

SALUD DE LA AGENDA

Frena las citas perdidas

Protege tu tiempo de sillón con recordatorios, confirmaciones y un sistema de relleno el mismo día que tu recepción de verdad va a usar.

LO QUE INCLUYE

El costo real de un sillón vacío

Tiempos de recordatorio que funcionan

Guiones de confirmación y reagendado

Una política de citas perdidas justa

Un sillón vacío es lo más caro de tu consultorio

Cuando un paciente pierde su cita, no solo pierdes esa cita. Pierdes la producción que tenías programada para ella, pierdes la oportunidad de haber llenado ese espacio con otra persona y le pagas a tu equipo por quedarse sin hacer nada. La hora se fue y no regresa nunca.

La buena noticia: la mayoría de las citas perdidas no son de pacientes a los que no les importa. Son pacientes que olvidaron, que se agendaron dos veces o que se pusieron nerviosos y no supieron cómo reagendar con elegancia. Un puñado de pequeños cambios en el sistema recupera la mayor parte de ese tiempo perdido.

\$200+

producción de ejemplo perdida por
cada hora de cita perdida — usa tu propio número

48h + 2h

los dos recordatorios que más
mueven la aguja

1 lista

es todo lo que necesitas para rellenar
un hueco el mismo día

Las cifras son ilustrativas — usa tu producción promedio por hora para dimensionar el costo en tu consultorio.

Replantea el objetivo

No estás tratando de castigar las citas perdidas. Estás tratando de hacer que presentarse — o reagendar con tiempo — sea lo más fácil posible para un paciente ocupado. El enemigo es la fricción, no el paciente.

La cadencia de recordatorios que de verdad reduce las citas perdidas

Muy pocos recordatorios y los pacientes olvidan. Demasiados y te ignoran o se sienten acosados. El punto justo para la mayoría de los consultorios es una secuencia corta y bien sincronizada con una sola acción clara: confirmar.

1. Al agendar: la confirmación instantánea

En el momento en que se crea una cita, envía una confirmación con fecha, hora, doctor/a y qué esperar. Esto ancla la cita en su calendario desde el primer minuto.

2. 48 horas antes: el texto de confirmar o mover

Este es el contacto más importante. Dos días son margen suficiente para rellenar el espacio si no pueden asistir. Haz una sola pregunta: ¿puedes asistir? Ofrece opciones de un toque para Confirmar y Reagendar.

3. La mañana del día / 2 horas antes: el recordatorio

Un recordatorio corto el mismo día atrapa al paciente que confirmó pero olvidó la hora. Incluye la dirección y un número con un toque para llamar.

Momento	Canal	Acción principal
Al agendar	SMS o correo	Apartar la fecha + qué llevar
48 horas antes	SMS	Confirmar, reagendar o cancelar
2 horas antes	SMS	Nos vemos pronto — esta es la dirección

- **Haz que reagendar sea tan fácil como confirmar**

Por contraintuitivo que parezca, tú *quieres* que el paciente dudoso reagende en lugar de desaparecer. Un paciente que mueve su cita con 48 horas de anticipación te da tiempo para llenar el espacio. Un paciente sin una salida fácil simplemente no se presenta. Pon un enlace de Reagendar justo al lado de Confirmar.

Guiones de confirmación y reagendado

Claros, amables y contruidos en torno a un solo toque. Reemplaza los campos entre corchetes por los datos reales del paciente. Mantén los detalles clínicos fuera del mensaje.

CONFIRMACIÓN DE RESERVA (SMS)

Hola [Nombre], tienes cita con [Doctor/a] en [Consultorio] el [Día], [Fecha] a las [Hora]. Responde C para confirmar o usa este enlace para gestionar tu cita: [enlace]. ¡Nos vemos!

CONFIRMACIÓN A 48 HORAS (SMS)

Hola [Nombre], un recordatorio amable de tu visita con [Doctor/a] el [Día] a las [Hora]. ¿Aún puedes asistir?

Responde C para confirmar, o reagenda aquí: [enlace]

Responde STOP para darte de baja.

