Donna

Conecta el WhatsApp Business de tu clínica con Donna

Guía paso a paso para el administrador de la clínica, en palabras sencillas y con imágenes.

Qué lograrás

Que los recordatorios, felicitaciones y documentos salgan solos desde el número de tu clínica.

Cuánto tarda

Unos 40 minutos. Meta aprueba las plantillas en minutos o, como máximo, en un día.

Quién lo hace

El administrador de la clínica, desde un computador con internet. No hace falta saber de programación.

¿Ya usas WhatsApp Business en el celular? Esta guía es para conectar el número a Donna usando el servicio oficial de Meta (la empresa dueña de WhatsApp). Es gratis conectarlo; Meta cobra solo por algunos mensajes que la clínica envía (ver «Cuánto cuesta»).

Este manual explica únicamente la sección **Mensajes** → **Configuración** → **WhatsApp** de Donna.
Meta cambia sus pantallas con frecuencia: si ves nombres un poco distintos a los de las imágenes, busca el equivalente. Las imágenes de Meta son ilustraciones de referencia.

Antes de empezar

Con esta conexión, **Donna enviará los mensajes por ti**: ya no tendrás que tocar «Abrir en WhatsApp» cada vez. Y si el paciente responde «Sí» o «No», Donna confirmará o cancelará la cita sola y te avisará.

Lo que necesitas tener a la mano

- [x] **Un número de teléfono para el WhatsApp de la clínica.** Puede ser un celular o un fijo que reciba una llamada o un SMS de verificación.
- [x] **Una cuenta de Facebook personal** del administrador (Meta la pide para entrar a sus herramientas).
- [x] **Datos de la clínica:** nombre, correo, página web o red social, y el RUC.
- [x] **Una tarjeta de crédito o débito,** por si Meta pide un método de pago.
- [x] **Donna publicada en internet** con una dirección segura (empieza con `https://`). Si no estás seguro, pregunta a quien te instaló Donna.
- [x] **Ser administrador en Donna** (verás la opción *Mensajes → Configuración*).

Importante sobre el número: un número conectado a Meta de esta forma normalmente **deja de funcionar en la aplicación de WhatsApp del celular**. Meta ofrece una función para usar ambas a la vez, pero depende del país y de tu cuenta. Lo más seguro es usar un número **exclusivo para la clínica** que no sea tu WhatsApp personal. Si ya lo usas con pacientes, avísales del cambio.

Cuánto cuesta

Conectar el número es gratis. **Meta cobra a la clínica, directamente,** por los mensajes de plantilla que envía (recordatorios, cumpleaños, etc.). El valor depende del tipo de mensaje y del país, y puedes verlo en la página de tarifas de WhatsApp Business de Meta. Donna no cobra nada extra por esto. Cuando el paciente te responde, tienes 24 horas para contestarle sin costo de plantilla.

Los 7 pasos de un vistazo

1 Cuenta de Meta Business	2 Crear la app de WhatsApp	3 Agregar el número	4 Crear el token permanente
5 Crear las plantillas	6 Pegar los datos en Donna	7 Recibir las respuestas	✓ ¡Listo! Prueba con tu celular

Los pasos 1 a 5 se hacen en las páginas de Meta. Los pasos 6 y 7 se hacen en Donna (y un poco en Meta). Anota los datos en un lugar seguro a medida que los vayas obteniendo: **Phone Number ID**, **token** y **clave de la app**.

1 Crea (o abre) tu cuenta de Meta Business

⏱ 5 minutos

Meta Business es el «panel» donde vive la cuenta de WhatsApp de tu clínica.

1. Entra a **business.facebook.com** con tu cuenta de Facebook.
2. Si no tienes una cuenta comercial, pulsa **Crear cuenta** y escribe el nombre de la clínica, tu nombre y el correo de la clínica.
3. Completa los datos de la empresa que te pida (dirección, teléfono, página web o red social).

> Si ya tienes una cuenta de Meta Business (por ejemplo, por Facebook o Instagram de la clínica), **úsala**: no hace falta crear otra.

2 Crea la app y agrega WhatsApp

⏱ 10 minutos

La «app» es solo el nombre que Meta le da a la conexión entre WhatsApp y Donna. No tienes que programar nada.

