KIT PARA COPIAR

# 30 mensagens prontas para o WhatsApp do consultório

Confirmação, véspera, lembrete, remarcação, fora do horário, falta, retorno, pós-consulta, documentos, aniversário, boas-vindas e as situações em que a recepção não responde sozinha. Troque o que está entre colchetes e revise com o médico antes de usar.

### Antes de usar

- **Nenhum texto traz dado de saúde.** Nada de motivo da consulta, exame, medicamento ou resultado: a notificação aparece na tela bloqueada do celular. Ainda assim, o nome do médico ou da clínica pode revelar o vínculo: se houver risco, use só o nome do consultório ou combine outro canal com o paciente.
- **Identifique o consultório na primeira linha** e confira o destinatário antes de enviar.
- **Confirmação e lembrete fazem parte do atendimento.** Aniversário e outras mensagens de relacionamento só para quem aceitou, sempre com um jeito simples de sair (SAIR).
- **A recepção não responde a dúvida clínica:** passa ao médico. Sinal de urgência: SAMU 192 ou pronto-socorro, e o médico é avisado.
- **Salve os textos como respostas rápidas** no WhatsApp Business e anote a data da revisão.

## Confirmação

Um ou dois dias antes, com tempo de oferecer o horário a outra pessoa.

### 01 Confirmação de consulta presencial

Olá, [primeiro nome]. Aqui é do consultório [nome do consultório]. Sua consulta é no dia [data], às [hora], em [endereço]. Você confirma? Responda CONFIRMAR ou REMARCAR.

### 02 Confirmação de teleconsulta

Olá, [primeiro nome]. Aqui é do consultório [nome do consultório]. Sua consulta por vídeo é no dia [data], às [hora]. O link chega por aqui [15 minutos] antes. Você confirma? Responda CONFIRMAR ou REMARCAR.

### 03 Segunda tentativa, para quem não respondeu

Olá, [primeiro nome]. Não recebemos a sua confirmação para [amanhã], às [hora]. Você confirma? Responda CONFIRMAR ou REMARCAR.

Sem resposta não é desistência: a consulta fica como não confirmada, e não como cancelada.

## Véspera

Na véspera, em horário comercial.

### 04 Véspera da consulta presencial

Olá, [primeiro nome]. Lembrete do consultório [nome do consultório]: sua consulta é amanhã, [data], às [hora], em [endereço]. Se não puder vir, responda REMARCAR para oferecermos o horário a outra pessoa.

### 05 Véspera da teleconsulta

Olá, [primeiro nome]. Lembrete do consultório [nome do consultório]: sua consulta por vídeo é amanhã, às [hora]. Use um lugar reservado, com boa conexão. O link chega por aqui antes do horário.

## Lembrete no dia

No dia da consulta, algumas horas ou minutos antes.

### 06 Lembrete no dia, presencial

Olá, [primeiro nome]. Lembrete do consultório [nome do consultório]: sua consulta é hoje, às [hora]. Endereço: [endereço]. Chegue [10] minutos antes.

### 07 Link da teleconsulta

Olá, [primeiro nome]. Sua consulta por vídeo começa às [hora]. Entre por este link: [link]. Teste câmera e microfone antes.

## Remarcação

No mesmo dia do pedido, com horários concretos.

### 08 Remarcação pedida pelo consultório

Olá, [primeiro nome]. Aqui é do consultório [nome do consultório]. Precisamos mudar o horário da sua consulta de [data]. Temos estes horários: [opções]. Qual prefere?

### 09 Resposta a quem pediu para remarcar

Sem problema, [primeiro nome]. Temos [opção 1] ou [opção 2]. Qual fica melhor? O seu horário atual continua reservado até você escolher.

Libere a vaga antiga só quando o novo horário estiver marcado.

### 10 Remarcação concluída

Pronto, [primeiro nome]. Sua consulta passou para o dia [data], às [hora]. O horário anterior foi cancelado.

## Fora do horário

Como mensagem de ausência do WhatsApp Business, fora do horário comercial.

### 11 Noite e fim de semana

Olá. Aqui é do consultório **[nome do consultório]**. Atendemos de segunda a sexta, das **[hora]** às **[hora]**. Recebemos sua mensagem e respondemos no próximo dia útil. Este canal não é acompanhado agora. Em caso de urgência, procure o pronto-socorro ou ligue para o SAMU 192.

### 12 Horário de almoço

Olá. Estamos em intervalo e voltamos às **[hora]**. Sua mensagem será respondida na volta. Em caso de urgência, procure o pronto-socorro ou ligue para o SAMU 192.

