

# Mensajes y teleconsulta

Cómo comunicarte por chat con tu médico e iniciar una llamada de consulta remota desde la app.

- [Mensajes y teleconsulta: introducción](#)
- [Cómo encontrar tus mensajes y consultas](#)
- [Cómo iniciar una consulta remota](#)
- [Cómo pagar la consulta remota](#)
- [Cómo conversar por chat con su médico](#)

# Mensajes y teleconsulta: introducción

Esta sección le explica, paso a paso, cómo usar la parte de **Mensajes** de la aplicación para pacientes de AppDoctors: ahí encontrará sus consultas remotas (también llamadas «teleconsultas» o «consultas a distancia») y desde ahí podrá iniciar una llamada con su médico. Está pensada para usted, que usa la app en su teléfono y no necesita ningún conocimiento técnico: solo seguir las pantallas en orden.

## ¿Para qué sirve?

Una **consulta remota** es una atención que su médico le brinda a distancia, sin que usted tenga que desplazarse a la clínica. Cuando su médico habilita una de estas consultas para usted, aparece en su lista de **Mensajes**. Desde ahí usted puede:

- Ver qué médico le habilitó la consulta y para qué fecha.
- Iniciar la llamada de la consulta cuando llegue el momento.
- Si la consulta tiene un costo, pagarla de forma segura antes de entrar.

“ **Importante:** la consulta remota es un **complemento** de la atención en su clínica, no un reemplazo. Sirve para una atención adicional o de seguimiento; no sustituye una consulta presencial cuando esta es necesaria.

## ¿Quién la usa?

Cualquier paciente que tenga una cuenta activa en la aplicación y haya iniciado sesión. Las consultas remotas las habilita **su médico**: usted no las crea por su cuenta. Si todavía no tiene ninguna habilitada, su lista de mensajes se verá vacía, y eso es normal.

## ¿Dónde la encuentro?

Las consultas remotas se muestran en la sección de **Mensajes** de la app. Ahí verá una lista, una fila por cada consulta que su médico le haya habilitado.

“ **Consejo:** si no encuentra la sección de **Mensajes** en su teléfono, revise el menú principal de la app o pregunte en su clínica cómo llegar a ella. La ubicación exacta puede variar ligeramente según la versión que tenga instalada.

“  *Captura sugerida: la sección «Mensajes» con la lista de consultas remotas (foto del médico, nombre, fecha y precio).*

## ¿Cómo es el proceso?

Usar una consulta remota es un recorrido corto. En las páginas siguientes lo veremos una a una, pero este es el resumen para que sepa qué esperar:

1. **Encontrar la consulta** en su lista de mensajes y reconocer si está activa o ya finalizó.
2. **Iniciar la consulta**, confirmando que desea comenzar.
3. **Pagar**, solo si la consulta tiene un costo establecido por su médico.
4. **Conversar** con su médico durante la atención.

En las siguientes páginas encontrará el detalle de cada paso.

# Cómo encontrar tus mensajes y consultas

En la sección de **Mensajes** la app reúne todas las consultas remotas que su médico le ha habilitado. Cada una aparece como una fila en una lista. En esta página aprenderá a leer esa lista para saber, de un vistazo, qué consulta puede iniciar y cuál ya terminó.

## Antes de empezar

Asegúrese de haber iniciado sesión y de abrir la sección de **Mensajes** de la app. Si la lista tarda en aparecer, espere unos segundos: mientras la app trae su información, verá un círculo de carga girando en el centro de la pantalla.