1. Entra a **developers.facebook.com** con la misma cuenta de Facebook. La primera vez, acepta los términos y verifica tu cuenta si te lo piden.
2. Pulsa **Mis apps** y luego **Crear app**.
3. Ponle un nombre fácil de reconocer, por ejemplo *Donna – Sonrisa Norte*, y tu correo.
4. Cuando pregunte qué quieres hacer, elige **Conectarte con los clientes a través de WhatsApp** (tipo de app *Business*).
5. Elige tu cuenta de Meta Business del paso 1 y termina de crearla.
6. En el panel de la app, busca el producto **WhatsApp** y pulsa **Configurar**.

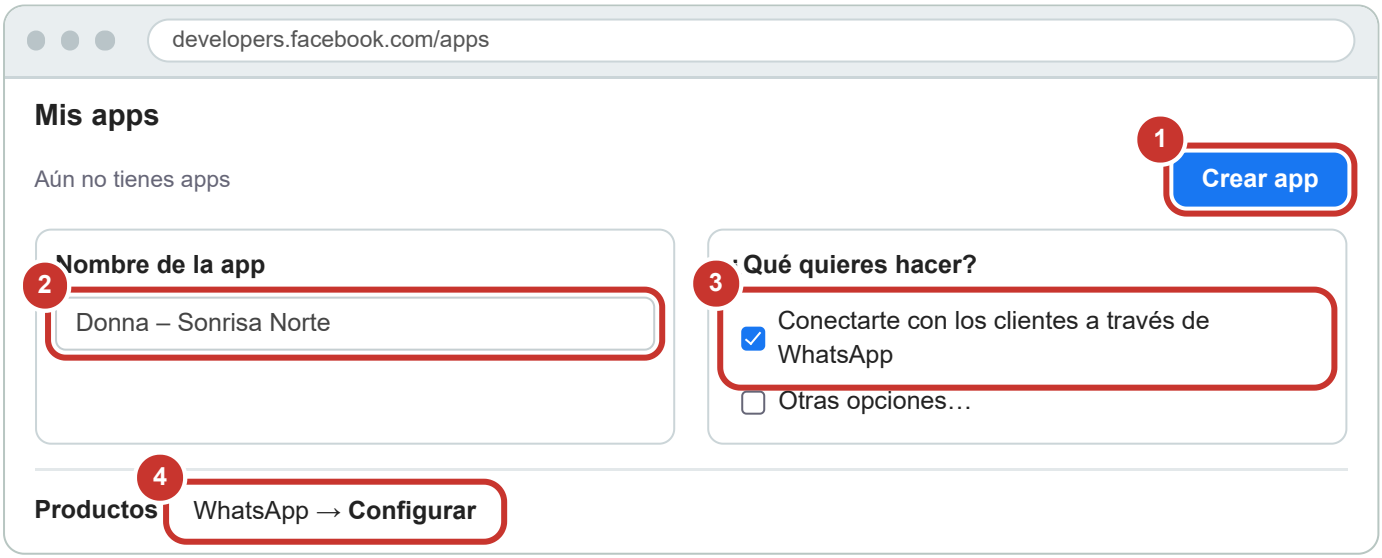


Ilustración de referencia (las pantallas de Meta pueden verse un poco distintas). 1) Crear app · 2) Nombre · 3) Elegir WhatsApp · 4) Agregar el producto WhatsApp.

3 Agrega el número de la clínica

⏱ 10 minutos

1. En la app, en el menú de la izquierda entra a **WhatsApp → Configuración de la API** (en inglés: *API Setup*).
2. Meta te da un número de prueba. **No lo uses:** pulsa **Agregar número de teléfono**.
3. Escribe el **nombre que verán tus pacientes** (el de la clínica), elige la categoría *Salud* o *Odontología*, y una breve descripción.
4. Escribe el número de teléfono de la clínica y elige cómo recibir el código: **SMS o llamada**.
5. Escribe el código de 6 dígitos que te llega. El número quedará **conectado**.
6. Si Meta lo pide, agrega un método de pago (tarjeta).



Ilustración de referencia. 1) Agregar el número de la clínica · 2) Copiar el **Identificador del número de teléfono** (Phone Number ID).

