

# WhatsApp no consultório médico: benefícios e dicas para o atendimento

O WhatsApp é o aplicativo de mensagens mais utilizado no Brasil atualmente. Além disso, o país é o segundo maior em número de usuários no mundo, contabilizando mais de 120 milhões de pessoas. No mundo todo, são mais de 1,5 bilhão de usuários.

Segundo uma pesquisa realizada pela Panorama Mobile Time/Opinion Box, o aplicativo de mensagens chegou a 99% dos celulares no nosso país. Portanto, se seus pacientes possuem um celular (provavelmente sim), eles quase certamente utilizam o aplicativo, e **têm uma expectativa crescente de aproveitá-lo para as mais diversas comunicações que realizam diariamente, inclusive com os consultórios médicos.**

Se você ainda não oferece esse **canal de comunicação** em sua clínica ou consultório, pode estar perdendo alguns pacientes que prezam pela conveniência e agilidade que o WhatsApp oferece.

Neste artigo abordamos os benefícios que você pode esperar ao adotar o uso do WhatsApp em seu consultório, bem como oferecemos várias dicas para fazer o melhor uso do app!



# Benefícios do WhatsApp para consultórios e clínicas

## Conveniência para os pacientes

O WhatsApp não exige atenção imediata da pessoa no momento em que as mensagens chegam; seu uso é gratuito; há diferentes recursos disponíveis para a comunicação; e ele permite agilidade e clareza para a troca de informações. Essas e outras características fazem do WhatsApp uma solução conveniente para os pacientes, e a conveniência no momento em que buscam um atendimento se relaciona diretamente à [satisfação com tal atendimento](#).

## Praticidade para a recepção

O WhatsApp é prático de usar e permite que a secretária responda às mensagens com agilidade. Conforme novas comunicações aparecem na tela ela pode enviar uma mensagem simples inicial de boas-vindas enquanto se organiza para avaliar a solicitação do paciente e respondê-la devidamente. Além disso, é fácil navegar entre as conversas e atender mais pacientes ao mesmo tempo, aumentando a eficiência.

## Custo reduzido

O WhatsApp é gratuito de usar, e pode [reduzir em muito os gastos do consultório](#) com a conta de telefone e até mesmo com serviços de envio de SMS de confirmação de consultas. Mesmo na versão paga do WhatsApp, que oferece funcionalidades profissionais avançadas, seu custo-benefício pode facilmente compensar. Importante contabilizar aqui também a economia de tempo para a equipe da recepção que o app proporciona, o que por sua vez aumenta a produtividade.

## Consultório mais acessível

O WhatsApp, obviamente, não precisa, nem deve, ser seu único canal de comunicação com o paciente. Mas ele é definitivamente importante para tornar seu consultório mais acessível a todos os pacientes, independente das preferências de canal. Além de deixar satisfeitos aqueles que preferem o atendimento pelo app, ele ainda pode aliviar o volume de ligações recebidas, facilitando para que os pacientes que preferem ligar consigam contato prontamente.

## **Menor tempo de espera para atendimento**

Enquanto no atendimento por telefone os pacientes muitas vezes se deparam com a linha ocupada ou são colocados em espera, com a comunicação por WhatsApp eles têm retorno visual imediato de que sua mensagem foi entregue e a recepção pode responder rapidamente, ainda que seja, como dito acima, com uma mensagem padrão de boas-vindas, para que o paciente fique tranquilo de que sua solicitação será atendida em breve.