## Qué muestra cada fila

Cada consulta de la lista le muestra los siguientes datos:

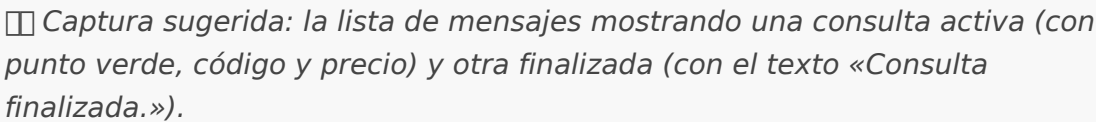
| Dato         | Qué significa                                                                                                                |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Foto         | La imagen de su médico (o un ícono genérico si aún no tiene foto cargada).                                                   |
| Nombre       | El nombre del médico que habilitó la consulta.                                                                               |
| Estado       | Un texto breve que indica si la consulta está lista para iniciar o si ya finalizó (vea más abajo).                           |
| Fecha y hora | El día y la hora de la consulta, en formato día-mes-año y hora.                                                              |
| Precio       | Una etiqueta con el costo de la consulta (por ejemplo, « <b>Q 0</b> »). Solo aparece en las consultas que aún puede iniciar. |

## Cómo distinguir una consulta activa de una finalizada

La diferencia más importante es el **estado**. Fíjese en el texto que aparece bajo el nombre del médico:

| Lo que ve en la fila                                              | Qué significa                                                                                                                     | Qué puede hacer                                            |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| « <b>Tap para iniciar llamada, código:</b> » seguido de un código | La consulta está <b>activa</b> y lista para comenzar. Junto a la foto verá un punto verde y, a la derecha, la etiqueta de precio. | Tocar la fila para iniciar la consulta.                    |
| « <b>Consulta finalizada.</b> »                                   | La consulta <b>ya terminó</b> . No tiene punto verde ni etiqueta de precio.                                                       | Nada: queda como registro. La fila no responde al tocarla. |

“ **Consejo:** el punto verde y la etiqueta de precio son señales visuales rápidas. Si los ve, la consulta está disponible para iniciar; si no aparecen, esa consulta ya concluyó.

“  *Captura sugerida: la lista de mensajes mostrando una consulta activa (con punto verde, código y precio) y otra finalizada (con el texto «Consulta finalizada.»).*

## El código de la consulta

En las consultas activas, junto al texto «**Tap para iniciar llamada, código:**» aparece un **código**. Es el identificador de esa consulta. No necesita escribirlo ni memorizarlo: basta con tocar la fila para entrar. El código está ahí solo como referencia, por si su médico o la clínica se lo solicitan.

## ¿Y si la lista está vacía?

Si no ve ninguna consulta, lo más probable es que su médico todavía no le haya habilitado ninguna. Esto es completamente normal. Cuando su médico habilite una consulta remota para usted, aparecerá en esta lista.

“ **Importante:** si esperaba ver una consulta y no aparece, verifique primero su conexión a internet. Si la consulta sigue sin aparecer, comuníquese con su clínica para confirmar que fue habilitada a su nombre.

# Cómo iniciar una consulta remota

Cuando su médico le habilita una consulta remota y llega el momento de atenderse, usted la inicia desde la lista de **Mensajes**. En esta página verá, paso a paso, cómo comenzar y qué le pedirá la app antes de entrar.

## Antes de empezar

- Asegúrese de tener una **buena conexión a internet**. Una llamada de consulta usa más datos que un mensaje de texto, así que, de ser posible, conéctese a una red wifi estable.
- Busque un lugar tranquilo y con buena luz, donde pueda hablar con privacidad.
- Tenga a mano la información que quiera comentarle a su médico (síntomas, dudas, medicamentos que toma).

## Paso a paso

1. Abra la sección de **Mensajes** y ubique la consulta que desea iniciar. Recuerde que debe estar **activa**: su estado dirá **«Tap para iniciar llamada, código:»** y mostrará el punto verde (vea la página anterior).
2. **Toque** esa fila una sola vez.
3. La app le mostrará un aviso de confirmación. Léalo con atención: le indica con qué médico va a iniciar la consulta y, si corresponde, el costo. El texto dice, por ejemplo:

“«Desea inicia consulta remota con [nombre del médico]? Al iniciar consulta remota acepta pagar Q[monto], establecido por el médico, la consulta remota de ninguna manera reemplaza una consulta presencial, está diseñada para una atención complementaria.»