Error muy común: el **Phone Number ID** no es el número de teléfono. Es un número largo de unos 15 dígitos que Meta muestra debajo del teléfono. **Cópialo y guárdalo:** lo pegarás en Donna en el paso 6. No copies el «Identificador de la cuenta de WhatsApp Business» (es otro número, parecido).

4 Crea el token permanente

⏱ 10 minutos

El token es la «llave» que permite a Donna enviar mensajes por tu cuenta. **El que aparece en la pantalla del paso 3 sirve solo 24 horas: no lo uses.** Necesitas uno permanente, que se crea con un «usuario del sistema».

1. Entra a **business.facebook.com** y abre **Configuración del negocio** (el engranaje).
2. Menú **Usuarios** → **Usuarios del sistema** y pulsa **Agregar**. Nómbralo *donna* y elige el rol **Administrador**.
3. Con ese usuario seleccionado, pulsa **Asignar activos**. Agrega tu **app** (paso 2) y tu **cuenta de WhatsApp**, y activa **Control total** en ambas.
4. Pulsa **Generar token**. Elige tu app, en caducidad elige **Nunca** y marca estos dos permisos:
   - `whatsapp_business_messaging`
   - `whatsapp_business_management`
5. Pulsa **Generar token** y **cópialo de inmediato**. Es un texto larguísimo que empieza con `EAA…`



Ilustración de referencia. 1) Agregar usuario del sistema · 2) Asignar la app y la cuenta de WhatsApp con control total · 3) Caducidad «Nunca» · 4) Dos permisos de WhatsApp · 5) Generar y copiar el token.

Guarda el token ahora. Meta lo muestra una sola vez. Si lo pierdes, no pasa nada grave: repites el último paso y generas otro, y lo pegas de nuevo en Donna. **No lo compartas por WhatsApp ni correo:** quien lo tenga puede enviar mensajes por tu cuenta.

5 Crea las plantillas de mensaje

⏱ 15 minutos de trabajo + espera de aprobación (minutos, hasta 1 día)

Meta exige que el **primer mensaje** que una clínica envía a un paciente use una **plantilla aprobada** (un texto con huecos que se llenan con el nombre, la fecha, etc.). Donna usa las plantillas que crees aquí. Los **nombres deben ser exactamente estos** para que funcionen sin cambios en Donna.

1. Entra a **business.facebook.com/wa/manage/message-templates** (WhatsApp Manager → **Plantillas de mensajes**) y pulsa **Crear plantilla**.
2. Elige la **categoría**, escribe el **nombre**, el idioma **Español** y copia el **texto** de la tabla. Los números entre llaves `{{1}}`, `{{2}}`… son los «huecos»: cópialos tal cual.
3. Meta pide un **ejemplo** para cada hueco (por ejemplo, para {{1}} escribe «María»). Usa los ejemplos de la tabla.
4. Pulsa **Enviar**. Meta revisa y te avisa cuando esté **Aprobada**.

