

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.](#)

Revisión #3

Creado 2026-06-18 23:26:09 UTC por Admin

Actualizado 2026-06-18 23:55:50 UTC por Admin