

Recepción

Gestione la sala de espera y el flujo de pacientes: registre la llegada de las citas y prepare a los pacientes para su atención.

- [Introducción a Recepción](#)
- [Cómo recibir a un paciente](#)
- [Cómo actualizar los datos del paciente al recibirlo](#)
- [Cómo preparar facturables y consentimientos antes de la consulta](#)
- [Cómo buscar y registrar pacientes que no están agendados](#)

Introducción a Recepción

La pantalla **Recepción** es el punto de control de la entrada de pacientes a la clínica. Su título dentro de la plataforma es «**Recibir un paciente**» y está diseñada para que el personal de recepción registre la llegada de los pacientes que ya tienen una cita en la agenda del día.

Cuando usted "recibe" a un paciente, el sistema cambia el estado de su cita a «**en sala de espera**». Esto es importante porque le avisa al médico, desde su propia pantalla y en tiempo real, que el paciente ya llegó y está listo para ser atendido. Así se evitan confusiones y el médico sabe a quién llamar a continuación.

¿Para qué sirve?

Desde Recepción usted puede, sobre cada paciente del día:

- **Recibir al paciente** (marcarlo como presente, en sala de espera).
- **Actualizar los datos** del paciente (teléfono, correo, dirección, seguro, antecedentes, etc.).
- **Prellenar los facturables** (los servicios que se le cobrarán), para que el médico no tenga que hacerlo durante la consulta.
- **Entregar los consentimientos informados** que el paciente debe firmar.
- Generar un **código QR** o un **enlace** para que el paciente complete sus propios datos desde su teléfono.
- Buscar y **registrar pacientes nuevos** que aún no están agendados.

“ **Importante:** Recepción solo trabaja con pacientes que **ya están agendados** para el día. Si el paciente todavía no aparece en la agenda, primero debe agendarlo. Dentro de la pantalla, el texto de ayuda lo enlaza directamente para **agendarlo** primero.


¿Quién usa esta pantalla?

El personal de recepción o secretaría de la clínica, que es quien recibe a los pacientes cuando llegan. El objetivo de la pantalla es **agilizar la atención del médico tratante**: mientras el paciente espera, recepción adelanta el papeleo (datos, facturables y consentimientos) para que la

consulta fluya más rápido.

Cómo llegar a Recepción

Abra el **menú lateral izquierdo** y seleccione la opción de **Recepción**. Se abrirá la tarjeta «**Recibir un paciente**».

“  *Captura sugerida: menú lateral con la opción de Recepción resaltada y la tarjeta «Recibir un paciente» abierta.*

Las dos vistas de la pantalla

La pantalla cambia según lo que esté haciendo:

| Vista | Cuándo aparece | Qué muestra |
|---------------------------|--|---|
| Lista de pacientes | Al entrar, antes de elegir un paciente | Dos pestañas: « Pacientes del día » (la agenda de hoy) y « Todos los pacientes » (el listado completo de pacientes de la clínica). |
| Ficha del paciente | Después de seleccionar un paciente | Varias pestañas para preparar la atención: « Agregar servicios », « Extender consentimientos », « Actualizar datos », « Plan de citas » y « Examen Físico ». |

Los colores de estado

En la lista «**Pacientes del día**», cada cita muestra un círculo de color que indica en qué etapa está. Conocer estos colores le ayuda a saber de un vistazo a quién falta recibir.

| Estado | Color | Significado |
|-------------------|-------|---|
| Creada | Azul | La cita está agendada, pero el paciente aún no ha confirmado. |
| Confirmada | Verde | El paciente confirmó que asistirá. |
| Cancelada | Rojo | La cita fue cancelada. |

| Estado | Color | Significado |
|-------------------|----------|---|
| En sala de espera | Amarillo | El paciente ya llegó y fue recibido (también muestra la hora de llegada). |
| En Progreso | Rosado | El médico está atendiendo al paciente en este momento. |
| Finalizada | Gris | La consulta ya terminó. |

“ Captura sugerida: la lista «Pacientes del día» mostrando varias citas con sus círculos de colores.

