

A arte de encantar pelo atendimento

Roteiros prontos e técnicas de comunicação
que geram confiança e fidelizam **pacientes**.

A autora

Meu nome é **Rita Almeida**, sou fundadora e CEO da Adec Hub, uma Central de Atendimento criada com o propósito de transformar a experiência de contato entre empresas e clientes.

Com mais de 20 anos de experiência em Call Center e mais de 03 anos trabalhando na área da saúde, percebi que o maior desafio das clínicas é garantir que suas secretárias ofereçam um atendimento de excelência.

Afinal, não basta agendar consultas — é preciso encantar, fidelizar e conduzir o paciente até a realização dos atendimentos.

Foi com esse olhar que desenvolvi este roteiro, fruto da prática da equipe Adec Hub, validado em treinamentos e reciclagens, com foco em resultados reais.

Minha motivação é simples: acredito que o atendimento de excelência é a porta para o crescimento de qualquer clínica.

Este material foi feito para secretárias e profissionais da saúde que desejam elevar o padrão, aumentar agendamentos e fortalecer vínculos.

Mais que um guia, ele reflete a experiência da Adec Hub em transformar atendimento em resultados.



Introdução

O atendimento é o primeiro contato entre o paciente e a clínica e, muitas vezes, é o que define se ele vai confiar, agendar e voltar.

Mais do que responder mensagens, atender é acolher, orientar e transmitir segurança.

A excelência no atendimento nasce quando a secretária entende que cada conversa é uma oportunidade de cuidar de alguém.

E quando o cuidado é verdadeiro, o resultado vem naturalmente: mais confiança, mais agendamentos e mais pacientes satisfeitos.

“O atendimento é o coração da experiência do paciente. É nele que a confiança começa e a fidelização se constroi”

No dia a dia, são os detalhes que fazem a diferença: a gentileza na voz, a clareza na mensagem e a atenção em cada resposta.

Cada palavra transmite o profissionalismo e o acolhimento que representam o médico e a clínica.

Capítulo 1

Excelência no Atendimento

1- Pilares do Atendimento de Excelência

1.1- Clareza e objetividade

O paciente precisa entender com facilidade o que está sendo dito. Use uma linguagem simples, sem termos técnicos, e sempre confirme se a dúvida foi realmente esclarecida.

1.2 - Empatia e acolhimento

Cada paciente traz sua própria história e fragilidade. Atender com empatia é ouvir com atenção, responder com gentileza e mostrar, nas palavras, que ele é importante para a clínica.

1.3 - Conhecimento técnico

Uma secretária de excelência domina o que oferece. Conhece os exames, consultas, preparos e procedimentos, isso traz segurança e agilidade ao atendimento.

1.4 - Postura profissional e comunicação humanizada

A forma de escrever, o tom da voz e a escolha das palavras revelam o profissionalismo. Comunicação humanizada é unir técnica e sensibilidade: ser firme, mas acolhedora.

1.5 - Organização

A excelência é construída nos pequenos gestos do dia a dia. Manter uma rotina, organizada, responder no tempo adequado e cuidar de cada detalhe demonstra compromisso e seriedade.

1.6- Propósito e visão de resultado

O foco não é apenas responder rápido, mas atender bem. A secretária participa da missão da clínica : conectar pessoas ao cuidado e gerar saúde através de um atendimento humano.

2- Aplicando na Prática

As secretárias aprendem no dia a dia, e é natural que cometam erros ao tentar agilizar a comunicação, especialmente pelo WhatsApp, que hoje é o principal canal entre pacientes e clínicas. O problema é que, ao buscar rapidez, muitas vezes a resposta se torna vaga ou incompleta, passando a sensação de desatenção ou até falta de profissionalismo.

Uma comunicação bem feita transmite segurança e cria confiança. Por isso, é essencial que cada mensagem demonstre cuidado e atenção com o paciente.

Veja este exemplo:

 Paciente pergunta: “O exame é rápido?”

 Resposta incompleta: “Sim, é rápido.”

 Resposta correta: “Sim, o exame é rápido. Ele leva em média 20 minutos, é indolor e logo após o procedimento o paciente já pode retomar suas atividades normalmente.”

Perceba a diferença: a segunda resposta não apenas informa, mas também gera valor, transmite confiança e aproxima o paciente do agendamento.

Outro ponto essencial é que a secretária conheça bem os serviços, exames e procedimentos oferecidos.

Quanto mais informações ela domina, mais natural e fluida será sua comunicação, e isso resulta em **excelência, encantamento e conversão**.

O roteiro que você terá em mãos é o primeiro passo para alcançar esse nível de atendimento. Ele traz frases estruturadas para as situações mais comuns, mas é o **treinamento contínuo** que transforma orientação em resultado.

A combinação de **roteiro + capacitação** gera secretárias mais preparadas, pacientes mais satisfeitos e consultórios com agendas cheias.

3- Exercício Reflexivo

Responda com sinceridade:

- Suas mensagens transmitem cuidado ou apenas informação?
- O paciente sente confiança ao falar com você?
- Se você fosse o paciente, escolheria marcar a consulta com base na sua resposta?

Refleta, anote o que pode melhorar e lembre-se: excelência não é fazer diferente, é fazer melhor — todos os dias.

4- A Experiência que Encanta, Fideliza e Transforma Contato em Resultado

Um bom atendimento vai além de responder dúvidas. Ele cria uma experiência única, que faz o paciente sentir-se acolhido e valorizado desde o primeiro contato.

Quando a secretária se comunica com clareza, gentileza e completude, transmite confiança e profissionalismo — e essa combinação é o que realmente encanta, fideliza e transforma o simples contato em um agendamento efetivado.

Cada mensagem, cada ligação, cada resposta é uma oportunidade de demonstrar cuidado. É isso que diferencia uma clínica que apenas atende de uma clínica que constrói relacionamentos duradouros e rentáveis.

5- A Importância de Processos Padronizados

Um dos maiores segredos das clínicas de sucesso está na **padronização do atendimento**. Quando cada secretária responde de um jeito, surgem falhas de comunicação, inconsistência e, muitas vezes, a perda de pacientes.

Com um roteiro estruturado, é possível criar uma **linguagem única**, que reflete os valores da clínica e garante qualidade em cada contato.

A padronização transmite profissionalismo, evita improvisos que geram insegurança, garante clareza e objetividade e aumenta a conversão em consultas, acompanhamentos e procedimentos.

Na prática, padronizar significa que o paciente será bem atendido independentemente de quem estiver no posto de secretária. Isso fortalece a identidade da clínica e a imagem do médico.

O paciente que se sente bem atendido não apenas agenda, mas indica — tornando-se um promotor espontâneo da marca. Esse é o poder do atendimento de excelência: cada interação é o início de um relacionamento que gera valor, confiança e resultados.

Capítulo 2

Whatsapp com Excelência



1- Boas Práticas para um Atendimento de Excelência no WhatsApp

O WhatsApp se tornou o principal canal de comunicação entre pacientes e clínicas. Ele pode ser um grande aliado na **conversão de contatos em agendamentos**, desde que seja usado de forma estratégica e profissional.

Para garantir um atendimento eficiente e acolhedor, siga estas boas práticas:

- **Chame sempre o paciente pelo nome** e repita-o ao longo da conversa. Isso cria proximidade e transmite atenção e personalização.
- **Nunca responda com letras maiúsculas**, pois isso pode soar como rispidez.
- **Evite áudios e gírias**, a comunicação deve ser sempre clara, profissional e acessível.
- **Não use palavras abreviadas**, elas podem gerar ruídos, parecer informais demais ou causar má interpretação.
- **Revise suas mensagens antes de enviar**, cuide da ortografia e da concordância — pequenos erros podem transmitir desatenção.
- **Responda com agilidade**. O ideal é que cada mensagem seja respondida em até 15 minutos. Ao iniciar o atendimento, permaneça com o paciente até a conclusão — não desapareça no meio da conversa.
- **Prefira mensagens curtas e objetivas**, mas que transmitam todas as informações necessárias.

- **Finalize sempre com um próximo passo claro,** conduzindo o paciente ao agendamento.
- **Use mensagens de saudação automáticas,** principalmente fora do horário de atendimento.

“O WhatsApp é a extensão do consultório, a secretária é a voz e o sorriso da clínica digitados na tela.”

“Cada mensagem é uma oportunidade de encantar o paciente e fortalecer a imagem do médico.”

Capítulo 3

Roteiro e Respostas

Atendimento Receptivo

O que é um atendimento receptivo

O atendimento receptivo é aquele em que o paciente entra em contato com a clínica, seja por WhatsApp, telefone ou redes sociais buscando informações, agendamento ou suporte.

É o momento em que o consultório **não está oferecendo o serviço, mas recebendo a demanda**. A forma como essa conversa é conduzida define a imagem do profissional e a confiança do paciente.

