

Teleconsulta y Consulta Remota

Permite realizar consultas a distancia mediante videollamada, adjuntos y mensajería en tiempo real con el paciente.

- [Introducción a la Teleconsulta y la Consulta Remota](#)
- [Cómo abrir el chat y elegir una conversación](#)
- [Cómo conversar y enviar archivos al paciente](#)
- [Cómo iniciar una videollamada con el paciente](#)
- [Cómo finalizar la consulta con el paciente](#)

Introducción a la Teleconsulta y la Consulta Remota

La **Teleconsulta** (también llamada **Consulta Remota**) es la herramienta de AppDoctors que le permite atender a un paciente a distancia, sin que tenga que estar físicamente en la clínica. A través de ella puede **conversar por mensajes en tiempo real, recibir y enviar archivos** (por ejemplo, una foto, un examen o una receta) y **realizar una videollamada** con el paciente.

A diferencia de otras secciones de AppDoctors, la Teleconsulta no es una pantalla con su propia opción de menú: es un **panel de chat que está siempre disponible** mientras usted trabaja, sin importar en qué parte del sistema se encuentre. Esto le permite atender una consulta remota sin perder de vista la agenda, el expediente u otra tarea que esté realizando.

¿Para qué sirve?

Desde la Teleconsulta usted puede:

- **Conversar por mensajes** con un paciente o con un colega de la clínica, en tiempo real.
- **Adjuntar archivos** (imágenes, documentos, resultados) y recibir los que el paciente le envíe.
- **Iniciar una videollamada** con el paciente directamente desde el chat.
- Ver de un vistazo **quién está disponible** y **cuántos mensajes sin leer** tiene cada conversación.
- **Finalizar la consulta** cuando termine de atender al paciente.

¿Quién la usa?

La Teleconsulta está pensada para todo el personal de la clínica que necesite comunicarse a distancia:

- **Médicos**, para atender consultas remotas, enviar indicaciones y hacer videollamadas con sus pacientes.


- **Secretarias y administradores**, para coordinarse con los médicos y entre ellos a través del chat de colegas.

“ **Importante:** la opción de **iniciar una videollamada** y la de **finalizar la consulta** solo aparecen cuando la conversación es con un **paciente**. En las conversaciones con colegas de la clínica únicamente está disponible el chat de mensajes y archivos.

Cómo abrir la Teleconsulta

El chat se abre desde un **botón flotante** que se encuentra en la **esquina inferior** de la pantalla, con forma de **globo de conversación**. Está presente en todas las pantallas del sistema.

1. Localice el **botón flotante** con el ícono de globo de conversación.
2. Si hay mensajes sin leer, verá sobre el botón una **etiqueta verde con un número**, que indica cuántos mensajes nuevos tiene.
3. Haga clic en el botón. Se desplegará, desde un costado de la pantalla, el **panel de Teleconsulta**.

“  *Captura sugerida: el botón flotante de globo de conversación en la esquina de la pantalla, con la etiqueta verde de mensajes sin leer.*


Partes del panel de Teleconsulta

Al abrir el panel verá dos secciones principales con las personas con quienes puede conversar:

Sección	Descripción
Colegas	Lista de los demás usuarios de su clínica (médicos, secretarías, administradores) con quienes puede chatear.
Pacientes	Lista de los pacientes que tienen una conversación abierta con usted. Solo en estas conversaciones podrá iniciar videollamada y finalizar la consulta.

Cada persona aparece con su **nombre**, un **punto verde** que indica que está disponible y, si tiene mensajes nuevos, una **etiqueta con el número de mensajes sin leer**.

En la parte superior del panel encontrará además un **ícono de sonido** que le permite **activar o silenciar** el aviso sonoro que suena cuando llega un mensaje nuevo.

“  *Captura sugerida: panel de Teleconsulta abierto, mostrando las secciones «Colegas» y «Pacientes» y el ícono de sonido.*

“ **Consejo:** mantenga el aviso de sonido activado durante su jornada para enterarse de inmediato cuando un paciente le escriba, aunque tenga el panel cerrado.

