__/__/__
Documentos para a consulta o que o paciente leva no dia			__/__/__

Sem resposta cadastrada, ela não inventa: passa para a equipe (folha 2). Quando um valor, convênio ou regra mudar, atualize esta folha e a assistente no mesmo dia.



O que ela passa para a equipe

Tudo o que pede o julgamento de alguém da saúde vai para uma pessoa. Defina quem assume cada assunto e o que o paciente ouve com a clínica fechada.

Assunto	Quem da equipe assume	Em quanto tempo, no horário da clínica	O que o paciente ouve fora do horário
Pergunta sobre sintoma ou saúde sem palpite e sem avaliar gravidade			
Resultado de exame recebe o arquivo e não interpreta			
Receita, remédio ou atestado dose, troca, parar ou continuar			
Pedido para falar com uma pessoa a qualquer momento da conversa			
Reclamação			
Pergunta fora do que foi cadastrado ela não inventa a resposta			

Emergência: resposta fixa, sem perguntas sobre sintomas

“Em caso de emergência, ligue agora para o SAMU, no 192, ou vá ao pronto-socorro mais próximo.”

Quem da equipe é avisado na hora	
Quem acompanha a conversa depois	
Com a clínica fechada, quem é avisado	

Testado antes de ligar, escrevendo como paciente

- ☐ Um sintoma (ela passa para a equipe?)
- ☐ Um exame (ela não interpreta?)
- ☐ Uma emergência (resposta fixa e equipe avisada?)
- ☐ Algo que a clínica não cadastrou (ela não inventa?)
- ☐ Pedir para falar com uma pessoa

Revisado por		Data	__/__/__
--------------	--	------	----------



Modelo gratuito do AgendarSaúde

Explicação e fontes: agendarsaude.com.br/assistente-virtual-para-clinica

Teste a Maria, assistente virtual no WhatsApp.

Aponte a câmera do celular, marque uma consulta como paciente e faça uma pergunta de saúde.