Cada mensagem, tom de voz ou palavra usada influencia diretamente na decisão do paciente de **agendar ou não**. Por isso, o atendimento receptivo exige escuta ativa, empatia e clareza.

Mais do que responder dúvidas, o objetivo é **acolher, orientar e conduzir com naturalidade até o agendamento**.

Na **Equipe Rita**, da **Adec Hub Saúde**, entendemos que um atendimento receptivo de excelência é aquele que **transforma o primeiro contato em relacionamento** — com respostas completas, postura profissional e uma comunicação que transmite segurança e cuidado.

Este capítulo reúne os principais roteiros e respostas prontas para as situações mais comuns do dia a dia, organizados de forma prática para uso direto no WhatsApp.

1- Roteiro para converter o paciente que entra em contato pela primeira vez

Quando o paciente entra em contato com a clínica pela primeira vez, cada palavra faz diferença. Este roteiro foi criado para guiar a conversa com leveza e propósito, encantando o paciente e transformando o primeiro contato em uma oportunidade real de agendamento.

O processo de encantamento acontece em etapas — e a ordem faz toda diferença. Cada fase aproxima o paciente um pouco mais da decisão de agendar. A seguir, você encontrará o propósito de cada etapa e exemplos de mensagens que ajudam a criar uma conversa leve, profissional e eficaz pelo WhatsApp.

1ª Etapa – Atendimento inicial encantador

O primeiro contato define a percepção do paciente sobre o consultório. Aqui, a secretária deve demonstrar cordialidade, elegância e gentileza; transmitindo segurança e acolhimento desde a primeira linha de mensagem.

Script

1ª opção

Olá, Rita, bom dia! Tudo bem com você? Me chamo Luciene e sou a secretária da Dra. Raquel Cardiologista, em que posso ajudar?

2ª opção

Olá Rita, bom dia! Me chamo Luciene e sou a assistente da Dra. Raquel. É um prazer lhe atender.

2ª Etapa – Descoberta das necessidades do paciente

Esse é o momento de entender o que o paciente busca e o motivo do contato. Aqui as perguntas tem que ser abertas.

Script

1ª opção

Rita, você apresenta algum sintoma ou seria uma consulta de rotinar?

2ª opção

Rita, me conte um pouco mais sobre os seus objetivos e o que te levou a procurar o Dra. Raquel?

3ª Etapa – Acolhimento e identificação

O objetivo aqui é fazer o paciente sentir que encontrou o profissional certo para ajudá-lo. A secretária deve validar o que ele relatou e reforçar que o consultório está preparado para atender suas necessidades com empatia e profissionalismo.

Script

1ª opção

Rita, que bom que você nos procurou! Você está no lugar certo.

2ª opção

Rita, a Dra. Raquel é a melhor médica para lhe atender nesse momento.

3ª opção

Rita, a Dra. Raquel com certeza irá avaliá-la e encontrará a melhor solução.

Etapa 4 – Construção de valor

Agora é hora de mostrar por que esse atendimento é diferente.

Fale sobre os diferenciais do médico e da clínica, sempre com leveza e verdade: o tempo dedicado na consulta, a abordagem personalizada, o cuidado integral com o paciente.

Para que a mensagem soe autêntica, a secretária precisa conhecer bem o profissional que representa. Isso exige diálogo constante com o médico — entender o que o torna único, o que ele valoriza no atendimento e como deseja ser percebido.

Pergunte e anote detalhes como:

- Quanto tempo, em média, ele dedica a cada consulta;
- Se o atendimento inclui retorno;
- Se o médico oferece contato pós-consulta ou acompanhamento especial;
- Quais são suas especializações ou técnicas diferenciadas;
- Como ele se define: empático, atencioso, cuidadoso, detalhista;
- Se realiza algum procedimento específico que pode ser um diferencial para o paciente.

Essas informações ajudam a personalizar o script e comunicar o valor real do atendimento — antes mesmo que o paciente pergunte o preço.

Quando o paciente percebe que o médico é qualificado, humano e atento aos detalhes, ele chega à consulta com a expectativa de que sua dor será acolhida e resolvida com excelência.

Script

1ª opção

A Dra. Raquel é cardiologista e cirurgiã cardiológica com 10 anos de experiência. Está em constante atualização para oferecer o que há de mais moderno em cuidados cardiovasculares. O consultório conta com estrutura acolhedora e equipamentos avançados, proporcionando conforto e segurança em cada atendimento.

2ª opção

A Dra. Raquel é cardiologista e cirurgiã cardiológica com 10 anos de experiência. Seu atendimento é personalizado, com foco total nas necessidades de cada paciente. Além disso, utiliza protocolos modernos e tecnologia de alta precisão para garantir resultados eficazes e duradouros.

Etapas 5 – Apresentação do valor e convite para agendar

Momento de falar sobre o preço da consulta e conduzir naturalmente ao agendamento. Evite perguntas como “Deseja agendar?” — prefira comandos gentis, como: “Tem preferência por manhã ou tarde?”

Script

1ª opção

Rita, o valor da consulta é R\$ 800,00. Aceitamos pix, cartão e dinheiro.

Para seguir com o seu agendamento, você prefere um horário pela manhã ou pela tarde?

2ª opção

Rita, o valor da consulta é R\$ 800,00. Aceitamos pix, cartão e dinheiro e concedemos um retorno no prazo de 30 dias.

Qual é o melhor dia da semana para agendarmos?

3ª opção

O valor da consulta é de R\$ 800,00 e está incluído o valor do eletro.

Tenho disponibilidade no dia 19 de setembro às 10h ou as 15h. Rita, qual o melhor horário para você?

Etapa 6 – Finalização da marcação

Finalize reforçando o cuidado e a prontidão em recebê-lo. Demonstre satisfação pelo contato e antecipe uma experiência positiva.

Script

1ª opção

Perfeito, Rita. Sua consulta com a Dra. Raquel ficou agendada para 10 de novembro, às 13h. Antes da data, enviarei um lembrete por aqui para facilitar sua organização.

Ficamos muito felizes em recebê-la. Tenho certeza de que você será muito bem atendido pela Dra. Raquel!

2ª opção

Consulta confirmada: 10/11/2025, 13h, com a Dra. Raquel. Enviarei um lembrete próximo da data. Se precisar ajustar algo, é só me avisar.

2- Paciente antigo que deseja marcar consulta

Para pacientes que já conhecem o consultório, o ideal é confirmar informações básicas, perguntar se houve alguma mudança e demonstrar alegria por tê-lo de volta.

Além de agilizar o processo, esse tipo de abordagem reforça a confiança e estimula a fidelização.

Script de identificação

1ª opção

Olá, Rita! Como você está? Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel. Fico muito feliz em receber seu contato novamente e em poder ajudá-la com seu agendamento.

2ª opção

Bom dia, Rita! É um prazer falar com você novamente. Sou a Luciene, secretaria da Dra. Raquel, e vou organizar seu atendimento por aqui. Obrigada por continuar confiando em nosso trabalho.

3ª Opção

Olá, Rita! Tudo bem? Aqui é a Luciene, assistente da Dra. Raquel. Bom falar com você novamente! Como posso ajudá-la hoje?

Script de reafirmação do valor, informação do preço e condução para marcação

Mensagem

Fico muito feliz pela confiança em nosso trabalho, Rita. Você já conhece a experiência e dedicação da Dra. Raquel, e sabe o quanto ela se empenha em oferecer um atendimento completo e de qualidade.

A agenda da doutora está quase cheia este mês, mas, por você já ser nossa paciente, vou me esforçar para garantir o melhor horário para o seu atendimento.

O valor da consulta é R\$ 500,00, com possibilidade de pagamento via pix ou cartão de débito/crédito.

Você prefere um ser atendida pela manhã ou à tarde?

3- Paciente que solicita retorno fora do prazo

Alguns pacientes esquecem o prazo de retorno, e esse momento é ideal para reconectar com cuidado e explicar a importância do acompanhamento.

Script

Olá, Rita! Tudo bem? A última vez que você esteve conosco foi em fevereiro.

A Dra. Raquel Almeida orienta que o retorno seja feito em até 30 dias após a consulta, para acompanhar de perto a evolução e, se necessário, ajustar o tratamento.

Agora é um bom momento para revisarmos sua condição e garantir que tudo esteja indo bem.

A agenda da doutora está quase completa nos próximos dias, mas vou priorizar o melhor horário pra você.

Você prefere ser atendida pela manhã ou à tarde?

4- Paciente que solicita retorno mas a consulta não dá direito ao retorno

Script

1ª Opção

Oi, Rita! Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel Almeida, cardiologista.

As consultas com a doutora não incluem retorno, tá bom? Cada atendimento é considerado uma nova avaliação, pra que ela possa revisar seus exames, sintomas e ajustar o tratamento conforme sua condição atual.

Pode ficar tranquila, a Dra. Raquel acompanha cada paciente com muito zelo e atenção. Posso confirmar o agendamento pra você?