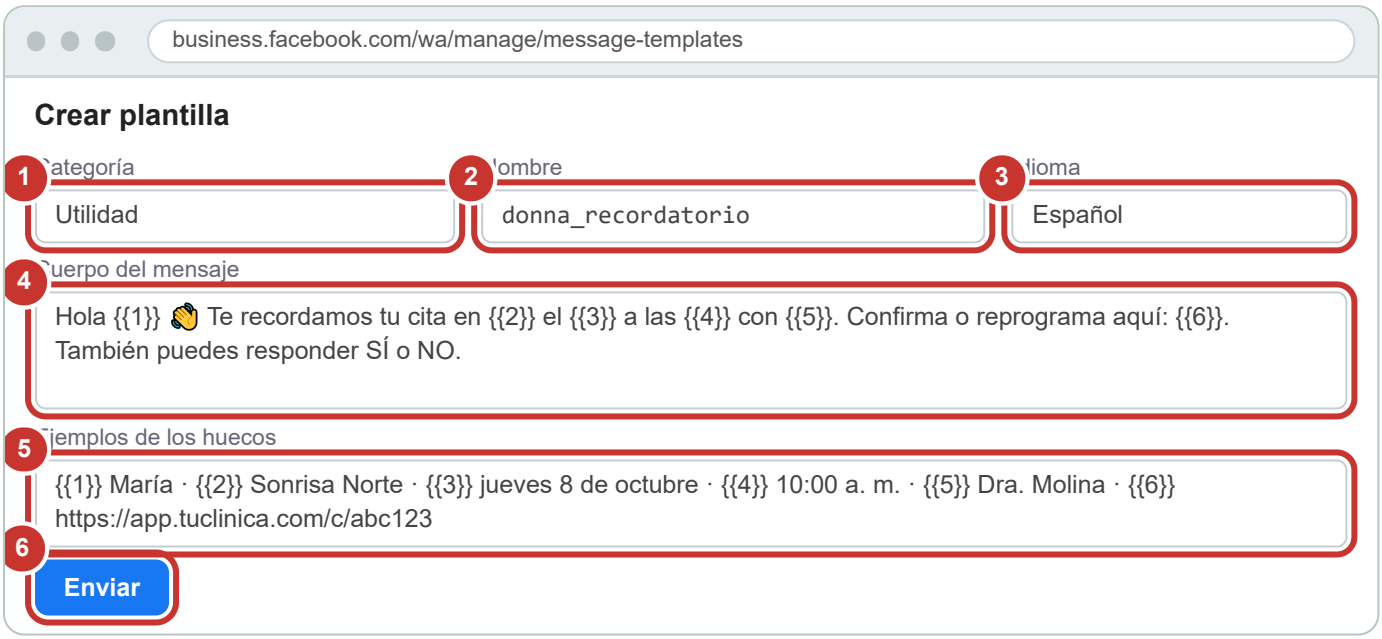


Ilustración de referencia. 1) Categoría · 2) Nombre exacto · 3) Idioma Español · 4) Texto con los huecos · 5) Ejemplos · 6) Enviar a revisión.

Las plantillas que necesita Donna

Crea las tres primeras (obligatorias para recordatorios, cumpleaños y control de implante). La cuarta solo si quieres enviar recibos, certificados, recetas y consentimientos por WhatsApp.

1) Recordatorio de cita `donna_recordatorio` · categoría **Utilidad** · 6 huecos

> Hola {{1}} 👏 Te recordamos tu cita en {{2}} el {{3}} a las {{4}} con {{5}}. Confirma o reprograma aquí: {{6}}. También puedes responder SÍ o NO.

Huecos: {{1}} nombre · {{2}} clínica · {{3}} fecha · {{4}} hora · {{5}} profesional · {{6}} enlace para confirmar.

2) Cumpleaños `donna_cumpleanos` · categoría **Marketing** · 4 huecos

> ¡Feliz cumpleaños por adelantado, {{1}}! 🎉 En {{2}} te regalamos un control de cortesía y {{3}} % de descuento en tus tratamientos hasta el {{4}}. Responde a este mensaje para agendar tu cita.

Huecos: {{1}} nombre · {{2}} clínica · {{3}} descuento (solo el número, por ejemplo 10) · {{4}} fecha límite.

3) Control de implante `donna_control_implante` · categoría **Utilidad** · 3 huecos

> Hola {{1}} 🦷 En {{2}} te recordamos que toca el control de tu implante dental (se recomienda cada {{3}} meses). El control periódico permite detectar a tiempo cualquier problema y cuidar tu implante por muchos años. Escríbenos para agendar tu cita.

Huecos: {{1}} nombre · {{2}} clínica · {{3}} meses (por ejemplo 4).

4) Documentos (opcional) `donna_documento` · categoría **Utilidad** · 4 huecos

> Hola {{1}}, le enviamos su {{2}} de {{3}}. Puede verlo o descargarlo aquí: {{4}}. El enlace vale 7 días.

Huecos: {{1}} nombre · {{2}} documento (por ejemplo «recibo de abono N.º 00001») · {{3}} clínica · {{4}} enlace.

