

As mensagens que a clínica manda pelo WhatsApp

Uma linha por mensagem. Regras da Meta consultadas em 24/09/2026; elas mudam, e o artigo traz os links. Onde o artigo diz utilidade, é a nossa leitura: quem decide é a revisão da Meta.

Data: ____/____/_____

Mensagem que a clínica manda	Tipo de mensagem	Onde fica anotado quem aceitou receber	Tem oferta, preço ou procedimento?	Pede documento, cartão ou dado de saúde?	Como o paciente chega a uma pessoa	Conferido por / em
Lembrete da consulta de amanhã No artigo: utilidade, pela nossa leitura	☐ resposta (dentro da conversa) ☐ utilidade ☐ marketing ☐ autenticação		☐ sim ☐ não	☐ sim ☐ não		
Confirmação de uma remarcação No artigo: utilidade, pela nossa leitura	☐ resposta (dentro da conversa) ☐ utilidade ☐ marketing ☐ autenticação		☐ sim ☐ não	☐ sim ☐ não		
Lembrete com promoção no fim No artigo: marketing	☐ resposta (dentro da conversa) ☐ utilidade ☐ marketing ☐ autenticação		☐ sim ☐ não	☐ sim ☐ não		
Feliz aniversário No artigo: marketing	☐ resposta (dentro da conversa) ☐ utilidade ☐ marketing ☐ autenticação		☐ sim ☐ não	☐ sim ☐ não		
Convite para o check-up do ano No artigo: marketing, pela nossa leitura	☐ resposta (dentro da conversa) ☐ utilidade ☐ marketing ☐ autenticação		☐ sim ☐ não	☐ sim ☐ não		
Código para entrar no portal do paciente No artigo: autenticação	☐ resposta (dentro da conversa) ☐ utilidade ☐ marketing ☐ autenticação		☐ sim ☐ não	☐ sim ☐ não		
	☐ resposta (dentro da conversa) ☐ utilidade ☐ marketing ☐ autenticação		☐ sim ☐ não	☐ sim ☐ não		
	☐ resposta (dentro da conversa) ☐ utilidade ☐ marketing ☐ autenticação		☐ sim ☐ não	☐ sim ☐ não		



Antes de mandar: o que conferir

Revise com a equipe a cada mês ou sempre que a clínica criar uma mensagem nova.

Data: ___/___/_____

	Antes de mandar, confira	De onde vem	Na nossa clínica	O que ajustar e quem cuida
1	O paciente deu o número e aceitou receber mensagens da clínica Ter chamado a clínica não é permissão para mensagens futuras.	Regra da Meta	☐ em dia ☐ ajustar	
2	A permissão está anotada, com o nome da clínica e a data Vale em papel, no balcão ou por telefone, desde que fique claro.	Regra da Meta	☐ em dia ☐ ajustar	
3	Permissão separada: lembrete de um lado, novidades e promoções de outro A Meta recomenda permissão por categoria como boa prática.	Nosso conselho	☐ em dia ☐ ajustar	
4	Todo pedido para parar foi atendido, inclusive os feitos no balcão ou por telefone Anote na folha 3.	Regra da Meta	☐ em dia ☐ ajustar	
5	O perfil do número tem e-mail, site ou telefone corretos E não se passa por outra empresa ou pessoa.	Regra da Meta	☐ em dia ☐ ajustar	
6	Quem responde diz quem é; nenhuma mensagem sai assinada pela médica sem ser dela	Nosso conselho	☐ em dia ☐ ajustar	
7	A resposta automática tem um caminho claro para uma pessoa Passar para alguém da equipe, telefone, e-mail, site ou visita.	Regra da Meta	☐ em dia ☐ ajustar	
8	O lembrete da consulta não traz promoção Com oferta, vira marketing e pode não chegar a quem desligou as ofertas.	Nosso conselho	☐ em dia ☐ ajustar	
9	O catálogo não tem procedimento, serviço médico, remédio, lente ou suplemento Política Comercial: produtos e serviços médicos e de saúde.	Regra da Meta	☐ em dia ☐ ajustar	
10	Ninguém pede cartão, conta ou documento completos, nem foto de documento Só os últimos dígitos, quando precisar.	Regra da Meta	☐ em dia ☐ ajustar	
11	Pergunta sobre sintoma, exame ou remédio vai para quem atende A conversa de agenda pede o mínimo.	Nosso conselho	☐ em dia ☐ ajustar	
12	Nada da conversa de um paciente vai para a conversa de outro	Regra da Meta	☐ em dia ☐ ajustar	



Modelo gratuito do AgendarSaúde

Explicação e fontes: agendarsaude.com.br/regras-do-whatsapp-para-clinicas

Teste a Maria, assistente virtual no WhatsApp.

Aponte a câmera do celular e marque uma consulta como paciente.



Pedidos para parar

Anote todo pedido, feito no WhatsApp, no balcão ou por telefone. Confira esta folha antes de mandar qualquer mensagem que não seja resposta.

Folha nº ____

Data	Paciente	Telefone	Por onde pediu	Parar o quê	Anotado por	Tirado da lista em
—/—			☐ WhatsApp ☐ balcão ☐ telefone	☐ tudo ☐ só ofertas		
—/—			☐ WhatsApp ☐ balcão ☐ telefone	☐ tudo ☐ só ofertas		
—/—			☐ WhatsApp ☐ balcão ☐ telefone	☐ tudo ☐ só ofertas		
—/—			☐ WhatsApp ☐ balcão ☐ telefone	☐ tudo ☐ só ofertas		
—/—			☐ WhatsApp ☐ balcão ☐ telefone	☐ tudo ☐ só ofertas		
—/—			☐ WhatsApp ☐ balcão ☐ telefone	☐ tudo ☐ só ofertas		
—/—			☐ WhatsApp ☐ balcão ☐ telefone	☐ tudo ☐ só ofertas		
—/—			☐ WhatsApp ☐ balcão ☐ telefone	☐ tudo ☐ só ofertas		
—/—			☐ WhatsApp ☐ balcão ☐ telefone	☐ tudo ☐ só ofertas		
—/—			☐ WhatsApp ☐ balcão ☐ telefone	☐ tudo ☐ só ofertas		