2ª Opção

Oi, Rita! Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel Almeida.

As consultas com a doutora não incluem retorno, tá bem? Cada encontro é uma nova avaliação, o que permite ajustar a conduta, dieta e suplementos conforme suas necessidades atuais.

Pode ficar tranquila, você será acolhida com o mesmo cuidado e atenção de sempre. Posso seguir com o agendamento pra você?

5- Paciente antigo solicitando consulta de urgência

Quando um paciente de longa data relata urgência, o ideal é agir com empatia, prioridade e clareza. Mostre que o caso será avaliado com cuidado, e que ele continua sendo importante para a equipe.

Casos de extrema urgência

Se a paciente relatar dor intensa, falta de ar, desmaio, sangramento abundante ou qualquer sintoma grave. Orientar imediatamente a procurar o pronto-socorro, e informar a paciente que, paralelamente, o doutor será comunicado para acompanhar o caso, se possível.

Script

Rita, diante dos sintomas que você relatou, o mais seguro neste momento é procurar imediatamente o pronto-socorro. Já informarei a Dra. Raquel sobre o seu caso para que ela acompanhe, se possível, e assim que tivermos retorno, entro em contato com você. O mais importante agora é que você receba o atendimento emergencial adequado.

Casos de pós-operatório

Orientar a paciente a relatar o caso com urgência. Informar que o doutor avaliará se é necessário procurar o pronto-socorro ou se será feito um encaixe rápido no consultório.

Script

Rita, obrigada por me avisar. Vou relatar imediatamente o seu caso para a Dra. Raquel. Ela irá avaliar se é necessário que você procure o pronto-socorro agora ou se conseguiremos encaixá-la com urgência ainda hoje no consultório.

Assim que eu tiver a orientação dela, retorno para você com a melhor decisão.

Demais casos - não emergenciais

- Detalhar a situação relatada pela paciente.
- Entrar em contato com o doutor e repassar fielmente as informações da paciente.
- Caso o médico oriente retorno imediato, agendar consulta no mesmo dia, se possível.
- Se a orientação for acompanhamento normal, agendar o próximo horário disponível.

Script

Rita, entendi a sua situação. Vou repassar todas as informações para a Dra. Raquel e, assim que ela me orientar, retorno para você.

Se for necessário atendimento imediato, agendaremos ainda hoje. Caso contrário, marcaremos no horário mais próximo disponível. Pode ficar tranquila que daremos todo o suporte necessário.

Observações Importantes

Este roteiro traz sugestões de mensagens para auxiliar no atendimento via WhatsApp. No entanto, é fundamental que a secretária alinhe diretamente com o médico com quem trabalha quais são os sintomas que devem ser considerados:

- **Emergência** (procurar SOS imediatamente).
- **Pós-operatório ou procedimento** (urgência, encaixe rápido ou SOS).
- **Demais situações** (retorno agendado ou próximo horário disponível).

 **Este material não substitui a orientação médica.** Cabe ao médico responsável definir a conduta em cada caso. A secretária deve sempre agir conforme as orientações recebidas do médico, utilizando este roteiro apenas como apoio de comunicação.

6- Paciente que solicita laudo, atestado ou receita sem consulta

Quando o paciente solicita um laudo, atestado ou uma receita pelo WhatsApp, a secretária precisa entender o contexto antes de responder. Nem sempre o paciente está pedindo algo indevido — em muitos casos, ele apenas está aguardando um documento que o próprio médico se comprometeu a enviar depois da consulta (como um laudo complementar ou declaração). Por isso, a conduta ideal é:

- Confirmar com o médico ou checar o prontuário se o documento já havia sido combinado.
- Se sim, a secretária pode apenas informar o andamento.

- Se não foi combinado, a resposta deve ser acolhedora e orientativa, reforçando que a emissão de receitas, atestados ou laudos depende de uma nova avaliação médica.

Importante: Não é permitido cobrar valores isolados por laudo ou receita.

A remuneração do médico é sempre vinculada à consulta, conforme o Código de Ética Médica (CFM, Resolução nº 2.217/2018), que determina que todo ato médico deve estar associado a uma avaliação clínica.

Por isso, o correto é sempre vincular o laudo, atestado ou receita a uma consulta, mesmo que seja uma teleconsulta.

 **Script - Paciente aguardando documento - receita, atestado ou relatório**

Oi, Rita! Tudo bem?

Sim, o laudo já está sendo providenciado e será encaminhado, por aqui, assim que o doutor finalizar, tá bom?

 **Script - Paciente solicitando receita por conta própria**

Rita, tudo bem com você?

A sua prescrição precisa ser renovada por meio de uma nova consulta. O medicamento é apenas uma parte do tratamento, por isso a avaliação médica é indispensável para garantir que os resultados continuem sendo positivos.

As consultas periódicas são fundamentais para um acompanhamento eficaz e seguro.

Diante disso, qual o melhor dia para agendarmos a sua próxima consulta?

Script - Paciente solicitando atestado por conta própria

Rita, tudo bem com você?

Sobre o seu atestado, é importante lembrar que ele só pode ser emitido após avaliação médica. O atestado faz parte do prontuário e depende da análise do estado clínico atual — por isso, não é possível liberá-lo sem consulta.

Que tal verificarmos juntos o melhor horário para o seu atendimento? Assim o doutor poderá emitir o documento de forma segura e adequada.

Script - Paciente solicitando laudo por conta própria

Rita, tudo bem com você?

Sobre o seu laudo, preciso confirmar se ele já havia sido combinado pelo médico após a última consulta. Caso sim, vou acompanhar o andamento e te aviso assim que estiver pronto, tá bom?

Agora, se for um novo laudo, será necessária uma nova avaliação, pois o médico precisa revisar o quadro clínico e atualizar as informações antes de assinar o documento. Deseja que eu te ajude a agendar esse retorno?

7- Paciente que solicita pedido de exame sem consulta

Essa situação deve ser tratada com atenção e clareza, pois o pedido de exame faz parte do acompanhamento clínico e precisa estar alinhado com a conduta do médico. Explique ao paciente que os exames são solicitados de acordo com a necessidade individual de cada caso e que, normalmente, só podem ser indicados

após uma avaliação médica. No entanto, antes de responder, verifique se essa solicitação já não foi combinada previamente com o médico.

Há casos em que o profissional orienta o paciente a realizar determinados exames antes da consulta — para agilizar o atendimento e otimizar o tempo de análise.

Também é importante considerar se o consultório não possui política de consulta sem retorno, pois nesses casos, o pedido de exame pode ser solicitado de forma diferente, conforme a rotina da clínica.

O mais importante é alinhar essas orientações com o médico responsável, para que a secretária saiba exatamente quando o pedido pode ser encaminhado e quando deve ser reservado para o momento da consulta.

Script - Paciente solicitando exame por conta própria

Oi Rita, espero que esteja bem!

Entendi que você está solicitando o pedido de exame. Em alguns casos, a Dra. pode deixar esses pedidos prontos antes da consulta, especialmente quando combinou com o paciente que levaria o exame no primeiro atendimento.

Mas, se esse não for o seu caso, é importante lembrar que todo pedido de exame precisa estar relacionado a uma avaliação médica.

É durante a consulta que a Dra. identifica quais exames realmente são necessários para o seu diagnóstico ou acompanhamento.

Posso confirmar se há alguma observação da Dra. sobre esse pedido? Assim te dou o retorno certinho, pode ser?

8- Paciente que solicita análise de exame sem consulta

Script

Bom dia, Rita! Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel Almeida.

Entendo que você queira apenas mostrar o exame, mas o diagnóstico completo vai além dos resultados — a doutora precisa te escutar, avaliar sintomas e considerar outros fatores pra oferecer uma orientação segura.

Por isso, a Dra. Raquel orienta que seja agendada uma nova consulta, pra que ela possa analisar tudo com calma e tirar suas dúvidas. Você prefere um horário pela manhã ou à tarde?

☺ Se o seu atendimento ainda estiver dentro do prazo de retorno, o exame pode ser apresentado nesse mesmo momento, sem custo adicional.

9- Paciente solicita a antecipação da consulta

Pacientes que aguardam muito tempo tendem a demonstrar ansiedade. O segredo é acolher, demonstrar interesse e garantir que o nome dele está sendo considerado com prioridade.

Script

Oi, Rita! Entendo perfeitamente sua expectativa em antecipar a consulta — é totalmente compreensível.

Sua consulta está confirmada para o dia 7 de julho, às 11h, mas fique tranquila: caso surja qualquer encaixe ou desistência, entrarei em contato imediatamente pra te avisar.

Estamos acompanhando de perto pra te ajudar o quanto antes, tá bem?

Um abraço e até breve!

10- Paciente solicita informações sobre a lista de espera

Script

Oi, Rita! Vi sua mensagem e entendo bem a sua expectativa em ser atendida logo, viu?

