

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 iniciar 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.

Revisión #2

Creado 2026-06-18 23:22:06 UTC por Admin

Actualizado 2026-06-19 00:03:34 UTC por Admin