## **Comunicação clara**

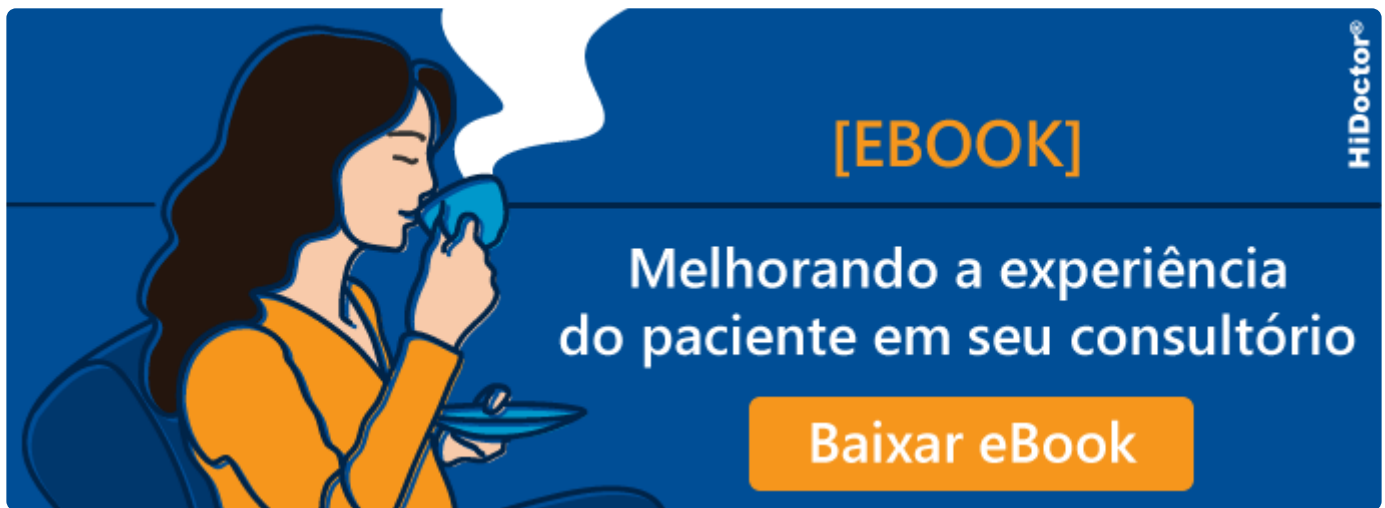
Não há dúvidas de que a comunicação escrita pode evitar problemas comuns que ocorrem na comunicação verbal, como entender palavras de maneira errada, confundir informações recebidas por uma distração momentânea, não conseguir ouvir bem, etc. Com a escrita as informações ficam registradas, podendo ser relidas, confirmadas e, em caso de dúvidas que permaneçam, pode-se solicitar maiores esclarecimentos. Além da maior clareza na comunicação escrita, pode-se aproveitar também os recursos de compartilhamento de áudio e imagens do WhatsApp para [auxiliar na comunicação](#) conforme necessário.

## **Personalização da comunicação**

Com os diferentes recursos que o WhatsApp oferece, incluindo não apenas imagens e áudio, mas também os famosos emojis, é possível personalizar a comunicação de seu consultório, adotando um estilo próprio que transmita a imagem e os valores que você deseja vincular à sua marca. Além disso, a ferramenta mostra o nome do usuário que enviou uma mensagem, permitindo que a secretária trate o paciente pelo nome desde o primeiro contato, tornando a comunicação mais pessoal e humanizada.

## **Ferramentas especiais para negócios**

Todos estamos acostumado com o WhatsApp comum, mas o app também oferece uma versão chamada WhatsApp Business, que possui várias ferramentas especiais voltadas para ajudar empresas e pequenos negócios na comunicação com seus clientes. O uso da versão business no consultório profissionaliza a comunicação pelo app, otimizando o atendimento a partir de ferramentas como mensagens automáticas, etiquetas, informações mais completas no perfil, etc.



## Dicas para utilizar o WhatsApp no consultório ou clínica

### 1. Use o WhatsApp Business

Como dito acima, essa versão do WhatsApp é a mais indicada para seu consultório e traz diversos benefícios. Há duas possibilidades para o uso do WhatsApp Business: baixando o app gratuito "WhatsApp Business", que oferece personalização e integração limitadas com outras ferramentas, ou contratando a Plataforma do WhatsApp Business, que é voltada para empresas de médio e grande porte, permitindo gerenciar grandes volumes de conversas e contando com ferramentas mais avançadas, como a configuração de um chatbot.

Para a maioria dos consultórios médicos e pequenas clínicas, o app gratuito na versão business já irá atender perfeitamente às demandas de comunicação.

### 2. Crie mensagens automáticas

É possível [automatizar parte da comunicação](#) aproveitando os recursos de respostas rápidas, mensagem de saudação e mensagens de ausência.

Com as respostas rápidas, é possível criar atalhos para as mensagens de texto e de mídia que você envia com mais frequência para seus clientes. Também é possível criar respostas rápidas usando os dados do seu perfil comercial, de modo que você pode enviar uma resposta rápida contendo seu horário de atendimento ou seu endereço, por exemplo.