Você continua na lista de espera, e assim que surgir qualquer vaga ou encaixe, eu entro em contato de imediato pra te avisar.

Agradeço muito pela paciência e confiança no nosso trabalho!

11- Paciente solicita telefone ou whatsapp direto do médico

Alguns pacientes acreditam que o retorno será mais rápido se falarem diretamente com o médico. O papel da secretária é proteger o tempo do profissional, sem soar distante ou fria. A resposta deve transmitir empatia, agilidade e confiança na equipe.

Script

Rita, compreendo sua necessidade. Porém, o contato direto da Dra. Raquel é reservado apenas para casos específicos, como acompanhamentos cirúrgicos.

Pode ficar tranquila, eu mesma repasso suas informações com rapidez, garantindo que cheguem até ela.

Assim que houver retorno, entro em contato — e, se for algo técnico, a própria doutora falará diretamente com você.

Dessa forma, seu atendimento segue com segurança e agilidade.

12- Respondendo uma reclamação do paciente

Toda reclamação é uma oportunidade de melhoria, e o tom da secretária deve ser sempre calmo, empático e resolutivo. Mesmo quando o erro não foi da equipe, o acolhimento vem antes da explicação.

Script - Mensagem Médico

Oi, Rita! Antes de tudo, quero te pedir desculpas pelo ocorrido, em nome de toda a equipe.

De forma alguma tivemos a intenção de causar qualquer desconforto. Esse episódio serviu pra reforçar ainda mais nosso compromisso em melhorar os processos e cuidar com mais atenção de cada detalhe.

Saiba que estou — e sempre estarei — à disposição pra o que precisar. Com carinho, Dra. Raquel Almeida!

Script - Mensagem Secretária

Oi, Rita! Lamento muito pelo que aconteceu e quero te pedir desculpas em nome da equipe e da Dra. Raquel.

De forma alguma houve intenção de causar qualquer desconforto. Esse acontecimento serviu pra que possamos aprimorar nossos cuidados e procedimentos internos.

Pode contar comigo — e com a doutora — pra o que precisar. Estamos à disposição pra te atender da melhor forma possível.

Capítulo 4

Roteiro e Respostas

Atendimento Ativo

O que é um atendimento ativo

Diferente do atendimento receptivo — em que o paciente procura a clínica —, o **atendimento ativo** acontece quando a secretária **entra em contato com o paciente de forma proativa**.

O objetivo é fortalecer o relacionamento, lembrar compromissos, reativar vínculos e conduzir o paciente de volta ao acompanhamento médico.

Esse tipo de atendimento é uma poderosa ferramenta de fidelização. Ele mostra cuidado genuíno e reforça o compromisso da clínica com o bem-estar do paciente.

Cada mensagem enviada deve equilibrar **gentileza e objetividade**, sem soar insistente. O foco é **manter o vínculo humano**, enquanto se cria oportunidade para novos agendamentos.

Na Adec Hub Saúde, entendemos que o atendimento ativo é uma extensão do cuidado — uma forma de demonstrar atenção mesmo quando o paciente não está presente.

É essa postura que transforma uma simples mensagem em um gesto de valorização e confiança.

1- Confirmação de Agendamento

Script

Oi, Rita! Tudo bem?

Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel Almeida.

Passando para confirmar sua consulta agendada para terça-feira, dia 22 de outubro, às 14h, aqui na clínica.

Caso precise ajustar o horário, é só me avisar com antecedência — será um prazer ajudar.

Estamos te aguardando!

2- Envio de endereço e localização

Script

Oi, Rita! Tudo bem? Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel Almeida.

A consulta será realizada na Clínica MED, localizada na Rua 08, Condomínio 328, Lote 01 – Vicente Pires.

Para facilitar, segue o link da localização no Google Maps:
 *[inserir link da localização]*

Caso tenha qualquer dúvida sobre o trajeto ou estacionamento, pode me chamar por aqui. Estarei à disposição pra te ajudar!

3- Quando o médico precisa desmarcar ou remarcar

Em imprevistos, o tom da mensagem deve ser respeitoso, empático e proativo. O paciente precisa per-

ceber que o consultório se importa com o tempo dele.

Script - Médico

Olá, Rita! Como vai você?

Aqui é a Dra. Raquel. Estou entrando em contato pessoalmente porque temos uma consulta agendada para o dia 15 de setembro, às 15h.

Embora eu seja muito comprometida com minha agenda e com meus pacientes, ocorreu um imprevisto e precisarei reagendar a sua consulta.

Peço desculpas por qualquer inconveniente e já gostaria de propor um novo dia, para que eu possa lhe oferecer toda a atenção que você merece.

Você teria disponibilidade no dia 18 de setembro, às 15h?

Agradeço muito pela sua compreensão e pela confiança em mim e na minha equipe.

Script Secretária

Olá, Rita! Como vai você? Aqui é a Luciene, da equipe da Dra. Raquel.

Estou entrando em contato em nome da doutora sobre a sua consulta agendada para o dia 20 de novembro, às 15h.

Embora a Dra. Raquel seja muito comprometida com sua agenda e com os pacientes, ocorreu um imprevisto e precisaremos reagendar a sua consulta.

Pedimos desculpas por qualquer inconveniente e já gostaríamos de propor um novo dia, para que ela possa lhe oferecer toda a atenção que você merece.

Você teria disponibilidade no dia 22 de novembro, às 10h?

Agradecemos muito pela sua compreensão e pela confiança em nossa equipe.

4- Paciente que se atrasa para a consulta

Quando houver atraso, o segredo é ser empática sem comprometer a agenda. Evite tom de cobrança e mostre compreensão.

Script

1ª opção

Rita, tudo bem? Só confirmando se está a caminho.

A Dra. Raquel está te aguardando, e queremos te receber com calma. Me avisa, por favor, se precisar de alguns minutinhos a mais?

2ª opção

‘Rita, aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel, cardiologista. Espero que esteja tudo bem com você!’

Compreendemos que imprevistos acontecem, mas gostaríamos de confirmar: Você ainda conseguirá chegar para a consulta de hoje ou prefere remarcar para um novo horário? Assim, conseguimos organizar a agenda para lhe atender com toda a atenção que você merece.

Como prefere proceder?

3ª opção (resposta do médico)

Rita, aqui é a Dra. Raquel. Eu compreendo que imprevistos acontecem, mas infelizmente não conseguirei realizar sua consulta com a dedicação e o tempo que você merece, já que parte do horário

marcado já passou.

Faço questão de ouvir cada paciente com calma e planejar o atendimento de forma completa. Se atendêssemos agora, eu não estaria respeitando nem a qualidade do seu atendimento, nem o horário do próximo paciente.

Por isso, podemos reagendar sua consulta em um novo horário. A Luciene, minha assistente, encontrará a melhor opção para você.

Agradeço muito pela compreensão.

5- Ausência prolongada do médico

Quando o médico precisa se ausentar, o paciente deve ser informado com antecedência, clareza e tranquilidade. O foco é manter a confiança e garantir que ele se sinta amparado mesmo na ausência da doutora.

Script

1ª opção

Oi, Rita! Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel Almeida.

A doutora pediu que eu te informasse que, em breve, passará por um procedimento cirúrgico.

Ela seguirá com os atendimentos normalmente até janeiro e, depois disso, ficará afastada por 30 dias para recuperação.

Se você quiser agendar sua consulta antes desse período ou tiver qualquer dúvida, estou à disposição pra te ajudar.

Desejo um ótimo dia!

2ª opção

Oi, Rita! Espero que esteja bem!

Sou a Luciene secretária da Dra. Raquel. Ela pediu pra te avisar que, a partir de janeiro, ficará afastada por cerca de 30 dias para um período de descanso e estudos.

Ela estará atendendo normalmente até o final de dezembro, caso precise agendar.

Qualquer dúvida, estou à disposição

6- Encerramento relação médico - paciente

Há situações em que o vínculo precisa ser encerrado. A comunicação deve ser respeitosa, transparente e ética, preservando sempre a imagem do consultório e o bem-estar do paciente.

Script

Oi, Rita tudo bem? Aqui é a Luciene secretária da Dra. Raquel.

Sempre buscamos oferecer o melhor atendimento possível, mas percebemos que, de alguma forma, não conseguimos atender às suas expectativas.

Por isso, a Dra. Raquel decidiu não prosseguir com o acompanhamento, ok?

Caso deseje, ela pode indicar outro profissional de confiança para seguir seu cuidado.

Desejamos o melhor pra você e agradecemos por ter confiado em nosso trabalho.

7- Novidades do consultório

Toda novidade é uma oportunidade de encantar e fortalecer o vínculo com os pacientes. O ideal é apresentar a informação de forma leve, mostrando os

benefícios da novidade e convidando o paciente a participar.

Script

1ª opção

Oi, Rita! Como você está?

A Dra. Raquel tem uma novidade incrível: ela concluiu recentemente uma especialização em laser facial, e agora o tratamento está disponível no consultório!