4. Decida cómo continuar con los dos botones del aviso:

| Botón      | Qué hace                                                                                              |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| «Cancelar» | Cierra el aviso y lo deja en la lista, sin iniciar nada. Úselo si tocó por error o cambió de opinión. |

| Botón       | Qué hace                                                           |
|-------------|--------------------------------------------------------------------|
| «Continuar» | Confirma que desea iniciar la consulta y avanza al siguiente paso. |

5. Toque «**Continuar**» cuando esté listo. A partir de aquí, lo que ocurre depende de si la consulta tiene costo:

- **Si la consulta no tiene costo** (el aviso muestra un monto de cero): la app lo lleva directamente a la sala de la consulta para iniciar la llamada.
- **Si la consulta tiene un costo**: la app lo lleva primero a la pantalla de pago. Una vez completado el pago, podrá entrar a la consulta. Vea la página «**Cómo pagar la consulta remota**».

“  Captura sugerida: el aviso de confirmación de la consulta remota, mostrando el texto y los botones «Cancelar» y «Continuar».

## ¿Por qué la app me pide confirmar?

El aviso cumple dos propósitos: recordarle, antes de comenzar, que la consulta remota es una atención **complementaria** (no reemplaza la consulta presencial) y, cuando hay un costo, dejar claro **cuánto** pagará y que ese monto lo fija su médico. Así usted decide con toda la información y nunca inicia un cobro sin saberlo.

“ **Importante:** mientras no toque «**Continuar**», no se inicia ninguna consulta ni se genera ningún cobro. Si tiene dudas sobre el costo o la fecha, toque «**Cancelar**» y consulte con su clínica antes de continuar.

## Si algo sale mal al entrar

Si la consulta no abre o la pantalla no avanza, casi siempre se debe a una conexión a internet inestable. Verifique su conexión, regrese a la lista de **Mensajes** y vuelva a tocar la consulta para intentarlo de nuevo.

**Consejo:** si por una falla técnica no logra realizar la consulta, comuníquese con su clínica. Las consultas que no pueden llevarse a cabo por razones técnicas pueden dar lugar a la devolución del pago.



# Cómo pagar la consulta remota

Algunas consultas remotas tienen un costo que establece su médico. Cuando es así, después de confirmar que desea iniciar la consulta, la app le pide aceptar los términos y realizar el pago antes de entrar a la llamada. En esta página verá ese recorrido.

## ¿Cuándo se cobra una consulta?

- **Consultas sin costo:** cuando el monto es cero, no hay nada que pagar. Al tocar «Continuar» en el aviso de confirmación, entra directamente a la consulta.
- **Consultas con costo:** cuando su médico fijó un precio (lo verá en la etiqueta de precio de la lista y en el aviso de confirmación), la app lo lleva primero a una pantalla de términos y, luego, al pago.

“ **Consejo:** revise siempre la etiqueta de precio en la lista de **Mensajes** antes de iniciar. Así sabe de antemano si la consulta tendrá costo y por cuánto.

## La pantalla de términos

Antes de pagar, la app le muestra una pantalla titulada «**Pago de Consulta**», con el encabezado «**Términos y Condiciones de la Teleconsulta**». Léala con calma: explica que el servicio de teleconsulta es responsabilidad del médico tratante, que es un complemento de la atención en clínica (no un reemplazo) y que, si la consulta no puede realizarse por razones técnicas, aplica la devolución del pago.

Al pie encontrará dos botones:

| Botón      | Qué hace                                                                               |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| «Cancelar» | Cierra los términos sin pagar ni iniciar la consulta y lo regresa a la app.            |
| «Aceptar»  | Confirma que está de acuerdo con los términos y avanza para continuar con la consulta. |

☐ *Captura sugerida: la pantalla «Pago de Consulta» con el encabezado «Términos y Condiciones de la Teleconsulta» y los botones «Cancelar» y «Aceptar».*

## Paso a paso para pagar

1. En el aviso de confirmación de la consulta, toque «**Continuar**» (vea la página anterior).
2. Lea la pantalla de «**Términos y Condiciones de la Teleconsulta**».
3. Si está de acuerdo, toque «**Aceptar**». Si prefiere no continuar, toque «**Cancelar**».
4. Realice el pago por el monto indicado, siguiendo las instrucciones que muestre la app.
5. Una vez confirmado el pago, podrá ingresar a la consulta con su médico.

