

Cómo aprovechar al máximo las respuestas automáticas de Whatsapp Business.

Errores comunes que debes evitar para mejorar tu experiencia de reserva y fortalecer tu relación con los pacientes.



Tabla de contenidos

Introducción	02
Mensaje de bienvenida automático	04
Mensaje de ausencia automático	06
Respuestas rápidas automáticas	08
Cómo añadir tu enlace de Doctoralia a las respuestas automáticas de WhatsApp	11

Introducción

WhatsApp Business es una herramienta esencial para ahorrar tiempo mientras te muestras disponible para comunicarte con tus pacientes, y te ayuda a generar confianza y mejorar tu relación con ellos. Pero, ¿cómo usarla y cómo asegurarte de que tus respuestas automáticas sean efectivas, no solo para hacer que los pacientes se sientan escuchados, sino también para **no perder ninguna oportunidad de reserva de pacientes nuevos o recurrentes?**

Lo descubriremos en esta guía, donde analizaremos los **errores más comunes** en las respuestas automáticas de WhatsApp y cómo usarlas para hacer despegar tu consulta.

Existen 3 tipos de respuestas automáticas en WhatsApp Business:

- **Mensajes de bienvenida:** un cálido saludo enviado al momento, que hace sentir a los pacientes que estás disponible para ayudarlos.
- **Respuestas rápidas:** te ayudan a responder preguntas frecuentes más ágilmente. Son mensajes que se activan mediante palabras clave específicas, como “emergencia”, “seguimiento”, “horarios”...
- **Mensajes de ausencia:** se activan cuando no estás disponible o estás fuera de la oficina, informando a los pacientes que su mensaje ha sido recibido y que pronto te pondrás en contacto con ellos.

A continuación, encontrarás algunas plantillas de mensajes de WhatsApp Business, listas para que las completes con tu enlace de Doctoralia. Además, veremos cómo evitar errores frecuentes.

1. Mensaje de bienvenida automático

Un buen mensaje puede marcar la diferencia cuando un paciente se pone en contacto contigo por primera vez: puede crear una **conexión inmediata** y transmitir sensación de seguridad desde el primer momento. Pero, ¿y si ese primer mensaje pudiera hacer más?

Fijémonos en este ejemplo:

“Hola, mi nombre es Clara. ¿En qué puedo ayudarte? Si el motivo de tu consulta es urgente, te animo a contactar conmigo mediante llamada telefónica. Si no respondo, me pondré en contacto contigo tan pronto como me sea posible.”

Este mensaje está bien, pero le faltan **detalles importantes** que podrían ayudar al paciente a seguir con el proceso. Sin una información clara y accesible (como un enlace para agendar una cita o los horarios de la consulta) el paciente podría sentirse incierto o incluso **buscar otras opciones**.

Entonces, ¿cómo escribir **un mensaje que sea tanto agradable como útil**? Con un saludo atento y un enlace a tu calendario de Doctoralia. Por ejemplo:

- 1 *¡Hola! Muchas gracias por ponerte en contacto con [Nombre de la consulta]. ¡Estamos encantados de poder ayudarte! Puedes reservar una cita accediendo a nuestro calendario de Doctoralia aquí: [Enlace Doctoralia]. ¡Esperamos verte pronto!*
- 2 *Gracias por contactar con [Nombre de la consulta]. Para agendar una cita, solo tienes que seleccionar el día y la hora que prefieras aquí: [Enlace Doctoralia]. Si estás contactando por otro motivo, te responderé lo antes posible.*
- 3 *¡Hola! Gracias por ponerte en contacto con [Nombre de la consulta]. Te responderé tan pronto como pueda. Mientras tanto, visita mi perfil de Doctoralia para obtener más información o para agendar una cita. Allí encontrarás mis servicios, opiniones de otros pacientes y horarios disponibles: [Enlace Doctoralia].*

Así, no solo ofreces información útil sobre tu consulta, sino que también abres la puerta a una posible cita que los pacientes pueden reservar por sí mismos.

2. Mensaje de ausencia automático

Un mensaje de ausencia es imprescindible para la comunicación fuera del horario de oficina. Asegura a los pacientes que, aunque tu consulta esté cerrada, siguen estando atendidos y **pueden realizar una acción**, como agendar una cita.

Veamos este ejemplo de respuesta automática:

"Gracias por tu mensaje. No estamos disponibles en este momento, pero te responderemos lo antes posible. Horarios de apertura: Lunes a Viernes de 08:00 a 12:00 - 13:00 a 18:00. Sábados, domingos y festivos: Cerrado."

Aunque es informativo, **este mensaje pierde una oportunidad**. Sin proporcionar un enlace para que los pacientes agenden una cita directamente, corres el riesgo de perder posibles reservas simplemente porque no pueden dar el siguiente paso de inmediato.