Esse procedimento ajuda na produção de colágeno, melhora manchas e traz rejuvenescimento natural da pele .

Como você já é nossa paciente, posso reservar um horário exclusivo pra te explicar mais sobre ele. Posso verificar pra quando?

2ª opção

Olá, Rita! Como você está? Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel Almeida.

A Dra. Raquel acaba de concluir uma nova especialização em [colocar o tema], e estamos muito felizes em poder oferecer esse cuidado ainda mais completo aos nossos pacientes.

Esse avanço permite um acompanhamento mais preciso e personalizado, com foco em prevenção e qualidade de vida.

Estou disponibilizando alguns horários especiais para quem deseja realizar essa avaliação com base no novo protocolo da doutora.

Posso te ajudar a reservar um horário?

3ª opção

Oi, Rita! Tudo bem? Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel Almeida.

Temos uma novidade muito especial por aqui: o nosso consultório passou por algumas melhorias e agora contamos com um novo espaço de atendimento, mais confortável e acolhedor.

O ambiente foi pensado para oferecer mais privacidade e comodidade durante as consultas, além de facilitar o acesso e o tempo de espera.

A Dra. Raquel está muito feliz com essa nova fase e te espera para conhecer o espaço pessoalmente.

Posso reservar um horário pra você vir conferir e realizar sua consulta?

8 - Questionário pré-consulta

Enviar um questionário antes da consulta é uma forma de otimizar o tempo da médica e **personalizar o atendimento**. A comunicação deve ser leve, convidativa e prática.

Script

Sua consulta está confirmada para o dia 21 de agosto, às 9h.

Pra finalizar o agendamento, vou te enviar um formulário rápido — leva só alguns minutinhos e ajuda a Dra. Raquel a te conhecer melhor antes da consulta.

 *[link do formulário]*

Estamos te aguardando, Rita. Tenha um ótimo dia!

9 -Fim do direito ao retorno

Quando há mudança na política do consultório, o paciente

precisa ser informado com transparência e antecedência, pra não se sentir pego de surpresa.

Script

Oi, Rita! Tudo bem? Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel.

Passando pra te atualizar: a partir de janeiro, cada consulta será considerada uma nova avaliação — os antigos “retornos” passam a ser nova consulta, alinhado às orientações do CFM.

Fique tranquila: isso não muda o cuidado com você — seguimos com atenção personalizada em todas as etapas.

Posso confirmar sua consulta para 10/01 às 14h? Me dá um “ok” por aqui, por favor.

O que diz o CFM

A Resolução CFM nº 1.958/2010 normatiza o “ato da consulta médica” e define regras claras sobre retorno/continuidade de atendimento:

- A consulta médica é composta de: anamnese, exame físico, formulação de hipóteses ou conclusões diagnósticas, solicitação de exames complementares e prescrição terapêutica.
- Quando o médico solicitar exames que não podem ser avaliados imediatamente, a consulta “terá continuidade para sua finalização” — ou seja, um retorno para analisar resultados faz parte do mesmo ato médico. Nesse caso, não deve haver cobrança de honorários adicionais.
- Se houver alterações em sinais ou sintomas que

- exigem nova anamnese, novo exame físico, nova formulação diagnóstica ou nova prescrição, esse atendimento é considerado nova consulta e pode ser remunerado.
- Nas doenças de tratamento prolongado, com reavaliações e modificações terapêuticas, as consultas poderão ser cobradas, a critério do médico.
- É prerrogativa do médico estabelecer o prazo para retorno — ou seja, não cabe à clínica ou operadora impor prazos ou intervalos fixos entre consultas.

Além disso, o Parecer CFM nº 08/2021 reforça que não há previsão legal de tempo mínimo entre consulta e retorno, ficando a critério do médico definir esse prazo.

A definição sobre o direito ao retorno deve sempre ser feita pelo médico responsável pelo atendimento.

Cabe à secretária confirmar com o médico se o caso do paciente se enquadra como retorno (revisão de exames da última consulta) ou se será considerada uma nova avaliação.

Nunca comunique ao paciente que ele tem ou não direito ao retorno sem antes confirmar essa informação.

O papel da secretária é garantir clareza e segurança na comunicação, preservando a autonomia médica e evitando mal-entendidos.

10- Sugestão de conduta em casos de dúvida de retorno ou não

Script

“Rita, espero que esteja bem! Vou verificar com o doutor se o seu atendimento se enquadra como retorno ou se será uma nova consulta, tudo bem? Assim que eu confirmar, te aviso aqui mesmo.”

11- Encerramento dos atendimentos por plano de saúde

Encerrar o atendimento via plano de saúde é um momento delicado que deve ser comunicado com transparência, empatia e profissionalismo. O paciente precisa entender que a decisão não se trata de desinteresse, mas sim de um compromisso com a qualidade do cuidado.

A secretária ou o próprio médico deve explicar de forma clara os motivos da mudança, oferecer alternativas (como consulta particular com reembolso) e manter um tom respeitoso, que reforce o vínculo e o carinho construído ao longo do acompanhamento.

Essa comunicação humanizada evita mal-entendidos e mostra que o foco continua sendo o bem-estar do paciente, mesmo diante das mudanças.

Script - Mensagem enviada pelo Médico

Olá, Rita! Bom dia. Aqui é o Dr. João Pedro, seu ortopedista.

Passando para te informar que, a partir do dia 1º de janeiro, não farei mais parte da rede Unimed.

Essa decisão foi tomada com muito cuidado e respeito, considerando meu compromisso em oferecer um atendimento humanizado, completo e sem pressa — algo que se tornou cada vez mais difícil dentro das limitações dos planos de saúde.

Muitos pacientes têm optado por continuar o acompanhamento de forma particular, e vai ser um prazer continuar cuidando da sua saúde, agora com ainda mais tempo e atenção em cada consulta.”

Script - Mensagem enviada pela Secretária

Oi, Rita! Tudo bem? Aqui é a Luciene, secretária do Dr. João Pedro.

Passando pra te informar que, a partir do dia 1º de janeiro, o doutor não fará mais parte da rede Unimed.

Essa decisão foi tomada pra garantir um atendimento mais personalizado e acolhedor, com o tempo e a atenção que cada paciente merece.

Caso queira continuar o acompanhamento, o atendimento será particular. Qualquer dúvida, pode me chamar por aqui — estou à disposição pra te ajudar!

12- Orientação adicional ao médico

Caso o médico tenha a oportunidade de informar pessoalmente durante a consulta sobre o encerramento dos atendimentos por convênio, essa atitude demonstra zelo, respeito e atenção com o paciente.

A comunicação direta fortalece o vínculo, evita mal-entendidos e mostra que a decisão foi tomada com cuidado e empatia.

Sugestão de complemento para a fala do médico

Rita, quero te avisar pessoalmente que, a partir do próximo ano, não estarei mais realizando atendimentos pelo convênio. Tomei essa decisão com muito cuidado, pensando em manter a qualidade e o tempo que cada paciente merece durante a consulta.

Quero te comunicar isso antecipadamente porque sua presença como minha paciente é muito valiosa pra mim, e meu desejo é continuar te acompanhando com a mesma dedicação e atenção de sempre — agora em formato particular.

O importante é que você saiba que poderá continuar sob os meus cuidados, com todo o carinho e responsabilidade de sempre.

13- Agendar a próxima consulta do paciente

A antecipação é uma das marcas de um atendimento de excelência. Quando a secretária ou o próprio médico se antecipa e já deixa a próxima consulta agendada, demonstra cuidado, organização e compromisso com a continuidade do tratamento.

Além de fortalecer o vínculo com o paciente, essa prática traz previsibilidade de faturamento, reduz faltas e ajuda a manter o acompanhamento dentro do prazo indicado pelo médico.

É importante reforçar que o agendamento recorrente não deve parecer uma ação comercial, mas sim um gesto de atenção e zelo, mostrando ao paciente que o consultório está comprometido com sua saúde e evolução.

Aproveite o momento em que o paciente ainda está em contato — no fim da consulta, na entrega de documentos ou mesmo pelo WhatsApp - para deixar a próxima data reservada.

Esse pequeno gesto reduz esquecimentos, aumenta a taxa de retorno e organiza a agenda da clínica.

Esse pequeno gesto reduz esquecimentos, aumenta a taxa de retorno e organiza a agenda da clínica.

Script

Oi, Rita! Tudo bem? Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel Almeida.

A doutora orientou que o acompanhamento seja feito a cada [inserir intervalo, ex: 3 meses], pra garantir que o tratamento siga evoluindo bem.

Posso já deixar sua próxima consulta agendada pra esse período? Assim você garante seu horário e mantém o acompanhamento certinho.

Qual dia da semana costuma ser melhor pra você?

Importante: Quando o médico reforça o retorno ainda durante a consulta, o paciente entende a importância clínica, não apenas administrativa. Isso muda completamente a percepção: o paciente passa a enxergar o retorno como parte do tratamento, e não como uma tentativa de “venda de consulta”.