A mensagem de saudação é uma mensagem personalizável que é enviada automaticamente para clientes na primeira interação com você ou após 14 dias de inatividade na conversa. Você pode definir uma mensagem como "Olá! Como posso ajudar você?", por exemplo, para dar retorno imediato e iniciar a comunicação.

Já no caso das mensagens de ausência, enquanto elas estiverem habilitadas, os clientes que enviarem mensagens para você receberão uma resposta automática personalizável, informando que você não está disponível. Você pode escolher para quais clientes e em qual horário as mensagens de ausência serão enviadas.

### **3. Divulgue o WhatsApp do consultório**

Não adianta abrir esse novo canal de comunicação em seu consultório, se seus clientes não souberem que ele está disponível. Portanto, divulgue o WhatsApp do consultório em suas comunicações por outros meios, além de informá-lo em seu site, redes sociais, perfis online, etc. Inclua o ícone do WhatsApp ao lado do número do telefone para deixar claro que o número permite comunicação pelo app. Na web, em vários locais ainda é possível incluir um link ao divulgar seu WhatsApp que ao clicar leva a pessoa diretamente ao app ou à versão web do WhatsApp.

### **4. Aproveite a versão web para otimizar o atendimento**

Para maior praticidade nos atendimentos, a melhor opção é utilizar o WhatsApp pelo computador, em vez de em um celular. A digitação no computador é mais rápida, e o envio e recebimento de arquivos é facilitado. No computador, é possível usar o WhatsApp de duas formas:

- WhatsApp Web - um app do WhatsApp usado diretamente no seu navegador.
- WhatsApp para computador - um app instalado no seu computador.

O WhatsApp Web e o WhatsApp para computador são extensões da conta do WhatsApp que você usa no celular. As mensagens que você envia e recebe são sincronizadas entre seu celular e computador, assim, você pode visualizá-las em ambos os aparelhos.

### **5. Preencha as informações do perfil**

Utilizando o WhatsApp business, você pode preencher seu perfil comercial, que é uma ferramenta específica dessa versão que ajuda a estabelecer uma presença profissional no WhatsApp. O perfil comercial facilita o acesso dos pacientes a informações importantes sobre o consultório, como nome comercial, descrição, endereço, horário de atendimento e categoria. Você também pode criar um catálogo com seus serviços, seu e-mail comercial e links para seu site e suas redes sociais para aumentar o [engajamento dos clientes](#).

## 6. Organize os pacientes usando etiquetas

Outro recurso interessante do WhatsApp Business é a configuração de etiquetas. Com as etiquetas você pode organizar e encontrar facilmente as conversas e mensagens do consultório. Você pode criar etiquetas com diferentes cores ou nomes e adicioná-las a conversas ou a mensagens dentro de uma conversa. Assim, você pode criar etiquetas para conversas, como "Pacientes novos" ou "Pacientes atuais", que ajudam a organizar as comunicações.

## 7. Priorize a agilidade

A rapidez na comunicação é uma das características que fazem com que os pacientes prefiram o WhatsApp. Portanto, para atender às expectativas deles, é importante priorizar a agilidade no momento de responder às mensagens. Ainda que a resposta não dê ao paciente a solução imediata para sua demanda, enviar uma resposta rápida informando que o retorno será dado em breve já tranquiliza o paciente de que sua solicitação foi recebida e será atendida, e então ele consegue aguardar mais tempo pela resposta definitiva sem tanta ansiedade.

O uso do recurso de mensagem de saudação é muito útil aqui, quando se trata de novas comunicações.

## 8. Organize as informações de pacientes que forem recebidas

É importante lembrar que o WhatsApp é apenas um canal de comunicação, e não deve virar um local onde informações sobre os pacientes ficam armazenadas. Se o agendamento de uma consulta foi solicitado pelo WhatsApp, por exemplo, feita a marcação a ficha do paciente com todos os dados coletados pelo app (nome, endereço, telefone, convênio, etc.) deve ser criada no [software médico](#). Quaisquer outros eventuais arquivos e dados a respeito do paciente que sejam recebidos pelo WhatsApp devem também ser devidamente anexados ao prontuário.

