

CanalMedico

# Manual de Usuario Médicos y Profesionales

# CanalMedico - Plataforma de Consultas Médicas Asincrónicas

---

## ■ Índice

1. [Introducción](#introducción)
2. [Requisitos del Sistema](#requisitos-del-sistema)
3. [Registro e Inicio de Sesión](#registro-e-inicio-de-sesión)
4. [Configuración de Perfil Profesional](#configuración-de-perfil-profesional)
5. [Gestión de Tarifas](#gestión-de-tarifas)
6. [Gestión de Consultas](#gestión-de-consultas)
7. [Chat con Pacientes](#chat-con-pacientes)
8. [Panel Financiero](#panel-financiero)
9. [Buenas Prácticas](#buenas-prácticas)
10. [Preguntas Frecuentes](#preguntas-frecuentes)
11. [Soporte Técnico](#soporte-técnico)

---

## Introducción

#

### ¿Qué es CanalMedico?

CanalMedico es una plataforma digital que le permite atender consultas médicas de forma \*\*asincrónica\*\* (por chat), brindándole la flexibilidad de responder a sus pacientes en el momento que mejor le acomode, sin necesidad de videollamadas en tiempo real.

#

### Beneficios para Profesionales de la Salud

- \*\*Flexibilidad horaria\*\*: Atienda consultas cuando usted lo decida

- \*\*Ingresos adicionales\*\*: Monetice su conocimiento profesional
  - \*\*Gestión eficiente\*\*: Administre múltiples consultas simultáneamente
  - \*\*Registro completo\*\*: Historial de todas las conversaciones
  - \*\*Pagos seguros\*\*: Cobro garantizado antes de iniciar la atención
- 

## Requisitos del Sistema

#

## Dispositivos Compatibles

- \*\*Computador\*\*: Windows, Mac o Linux
- \*\*Navegadores\*\*: Chrome, Firefox, Safari, Edge (versiones actualizadas)
- \*\*Conexión a Internet\*\*: Mínimo 2 Mbps (recomendado 5 Mbps o superior)

#

## Información Requerida para Registro

- ■ Correo electrónico profesional
  - ■ RUT chileno válido
  - ■ Nombre completo
  - ■ Especialidad médica
  - ■ Contraseña segura (mínimo 8 caracteres)
- 

## Registro e Inicio de Sesión

#

## Primer Acceso - Registro

> \*\*Nota\*\*: El registro de médicos es gestionado por el administrador de la plataforma. Contacete a [soporte@canalmedico.cl](mailto:support@canalmedico.cl) para solicitar su cuenta.

Una vez que el administrador haya creado su cuenta, recibirá un correo electrónico con:

- Su email de acceso
- Instrucciones para establecer su contraseña

#

## Iniciar Sesión

1. Ingrese a <https://app.canalmedico.cl> (o la URL proporcionada)
2. Haga clic en \*\*"Iniciar Sesión"\*\*
3. Ingrese su \*\*correo electrónico\*\*
4. Ingrese su \*\*contraseña\*\*
5. Haga clic en \*\*"Ingresar"\*\*

![Pantalla de Login](./images/medico-login.png)

#

## Recuperar Contraseña

Si olvidó su contraseña:

1. En la pantalla de login, haga clic en \*\*"¿Olvidó su contraseña?"\*\*
2. Ingrese su correo electrónico
3. Revise su bandeja de entrada
4. Siga las instrucciones del correo para restablecer su contraseña

---

## Configuración de Perfil Profesional

#

## Acceder a su Perfil

1. Una vez dentro del sistema, haga clic en su \*\*nombre\*\* en la esquina superior derecha
2. Seleccione \*\*\*"Mi Perfil"\*\*\*

#

## Completar Información Profesional

##

### Datos Básicos

- \*\*Nombre Completo\*\*: Su nombre tal como aparece en su título profesional
- \*\*RUT\*\*: Ingrese su RUT en formato 12.345.678-9
- El sistema validará automáticamente el dígito verificador
- Este dato es \*\*obligatorio\*\* y único
- \*\*Especialidad\*\*: Indique su especialidad médica (ej: Medicina General, Pediatría, Cardiología)

##

### Guardar Cambios

1. Complete todos los campos obligatorios
2. Haga clic en \*\*\*"Guardar Cambios"\*\*\*
3. Verá un mensaje de confirmación: "Perfil actualizado exitosamente"

> \*\*Importante\*\*: Asegúrese de que toda la información sea correcta, ya que será visible para sus pacientes.