Si Meta…	Qué hacer
Rechaza una plantilla	Lee el motivo. Lo más común: un hueco {{ }} al inicio o al final del texto (siempre debe haber palabras antes y después), o faltan los ejemplos. Corrige y vuelve a enviar.
Cambia la categoría (por ejemplo, de Utilidad a Marketing)	Acéptalo: funciona igual. Solo puede variar el costo del mensaje.
Te pide otro nombre	Si cambias un nombre, escribe el nuevo en Donna (paso 6, en el campo de esa plantilla).

Mientras una plantilla esté **En revisión**, Donna no puede usarla: ese mensaje queda en la bandeja para enviarlo con un clic. Cuando Meta la apruebe, todo sale solo.

Plantillas adicionales (según lo que active la clínica)

Además de las anteriores, Donna puede enviar otros avisos automáticos. Crea cada una de estas **solo si la clínica activó ese aviso** en Mensajes → Configuración. Se crean igual que las anteriores (paso 5): mismos pasos, idioma Español y los ejemplos de abajo. Si no las creas, el aviso no se pierde: queda en la bandeja de Mensajes para enviarlo con un clic.

5) Control de ortodoncia `donna_control_ortodoncia` · categoría Utilidad · 2 huecos

> Hola {{1}} 😁 En {{2}} te recordamos que ya toca tu control mensual de ortodoncia. Asistir cada mes mantiene tu tratamiento en el tiempo previsto y evita que se atrasen los resultados. Responde a este mensaje para agendar tu cita.

Huecos: {{1}} nombre · {{2}} clínica. Ejemplos: {{1}} María · {{2}} Sonrisa Norte.

6) Controles periódicos `donna_control_periodico` · categoría Utilidad · 3 huecos

> Hola {{1}} 🦷 En {{2}} te recordamos {{3}}. Escríbenos para agendar tu cita.

Huecos: {{1}} nombre · {{2}} clínica · {{3}} el motivo del control (Donna lo escribe según el caso). Ejemplos: {{1}} María · {{2}} Sonrisa Norte · {{3}} que toca tu limpieza dental (profilaxis).

Una sola plantilla sirve para todos estos controles: limpieza dental, paciente que dejó de venir, placa oclusal y ATM, mantenimiento periodontal, controles después de una cirugía (a los 7 días y al mes) y de una endodoncia (a los 6 meses y al año). Lo que cambia es el motivo del hueco {{3}}.

7) Renovación del club de beneficios `donna_club_renovacion` · categoría Utilidad · 5 huecos

> Hola {{1}} 😁 Te escribimos de {{2}}: tu {{3}} vence el {{4}}. {{5}} Renuévalo para seguir disfrutando tus beneficios: escríbenos o pasa por la clínica.

Huecos: {{1}} nombre · {{2}} clínica · {{3}} nombre del club · {{4}} fecha de vencimiento · {{5}} los beneficios que le quedan sin usar. Ejemplos: {{1}} María · {{2}} Sonrisa Norte · {{3}} Club Sonrisa · {{4}} 15 de diciembre de 2026 · {{5}} Aún te quedan sin usar: Profilaxis (1).

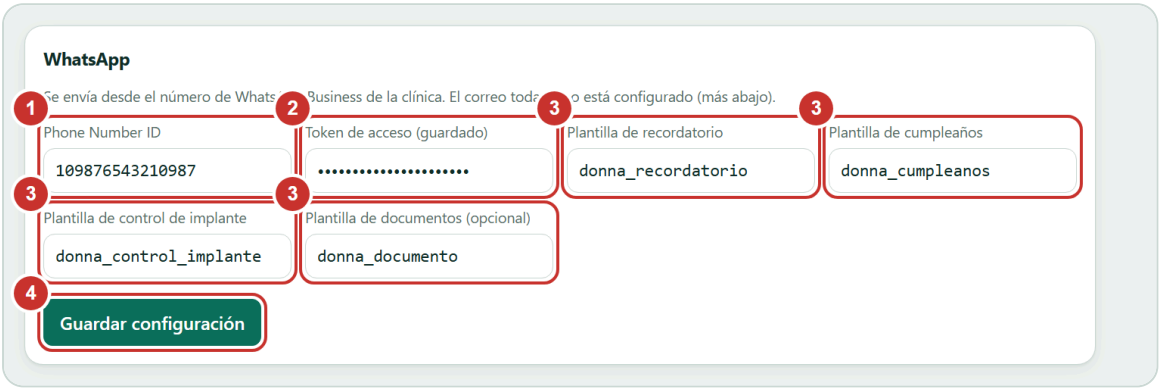
Qué hacer en Donna	Detalle
Escribir los nombres	En Mensajes → Configuración → WhatsApp, en los cuadros de plantillas, deja los nombres tal como los creaste (los de arriba ya vienen escritos). Si Meta te obliga a usar otro nombre, escríbelo ahí.
Activar el aviso	El control de ortodoncia, los controles periódicos y el aviso del club se activan y se ajustan (cada cuántos meses) en Mensajes → Configuración. Donna no avisa a quien no autorizó recibir mensajes ni a quien ya tiene una cita próxima.
Si Meta pide cambios	Igual que en las anteriores: un hueco no puede ir al inicio ni al final del texto, y cada hueco necesita su ejemplo. Si Meta cambia la categoría, acéptalo: funciona igual.