## 9. Treine os funcionários a respeito das ferramentas e do estilo da comunicação

Ao adotar o WhatsApp no consultório, é importante treinar sua equipe da recepção. O treinamento deve ensinar sobre os recursos disponíveis e como aproveitá-los nos atendimentos, e também deve focar no tom da comunicação a ser utilizada pelo app. Como sua equipe também está habituada a utilizar o WhatsApp no âmbito pessoal, é importante lembrar que no âmbito profissional a comunicação deve se dar de forma diferente, exigindo atenção para manter o profissionalismo e o tom correto.

## 10. Utilize as estatísticas em seu favor

As estatísticas do WhatsApp Business ajudam você a entender o envolvimento e a experiência de seus clientes. Esse recurso mostra quantas mensagens são enviadas, entregues, lidas e recebidas. [Analisando esses dados](#) periodicamente é possível melhorar cada vez mais o atendimento por este canal.

## 11. Evite mensagens excessivas e picadas

Ninguém gosta de receber diversas notificações em uma mesma conversa de WhatsApp que no final poderiam ter sido uma notificação apenas. Deve-se sempre evitar 'picar' as mensagens (exemplo: "Oi!", "Tudo bem?", "Como posso ajudar?"). O ideal é que isso seja apenas 1 mensagem: "Oi, tudo bem? Como posso ajudar?".

O excesso de mensagens é cansativo e gera ansiedade no paciente enquanto aguarda receber as informações completas. Inclusive, a divisão das mensagens de forma inadequada pode até gerar confusão quanto às informações passadas.

## 12. Não pratique spam

O intuito principal do WhatsApp nos consultórios é permitir que os pacientes entrem em contato com conveniência. O foco não é que o consultório inicie contatos quando não há solicitação da parte do paciente. Assim, enviar mensagens indesejadas, com promoções, por exemplo, para pacientes que já se comunicaram com você em algum momento, mas não estão em uma conversa ativa, pode deixá-los insatisfeitos.

Portanto, não pratique o spam, e só envie mensagens que não sejam a respeito de atendimento solicitado pelo paciente quando houver autorização da pessoa para tanto, ou raramente em ocasiões específicas, como para desejar um feliz aniversário ou boas festas no fim de ano.

## 13. Mantenha a comunicação restrita ao horário do consultório

Seu consultório possui um horário de funcionamento, e assim como o telefone fixo não é atendido fora desse horário, o WhatsApp também não deve ser respondido. Responder fora do horário abre precedentes para o paciente, que passa a entender que não há restrição de horário, e criará expectativa de atendimento a qualquer momento, ficando frustrado quando isso não acontecer em uma outra tentativa.

Aproveite aqui a configuração de mensagens automáticas de ausência para que, quando um paciente enviar mensagem fora do horário de atendimento, saiba que o consultório não está funcionando e que ele será respondido quando o atendimento voltar.

## 14. Aproveite da integração com o software médico

O WhatsApp comporta algumas integrações a partir de outros sistemas. Se você possui um bom software médico, poderá usufruir de algumas facilidades, como o [envio de WhatsApp para os pacientes](#) diretamente a partir da agenda do software. Com isso, abre-se a possibilidade de aproveitar outras facilidades oferecidas pelo software, como o uso de modelos de texto para maior praticidade no envio das mensagens. Pode-se, inclusive, fazer confirmação automática das consultas pelo software médico, com o paciente recebendo a mensagem de confirmação diretamente no WhatsApp.

Recursos assim otimizam ainda mais o uso desse meio de comunicação, simplificando a rotina da recepção e obtendo melhores resultados.



O WhatsApp pode ser um grande aliado para melhorar a comunicação com seus pacientes, engajando-os e superando suas expectativas. Se você tem dúvidas sobre recursos disponíveis e como utilizá-los, pode obter ajuda no [site do WhatsApp](#).

E para elevar o uso do WhatsApp a outro nível, integrando-o ao software médico, conte com um sistema completo como o HiDoctor®, que está sempre incorporando novas funcionalidades que trazem resultados cada vez melhores para seu consultório.

O HiDoctor® é a única plataforma médica completa para seu consultório e o software mais utilizado por médicos e clínicas no Brasil. A Centralx® conta com mais de 30 anos de experiência no desenvolvimento de tecnologias para a área médica.

Experimente e conheça clicando abaixo!

Conheça o HiDoctor®:  
software médico completo  
para todas as plataformas

Quero conhecer

0800 979 0400



Centralx®



**Artigo original disponível em:**

"WhatsApp no consultório médico: benefícios e dicas para o atendimento " - **HiDoctor® Blog**

**Centralx®**