En resumen

Recepción es el enlace entre la sala de espera y el consultorio. Su trabajo aquí tiene tres pasos sencillos: **encontrar** al paciente en la lista del día, **prepararlo** (datos, facturables, consentimientos) y **recibirlo** para avisar al médico que ya está listo. Las siguientes páginas explican cada paso en detalle.

Siguiente: [Cómo recibir a un paciente.](#)

Cómo recibir a un paciente

Recibir a un paciente es la tarea principal de esta pantalla. Significa registrar que el paciente **ya llegó** a la clínica. Al hacerlo, su cita pasa al estado «**en sala de espera**», lo que le avisa al médico, en tiempo real, que puede llamarlo cuando esté disponible.

Paso 1: Encuentre al paciente en la lista del día

1. Entre a la pantalla **Recepción** (tarjeta «**Recibir un paciente**»).
2. Asegúrese de estar en la pestaña «**Pacientes del día**» (es la que aparece seleccionada al entrar).
3. En el selector «**Seleccione un médico..**» elija el médico cuya agenda desea ver. La lista mostrará las citas de ese médico para la fecha elegida.
4. Si necesita ver otro día, use el **selector de fecha** que está en la parte superior de la lista.

“ **Consejo:** Si la lista no muestra los cambios más recientes (por ejemplo, una cita que se acaba de agendar), pulse el botón «**Actualizar**» para volver a cargar los datos.

“ *Captura sugerida:* la pestaña «Pacientes del día» con el selector de médico, el selector de fecha y el botón «Actualizar».

Qué información muestra cada fila

| Columna | Qué indica |
|---------------------|---|
| « Acciones » | El botón para abrir la ficha del paciente (« Atender » o « Continuar »). |
| « Hora » | La hora de la cita. Si dos citas coinciden en la misma hora, aparece un aviso de conflicto. |
| « Status » | El círculo de color con el estado de la cita (vea los colores en la Introducción). |

| Columna | Qué indica |
|----------------------|--|
| «Nombre» | El nombre del paciente. |
| «Teléfono» | El teléfono de contacto. |
| «Motivo de consulta» | La razón de la cita. |
| «Notas Internas» | Notas que dejó quien agendó la cita. |
| «Creada por» | Quién registró la cita. |
| «Edad» | La edad del paciente, calculada de su fecha de nacimiento. |

“ Si no hay citas para el día y el médico seleccionados, la lista mostrará el mensaje «**No hay pacientes agendados hoy.**». En ese caso revise que haya elegido el médico y la fecha correctos.

Paso 2: Abra la ficha del paciente

1. En la fila del paciente que llegó, pulse el botón «**Atender**» de la columna «**Acciones**».
2. La pantalla cambiará y mostrará la **ficha del paciente** con varias pestañas para prepararlo.

“ En este punto **todavía no ha recibido** al paciente. Abrir la ficha solo le permite revisar y preparar su información. El paciente se marca como presente hasta el último paso.

Paso 3: Prepare al paciente (opcional pero recomendado)

Mientras el paciente está en la ficha, puede adelantar el papeleo usando las pestañas. Esto es opcional, pero ahorra tiempo al médico:

| Pestaña | Para qué sirve |
|---------------------|--|
| «Agregar servicios» | Prellenar los facturables (servicios a cobrar). Vea la página de facturables y consentimientos. |

| Pestaña | Para qué sirve |
|----------------------------|--|
| «Extender consentimientos» | Registrar los consentimientos informados que el paciente debe firmar. |
| «Actualizar datos» | Corregir o completar los datos del paciente. Vea la página dedicada. |
| «Plan de citas» | Consultar o gestionar el plan de citas (paquetes) del paciente. |
| «Examen Físico» | Registrar un examen físico inicial según el tipo de ficha. |

“  Captura sugerida: la ficha del paciente abierta mostrando la fila de pestañas.

Paso 4: Reciba al paciente

1. Cuando termine de revisar o preparar la información, pulse el botón «**Recibir paciente**» que aparece en la parte inferior.
2. La cita pasará al estado «**en sala de espera**» y el médico recibirá el aviso de que el paciente está listo.
3. La pantalla volverá a la lista de pacientes del día para que pueda atender al siguiente.

