

O que perguntar antes de escolher o agendamento online

Escreva no alto o nome de cada opção, por exemplo a forma que a clínica usa hoje e duas que está avaliando. Marque a resposta de cada uma e anote o detalhe na linha de baixo.

Data: ____/____/____

	Pergunta	Opção A	Opção B	Opção C
1	Marca na agenda que a clínica já usa? Ou cria uma segunda agenda, que alguém precisa acertar à mão?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei
2	Segue as regras de cada profissional? Tipo de consulta, duração, dias de atendimento e convênios aceitos.	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei
3	Confirma, remarca e devolve o horário? O horário cancelado precisa voltar para a agenda, para outro paciente.	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei
4	O paciente precisa baixar aplicativo, criar senha ou sair da conversa? Cada passo a mais é um ponto onde ele pode desistir.	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei
5	O que acontece às 23h e no domingo? Marca, responde a dúvida ou só guarda o pedido?			
6	O paciente consegue falar com uma pessoa? E essa pessoa recebe a conversa com o histórico, sem pedir tudo de novo?	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei
7	No WhatsApp, a conexão é a oficial da Meta? Os termos do WhatsApp proíbem mensagens automáticas por meios não autorizados.	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei	☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei
8	Onde ficam os dados dos pacientes? Horário e motivo da consulta, ligados ao nome do paciente, são dados de saúde, que a LGPD trata como sensíveis.			
9	Quanto custa no total? Implantação, mensalidade, valor por profissional ou por mensagem, e o que muda quando a clínica cresce.			



Regras para marcar fora do horário

Vale para qualquer forma de agendamento aberta à noite e no fim de semana. Escreva as regras, entregue à equipe e ao fornecedor, e coloque no protocolo de atendimento.

Clínica: _____

Regra	O que o artigo sugere	A regra da nossa clínica
O que o paciente marca sozinho	Primeira consulta e retorno, nos horários da grade, podem ficar abertos. Encaixe e procedimento que depende de avaliação ficam com a recepção.	
Com quanta antecedência	Uma marcação às 23h para as 8h do dia seguinte pode pegar a equipe de surpresa. Uma antecedência mínima, de algumas horas ou de um dia, resolve.	
O que fica para a manhã	Convênio que exige autorização, pedido de encaixe e reclamação vão para a equipe no primeiro horário, e o paciente fica sabendo disso na resposta.	
O recado de emergência	Quem relata algo grave de madrugada não pode esperar a clínica abrir. A resposta é fixa: ligar para o SAMU, no 192, ou ir ao pronto-socorro mais próximo.	

Combinado por		Data	___/___/___	Revisar em	___/___/___
---------------	--	------	-------------	------------	-------------