Incluyendo un enlace a tu perfil de Doctoralia, **permities que los pacientes sean más autónomos y agenden sus citas cuando les sea conveniente**, asegurando que no se pierdan oportunidades. Así es como puedes hacerlo:

- 1 *¡Hola! Gracias por ponerte en contacto con [Nombre de la consulta]. Mi horario de atención es [Horario de oficina]. Para agendar una cita, puedes visitar mi calendario de Doctoralia aquí: [Enlace Doctoralia]. ¡Te responderé tan pronto como pueda!*
- 2 *Gracias por tu mensaje. Actualmente la consulta está cerrada, pero valoramos mucho que te pongas en contacto con nosotros. Te responderemos cuanto antes: [Horario de oficina]. Mientras tanto, si lo deseas, puedes agendar una cita aquí: [Enlace Doctoralia].*
- 3 *Agradecemos tu mensaje. Nuestra consulta está actualmente cerrada: [Horario de oficina]. Si es una emergencia, por favor busca atención médica inmediata. Para asuntos no urgentes, puedes agendar una cita utilizando nuestro calendario de Doctoralia: [Enlace Doctoralia], y te responderemos tan pronto como sea posible.*

Ahora, pasemos a las respuestas rápidas automáticas.



3. Respuestas rápidas automáticas

Estos mensajes te permiten responder de manera inmediata a pacientes cuando se detectan ciertas palabras clave en sus consultas. Por ejemplo, si un paciente pregunta por tu horario de atención, tú puedes, mediante el uso de una palabra clave, mandar un mensaje previamente escrito para proporcionar esa información.

También deberías incluir un **enlace a tu perfil de Doctoralia** en estas respuestas, ya que da a los pacientes acceso a tus **opiniones y servicios**.

Consejo extra: Considera configurar respuestas rápidas para palabras clave que ayuden a los pacientes a reservar citas y acceder fácilmente a información útil.

Aquí tienes algunas ideas que puedes considerar:

- 1 **/cita** : "¡Gracias por tu mensaje! Para agendar una cita, por favor haz clic aquí: [Enlace Doctoralia]. Si tienes alguna otra cuestión, no dudes en preguntar. ¡Te responderé lo antes posible!"
- 2 **/seguimiento**: "¿Necesitas agendar tu cita de seguimiento? Puedes hacerlo visitando nuestro calendario de Doctoralia: [Enlace Doctoralia]."
- 3 **/horario**: "Nuestro horario de atención es [Horas de oficina]. Si deseas reservar una cita, por favor accede a nuestro calendario: [Enlace Doctoralia]."
- 4 **/dirección**: "Nos encontramos en [Tu dirección]. Para agendar una cita, haz clic aquí: [Enlace Doctoralia]."
- 5 **/urgencia**: "Si se trata de una emergencia, por favor dirígete a la sala de urgencias más cercana. Para asuntos no urgentes, puedes agendar una cita con nosotros aquí: [Enlace Doctoralia]."

Con solo unas pocas palabras clave bien elegidas, puedes asegurarte de que los pacientes tengan la información que necesitan al alcance de su mano, ya sea para agendar una cita, encontrar la dirección de tu consulta o conocer tus horarios de visita.

¡Todo mientras proporcionas un toque personal en tu comunicación!





Cómo añadir tu enlace de Doctoralia a las respuestas automáticas de WhatsApp

Como acabamos de ver, la mejor opción para aprovechar al máximo tu WhatsApp Business es añadiendo el enlace a tu perfil de Doctoralia, lo que permite a los pacientes reservar citas contigo en cualquier momento, 24/7, sin tener que esperar una respuesta por tu parte. Pero, ¿cómo puedes conseguirlo?



Para añadir tu enlace de Doctoralia en tus respuestas automáticas, necesitarás usar tu **dispositivo móvil** y seguir estos sencillos pasos:

1

Inicia sesión en tu cuenta de Doctoralia y haz clic en el ícono "Mi perfil" en la barra lateral. Luego, selecciona "Canales de reserva."

2

Haz clic en "Configurar" junto a la opción "Permite reservas de cita a través de WhatsApp."

3

Aparecerá un código QR. Escanea este código con tu teléfono.

4

Después de escanearlo, verás una pantalla donde podrás usar un mensaje sugerido o copiar tu mensaje personalizado.

¡Eso es todo! Ahora podrás incluir tu enlace personal en los mensajes de bienvenida, mensajes de ausencia y respuestas rápidas, permitiendo a los pacientes agendar citas online sin ninguna espera.



¿Necesitas ayuda para configurar las respuestas automáticas o crear una cuenta de WhatsApp Business?

Echa un vistazo a [este tutorial](#) de WhatsApp.

Si tienes alguna pregunta o necesitas asistencia, no dudes en contactar a nuestro equipo de soporte, ¡estamos aquí para ayudarte!

“

"Cuando contraté Doctoralia, tenía muchos problemas con WhatsApp porque simplemente no podíamos responder a todos los mensajes. Incluso con un mensaje automático pidiendo a los pacientes que llamaran, no lo hacían. Se frustraban y buscaban a otros médicos. Ahora, con el enlace, en cuanto los pacientes se comunican, pueden reservar una cita por sí mismos, sin importar la hora del día."



Dra. Carolina Ferrari
Ginecóloga

Recursos

¿Puedo utilizar WhatsApp para comunicarme con mis pacientes?

[Artículo de blog para Especialistas de Doctoralia](#)

Cómo intergrar WhatsApp en tu clínica: todo en un mismo lugar

[Artículo de blog para Clínicas de Doctoralia](#)

Cómo usar los mensajes de ausencia

[FAQ WhatsApp](#)

¡Síguenos en redes!





**¡Gracias por tu
atención!**