### 13 Feriado ou recesso

Olá. O consultório **[nome do consultório]** está fechado de **[data]** a **[data]** e volta a atender em **[data]**, às **[hora]**. As mensagens serão respondidas na volta, por ordem de chegada. Em caso de urgência, procure o pronto-socorro ou ligue para o SAMU 192.

### 14 Primeira resposta da manhã seguinte

Bom dia, **[primeiro nome]**. Aqui é a **[nome da secretária]**, do consultório **[nome do consultório]**. Li a sua mensagem de ontem e já vejo a sua agenda: **[resposta sobre a agenda]**.

Escrita por uma pessoa. Quem lê as mensagens da noite logo cedo separa agenda, dúvida clínica e o que parece urgente. Se for dúvida clínica, use a mensagem 28.

## Paciente que faltou

Depois do horário inteiro da consulta, no mesmo dia ou no dia seguinte.

### 15 Primeira falta, no mesmo dia

Olá, **[primeiro nome]**. Aqui é do consultório **[nome do consultório]**. Sentimos sua falta na consulta de hoje, às **[hora]**. Esperamos que esteja tudo bem. Quer remarcar? Responda REMARCAR e enviamos os horários.

### 16 Falta na teleconsulta

Olá, **[primeiro nome]**. Aqui é do consultório **[nome do consultório]**. A sala da sua consulta por vídeo das **[hora]** ficou aberta e não conseguimos falar com você. Se houve dificuldade com o link, a câmera ou o microfone, avise que ajudamos. Quer remarcar?

### 17 Segunda tentativa, alguns dias depois

Olá, **[primeiro nome]**. Aqui é do consultório **[nome do consultório]**. Escrevemos em **[data]** sobre a consulta que não aconteceu. Se quiser um novo horário, é só responder a esta mensagem.

Defina o limite de tentativas por escrito. Se o acompanhamento não deve ficar parado, a decisão sobre um novo contato é do médico.

## Retorno

Pouco antes e logo depois da data de retorno combinada.

### 18 Retorno perto da data

Olá, **[primeiro nome]**. Aqui é do consultório **[do Dr. / da Dra. nome]**. Está chegando a data do retorno combinado na sua última consulta. Quer marcar? Responda MARCAR e enviamos os horários.

### 19 Retorno com a data vencida

Olá, **[primeiro nome]**. Aqui é do consultório **[do Dr. / da Dra. nome]**. A data do retorno combinado na sua última consulta já passou. Quer que a gente envie os horários disponíveis? Responda MARCAR.

Quem pede para não ser lembrado deixa de ser, e o pedido fica anotado.

## Pós-consulta

No mesmo dia da consulta.

### 20 Depois da consulta

Olá, **[primeiro nome]**. Aqui é do consultório **[nome do consultório]**. Obrigado pela consulta de hoje. Se surgir alguma dúvida sobre o que foi combinado, responda por aqui: passamos **[ao Dr. / à Dra. nome]**, que retorna **[prazo combinado com o médico]**.

Só envie com um prazo que o médico cumpre.

### 21 Marcar o retorno combinado

Olá, **[primeiro nome]**. Como combinado na consulta, o seu retorno fica para **[mês ou data aproximada]**. Quer deixar marcado? Temos **[opções]**.

## Envio de documentos

Quando o documento estiver disponível ou quando o paciente enviar um arquivo.

### 22 Documentos disponíveis

Olá, **[primeiro nome]**. Os documentos da sua consulta de **[data]** já estão disponíveis em **[local de acesso]**. Se tiver dificuldade para abrir, responda por aqui.

Não escreva no texto o nome do documento, do exame ou do medicamento.

### 23 Arquivo recebido do paciente

Recebemos o arquivo, **[primeiro nome]**. Ele vai para o seu prontuário e será visto **[pelo Dr. / pela Dra. nome]**. A recepção não comenta resultados. Se tiver uma dúvida sobre ele, anotamos e passamos **[ao Dr. / à Dra. nome]**.

Depois de passar o arquivo para o prontuário, apague-o da conversa e da galeria do celular, conforme a rotina do consultório.

## Aniversário

Só para quem aceitou receber mensagens de relacionamento, em horário comercial.

### 24 Aniversário

Olá, **[primeiro nome]**. A equipe do consultório **[do Dr. / da Dra. nome]** deseja a você um feliz aniversário. Para não receber mais este tipo de mensagem, responda SAIR.

### 25 Aniversário, para o responsável pela criança

Olá, **[nome do responsável]**. Hoje é aniversário de **[primeiro nome da criança]**. A equipe do consultório **[do Dr. / da Dra. nome]** manda um abraço. Para não receber mais, responda SAIR.