Essa conduta gera:

- Maior adesão ao acompanhamento;
- Menos esquecimentos e desistências;
- E uma comunicação mais integrada entre médico e secretária.

Sugestão de fala do médico

Vamos manter um acompanhamento próximo, tá bom? Quero te rever em [inserir] pra avaliar sua evolução e ajustar o tratamento, se necessário.

Pode combinar com a secretária — ela já deixa sua próxima consulta agendada nesse período. Assim a gente garante a continuidade do seu acompanhamento certinho.

14- Retorno ao paciente que recebeu orçamento de cirurgia

Entrar em contato com o paciente após o envio de um orçamento cirúrgico é uma etapa essencial do atendimento ativo. Esse retorno deve ser feito com delicadeza e empatia, transmitindo segurança e disponibilidade, sem gerar a sensação de pressão.

O objetivo é demonstrar cuidado e acompanhamento, deixando claro que a equipe está à disposição para esclarecer dúvidas, auxiliar com orientações sobre o procedimento ou até ajustar detalhes logísticos.

Uma comunicação gentil e transparente nesse momento reforça a confiança do paciente na equipe médica e pode ser decisiva para que ele siga com o procedimento. Mais do que uma ação administrativa, esse contato é uma extensão do acolhimento e da atenção que o paciente já recebeu na consulta.

Script

Oi, Rita! Tudo bem? Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel Almeida.

Passando pra saber se você conseguiu analisar o orçamento da cirurgia que te enviamos e se ficou alguma dúvida sobre o procedimento.

Caso precise de mais informações ou queira alinhar os próximos passos, estou à disposição pra te ajudar!

Fique à vontade pra me chamar por aqui, tá bom?

15- Retorno ao paciente que demonstrou interesse em agendar consulta

O retorno ao paciente que já demonstrou interesse em agendar, mas ainda não confirmou, deve ser feito com leveza, proatividade e empatia. É uma oportunidade de reconectar o paciente ao cuidado médico, mostrando que ele é lembrado e importante para o consultório.

A mensagem deve evitar qualquer tom de cobrança. O ideal é usar uma abordagem acolhedora e disponível, que facilite o agendamento e reforce os benefícios de manter o acompanhamento em dia.

Esse tipo de contato, quando feito com naturalidade, aumenta significativamente a conversão de atendimentos em consultas agendadas, e transmite ao paciente a sensação de que o consultório se importa genuinamente com seu bem-estar.

Script

Oi, Rita! Como você está? Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel Almeida.

Vi que você havia demonstrado interesse em agendar uma consulta com a doutora e passei pra saber se posso te ajudar com o agendamento.

Temos alguns horários disponíveis nos próximos dias, e posso ajustar o melhor pra sua rotina. Qual período você prefere — manhã ou tarde?

Importante: Se após o envio dessa mensagem o paciente não responder, envie apenas uma nova mensagem curta e simples: “Rita?”

Chamar o paciente pelo nome costuma gerar uma resposta imediata e natural, pois transmite proximidade e atenção. Assim que ele responder, você pode retomar o atendimento normalmente a partir de onde parou.

15 - Seguidor que pede diagnóstico nas redes sociais

É comum que seguidores enviem mensagens diretas nas redes sociais pedindo diagnósticos ou orientações médicas, mas é fundamental que a resposta mantenha o posicionamento ético do profissional.

Nenhuma conduta médica pode ser realizada sem avaliação presencial ou teleconsulta, pois o diagnóstico exige anamnese, exame físico e, muitas vezes, exames complementares.

O ideal é responder explicando os limites legais e direcionando o seguidor para o canal oficial da clínica, onde poderá agendar uma consulta e receber o atendimento adequado.

Essa postura demonstra seriedade, ética e compromisso com a saúde do paciente, sem quebrar o vínculo de empatia construído nas redes.

Script

Oi, Rita! Infelizmente, não posso oferecer diagnóstico por aqui, tá bom?

Pra garantir um cuidado completo e seguro, é importante passar por uma avaliação médica.

Você pode falar com minha secretária pelo WhatsApp da clínica: (61)99999-9999, ela te ajuda com o agendamento!

16- Avaliação do Atendimento (Secretária / Equipe)

A avaliação do atendimento é uma excelente oportunidade para fortalecer o vínculo com o paciente e demonstrar o compromisso da clínica com a melhoria contínua. Quando a secretária convida o paciente a deixar sua opinião, o tom deve ser leve, humanizado e grato, reforçando que o feedback é valioso para aprimorar cada detalhe da experiência.

Além de gerar engajamento, esse gesto mostra ao paciente que a opinião dele importa, criando uma relação de confiança e proximidade.

Script

Oi, Rita! Tudo bem? Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel Almeida.

Gostaríamos de saber como foi sua experiência com o nosso atendimento!

Seu feedback é muito importante pra que a gente continue oferecendo um serviço cada vez mais acolhedor e eficiente.

Se puder, clique no link abaixo e avalie nosso atendimento — é rapidinho:

 *[inserir link da avaliação]*

Agradecemos de coração pela confiança!

17 - Avaliação da Médica

As avaliações sobre o atendimento médico ajudam a fortalecer a autoridade e a reputação profissional da doutora.

Mais do que uma forma de visibilidade, é uma maneira genuína de mostrar a outros pacientes a qualidade do cuidado prestado.

O convite deve ser feito com delicadeza e tom de gratidão, sem pressão. O foco é demonstrar reconhecimento e reforçar que a opinião do paciente tem valor.

Script

Oi, Rita! Tudo bem? Aqui é a Luciene, secretária da Dra. Raquel Almeida.

A Dra. Raquel ficou muito feliz em ter te atendido e ficaria grata se você pudesse deixar uma avaliação sobre a consulta.

Sua opinião ajuda outras pessoas que estão buscando um atendimento de confiança e humanizado.

É rapidinho — basta clicar no link abaixo e dar suas estrelinhas:

 *[inserir link da avaliação]*

Agradecemos pela confiança e pelo carinho de sempre!



Contornando Objecções

Contornando Objeções com Gatilhos Mentais

No atendimento, especialmente na área da saúde, é comum que o paciente apresente objeções — dúvidas, inseguranças ou justificativas que o fazem adiar uma decisão. Essas objeções não significam falta de interesse, mas sim **necessidade de clareza, confiança e segurança**.

Saber lidar com elas é uma das habilidades mais importantes da secretária, porque é nesse momento que o paciente decide se vai seguir adiante com o agendamento ou não.

Contornar uma objeção não é “convencer” — **é acolher, compreender e responder de forma estratégica**, mostrando que a clínica está preparada para cuidar dele.

E é aqui que entram os **gatilhos mentais**

Os gatilhos mentais são recursos de comunicação que ajudam a tornar a conversa mais natural e persuasiva, sem ser invasiva. Eles despertam emoções positivas e criam segurança na tomada de decisão.

Na prática, os gatilhos mentais servem para:

Gerar confiança — mostrar que o paciente está em boas mãos.

Transmitir autoridade — destacar a experiência e o profissionalismo do médico.

Criar reciprocidade — o paciente sente que está sendo cuidado com atenção.

Dar clareza — eliminar dúvidas sobre o processo, valores e benefícios.

Reduzir indecisão — tornar o “sim” mais fácil e natural.

Objecções

1 - Atendem pelo plano/convênio?

Quando o paciente pergunta se o médico atende por convênio, geralmente está avaliando o custo-benefício. A função da secretária aqui é manter o interesse e reforçar o valor do atendimento particular, sem entrar em comparações com o plano. O foco é mostrar o ganho, não o custo.

… Script Base

Oi, Rita! Tudo bem?

A Dra. Raquel realiza os atendimentos de forma particular, com foco em um acompanhamento mais completo e atencioso.

Essa modalidade permite que ele dedique o tempo necessário a cada paciente, sem a limitação dos planos de saúde.

Muitos pacientes que possuem convênio preferem consultar particular e verificar depois com o plano se há possibilidade de reembolso.

Emitimos nota fiscal, que é o documento necessário para esse processo — mas o pedido é feito diretamente com o convênio.

… Script – Quando o paciente insiste

Hoje a Dra. Raquel optou por não atender por convênios justamente para manter a qualidade do acompanhamento.

Os pacientes costumam nos contar que se sentem mais acolhidos e com tempo suficiente para esclarecer tudo.

Se desejar, posso te ajudar a garantir um bom horário ainda essa semana.

Gatilhos mentais usados

- **Autoridade:** reforça que o médico escolheu essa forma de atendimento para garantir qualidade.
- **Exclusividade:** mostra que o atendimento particular oferece mais tempo, cuidado e atenção.
- **Segurança:** explica de forma transparente como funciona, sem deixar dúvidas.
- **Empatia:** reconhece o ponto de vista do paciente sem invalidar.

