

# Acceso y registro

Cómo iniciar sesión, crear una cuenta y recuperar la contraseña en la app de pacientes de AppDoctors.

- [Introducción: acceso y registro](#)
- [Cómo iniciar sesión](#)
- [Cómo elegir entre varias cuentas](#)
- [Cómo recuperar su contraseña](#)

# Introducción: acceso y registro

Bienvenido a la aplicación móvil de pacientes de **AppDoctors**. Esta sección del manual le explica, paso a paso, cómo entrar a la aplicación con su cuenta, qué hacer si tiene cuenta en más de una clínica y cómo recuperar el acceso si olvidó su contraseña.

Todo está escrito pensando en usted: no necesita conocimientos técnicos para seguir estas instrucciones.

## ¿Para qué sirve la aplicación?

La aplicación de pacientes es su puerta de entrada a la clínica desde el teléfono. Una vez que inicia sesión, puede consultar y agendar sus citas, revisar sus prescripciones y resultados, comunicarse con su equipo de salud y mantener su información al día. Para acceder a todo eso, primero debe identificarse con su correo electrónico y su contraseña: ese es el propósito de la pantalla de «Inicio de sesión».

## ¿Quién la usa?

Esta aplicación es para usted como **paciente** de la clínica. Su clínica crea su cuenta y la asocia a su historia clínica, de modo que solo usted (con su correo y su contraseña) puede ver su información personal de salud. Por eso es importante mantener sus datos de acceso en privado.

“ **Importante:** la cuenta se crea con el correo electrónico que usted entregó a la clínica. Si todavía no tiene una cuenta o no recuerda con qué correo fue registrado, comuníquese con su clínica antes de continuar.

## ¿Qué encontrará en esta sección?

Esta sección reúne las tareas relacionadas con entrar a la aplicación. Cada una tiene su propia página con instrucciones detalladas:

Tarea	Cuándo la necesita
Iniciar sesión	Cada vez que quiera entrar a la aplicación.
Elegir entre varias cuentas	Cuando es paciente en más de una clínica y la aplicación le muestra la pantalla « <b>Múltiples cuentas</b> ».
Recuperar su contraseña	Cuando olvidó su contraseña y no puede entrar.


# Lo primero que verá al abrir la aplicación

Al tocar el ícono de la aplicación en su teléfono, verá durante unos segundos una **pantalla de presentación** con el nombre de la aplicación y una barra de progreso. Es solo una pantalla de bienvenida mientras la aplicación se prepara; no tiene que hacer nada en ella.

Después de esos segundos, la aplicación decide a dónde llevarlo automáticamente:

- Si **ya había iniciado sesión antes** y no cerró sesión, lo lleva directamente a la pantalla principal. No tendrá que escribir su correo ni su contraseña otra vez.
- Si **aún no ha iniciado sesión**, lo lleva a la pantalla de «**Inicio de sesión**», donde podrá entrar con sus datos.

“ **Consejo:** como la aplicación recuerda su sesión, normalmente solo necesitará escribir su correo y su contraseña la primera vez. Las siguientes veces entrará de forma automática.

“  *Captura sugerida: pantalla de presentación con el nombre de la aplicación y la barra de progreso azul mientras carga.*

En las páginas siguientes encontrará el detalle de cada tarea.

# Cómo iniciar sesión

Iniciar sesión es el primer paso para usar la aplicación. Al identificarse con su correo electrónico y su contraseña, la aplicación confirma que es usted y le muestra únicamente su información de salud. Esta página le explica cómo hacerlo.

## Antes de empezar

Para iniciar sesión necesita dos datos que su clínica le entregó:

Dato	Qué es
Correo electrónico	El correo con el que la clínica registró su cuenta.
Contraseña	La clave personal de su cuenta.

“ **Importante:** si no recuerda con qué correo fue registrado, o si nunca recibió una contraseña, comuníquese con su clínica. Si recuerda el correo pero olvidó la contraseña, consulte la página «Cómo recuperar su contraseña».

## La pantalla de inicio de sesión

Cuando la aplicación lo lleva a la pantalla de acceso, verá en la parte superior el logo de su clínica y, debajo, el texto «**App de pacientes**». Más abajo aparece una tarjeta blanca con el título «**Inicio de sesión**» que contiene el formulario para entrar.

Dentro de esa tarjeta encontrará:

Campo	Etiqueta en pantalla	Para qué sirve
Correo	« <b>Correo electrónico:</b> »	Escriba aquí el correo de su cuenta.
Contraseña	« <b>Contraseña:</b> »	Escriba aquí su clave. Los caracteres se ocultan por seguridad.

