

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».

Revisión #2

Creado 2026-06-18 23:17:54 UTC por Admin

Actualizado 2026-06-19 00:00:32 UTC por Admin