

QUE NINGÚN PACIENTE SE TE PIERDA, *sin comprar* NINGÚN SISTEMA

Hay una pregunta que casi nadie puede contestar de memoria: de las personas que te escribieron el mes pasado, ¿cuántas volvieron?

No es una pregunta de negocio. Es una pregunta de operación. Y la razón por la que no se puede contestar es siempre la misma: nadie lo está anotando. Esto se arregla esta semana, con lo que ya tienes, sin comprar nada.

Esto *no* es un expediente

Antes de seguir, la separación más importante de toda la guía. El expediente clínico tiene sus propias reglas, su formato y su lugar. No se toca aquí y no se mueve de donde está.

Lo que vamos a armar es otra cosa: una lista de contacto y seguimiento. Quién te escribió, cuándo, y qué sigue. Nada más. En esa lista no va ningún dato de salud. Ni diagnóstico, ni medicamento, ni motivo de consulta, ni una nota de "viene por lo de la rodilla". Si te dan ganas de anotarlo, ese es justo el dato que no va.

La razón es práctica y es legal a la vez. En México los datos personales están regulados, y los datos de salud tienen una protección más estricta todavía. Una hoja de cálculo suelta, compartida por link, sincronizada en tres teléfonos, no es lugar para eso.

Tres preguntas, *nada más*

01

Quién te contactó.

02

Cuándo fue la última vez.

03

Qué sigue y cuándo.

Eso es todo el sistema. Si tu lista contesta esas tres, ya funciona. Lo que la mayoría tiene es la primera y a veces la segunda. La tercera —qué sigue— es la que casi nunca está, y es la única que hace que alguien vuelva.

Dónde vive. *Donde ya trabajas. En serio.*

UNA LIBRETA	Funciona si atiendes poca gente y solo tú la ves. Tiene una ventaja que las otras no: no se comparte por accidente.
UNA HOJA DE CÁLCULO	Funciona si son más y quieres poder ordenar por fecha. Con condición: no la compartas por link abierto, y limita quién tiene acceso.
ETIQUETAS DE WHATSAPP BUSINESS	Funcionan si casi todo el contacto pasa por ahí. Ya está instalado, ya tiene las conversaciones, y las etiquetas hacen justo esto: "escribió y no agendó", "vino, falta seguimiento", "revisión en seis meses".

No hace falta software. Si en algún momento se te queda corto, ya lo vas a saber por experiencia propia, y para entonces sabrás exactamente qué necesitas. **Empezar por comprar la herramienta es empezar al revés.**

Los tres momentos donde se *pierde* la gente

El que preguntó y no agendó. Escribió, le contestaste, se quedó en "lo checo y te digo". Nunca volvió a aparecer y nadie lo buscó otra vez. Es la fuga más grande y la más barata de tapar: un mensaje a los tres días.	El día después de la cita. La persona se fue con instrucciones que va a olvidar a la mitad. Un mensaje corto al día siguiente —"cualquier duda que te haya quedado, aquí estoy"— cambia por completo cómo recuerda la experiencia.	La revisión que tocaba en meses. Es el momento más olvidado, porque el recordatorio tendría que salir medio año después. Nadie se acuerda. Por eso se anota el día que la persona sale, no después.
---	--	---

Los tres se resuelven con la misma columna: qué sigue y cuándo.

Cómo se ve una *fila*

NOMBRE	CÓMO LLEGÓ	ÚLTIMO CONTACTO	QUÉ SIGUE	CUÁNDO
—	recomendación · redes · anuncio · pasó por afuera	—	—	—

Cinco cosas. Ninguna es clínica. Con la columna de "cómo llegó" además vas a saber, en tres meses, de dónde viene realmente tu gente. Casi siempre sorprende, y casi siempre está lejos de donde uno está poniendo el esfuerzo.

Sobre la información de las *personas*

Cuatro reglas que no se negocian, y son de sentido común antes que de ley.

- La persona te dio su teléfono para algo específico. Ese es el único uso que tiene.
- No la metes a una lista de difusión ni le mandas promociones si no dijo que sí. Consentimiento significa que alguien lo dijo, no que no se opuso.
- No se comparte con nadie más, ni por link abierto, ni por captura de pantalla en un grupo, ni con un proveedor.
- Si vas a guardar contactos de forma habitual, tener un aviso de privacidad visible —en tu página, en recepción, en la respuesta automática— es lo mínimo. La ley aplica igual a un consultorio de una persona que a una clínica de veinte.

Errores que veo *repetirse*

- La memoria como sistema.**
Funciona hasta que no. Y el día que deja de funcionar, no te enteras: solo deja de volver gente.
- Todo en el teléfono de una sola persona.**
Se va de vacaciones, se cambia de trabajo, se le rompe el celular. Y con eso se va el registro completo.
- Nombres sin fecha.**
Una lista sin fechas no dice nada. No sabes si esa persona te escribió el martes o en marzo.
- Escribirle a quien nunca dijo que quería saber de ti.**
Es la forma más rápida de perder a alguien para siempre, y en este sector es peor que en cualquier otro.

Tu movimiento de esta semana. *Cuarenta minutos.*

Abre tus últimas 30 conversaciones de WhatsApp y vacíalas en tres columnas.

CONCRETO	
01	Elige dónde: libreta, hoja de cálculo o etiquetas de WhatsApp Business. Lo que ya usas.
02	Haz cinco columnas: nombre, cómo llegó, último contacto, qué sigue, cuándo.
03	Sube las últimas 30 personas que te escribieron. Sin dato clínico. Ninguno.
04	Marca las que se quedaron en "lo checo y te digo".
05	Escríbeles esta semana. Una línea, sin presión: "quedamos en que me avisabas, ¿sigue en pie o lo dejamos por ahora?".

Lo último

Aquí se cierra la serie. Empezó con lo que puedes construir, siguió con cómo hacer que te encuentren, y termina en lo menos vistoso de los tres: anotar. No se ve, no se presume, y es lo que hace que el resto no se desperdicie. **Nada de esto requiere que compres algo, y ese fue el punto desde la primera página.**

Si quieres platicarlo, escíbeme por WhatsApp y me cuentas cómo llevas el registro hoy. Hablemos sobre ti. Si con estas tres guías te alcanza, me parece perfecto.

wa.me / 523349851123

B.