RECORDATORIO DEL DÍA (SMS)

¡Nos vemos hoy, [Nombre]! Tu cita en [Consultorio] es a las [Hora]. Estamos en [dirección]. ¿Vas retrasado/a o necesitas moverla? Toca aquí: [enlace]

REAGENDADO POR CITA PERDIDA (SMS)

Hola [Nombre], hoy te extrañamos en [Consultorio] y esperamos que todo esté bien. Busquemos un mejor momento — reserva un nuevo espacio aquí: [enlace], o responde y te ayudamos. No te preocupes para nada.

El tono importa más en el reagendado

El mensaje después de una cita perdida marca la relación. Un cálido "esperamos que estés bien, reagendemos" recupera pacientes. Un frío "perdiste tu cita y debes un cargo" los pierde. Lidera con amabilidad; menciona cualquier política después, si acaso.

Rellena el hueco: la lista de relleno del mismo día

Aun con excelentes recordatorios, los huecos ocurren. Los consultorios que protegen la producción son los que pueden llenar un hueco esta misma tarde — porque construyeron la lista antes de necesitarla.

1. Mantén una lista permanente de "avísame si se abre un espacio antes"

Cada vez que un paciente toma una cita más lejana de lo que quisiera, pregunta: "¿Quieres que te avisemos por mensaje si se abre algo antes?". La mayoría dice que sí. Esa es tu lista de relleno.

2. Cuando se abra un espacio, anúncialo — por orden de llegada

Envía un solo mensaje al segmento relevante de la lista con la hora abierta y un enlace de reserva. El primero que toque se lo lleva; el resto se descarta automáticamente.

3. Prioriza los tipos de cita listos para usar

La higiene y los procedimientos cortos se llenan más rápido porque necesitan poca preparación. Empareja el hueco con pacientes cuyo tratamiento encaje en el tiempo disponible.

4. Mide tu tasa de relleno

¿Con qué frecuencia llenas una cancelación del mismo día? Si no lo mides, no puedes mejorarlo. Incluso pasar de 1 de cada 5 a 1 de cada 2 es dinero real.

- **Confirma antes de rellenar**

Cuando un espacio se abre por un reagendado a 48 horas, tienes tiempo de ofrecerlo con calma. Cuando se abre el mismo día, muévete rápido — el valor de esa hora baja cada minuto que sigue vacía.

Una política de citas perdidas firme y justa

Una política no se trata de cobrar cargos — se trata de fijar expectativas para que los pacientes respeten el tiempo de sillón. Las mejores políticas son claras, se comunican por adelantado y se aplican con criterio.

- ☐ Indica la política al agendar y en tus formularios — sin sorpresas después
- ☐ Define la ventana con claridad (p. ej., "por favor avisa con 24 horas de anticipación para reagendar")
- ☐ Aplícala de forma consistente, pero deja margen para emergencias genuinas y buenos pacientes
- ☐ Acompaña cualquier cargo con una vía fácil para reagendar, para que el paciente siga en tu consultorio
- ☐ Asegúrate de que cualquier cargo cumpla con la junta dental de tu estado y con los acuerdos de tus aseguradoras

Para la mayoría de los consultorios, el sistema de recordatorios hace el trabajo pesado y la política es solo un respaldo. Si tu tasa de citas perdidas es alta, arregla primero los recordatorios y la lista de relleno — eso resuelve el problema de los pacientes que simplemente olvidaron, que son la mayoría.

Mantén los mensajes conformes a HIPAA

Los recordatorios deben referirse a la cita, no a la condición o el tratamiento del paciente. "Tu visita con el Dr./a. Lee" está bien; el motivo de la visita no. Mantén la PHI fuera de cada mensaje de texto y correo, respeta las bajas y asegúrate de que cualquier proveedor que maneje datos de pacientes firme un BAA. Esta es orientación operativa de recepción, no asesoría legal ni clínica — confirma los detalles con tu responsable de cumplimiento.

DE BRIGHTCHAIR

BrightChair ejecuta todo este sistema anti citas perdidas en piloto automático: confirmaciones de reserva, el clave texto de confirmar o mover a 48 horas, un recordatorio el mismo día y un cálido mensaje de reagendado el mismo día cuando alguien falta — todo con confirmar con un toque y reagendar con un toque. Incluso mantiene tu lista de relleno de espacios antes para que una vacante no se quede vacía. Protege tu agenda en brightchair.bizbottech.com.