Siguiente: [Cómo abrir el chat y elegir una conversación.](#)

Cómo abrir el chat y elegir una conversación

Antes de poder escribir, enviar archivos o iniciar una videollamada, primero debe **abrir el panel de Teleconsulta** y **seleccionar** con quién desea conversar. En esta página le explicamos ese primer paso, que es la puerta de entrada a todas las demás tareas.

Paso 1: Abrir el panel

1. En cualquier pantalla del sistema, busque el **botón flotante** con el ícono de **globo de conversación**, ubicado en una esquina inferior de la página.
2. Haga clic sobre él. El panel de Teleconsulta se desplegará desde un costado de la pantalla.

“ **Consejo:** si sobre el botón aparece una **etiqueta verde con un número**, significa que tiene esa cantidad de mensajes sin leer esperándolo. Al abrir el panel, ese aviso se pone en cero.

“  *Captura sugerida: el panel de Teleconsulta recién abierto, mostrando las listas de personas.*

Paso 2: Identificar a la persona

Dentro del panel verá las personas organizadas en dos grupos:

Grupo	Quiénes aparecen
Colegas	Otros usuarios de su clínica.
Pacientes	Pacientes que han iniciado una conversación con usted.

Cada nombre se muestra junto a un **punto verde**, que indica disponibilidad. Si una conversación tiene mensajes sin leer, verá a la derecha del nombre una **etiqueta con el número** de mensajes pendientes.


“ **Importante:** la sección **Pacientes** solo muestra a los pacientes que ya tienen un chat abierto con usted. Por lo general, la conversación se crea cuando el paciente le escribe desde su aplicación móvil. Si no ve a un paciente en la lista, es porque todavía no existe una conversación con él.

Paso 3: Abrir la conversación

1. Haga clic sobre el **nombre** de la persona con quien desea hablar.
2. El panel cambiará a la **ventana de conversación** de esa persona.
3. Al abrir el chat, los mensajes sin leer de esa conversación se marcan automáticamente como leídos y su contador vuelve a cero.

En la parte superior de la ventana de conversación encontrará una barra de botones:

Botón	Para qué sirve	Cuándo aparece
«Regresar»	Vuelve a la lista de Colegas y Pacientes para elegir otra conversación.	Siempre.
«Iniciar Video»	Comienza una videollamada con el paciente.	Solo en conversaciones con pacientes .
«Salir»	Finaliza y cierra la consulta con el paciente.	Solo en conversaciones con pacientes .

“  *Captura sugerida: ventana de conversación abierta, con la barra de botones «Regresar», «Iniciar Video» y «Salir».*

Cambiar de conversación

Para pasar a otra conversación, simplemente haga clic en el botón **«Regresar»**. Volverá a la lista de personas y podrá elegir a otra. No es necesario cerrar el panel completo.

Consejo: puede dejar el panel de Teleconsulta abierto mientras realiza otras tareas. Si necesita más espacio en pantalla, vuelva a hacer clic en el botón flotante de globo de conversación para ocultarlo; las conversaciones seguirán activas en segundo plano.


Siguiente: [Cómo conversar y enviar archivos al paciente.](#)

Cómo conversar y enviar archivos al paciente

Una vez que ha abierto una conversación, puede **intercambiar mensajes en tiempo real** y **compartir archivos** con la otra persona. Esta es la base de la consulta remota: gran parte de la atención a distancia ocurre por aquí, ya sea para responder dudas, dar indicaciones o revisar un documento que el paciente le envía.

La ventana de conversación

La ventana de conversación muestra, en su parte central, el **historial de mensajes** con el título **Chat con** seguido del nombre de la persona. Los mensajes que usted envía y los que recibe aparecen diferenciados, cada uno con su **hora**, para que pueda seguir la conversación con facilidad.

“  *Captura sugerida: ventana de conversación mostrando el historial de mensajes con el título «Chat con [nombre]».*

Enviar un mensaje de texto

1. Escriba su mensaje en el **campo de texto** ubicado en la parte inferior de la ventana de conversación.
2. Presione el botón de **enviar** (o la tecla **Enter**).
3. Su mensaje aparecerá de inmediato en el historial y la otra persona lo recibirá en tiempo real.

“ **Importante:** los mensajes se envían y reciben **en el momento**. No es necesario actualizar la página: en cuanto el paciente responda, su mensaje aparecerá solo en la ventana. Si tiene el panel cerrado, el aviso de mensajes sin leer le indicará que hay novedades.