☐ *Captura sugerida: pantalla de inicio de sesión completa, mostrando el logo, el texto «App de pacientes» y la tarjeta «Inicio de sesión» con los dos campos y el botón.*

## Pasos para iniciar sesión

1. Abra la aplicación. Tras la pantalla de presentación, llegará a la pantalla de «**Inicio de sesión**».
2. Toque el campo «**Correo electrónico:**» y escriba el correo con el que la clínica registró su cuenta. Como guía, el campo muestra un ejemplo del formato esperado, *ejemplo@correo.com*.
3. Toque el campo «**Contraseña:**» y escriba su contraseña. Verá puntos o asteriscos en lugar de las letras: es normal, sirve para que nadie a su lado pueda ver su clave.
4. Cuando ambos campos estén correctamente completados, el botón «**Iniciar sesión**» se activará. Tóquelo para entrar.

“ **Consejo:** el botón «**Iniciar sesión**» permanece inactivo (en gris) hasta que el correo y la contraseña tengan un formato válido. Si no puede tocarlo, revise que escribió bien su correo (sin espacios de más) y que ingresó su contraseña.

5. La aplicación mostrará brevemente el mensaje «**Iniciando sesión ...**» mientras verifica sus datos. Espere unos segundos sin cerrar la aplicación.

“ ☐ *Captura sugerida: la barra inferior negra con el indicador de carga y el texto «Iniciando sesión ...».*

## Qué ocurre después


- Si sus datos son correctos y tiene **una sola cuenta**, entrará directamente a la pantalla principal de la aplicación.
- Si tiene **cuenta en más de una clínica**, la aplicación le mostrará la pantalla «**Múltiples cuentas**» para que elija con cuál desea entrar. Cómo hacerlo se explica en la página «Cómo elegir entre varias cuentas».

# Si no logra entrar

Si el correo o la contraseña no coinciden, la aplicación mostrará un aviso con el título «**Error de autenticación**» y un mensaje explicando el problema. En ese caso:

1. Cierre el aviso.
2. Revise que escribió bien su correo electrónico, sin espacios al inicio ni al final.
3. Vuelva a escribir su contraseña con cuidado, prestando atención a mayúsculas y minúsculas.
4. Inténtelo de nuevo.

“ **Consejo:** si después de varios intentos sigue sin poder entrar, lo más probable es que haya olvidado su contraseña. Use la opción «**¿Olvidó su contraseña?**» que aparece debajo de la tarjeta de inicio de sesión (vea la página «Cómo recuperar su contraseña»). Si tampoco así lo resuelve, comuníquese con su clínica.

“  *Captura sugerida: el aviso con el título «Error de autenticación» y un mensaje de ejemplo.*

# Cómo elegir entre varias cuentas

Algunas personas son pacientes en más de una clínica que usa AppDoctors. Si ese es su caso, su correo electrónico puede estar asociado a varias cuentas. Cuando esto ocurre, después de iniciar sesión la aplicación no entra directamente a la pantalla principal, sino que primero le pregunta con cuál cuenta desea entrar. Esta página le explica esa pantalla.

“ **Consejo:** si usted solo es paciente de una clínica, no verá esta pantalla y puede saltarse esta página. La aplicación lo llevará directo a la pantalla principal tras iniciar sesión.

## Cuándo aparece esta pantalla

Esta pantalla aparece automáticamente justo después de escribir su correo y contraseña, **solo cuando su correo está vinculado a más de una cuenta**. Sirve para que la aplicación sepa qué información mostrarle, porque cada cuenta tiene su propia historia clínica, sus citas y sus datos.

## La pantalla «Múltiples cuentas»

En la parte superior verá el título «**Múltiples cuentas**». Debajo aparece la indicación «**Por favor seleccione la cuenta de la cual quiere ver información**» y, a continuación, la lista de sus cuentas.

Cada cuenta de la lista se muestra como una tarjeta con esta información:

Elemento	Qué le indica
Logo o imagen	La imagen de la clínica a la que pertenece esa cuenta.
Nombre de la clínica	El nombre de la clínica, junto a un ícono de salud.
Su nombre	El nombre del paciente con el que figura en esa clínica, junto a un ícono de persona.
Botón «Elegir»	El botón para entrar con esa cuenta.

