



AULA 6 · MATERIAL DIDÁTICO

Treinamento prático — Ticiana

Objetivo: Orientar a Ticiana a conduzir a transição com a linguagem que treinamos, decidindo a modalidade com informação.

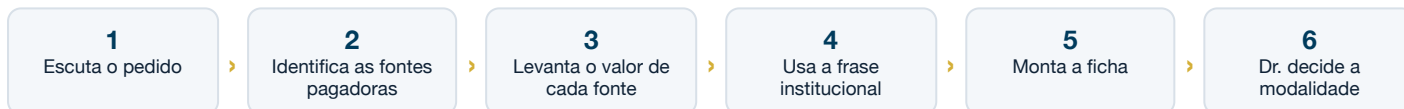
● FRASE-CHAVE

“Já não opero pela rede do convênio de forma rotineira. Vamos verificar e retornamos.”

● PONTOS PRINCIPAIS

- **Três mudanças práticas** — A consulta passa a ser R\$700 para novos agendamentos. Os procedimentos cirúrgicos passam a seguir, como regra, a modalidade particular. Em situações específicas, há um fluxo com hospital e cooperativa que pode ser possível.
- **De R\$500 para R\$700** — Quem JÁ agendou antes da mudança: mantém R\$500. Novos agendamentos a partir do mês que vem: R\$700. Ao informar o valor, sem justificar: “A consulta com o Dr. Frederico é R\$700.”
- **O que levantar antes:** Procedimento (Qual cirurgia o paciente quer / foi indicada.); Fontes pagadoras (Convênio(s), cooperativa, particular que ele tem.); Valor por fonte (Quanto cada fonte paga por aquele procedimento.); Hospital / cooperativa (Se há fluxo institucional possível para o caso.)

● ANTES DE ME PROCURAR



● PODE DIZER × EVITE DIZER

✓ Já não operamos pela rede do convênio de forma rotineira.	✗ Pelo convênio não compensa.
✓ Vou verificar o seu caso e te retorno por escrito.	✗ O doutor não gosta de operar por convênio.
✓ Há um fluxo com hospital e cooperativa que pode ser possível.	✗ Particular é melhor pra você.

● EXERCÍCIO DE FIXAÇÃO

- **Paciente já agendado pergunta o valor da consulta.**
→ Mantém R\$500 — foi agendado antes da mudança.
- **“Faz minha cirurgia pelo convênio?”**
→ Frase institucional + “verifico e retorno”.
- **Antes de me procurar, o que você já tem?**
→ A ficha: procedimento, fontes e valor de cada uma.