2- Achei caro o valor da consulta

Quando o paciente menciona o preço, o que ele realmente quer saber é se vale a pena investir. O papel da secretária é reforçar o valor percebido — o tempo, a atenção, o cuidado e o resultado que o paciente vai receber — sem tentar justificar o preço. O foco é transformar custo em benefício.

Script Base

Entendo perfeitamente, Rita! O valor da consulta reflete o cuidado e a atenção individualizada que o Dra. Raquel dedica a cada paciente.

As consultas são feitas com tempo adequado para ouvir, avaliar e orientar com calma — sem pressa e com acompanhamento completo.

Além disso, o retorno e o suporte da equipe garantem que você se sinta amparado durante todo o processo.

Posso verificar o melhor horário disponível pra você?

Script— Quando o paciente demonstra dúvida, mas segue interessado

Eu entendo, Rita.

Muitos pacientes comentam o mesmo no início, mas depois percebem o quanto o atendimento detalhado faz diferença no resultado.

A consulta é um investimento na sua saúde, e a Dra. Raquel tem um olhar muito cuidadoso com cada caso.

Quer que eu veja o melhor dia da agenda pra você vir conhecer o consultório?

Gatilhos mentais usados

- **Autoridade:** reforça o diferencial do médico e a segurança do acompanhamento.
- **Valor percebido:** destaca benefícios e resultados, e não o preço em si.
- **Empatia:** reconhece o comentário sem rebater ou confrontar.
- **Escassez/Antecipação (sutil):** mostra que há procura e que as vagas são limitadas.

4- Posso pagar depois da consulta?

Essa objeção costuma aparecer quando o paciente tem interesse real, mas está inseguro com o investimento imediato. A função da secretária é responder com delicadeza e firmeza, reforçando a política do consultório sem perder o vínculo.

O foco é mostrar que a organização do pagamento é parte do cuidado e do compromisso com o paciente.

Script base

Entendo perfeitamente, Rita!

Aqui os pagamentos são feitos antes da consulta, pra mantermos toda a organização do atendimento e garantir o horário reservado exclusivamente pra você.

Mas fique tranquilo(a), aceitamos PIX, transferência e cartão de crédito — inclusive com opção de parcelamento.

Quer que eu envie o link de pagamento pra confirmar seu horário?

Script – Quando o paciente demonstra dificuldade financeira

Eu entendo, Rita!

A gente sabe que imprevistos acontecem, e a Dra. Raquel sempre busca oferecer o melhor cuidado dentro das possibilidades de cada paciente.

Se quiser, posso verificar uma data mais à frente pra te ajudar a se programar melhor.

Gatilhos mentais usados

- **Empatia:** demonstra compreensão e acolhimento.
- **Segurança:** reforça o padrão de organização e transparência da clínica.
- **Autoridade:** mostra que essa prática segue a política do consultório.
- **Flexibilidade** (sutil): se houver opções de pagamento, oferece alternativas.

5- Vou pensar e te aviso / Depois eu marco

Essa é uma das respostas mais comuns — e também uma das mais sutis. Quando o paciente diz que “vai pensar”, geralmente ele não tem uma objeção clara, apenas insegurança ou falta de prioridade imediata.

O papel da secretária é reacender o interesse e mostrar que o momento ideal é agora, sem ser insistente.

Script base

Claro, Rita, entendo perfeitamente!

Só te adianto que a agenda da Dra. Raquel costuma ficar bem concorrida — posso reservar um horário sem compromisso pra você decidir com calma?

Assim você garante a vaga e, se mudar de ideia, é só me avisar com antecedência.

Script— Quando o paciente realmente quer adiar

Tudo bem, Rita!

Só te reforço que quanto antes for feita a consulta, mais rápido a Dra. Raquel poderá avaliar e orientar o tratamento.

Quer que eu te avise quando abrir novas vagas ou promoções especiais de consulta?

Dica para a Secretária:

Quando o paciente disser “vou pensar”, não encerre o atendimento. Após 24 a 48h, envie uma mensagem leve de retomada, usando o nome do paciente:

Oi, Rita! Tudo bem? Vi que ficou de pensar sobre a consulta com a Dra. Raquel.

Posso verificar se ainda temos o mesmo horário disponível pra você?”

Gatilhos mentais usados

- **Empatia:** acolhe a dúvida sem pressionar.
- **Autoridade:** reforça a confiança no médico.
- **Antecipação:** mostra que as vagas são concorridas, incentivando decisão rápida.
- **Valor percebido:** lembra o paciente do benefício de resolver o quanto antes.

5- Você pode me mandar o valor por mensagem? / Me passa só o preço?

Quando o paciente pede “só o valor”, ele ainda não entendeu o diferencial do atendimento. Por isso, a função da secretária não é apenas informar o preço, mas mostrar valor antes de falar de preço. A resposta precisa ser leve e humana, deixando claro que o atendimento é personalizado e feito com cuidado, sem parecer robótica ou insistente.

Script base

Claro, Rita!

Antes de te passar o valor, posso te confirmar rapidinho o tipo de atendimento que você procura?

Assim consigo te orientar certinho sobre o melhor formato de consulta com o Dra. Raquel.

(Aguarde a resposta — o paciente provavelmente explicará o motivo da consulta ou sua queixa. Depois de entender, envie o valor com contexto.)

Script após entender a necessidade

A consulta inclui toda a avaliação médica, orientações e, quando necessário, encaminhamento para exames ou tratamentos específicos.

O valor da consulta é de R\$ 600,00.

Posso verificar um bom horário pra você essa semana?

Script – Quando o paciente é direto e não quer conversa

A Dra. realiza atendimentos com tempo ampliado, voltados para uma escuta detalhada e avaliação completa.

O valor da consulta é de R\$ 600,00.

As vagas costumam preencher rápido, posso verificar os próximos horários disponíveis pra você?

Dica estratégica da Equipe Rita -Adec Hub:

Sempre que possível, adicione uma frase de transição antes do preço. Isso muda a percepção do paciente de “quanto custa” para “o que eu ganho”.

Gatilhos mentais usados

- **Curiosidade:** mantém o paciente interessado antes de revelar o valor.
- **Valor percebido:** mostra o benefício do serviço e o diferencial antes do preço.
- **Autoridade:** reforça a confiança no profissional.
- **Empatia:** responde com naturalidade, sem parecer evasiva.

6- Você pode me dar um desconto?/ Tem como fazer um valor melhor?

Quando o paciente pede desconto, ele geralmente gostou do atendimento, mas ainda está comparando preço com valor percebido. A função da secretária aqui é reforçar o valor e a qualidade da experiência — sem entrar em uma negociação direta que possa descredibilizar o serviço. O foco é mostrar que o preço reflete o padrão de cuidado, e não apenas o tempo da consulta.

Script base

Entendo, Rita!

O valor da consulta é o mesmo para todos os pacientes, justamente pra manter o mesmo padrão de atendimento e cuidado individualizado.

A Dra. Raquel dedica tempo ampliado a cada consulta, com avaliação completa e acompanhamento humanizado.

Mas se quiser, posso verificar a possibilidade de pagamento parcelado no cartão pra facilitar pra você.

Script – Quando o paciente demonstra interesse, mas está apertado financeiramente

Eu entendo, Rita.

A consulta realmente representa um investimento, e o Dra. Raquel busca entregar o máximo de resultado e atenção em cada atendimento.

Se preferir, posso verificar um horário mais à frente pra te ajudar a se organizar melhor.

Script – Quando há liberdade para criar exceções (sob orientação do médico)

Rita, normalmente o valor é fixo, mas em alguns casos a Dra. Raquel autoriza condições especiais para pacientes em acompanhamento.

Posso confirmar com ele e te retorno ainda hoje, tudo bem?

Dica Adec Hub Saúde:

Evite negociar valores no primeiro contato. Mostre que o atendimento tem valor porque entrega resultado e segurança, não porque custa menos.

Pacientes que percebem isso tendem a fidelizar e indicar mais.

- **Gatilhos mentais usados**
- **Valor percebido:** reforça o benefício em vez do preço.
- **Autoridade:** demonstra confiança na qualidade do serviço.
- **Empatia:** responde com naturalidade e compreensão.
- **Reciprocidade** (sutil): pode oferecer uma alternativa sem reduzir valor (ex: flexibilidade de pagamento).

7- Só quero falar com o médico/ Pode pedir pra ele me responder pessoalmente?

Essa situação exige delicadeza e firmeza ao mesmo tempo.

O paciente muitas vezes não entende que o médico precisa de tempo reservado para consultas e cirurgias, e vê a secretária apenas como intermediária.

O papel da secretária aqui é mostrar que ela faz parte da equipe médica, responsável por garantir que tudo chegue ao profissional com agilidade — e que nada será ignorado.

... Script base

Entendo perfeitamente, Rita. A Dra. Raquel mantém o contato direto apenas em casos específicos, mas pode ficar tranquilo(a): eu mesma vou repassar sua mensagem com todos os detalhes.