“ **Consejo:** Si abrió la ficha del paciente equivocado, pulse el botón «**Otro Paciente**» en lugar de «**Recibir paciente**». Eso cierra la ficha y lo devuelve a la lista **sin** marcar al paciente como presente.

“  Captura sugerida: los botones «Recibir paciente» y «Otro Paciente» en la parte inferior de la ficha.

Preguntas frecuentes

- **El paciente no aparece en la lista.** Es posible que no tenga cita para hoy. Primero debe agendarlo desde la Agenda; luego volverá a aparecer aquí. También verifique el médico y la fecha seleccionados, y pulse «**Actualizar**».
- **¿Tengo que llenar los datos y facturables antes de recibirlo?** No es obligatorio. Puede simplemente pulsar «**Recibir paciente**». Las demás pestañas son una ayuda para adelantar trabajo.

- **¿Qué pasa si recibo al paciente por error?** El paciente quedará en sala de espera. Coordine con el médico o con quien administre la agenda para corregir el estado de la cita.
-

Siguiente: [Cómo actualizar los datos del paciente al recibirlo.](#)

Cómo actualizar los datos del paciente al recibirlo

El momento en que el paciente llega a la clínica es ideal para confirmar y corregir su información: un teléfono que cambió, un correo nuevo, su seguro o sus antecedentes médicos. Mantener estos datos al día evita errores en la facturación y le da al médico un expediente completo. Todo esto se hace desde la pestaña «**Actualizar datos**» dentro de la ficha del paciente.

Cómo abrir el formulario de datos

1. En la pestaña «**Pacientes del día**», pulse «**Atender**» sobre el paciente.
2. Dentro de la ficha, abra la pestaña «**Actualizar datos**». Verá la tarjeta «**Datos del paciente**» con el formulario completo.

“ Captura sugerida: la pestaña «Actualizar datos» con el formulario «Datos del paciente».

Datos generales

El formulario está dividido en secciones. La primera, «**Datos generales**», contiene la información de contacto e identificación. Los campos marcados con (*obligatorio*) deben tener un valor para poder guardar.

| Campo | Descripción |
|--|--|
| « Nombres: » (<i>obligatorio</i>) | Nombre(s) del paciente. |
| « Apellidos: » (<i>obligatorio</i>) | Apellido(s) del paciente. |
| « Teléfono(s): » | Número(s) de contacto. |
| « Correo electrónico: » | Correo del paciente. Es obligatorio si activa el usuario de app móvil (vea abajo). |
| « Fecha de nacimiento: » | Use el formato día-mes-año. |

| Campo | Descripción |
|--|---|
| «Usuario app móvil:» | Interruptor para activar el acceso del paciente a la app móvil de AppDoctors. |
| «Nit: (sin guión)» | Número de identificación tributaria, sin guiones. |
| «Sexo:» | Elija «Masculino» o «Femenino». |
| «Tipo de sangre:» | Tipo de sangre del paciente. |
| «DPI/CUI:» | Documento de identificación. |
| «Dirección:» | Dirección del paciente. |
| «Referido por:» | Quién refirió al paciente. |
| «Medico tratante:» | Médico responsable; puede elegirlo de la lista. |
| «Ocupación:», «Originario de:», «Educación:», «Etnia:» | Datos demográficos. |
| «Seguro:» | Aseguradora del paciente. Si no tiene, elija «Sin Seguro». |
| «No. póliza:» | Número de póliza del seguro. |
| «Notas:» | Notas libres sobre el paciente. |

“ **Importante:** Si activa el interruptor «**Usuario app móvil:**», el campo «**Correo electrónico:**» se vuelve obligatorio, porque ese correo será el acceso del paciente a la aplicación. Si escribe un correo que ya pertenece a otro paciente con app, el sistema se lo advertirá.