Recuerda: mientras una plantilla esté **En revisión**, Donna no puede usarla y ese mensaje queda en la bandeja para enviarlo con un clic. Cuando Meta la apruebe, todo sale solo.

6 Pega los datos en Donna

⏱ 3 minutos

1. Entra a Donna como **administrador** y abre **Mensajes → Configuración**. Baja hasta el título **WhatsApp**.
2. Pega el **Phone Number ID** (paso 3) en el cuadro **1**.
3. Pega el **token** (paso 4) en el cuadro **2**. Por seguridad Donna lo guarda cifrado y nunca vuelve a mostrarlo (verás «guardado»).
4. En los cuadros **3** deja los nombres de las plantillas tal como las creaste. Si usaste los nombres de la tabla, ya están escritos. En *Plantilla de documentos* escribe `donna_documento` solo si creaste esa plantilla.
5. Pulsa **Guardar configuración** (4).



Pantalla real de Donna: Mensajes → Configuración → WhatsApp. 1) Phone Number ID · 2) Token de acceso · 3) Nombres de las plantillas · 4) Guardar.

Cómo saber que quedó bien

- Arriba del título WhatsApp, Donna dirá: *«Se envía desde el número de WhatsApp Business de la clínica.»*
- **Prueba:** en la Agenda abre una cita de un paciente con tu propio celular y pulsa **Pedir confirmación por WhatsApp**. Si el mensaje llega a tu celular, ¡funciona! También puedes usar **Mensajes → Nuevo mensaje**.
- Si en lugar de enviarlo Donna **abre WhatsApp** con el mensaje listo, revisa la tabla de problemas al final de este manual.

Nota sobre el plan: el envío automático por WhatsApp Business forma parte de los planes que lo incluyen. Si tu plan no lo incluye, Donna sigue funcionando con el botón «Abrir en WhatsApp». Consulta con quien te vendió Donna.

7 Recibe las respuestas de tus pacientes

⏱ 10 minutos · Recomendado, pero opcional

Con este paso, cuando un paciente responda **«Sí»** o **«No»** a un recordatorio, **Donna confirmará o cancelará la cita sola** y te mostrará un aviso. Sin este paso los mensajes salen igual, y tú anotas las respuestas con los botones *«Respondió SÍ / NO»* de la bandeja.

A. En Donna: prepara los datos

1. En **Mensajes → Configuración → WhatsApp**, baja a *Recibir las respuestas de los pacientes* y pulsa **Preparar la recepción de respuestas**.
2. Aparecen dos datos: la **URL de devolución de llamada** (1) y el **Token de verificación** (2). Los copiarás en Meta en el punto B.



Pantalla real de Donna. 1) URL de devolución de llamada · 2) Token de verificación · 3) Clave de la app de Meta (se pega al terminar el punto C) · 4) Guardar.

Si no aparece la URL, es porque Donna aún no está publicada en internet con `https://`. Pide ayuda a quien te instaló Donna: sin esa dirección segura Meta no puede avisarle a Donna.

B. En Meta: conecta la dirección

1. En tu app, menú **WhatsApp → Configuración** (*Configuration*), sección **Webhook**, pulsa **Editar**.
2. Pega la **URL de devolución de llamada** y el **Token de verificación** que copiaste de Donna.
3. Pulsa **Verificar y guardar**. Si todo está bien, Meta guarda sin mensajes de error.
4. En **Campos del webhook** (*Webhook fields*), busca **messages** y pulsa **Suscribirse**.