Avalie antes o melhor interesse da criança. Envie só com consentimento específico e em destaque de pelo menos um dos pais ou do responsável legal, pelo canal combinado com quem autorizou.

## Boas-vindas

No primeiro contato e na primeira consulta marcada.

### 26 Saudação da recepção

Olá. Aqui é a **[nome]**, da recepção do consultório **[do Dr. / da Dra. nome]**. Como posso ajudar?

### 27 Boas-vindas ao paciente novo

Olá, **[primeiro nome]**. Seja bem-vindo(a) ao consultório **[nome do consultório]**. Sua primeira consulta é no dia **[data]**, às **[hora]**. Por este número você confirma, remarca e tira dúvidas sobre a agenda. Para saber como tratamos seus dados, veja **[link do aviso de privacidade]**.

## Situações da recepção

Quando a conversa sai da agenda. O médico define antes o que conta como sinal de urgência, quem a recepção avisa e por qual canal.

### 28 Dúvida clínica

Recebi a sua mensagem e já passei **[ao Dr. / à Dra. nome]**. A recepção não responde a dúvidas sobre sintomas, medicamentos ou exames. **[Ele / Ela]** retorna **[prazo combinado com o médico]**. Se piorar ou for urgente, ligue para o SAMU, 192, ou vá ao pronto-socorro mais próximo.

## 29 Sinal de urgência

Este canal não atende emergências. Ligue agora para o SAMU, 192, ou vá ao pronto-socorro mais próximo. Estou avisando **[o Dr. / a Dra. nome]**.

O texto não avalia nada: ele encaminha. Avise o médico na mesma hora.

## 30 Número errado

Desculpe o engano. Não enviaremos mais mensagens para este número.

Pare de enviar, confirme o telefone por outro meio, corrija o cadastro e informe o responsável pelos dados para avaliar o envio indevido.

## O que diz a regra

- **Mínimo necessário.** A LGPD limita o tratamento de dados ao mínimo necessário para a finalidade (Lei nº 13.709/2018, art. 6º, III). O motivo da consulta, o exame e o resultado são dados de saúde, que a lei trata como dado pessoal sensível (art. 5º, II).
- **Sigilo.** O Código de Ética Médica veda revelar fato conhecido pelo exercício da profissão, salvo motivo justo, dever legal ou consentimento por escrito do paciente (art. 73), e manda orientar os auxiliares a respeitar o sigilo (art. 78). Isso inclui o texto que a recepção envia.
- **Confirmação e relacionamento são finalidades diferentes.** A confirmação faz parte do atendimento pedido: a LGPD admite o tratamento de dados comuns necessário à execução de contrato ou a procedimentos preliminares, a pedido do titular (art. 7º, V). Aniversário e novidades têm outra finalidade, que deve ser específica e informada ao titular (art. 6º, I, e art. 9º). Se a base for o consentimento, o paciente pode revogá-lo a qualquer momento, por procedimento gratuito e facilitado (art. 8º, § 5º).
- **Mensagens e consulta.** O Parecer CFM nº 14/2017 admite o WhatsApp entre médico e pacientes já em assistência, com caráter confidencial, para "elucidar dúvidas, tratar de aspectos evolutivos e passar orientações ou intervenções de caráter emergencial", e ressalta a vedação de substituir a consulta pela troca de mensagens. Quem dá orientação clínica é o médico, não o texto pronto.
- **Envio errado.** Mensagem enviada ao número errado é avaliada pelo controlador: se o incidente puder trazer risco ou dano relevante, ele comunica à ANPD e aos titulares (LGPD, art. 48).
- **Assistente com IA.** Se uma assistente virtual responde pelo consultório, a Resolução CFM nº 2.454/2026 determina que o uso de IA seja comunicado e explicado aos pacientes (art. 11) e veda delegar à IA a comunicação de diagnósticos, prognósticos ou decisões terapêuticas sem mediação humana (art. 5º, § 2º).

## Fontes


- Lei nº 13.709/2018 (LGPD), texto compilado: planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709compilado.htm
- Resolução CFM nº 2.217/2018 (Código de Ética Médica): sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/BR/2018/2217_2018.pdf
- Parecer CFM nº 14/2017: sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/pareceres/BR/2017/14_2017.pdf
- Resolução CFM nº 2.454/2026: sistemas.cfm.org.br/normas/arquivos/resolucoes/BR/2026/2454_2026.pdf



Conteúdo informativo, não substitui orientação jurídica. Modelos para adaptar. Versão 1.0, novembro de 2026. Dicas e perguntas frequentes: vincare.app/materiais/mensagens-prontas-whatsapp-consultorio/