Enviar un archivo adjunto

Sobre el área de mensajes encontrará el componente para **adjuntar archivos**, que utiliza estos botones:

Botón	Para qué sirve
« Seleccione... »	Abre el explorador de su computadora para elegir el archivo que desea enviar.
« Subir archivos »	Envía al paciente el archivo que seleccionó.
« Anular la selección »	Quita el archivo elegido si decide no enviarlo.

Para enviar un archivo:

1. Haga clic en «**Seleccione...**» y elija desde su computadora el archivo que quiere compartir (por ejemplo, una imagen o un documento).
2. Si se equivocó de archivo, haga clic en «**Anular la selección**» para descartarlo y volver a empezar.
3. Haga clic en «**Subir archivos**» para enviarlo. El paciente recibirá el adjunto en la conversación.

“  *Captura sugerida: el área de adjuntos con los botones «Seleccione...», «Subir archivos» y «Anular la selección».*

Recibir archivos del paciente

Cuando el paciente le envía un archivo, este aparece dentro del historial de la conversación, igual que un mensaje. Verá un aviso indicando que se recibió un **archivo adjunto** y podrá abrirlo desde ahí.

“ **Consejo:** revise siempre los archivos que el paciente le comparta (fotos de una lesión, resultados de laboratorio, recetas anteriores). Tenerlos a la vista durante la consulta remota le ayuda a dar una mejor orientación sin pedirle al paciente que repita información.

Si pierde la conexión a internet

La Teleconsulta funciona en tiempo real, por lo que depende de su conexión a internet. Si la conexión se interrumpe, el sistema lo notará y **deshabilitará temporalmente el envío de mensajes** hasta que la conexión se restablezca. Cuando vuelva a conectarse, podrá seguir conversando con normalidad.

“ **Importante:** si nota que no puede enviar mensajes, verifique su conexión a internet antes de intentarlo de nuevo. AppDoctors le avisa con un mensaje cuando pierde y cuando recupera la conexión.

Siguiente: [Cómo iniciar una videollamada con el paciente.](#)

Cómo iniciar una videollamada con el paciente

Cuando el chat de texto no es suficiente y necesita **ver y hablar con el paciente**, puede iniciar una **videollamada** directamente desde la conversación. Es la forma más cercana a una consulta presencial: permite observar al paciente, conversar en voz y atenderlo a distancia como si estuviera frente a usted.

“ **Importante:** la videollamada solo está disponible en conversaciones con **pacientes**. En los chats con colegas de la clínica no aparece el botón «Iniciar Video».

Antes de empezar

Para que la videollamada funcione correctamente, asegúrese de lo siguiente:

- Tener una **buena conexión a internet**.
- Contar con una **cámara** y un **micrófono** funcionando en su computadora.
- Permitir, si el navegador se lo solicita, el **acceso a la cámara y al micrófono**.

“ **Consejo:** haga una prueba con un colega o en un momento de calma antes de su primera videollamada con un paciente, para confirmar que su cámara y micrófono funcionan y evitar contratiempos durante la consulta.


Paso a paso

1. Abra la conversación con el **paciente** (consulte la página *Cómo abrir el chat y elegir una conversación*).

2. En la barra superior, haga clic en el botón «**Iniciar Video**».
3. Aparecerá una ventana titulada «**Videollamada**» con el siguiente aviso:

“ ¿Desea iniciar una videollamada con el paciente? La duración máxima de la llamada es de 30 minutos.

4. Para continuar, haga clic en «**Iniciar Llamada**». Si prefiere no hacerlo en ese momento, haga clic en «**Cancelar**» y volverá al chat.
5. Al confirmar, se abrirá la ventana de «**Teleconsulta**», donde se establece la conexión de video con el paciente.

“  Captura sugerida: la ventana «Videollamada» con el aviso de duración y los botones «Iniciar Llamada» y «Cancelar».

Durante la llamada

- La llamada tiene una **duración máxima de 30 minutos**. Tenga presente este límite para organizar la consulta y abordar lo más importante a tiempo.
- El paciente recibe la invitación a la videollamada y se une desde su lado.
- Mientras dure la videollamada, la conversación de texto y los archivos compartidos siguen disponibles como respaldo de la atención.