Assim que ele responder, retorno com a orientação dele pra você.

Dessa forma, garantimos agilidade e que nenhuma informação se perca.

... Variação – Quando o paciente insiste

Rita, compreendo sua necessidade, mas o contato direto com a Dra. Raquel é reservado para situações específicas, como acompanhamento pós-procedimento.

Pode deixar que eu mesma repassarei sua mensagem e retorno assim que tiver a resposta dele.

Assim o seu atendimento continua fluindo com segurança e rapidez.

Dica Equipe Rita - Adec Hub

Sempre fale com confiança e serenidade — o paciente precisa sentir que você está no controle. Frases como “Vou repassar pra ele agora mesmo” ou “Assim que ele responder, te retorno” transmitem agilidade e confiança.

Evite justificativas longas: clareza e firmeza geram respeito.

Gatilhos mentais usados

- **Autoridade compartilhada:** mostra que a secretária é parte do cuidado.
- **Segurança:** reforça que o médico será informado, mantendo a confiança.
- **Empatia:** acolhe a solicitação, sem bloquear o diálogo.
- **Transparência:** explica o processo com clareza, evitando ruídos.

8- Não posso ir até o consultório/ Vocês fazem atendimento online?

Muitos pacientes deixam de agendar por causa da distância, rotina ou limitações físicas. Nessas situações, a secretária deve apresentar o atendimento online como uma solução prática e segura, sem que o paciente sinta perda de qualidade. A comunicação deve gerar confiança e tranquilidade, destacando que o acompanhamento continua o mesmo — apenas muda o formato.

Script base

Entendo, Rita!

A Dra. Raquel reserva alguns horários na semana para consultas online, com o mesmo tempo e atenção do atendimento presencial.

É uma ótima opção pra quem mora longe ou tem dificuldade de deslocamento — e o processo é bem simples: enviamos o link, e você é atendido de onde estiver.

Posso te enviar as próximas datas disponíveis pra consulta online?

Script – Quando o paciente demonstra insegurança com o formato

Eu entendo, Rita.

Muita gente tinha receio no início, mas o atendimento online se mostrou tão eficaz quanto o presencial — e a Dra. Raquel sempre conduz de forma detalhada e segura.

Você gostaria de experimentar essa modalidade? É bem prática e pode te poupar bastante tempo.

Dica Equipe Rita - Adec Hub

Sempre que o paciente mencionar dificuldade com deslocamento, ofereça o online de forma natural, sem parecer “substituição”. Frases como “*é o mesmo cuidado, só muda o formato*” ou “*você será atendido com o mesmo tempo e atenção*” aumentam a adesão.

Gatilhos mentais usados

- **Facilidade:** reforça praticidade e conforto.
- **Segurança:** mostra que o atendimento online é igualmente eficaz.
- **Autoridade:** valida o formato como aprovado e reconhecido pelo médico.
- **Empatia:** reconhece a limitação do paciente e oferece uma alternativa real.



Gestão estratégica da agenda

O coração financeiro do consultório

Gestão Estratégica da Agenda

A agenda é o centro do consultório — é nela que o tempo se transforma em cuidado e resultado. Por isso, a secretária tem um papel fundamental: ela não apenas marca consultas, mas organiza a rotina, prevê necessidades e garante que o médico tenha uma jornada produtiva e equilibrada.

Olhar para a agenda com visão de gestão é entender que cada horário tem valor. É equilibrar consultas novas e retornos, reservar tempo para imprevistos, acompanhar pacientes que precisam voltar e manter a agenda sempre saudável.

Essa visão gera caixa, previsibilidade e tranquilidade para o médico cuidar do que realmente importa: o paciente.

Se a secretária do consultório não dispõe de tempo ou estrutura para realizar essa gestão de forma completa, a **Equipe Rita da Adec Hub** pode atuar como extensão da equipe, cuidando da agenda de maneira estratégica e integrada.

Nossos profissionais são treinados para oferecer suporte remoto à clínica, sem substituir a secretária presencial.

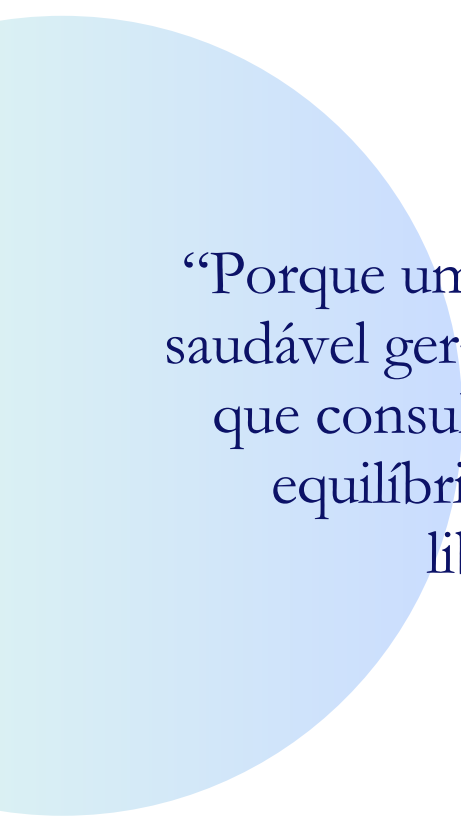
A Adec Hub pode assumir a gestão da agenda e os processos administrativos que exigem mais atenção — permitindo que a secretária local se concentre no atendimento presencial, enquanto nós cuidamos da parte organizacional e da gestão estratégica.

Assim, o consultório ganha eficiência, o médico ganha liberdade e o paciente percebe o cuidado em cada detalhe.

Na Adec Hub, acreditamos que o médico atrai — e a nossa equipe transforma o interesse em agendamento.

Cuidar da agenda é cuidar da vida financeira e emocional do médico. Quando o consultório flui, o paciente percebe.

E é esse o propósito da Equipe Rita da Adec Hub: ajudar médicos e secretárias a alcançarem mais organização, previsibilidade e tempo de qualidade — sem perder o toque humano que torna o atendimento único.



“Porque uma agenda
saudável gera mais do
que consultas - gera
equilíbrio, caixa e
liberdade.”

A person in a grey suit is shaking hands over a white desk. On the desk, there is a clipboard with a pen, a small potted plant with yellow-green leaves, and a keyboard. The background is blurred.

Mensagem Final

Equipe Rita - Adec Hub

Espero que este manual seja uma ferramenta prática e inspiradora para você — seja secretária ou médico — aprimorar seu atendimento e a gestão do consultório.

Que cada roteiro aqui sirva de apoio para tornar o atendimento um verdadeiro aliado na fidelização de pacientes e no fortalecimento da imagem profissional.

Quando o atendimento, o marketing e o posicionamento caminham juntos, o resultado é inevitável: uma clínica mais organizada, humana e rentável.

Com carinho,
Rita Almeida

Fundadora da **Adec Hub** e idealizadora da **Equipe Rita**

 **Contato:** (61)9 8580-4217

 **E-mail:** rita.carvalho@adecservicos.com

 **Site:** www.adecservicos.com

 **Instagram:** [@ritaalmeida.secretariadoremoto](https://www.instagram.com/ritaalmeida.secretariadoremoto)

Referências Bibliográficas e Normativas

- Conselho Federal de Medicina (CFM).
- Resolução nº 2.217/2018 – Atualiza o Código de Ética Médica.
- Define que todo ato médico (incluindo emissão de laudos, receitas e atestados) deve estar vinculado a uma avaliação clínica, sendo vedada a cobrança isolada por documentos.
- Conselho Federal de Medicina (CFM).
- Resolução nº 1.958/2010 – Normatiza o ato da consulta médica.
- Determina que a consulta inclui anamnese, exame físico, formulação diagnóstica e prescrição terapêutica, bem como a continuidade para análise de exames.
- Conselho Federal de Medicina (CFM).
- Parecer nº 08/2021 – Esclarece que não há previsão legal de prazo fixo entre consulta e retorno, ficando a critério do médico definir o período adequado conforme o caso clínico.
- Conselho Federal de Medicina (CFM).
- Resolução nº 2.314/2022 – Dispõe sobre a telemedicina, reconhecendo a validade da teleconsulta e a necessidade de observância das mesmas exigências éticas e técnicas do atendimento presencial.
- Lei nº 13.787/2018.
- Dispõe sobre a digitalização e uso de sistemas informatizados para o prontuário médico, reforçando a importância do sigilo e da integridade dos dados do paciente.
- JACI, Vitor. Maneiras da sua secretária argumentar com os pacientes. YouTube, 2022. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=1u02EhS4AeA>. Acesso em: 03 set. 2023.

A woman with dark hair pulled back, wearing a white blazer over a white top and white pants. She is smiling and has her hands clasped near her chin. She is wearing a heart-shaped necklace and several bracelets on her right wrist.

Obrigada!