Importante: modo «En vivo». Mientras la app esté en *modo de desarrollo*, Meta solo avisa de mensajes de las personas que tienen un rol en la app. Para que lleguen las respuestas de tus pacientes, activa el interruptor **«En vivo»** (arriba del panel de la app). Para activarlo, Meta puede pedir la **URL de la política de privacidad** de tu clínica y una categoría; completa esos datos y listo.

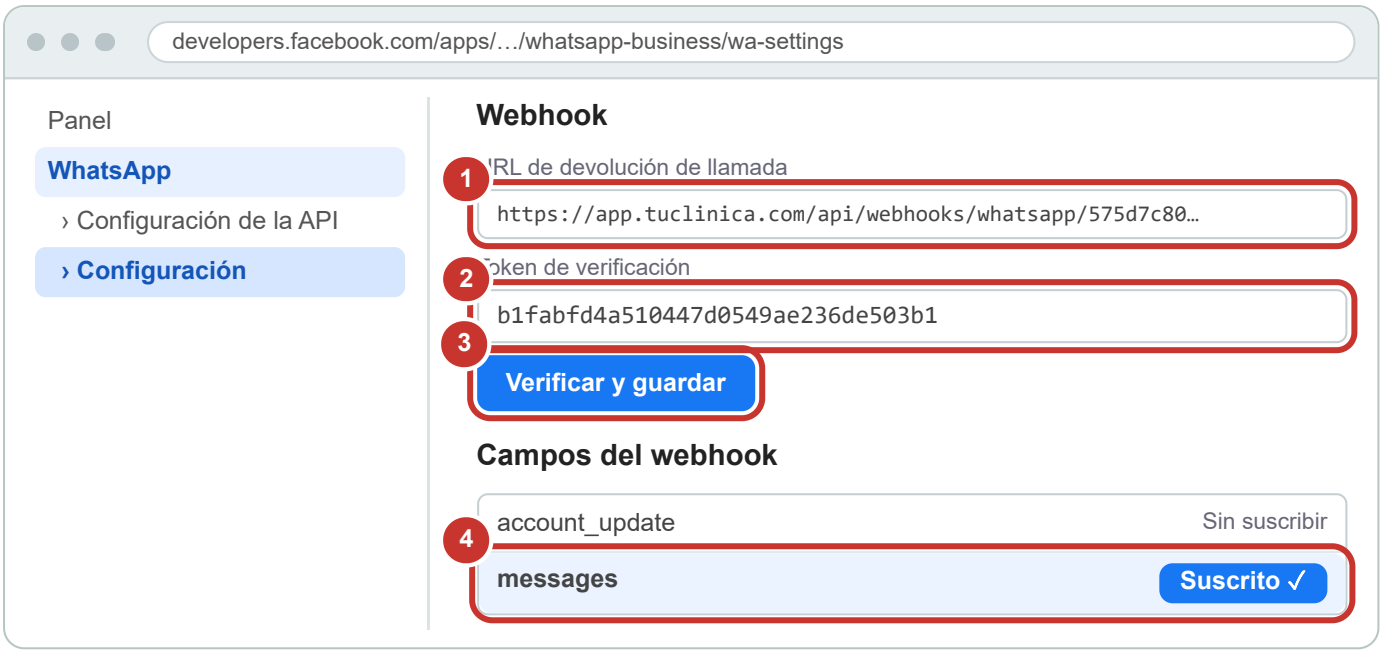


Ilustración de referencia. 1) Pega la URL de Donna · 2) Pega el token de verificación · 3) Verificar y guardar · 4) Suscribirse al campo **messages**.

C. En Meta: copia la clave de la app y pégala en Donna

1. En tu app, menú **Configuración de la app → Básica** (*App settings → Basic*).
2. Junto a **Clave secreta de la app** (*App Secret*) pulsa **Mostrar** (Meta te pedirá tu contraseña de Facebook) y **cópiala**. Son 32 letras y números.
3. Vuelve a Donna, pégala en **Clave de la app de Meta** (cuadro 3) y pulsa **Guardar configuración**. Donna la guarda cifrada.
4. Cuando todo está bien, Donna muestra la etiqueta azul **«Listo para recibir respuestas»**.