“ **Importante:** el monto a pagar lo fija su médico, no la aplicación. Si el precio no le parece correcto, toque «**Cancelar**» y aclárelo con su clínica antes de pagar.

## Si la consulta no pudo realizarse

Si pagó pero la consulta no pudo llevarse a cabo por un problema técnico, no se preocupe: según los términos del servicio, ese caso es aplicable para la **devolución del pago**. Comuníquese con su clínica para gestionar el reembolso e indique la fecha de la consulta y, si lo tiene a mano, el código que aparecía en la lista de **Mensajes**.

“ **Nota:** el detalle de las formas de pago disponibles y los pasos exactos de cobro pueden variar según la configuración de su clínica y la versión de la app. Si tiene dudas durante el pago, su clínica puede orientarlo.

# Cómo conversar por chat con su médico

Durante una consulta remota, además de hablar, la app le ofrece un **chat**: un espacio parecido al de las aplicaciones de mensajería, donde aparecen los mensajes intercambiados con su médico. En esta página verá cómo se ve esa pantalla y cómo enviar un mensaje.

## Cómo se ve la conversación

La pantalla del chat tiene tres partes:

| Parte              | Dónde está   | Qué muestra                                                                                                                                                 |
|--------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Encabezado         | Arriba       | La foto y el nombre de su médico, con un punto verde que indica que está en línea. A la derecha, un ícono de teléfono y un ícono de información del médico. |
| Conversación       | En el centro | La lista de mensajes. Los <b>suyos</b> se muestran a la derecha; los de <b>su médico</b> , a la izquierda, junto a su foto.                                 |
| Barra de escritura | Abajo        | El espacio para escribir su mensaje y los botones para enviarlo o adjuntar archivos.                                                                        |

“  Captura sugerida: la pantalla de chat con el encabezado (foto y nombre del médico), algunos mensajes a izquierda y derecha, y la barra de escritura inferior.

## Cómo enviar un mensaje

1. Toque el campo de texto de la parte inferior, donde dice «**Enter message**» (escriba su mensaje aquí).
2. Escriba lo que desea decirle a su médico usando el teclado de su teléfono.

3. Toque el botón de **enviar** (el ícono con forma de avión de papel, a la derecha de la barra) para que el mensaje aparezca en la conversación.

Junto al campo de texto también encontrará dos botones para adjuntar contenido: uno para **adjuntar un archivo** (ícono de clip) y otro para **usar la cámara** (ícono de cámara). Le sirven, por ejemplo, para enviar una foto que ayude a su médico a entender su caso.

“ **Consejo:** sea claro y concreto en sus mensajes. Indique sus síntomas, desde cuándo los tiene y cualquier dato que considere importante. Eso le ayuda a su médico a orientarlo mejor.

## Llamar e información del médico

En el encabezado, el ícono de **teléfono** está pensado para la parte de llamada de la consulta, y el ícono de **información** le permite ver el perfil de su médico (sus datos y especialidad).

## Importante sobre esta pantalla

“ **Nota:** la pantalla de chat puede mostrarse, según la versión de su app, con textos de ejemplo o en inglés (como «**Enter message**» o saludos de muestra). Esto se debe a que la función de chat sigue en preparación. Lo esencial es lo mismo: escribir abajo, tocar enviar y ver la conversación en el centro. Si nota algo distinto a lo descrito aquí o tiene dudas, guíese por los íconos (escribir, enviar, adjuntar) y, ante cualquier inconveniente, comuníquese con su clínica.

“ **Importante:** el chat es un canal de apoyo dentro de la atención remota; no reemplaza una consulta presencial ni los servicios de emergencia. Si presenta una urgencia médica, acuda de inmediato a un servicio de emergencias.