

Introducción a la cola de atención

La **Cola de atención** ordena a los pacientes que llegan a la clínica. Cada paciente recibe un **número de turno** (por ejemplo **A-012**) y espera a que recepción lo llame a un **destino**: un consultorio, la caja, etc.

Los pacientes pueden registrar su llegada solos en un **kiosko** (una tablet en la sala de espera), y una **pantalla** en la sala muestra a quién se está llamando.

¿Para qué sirve?

Con la cola de atención usted puede:

- Permitir que el paciente **registre su llegada solo** en el kiosko, buscando su cita con su número de teléfono.
- Recibir a pacientes **sin cita**: toman turno en el kiosko o recepción los agrega a la cola.
- Mostrar en una **pantalla de la sala de espera** los turnos llamados y los turnos en espera.
- Desde recepción, **llamar al siguiente paciente** a un destino, finalizar su atención o devolverlo a la cola.
- **Asignar una cita** a un paciente que llegó sin cita, con cualquier médico de la clínica.
- Mostrar al paciente, en su teléfono, **cuántas personas tiene antes** que él.

Las partes de la cola

Parte	Quién la usa	Dónde está
Interruptor «Cola de atención»	El administrador de la clínica	Menú Configuración → « Clínica », tarjeta « Recepción »
Configuración de la cola	El administrador de la clínica	Menú Configuración → « Cola de atención » (aparece solo con la cola activada)
Tablero de la cola	Recepción	Menú « Cola de atención » (junto a Recepción ; aparece solo con la cola activada)

Parte	Quién la usa	Dónde está
Kiosko de autoregistro	El paciente	Una tablet en la sala de espera, con un enlace especial
Pantalla de la sala	El paciente (solo mirar)	Un televisor o monitor en la sala de espera, con un enlace especial
Página del turno	El paciente	Su propio teléfono, al escanear el código QR que le da el kiosko

“ ⚙ **La cola se activa en Configuración → «Clínica».** Mientras esté desactivada, las dos opciones de menú «**Cola de atención**» (la de recepción y la de **Configuración**) **no aparecen**. Vea el Paso 1 de [Cómo configurar la cola de atención](#).

Cómo se forma la cola

Un paciente entra a la cola de tres formas:

1. **Con cita, en el kiosko:** busca su cita, confirma que es él y el sistema registra su llegada (la cita queda **En sitio**) y le da un turno.
2. **Con cita, en recepción:** si la cola está activada, cuando recepción recibe al paciente también se le da un turno, igual que en el kiosko.
3. **Sin cita:** el paciente toca «**No tengo cita**» en el kiosko, o recepción usa «**Agregar sin cita**». Después, recepción le **asigna una cita**.

Los turnos se numeran con el **prefijo** de la clínica y un número correlativo (A-001, A-002, ...). La numeración **vuelve a empezar cada día**.

“ 🛡 **Privacidad:** la pantalla de la sala y el kiosko solo muestran el **número de turno** y el **nombre con la inicial del apellido** (por ejemplo «Juan P.»). Nunca muestran el apellido completo, el teléfono, el correo, el documento ni el motivo de la visita.

Páginas de este manual

1. [Cómo configurar la cola de atención](#)

2. [Cómo instalar el kiosko y la pantalla de la sala](#)
 3. [Qué ve el paciente en el kiosko](#)
 4. [Cómo gestionar la cola en recepción](#)
 5. [Cómo asignar una cita a un paciente sin cita](#)
-

Siguiente: [Cómo configurar la cola de atención.](#)

Revisión #3

Creado 2026-09-21 23:19:34 UTC por Admin

Actualizado 2026-09-21 23:42:49 UTC por Admin