Antecedentes


La segunda sección, «**Antecedentes**», recoge el historial de salud del paciente. Todos estos campos son opcionales y se pueden ampliar a medida que escribe:

| Campo |
|-------------------------------|
| «Antecedentes médicos:» |
| «Antecedentes quirúrgicos:» |
| «Antecedentes traumáticos:» |
| «Antecedentes alérgicos:» |
| «Medicamentos autorecetados:» |
| «Antecedentes ginecológicos:» |

| Campo |
|----------------------------|
| «Antecedentes familiares:» |
| «Vacunas:» |
| «Hábitos:» |

Cómo guardar los cambios

1. Revise que los campos obligatorios («**Nombres:**» y «**Apellidos:**») estén completos. Mientras falten, el botón de guardar permanece deshabilitado.
2. Pulse el botón «**Grabar datos**» al final del formulario.
3. Aparecerá el mensaje «**Paciente actualizado**» confirmando que se guardó.

“  *Captura sugerida: el botón «Grabar datos» y el mensaje de confirmación «Paciente actualizado».*

Dejar que el paciente complete sus propios datos

Para ahorrar tiempo, puede pedirle al paciente que llene o actualice sus datos desde su teléfono, en la sala de espera. En la parte superior del formulario hay dos botones:

| Botón | Qué hace |
|----------------------------|--|
| « Generar QR Code » | Crea un código QR que el paciente escanea con su teléfono para abrir el formulario de datos. |
| « Generar Link » | Crea un enlace que puede compartir con el paciente. Después de generarlo, aparece la opción « Click para copiar » para copiarlo y enviarlo. |

“ **Consejo:** El código QR es ideal para mostrarlo en pantalla o impreso en recepción; el enlace es útil para enviarlo por mensaje. En ambos casos, lo que el paciente complete quedará asociado a su expediente.

☐ *Captura sugerida: los botones «Generar QR Code» y «Generar Link», con la ventana del código QR abierta.*

Siguiente: [Cómo preparar facturables y consentimientos antes de la consulta.](#)

Cómo preparar facturables y consentimientos antes de la consulta

Una de las grandes ventajas de Recepción es poder **adelantar el papeleo** mientras el paciente espera. Así, cuando entra al consultorio, el médico ya encuentra listos los servicios que se van a cobrar y los consentimientos que el paciente debe firmar. Esto hace la consulta más rápida y ordenada. Estas tareas se hacen desde la ficha del paciente, en las pestañas «**Agregar servicios**» y «**Extender consentimientos**».

Antes de empezar

1. En la pestaña «**Pacientes del día**», pulse «**Atender**» sobre el paciente.
2. Se abrirá la ficha del paciente, que comienza en la pestaña «**Agregar servicios**».

“ Recuerde: preparar facturables y consentimientos es **opcional**. Si no los necesita, puede pulsar directamente «**Recibir paciente**».

Agregar servicios (facturables)

La pestaña «**Agregar servicios**» contiene la sección «**Facturables**». Aquí se registran los servicios, procedimientos o productos que se le cobrarán al paciente en esta visita.

1. Asegúrese de estar en la pestaña «**Agregar servicios**».
2. En la sección «**Facturables**», agregue los servicios que correspondan a la consulta del paciente.
3. Los facturables que registre quedarán asociados a la cita, listos para que el médico o el área de facturación los procesen.

Consejo: Prellenar los facturables en recepción reduce el riesgo de olvidar un cobro. El médico podrá ajustarlos durante la consulta si hace falta.

“ *Captura sugerida: la pestaña «Agregar servicios» con la sección «Facturables».*

Extender consentimientos informados

Los **consentimientos informados** son los documentos que el paciente firma para autorizar un procedimiento o el tratamiento de sus datos. La pestaña **«Extender consentimientos»** muestra la sección **«Consentimientos informados»**, donde puede preparar los que el paciente debe firmar.

1. Abra la pestaña **«Extender consentimientos»**.
2. En la sección **«Consentimientos informados»** registre los consentimientos que apliquen al paciente.
3. Los consentimientos que ya estén asociados a esta cita aparecerán listados para su referencia.

“ **Importante:** La pestaña **«Extender consentimientos»** solo está disponible para las citas normales de consulta. En las citas de tipo quirófano/hospital esta pestaña no aparece, ya que los consentimientos de esos casos se gestionan en su propio flujo.