“ **Consejo:** si la consulta requiere más tiempo del permitido, puede volver a iniciar una nueva videollamada al terminar la primera, o continuar la atención por el chat de mensajes.

“ **Nota:** la ventana de videollamada puede mostrar controles para la cámara, el micrófono y para finalizar la llamada. La disposición exacta de estos controles depende de su navegador y del dispositivo que utilice. Si tiene dudas sobre cómo aparece en su equipo, consulte con el área de soporte de su clínica.

Si la videollamada no se abre

Si al hacer clic en «**Iniciar Llamada**» la ventana de video no se abre o no logra conectar:

1. Verifique su **conexión a internet**.
 2. Confirme que su navegador tiene **permiso para usar la cámara y el micrófono**.
 3. Cierre la ventana e intente nuevamente con «**Iniciar Video**».
 4. Si el problema persiste, continúe la atención por el **chat de mensajes** mientras se resuelve, y reporte la incidencia al soporte de su clínica.
-

Siguiente: [Cómo finalizar la consulta con el paciente.](#)

Cómo finalizar la consulta con el paciente

Cuando termine de atender al paciente, conviene **finalizar la consulta** de forma ordenada. Hacerlo cierra la conversación y deja claro, tanto para usted como para el sistema, que la atención concluyó. Esta página explica cómo cerrar correctamente una consulta remota y qué tener en cuenta antes de hacerlo.


“ **Importante:** la opción de finalizar solo está disponible en conversaciones con **pacientes**. Las conversaciones con colegas no se finalizan: simplemente vuelve a la lista con «**Regresar**».

Paso a paso

1. Con la conversación del **paciente** abierta, haga clic en el botón «**Salir**» de la barra superior.
2. Se abrirá la ventana «**Salir del Chat con**» seguida del nombre del paciente, con el siguiente aviso:

“ *Si sales del chat, el paciente no podrá volver a contactarte a menos que pague otra consulta. Si por cualquier razón técnica no pudiste atender al paciente correctamente, deselecciona el check de chat exitoso y la consulta no se cobrará ni a ti ni a tu paciente.*

3. Revise la casilla «**¿El chat fue exitoso?**»:
 - **Déjela marcada** si pudo atender al paciente correctamente. La consulta se considerará completada.
 - **Desmárcuela** si, por un problema técnico u otra razón, **no logró atender bien** al paciente. De esta manera, la consulta **no se cobrará** ni a usted ni al paciente.
4. Haga clic en «**Salir**» para confirmar el cierre de la consulta, o en «**Cancelar**» si decide continuar la conversación.

 *Captura sugerida: la ventana «Salir del Chat con [nombre]» con la casilla «¿El chat fue exitoso?» y los botones «Salir» y «Cancelar».*

Qué ocurre al finalizar

- La conversación se **cierra** y desaparece de su lista de **Pacientes**.
- El sistema le mostrará un aviso confirmando que **ha finalizado el chat con el paciente**.
- Según lo que haya indicado en la casilla «**¿El chat fue exitoso?**», la consulta quedará registrada como cobrable o como no cobrable.

“ **Importante:** una vez que finaliza el chat, el paciente **no podrá volver a contactarlo** por esa conversación a menos que pague una nueva consulta. Por eso, asegúrese de haber respondido todas sus dudas y de haber enviado las indicaciones o archivos necesarios **antes** de hacer clic en «**Salir**».

Recomendaciones antes de cerrar

Antes de finalizar, verifique que...
Respondió todas las preguntas del paciente.
Envío los archivos, indicaciones o recetas que correspondan.
Si hubo videollamada, esta concluyó correctamente.
Marcó la casilla « ¿El chat fue exitoso? » según corresponda.

“ **Consejo:** si tuvo un problema técnico (por ejemplo, no logró ver al paciente en la videollamada o se cortó la conexión), sea honesto al desmarcar la casilla «**¿El chat fue exitoso?**». Así evita que se cobre una consulta que no pudo brindarse, lo que cuida la confianza del paciente y la reputación de la clínica.

Con esto concluye el manual de **Teleconsulta y Consulta Remota**. Recuerde que el panel de chat está siempre disponible desde el botón flotante de globo de conversación, en cualquier pantalla del sistema.