☐ *Captura sugerida: pantalla «Múltiples cuentas» con el texto de instrucción y dos tarjetas de cuenta, cada una con su logo, el nombre de la clínica, el nombre del paciente y el botón «Elegir».*

# Pasos para elegir una cuenta

1. Lea la lista y ubique la clínica con la que desea entrar. Apóyese en el logo y el nombre de la clínica para reconocerla.
2. Toque el botón «**Elegir**» de esa tarjeta.
3. La aplicación cargará la información de esa cuenta y lo llevará a la pantalla principal.

“ **Consejo:** ¿necesita revisar la información de su otra clínica? No hay problema. Más adelante puede volver a esta pantalla cerrando sesión y entrando otra vez, para luego elegir la otra cuenta. Cada cuenta mantiene su propia información por separado.

“ **Importante:** si en la lista falta una clínica donde usted sí es paciente, o si los datos de una tarjeta no parecen correctos, comuníquese con esa clínica para verificar que su cuenta esté bien registrada.

# Cómo recuperar su contraseña

Es normal olvidar una contraseña. Si no recuerda la suya y no puede entrar, no se preocupe: la aplicación le permite solicitar un enlace para restablecerla a su correo electrónico. Esta página le explica cómo hacerlo.


## Cuándo usar esta opción

Use esta opción cuando recuerde **el correo electrónico** con el que está registrado, pero **no recuerde la contraseña**. La aplicación le enviará a ese correo un mensaje con un enlace para crear una nueva contraseña.

“ **Importante:** si tampoco recuerda con qué correo fue registrado, esta opción no podrá ayudarle. En ese caso, comuníquese con su clínica para que verifiquen su correo.

## Cómo llegar a la pantalla de recuperación

1. Abra la aplicación y vaya a la pantalla de «**Inicio de sesión**».
2. Debajo de la tarjeta de inicio de sesión, toque el enlace «**¿Olvidó su contraseña?**».
3. Llegará a la pantalla de recuperación de contraseña.


“  *Captura sugerida: pantalla de inicio de sesión señalando el enlace «¿Olvidó su contraseña?» debajo de la tarjeta.*

# La pantalla de recuperación

En esta pantalla verá, en la parte superior, el título «¿**Olvidó su contraseña?**». Debajo aparece una breve explicación:

“ «**Por favor ingrese su correo electrónico abajo, enviaremos un correo con un enlace para reiniciar tu contraseña e iniciar sesión en esta aplicación.**»

A continuación encontrará el campo «**Correo electrónico**» y el botón «**Reiniciar contraseña**». Más abajo hay un enlace «**Inicio de sesión**» por si desea volver atrás.

“  *Captura sugerida: pantalla «¿Olvidó su contraseña?» con la explicación, el campo «Correo electrónico» y el botón «Reiniciar contraseña».*

## Pasos para recuperar su contraseña

1. Toque el campo «**Correo electrónico**» y escriba el correo con el que está registrado. El campo muestra como guía el formato *ejemplo@correo.com*.
2. Revise que el correo esté bien escrito, sin espacios ni errores.
3. Toque el botón «**Reiniciar contraseña**».
4. Espere unos segundos mientras la aplicación procesa su solicitud.

## Qué ocurre después

- **Si la solicitud tiene éxito**, la aplicación mostrará un aviso confirmando que se envió un correo para que establezca una nueva contraseña. El mensaje que verá es:

“ «**Un correo electrónico fué enviado para que establezcas una nueva contraseña.**»

Toque «**Ok**» para cerrar el aviso. Luego abra su bandeja de correo, busque el mensaje y siga el enlace que contiene para crear su nueva contraseña.

- **Si la solicitud falla**, la aplicación mostrará un aviso pidiéndole revisar su correo e intentar de nuevo. El mensaje que verá es:

“ «**Reinicio de contraseña falló, tu correo electrónico es correcto? por favor intente nuevamente.**»

Toque «**Ok**», verifique que escribió bien su correo electrónico y vuelva a intentarlo.

“  *Captura sugerida: el aviso de éxito con el mensaje de confirmación y el botón «Ok».*

“ **Consejo:** si no encuentra el correo a los pocos minutos, revise la carpeta de correo no deseado o "spam". Si aun así no llega, asegúrese de haber escrito el correo correcto y vuelva a solicitarlo. Si el problema continúa, comuníquese con su clínica.

## Volver a la pantalla de inicio de sesión

Cuando ya tenga su nueva contraseña, regrese a la aplicación y toque el enlace «**Inicio de sesión**» de esta pantalla para volver a la pantalla de acceso. Allí podrá entrar con su correo y su nueva contraseña siguiendo los pasos de la página «Cómo iniciar sesión».