“ *Captura sugerida: la pestaña «Extender consentimientos» con la sección «Consentimientos informados».*

Otras pestañas de preparación

Dentro de la ficha también encontrará estas pestañas, útiles según el caso:

| Pestaña | Para qué sirve |
|-----------------|--|
| «Plan de citas» | Consultar o administrar el plan de citas (paquetes) del paciente, por ejemplo cuando tiene varias sesiones contratadas. |
| «Examen Físico» | Registrar un examen físico inicial. Primero elija el « Tipo de Ficha: » en la lista desplegable; según el tipo elegido se mostrará el formulario correspondiente. Al guardar, verá el mensaje « Examen físico guardado exitosamente ». |

“ Captura sugerida: la pestaña «Examen Físico» con el selector «Tipo de Ficha:».

Para terminar

Cuando haya preparado lo necesario, recuerde **recibir al paciente** para avisar al médico que ya está en sala de espera:

1. Pulse «**Recibir paciente**» en la parte inferior de la ficha.
2. O pulse «**Otro Paciente**» si necesita cerrar la ficha sin recibirlo.

Siguiente: [Cómo buscar y registrar pacientes que no están agendados.](#)

Cómo buscar y registrar pacientes que no están agendados

La pestaña «**Pacientes del día**» solo muestra a quienes tienen cita para hoy. Pero a veces necesita trabajar con cualquier paciente de la clínica: buscar a uno en particular, corregir sus datos o registrar a alguien completamente nuevo. Para eso existe la pestaña «**Todos los pacientes**».

Cuándo usar esta pestaña

- Cuando llega un paciente que **no tiene cita** y necesita registrarlo.
- Cuando quiere **buscar** un paciente existente en todo el listado de la clínica.
- Cuando necesita **editar** los datos de un paciente sin pasar por su cita del día.

“ **Importante:** Esta pestaña sirve para administrar el listado de pacientes, no para recibirlos. Para que un paciente entre a la sala de espera debe tener una cita agendada y recibirse desde la pestaña «**Pacientes del día**». Si el paciente que registró aquí necesita ser atendido hoy, primero hay que agendarle una cita.

Cómo abrir la pestaña

1. Entre a la pantalla **Recepción** (tarjeta «**Recibir un paciente**»).
2. Pulse la pestaña «**Todos los pacientes**».
3. Se mostrará el listado completo de pacientes de la clínica, donde puede buscarlos y filtrarlos.

☐ *Captura sugerida: la pestaña «Todos los pacientes» con el listado completo de pacientes.*

Cómo registrar un paciente nuevo

1. Desde la pestaña «**Todos los pacientes**», use la opción para **agregar un paciente nuevo**.
2. Se abrirá el formulario del paciente. Complete sus datos; como mínimo necesita «**Nombres**» y «**Apellidos**».
3. Guarde el formulario.
4. Si todo va bien, aparecerá el mensaje «**Paciente grabado exitosamente**» y el listado se actualizará para mostrar al nuevo paciente.

“ Si durante el guardado ocurre un problema, el sistema le mostrará un mensaje como «**Error grabando paciente.**». En ese caso revise los datos e intente de nuevo.

“ ☐ *Captura sugerida: el formulario de paciente nuevo abierto, listo para completar.*

Cómo editar un paciente existente

1. En el listado «**Todos los pacientes**», busque al paciente.
2. Use la opción para **editar** ese paciente.
3. Modifique los datos necesarios en el formulario y guarde.
4. El listado se actualizará con la información corregida.

“ **Consejo:** Si el paciente sí tiene cita hoy y solo quiere corregir sus datos antes de la consulta, es más rápido hacerlo desde «**Pacientes del día**» con el botón «**Atender**» y la pestaña «**Actualizar datos**» (vea la página correspondiente). Use «**Todos los pacientes**» sobre todo cuando el paciente no está en la agenda del día.

Con esto cierra el recorrido por la pantalla de Recepción: ya sabe recibir a los pacientes del día, actualizar sus datos, preparar facturables y consentimientos, y administrar el listado completo de pacientes.