

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.

Envió 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.

Revisión #3

Creado 2026-06-18 23:26:15 UTC por Admin

Actualizado 2026-06-18 23:55:55 UTC por Admin