Ilustración de referencia. 1) Clave secreta de la app: se muestra y se copia aquí · 2) Meta puede pedir la política de privacidad de la clínica · 3) La app debe estar **En vivo**.

Prueba final

Agenda una cita de prueba con tu propio celular, pide confirmación por WhatsApp desde Donna y **responde «Sí» o «No»** desde tu celular. En unos segundos, Donna cambia el estado de la cita y, en la pantalla de inicio, verás el aviso **«1 respuesta nueva de pacientes»**.

Cómo funciona todos los días

Mensajes automáticos

Donna envía sola, a la hora configurada, los recordatorios de citas y las felicitaciones de cumpleaños, y avisa del control de implante cuando toca.

Respuestas «Sí» / «No»

La cita se confirma o se cancela sola. En la pantalla de inicio verás las *respuestas nuevas*, y en *Mensajes* verás quién respondió y a qué cita.

Mensajes a mano

En *Mensajes* → *Nuevo mensaje* eliges al paciente, partes de uno de los textos de Donna (o escribes uno tuyo) y lo envías con un clic.

Documentos por WhatsApp

Desde recibos, certificados, recetas, consentimientos e indicaciones aparece el botón *Enviar por WhatsApp*. El paciente recibe un enlace que vale 7 días.

Respeta la decisión de tus pacientes. Si un paciente no autorizó recibir mensajes en su ficha, Donna no se los envía.

Si algo no funciona

Qué pasa	Qué revisar
Donna abre WhatsApp con el mensaje listo, en vez de enviarlo sola	1) ¿Pegaste el **Phone Number ID** (no el teléfono) y el **token**? 2) ¿Tu plan incluye WhatsApp Business? 3) ¿Donna dice «Se envía desde el número de WhatsApp Business de la clínica»? Si no, vuelve a guardar los datos.
El mensaje no llega y Donna muestra un error	Lee el texto del error en la bandeja. Lo más común: la **plantilla** aún está en revisión o su nombre en Donna no es igual al de Meta; el **token** es el temporal de 24 horas (crea el permanente, paso 4); o el número de Meta aún no está conectado (paso 3).
Meta no logra «Verificar y guardar» el webhook	Copia de nuevo la URL **completa** y el token (sin espacios). La URL debe empezar con `https://`. Confirma en Donna que pulsaste *Preparar la recepción de respuestas* y que Donna está publicada en internet.
El paciente responde y la cita no cambia	1) ¿Estás suscrito al campo **messages**? 2) ¿Pegaste la **clave de la app** en Donna y dice «Listo para recibir respuestas»? 3) ¿La app está **En vivo**? 4) Solo se actúa si el paciente responde **«Sí»** o **«No»** al recordatorio de una cita futura.
Cambié el token, el número o una plantilla	Entra a *Mensajes* → *Configuración* → *WhatsApp*, escribe el dato nuevo y pulsa **Guardar configuración**. El token viejo deja de usarse en cuanto guardas el nuevo.
Ya no puedo usar el número en la app de WhatsApp del celular	Es normal con este tipo de conexión (ver «Importante sobre el número»). Por eso conviene un número exclusivo para la clínica.

Mientras resuelves cualquier problema, **no se pierde ningún mensaje**: lo que Donna no puede enviar queda en la bandeja de *Mensajes* con el botón «Abrir en WhatsApp».

Palabras que verás

Meta	La empresa dueña de WhatsApp, Facebook e Instagram.
Plantilla	Texto con «huecos» que Meta aprueba antes de que puedas usarlo para escribirle primero a un paciente.
Phone Number ID	Número largo que identifica tu teléfono dentro de Meta. No es el teléfono.
Token	«Llave» que permite a Donna enviar mensajes por tu cuenta.
Webhook	La «dirección de aviso» de Donna: Meta la usa para avisarle que un paciente respondió.
Clave de la app (App Secret)	Clave con la que Donna comprueba que el aviso viene realmente de Meta y no de otra persona.