---

### Gestión de Tarifas

#

## Configurar sus Tarifas

1. En el menú principal, seleccione \*\*\*"Configuración"\*\*\*
2. Encontrará dos tipos de tarifas:

##

### Tarifa Consulta Normal

- Consultas programadas dentro de su horario regular
- Tiempo de respuesta: Hasta 24 horas
- \*\*Monto sugerido\*\*: \$15.000 - \$25.000 CLP

##

### Tarifa Consulta Urgencia

- Consultas que requieren respuesta prioritaria
- Tiempo de respuesta: Hasta 4 horas
- \*\*Monto sugerido\*\*: \$25.000 - \$40.000 CLP

#

## Cómo Establecer sus Tarifas

1. Ingrese el monto en \*\*pesos chilenos (CLP)\*\*
2. Use incrementos de \$1.000 (ej: \$15.000, \$20.000)
3. Haga clic en \*\*\*"Guardar Cambios"\*\*\*

#

## Comisión de la Plataforma

CanalMedico retiene una comisión del \*\*15%\*\* sobre cada consulta pagada.

\*\*Ejemplo\*\*:

- Tarifa cobrada al paciente: \$20.000
- Comisión plataforma (15%): \$3.000

- \*\*Ingreso neto para usted\*\*: \$17.000

---

## Gestión de Consultas

#

### Panel de Consultas

Al ingresar al sistema, verá su \*\*Dashboard\*\* con:

##

### Consultas Pendientes

- Consultas creadas por pacientes
- \*\*Estado\*\*: Esperando pago
- \*\*Acción\*\*: Ninguna (el paciente debe pagar primero)

##

### Consultas Activas

- Consultas ya pagadas
- \*\*Estado\*\*: En curso
- \*\*Acción\*\*: Responder mensajes del paciente

##

### Consultas Cerradas

- Consultas finalizadas
- \*\*Estado\*\*: Archivadas
- \*\*Acción\*\*: Solo lectura (puede revisar el historial)

#

## Ver Detalles de una Consulta

1. Haga clic sobre cualquier consulta en la lista
2. Verá:
  - Nombre del paciente
  - Tipo de consulta (Normal / Urgencia)
  - Fecha de inicio
  - Estado del pago
  - Historial de mensajes

#

## Filtrar Consultas

Use los filtros en la parte superior para:

- Ver solo consultas activas
- Ver consultas cerradas
- Buscar por nombre de paciente
- Ordenar por fecha

---

## Chat con Pacientes

#

## Acceder al Chat

1. Desde el panel de consultas, haga clic en una \*\*consulta activa\*\*
2. Se abrirá la ventana de chat

#

## Enviar Mensajes

##

## Mensajes de Texto

1. Escriba su mensaje en el cuadro de texto inferior
2. Presione \*\*Enter\*\* o haga clic en el botón \*\*\*"Enviar"\*\*\*

##

## Enviar Archivos

Puede enviar:

- ■ \*\*PDFs\*\*: Recetas, órdenes de exámenes, informes
- ■■ ■ \*\*Imágenes\*\*: Diagramas, radiografías digitalizadas
- ■ \*\*Audios\*\*: Explicaciones detalladas (opcional)

\*\*Cómo enviar un archivo\*\*:

1. Haga clic en el ícono de \*\*clip\*\* ■
2. Seleccione el tipo de archivo
3. Elija el archivo desde su computador
4. Espere a que se cargue (verá una barra de progreso)
5. El archivo se enviará automáticamente

> \*\*Límite de tamaño\*\*: 10 MB por archivo

#

## Recibir Archivos del Paciente

Cuando un paciente envía un archivo:

- Verá una miniatura o ícono en el chat
- Haga clic para \*\*descargar\*\* o \*\*visualizar\*\*
- Los archivos se guardan en el historial de la consulta

#

## Buenas Prácticas en el Chat

■ \*\*Responda dentro del plazo comprometido\*\*:

- Consultas normales: 24 horas
- Consultas urgentes: 4 horas

■ **\*\*Sea claro y profesional\*\*:**

- Use lenguaje comprensible para el paciente
- Evite abreviaturas médicas complejas

■ **\*\*Solicite información completa\*\*:**

- Pida fotos de exámenes si es necesario
- Solicite detalles sobre síntomas

■ **\*\*Documente adecuadamente\*\*:**

- Registre diagnósticos y recomendaciones
- Envíe recetas o indicaciones por escrito

■ **\*\*No reemplace urgencias vitales\*\*:**

- Si detecta una emergencia, derive al paciente a urgencias presenciales
- Indique claramente cuándo es necesario atención presencial

---

## Cerrar una Consulta

#

### Cuándo Cerrar una Consulta

Cierre la consulta cuando:

- ■ Haya resuelto la consulta del paciente
- ■ Haya entregado todas las indicaciones necesarias
- ■ El paciente confirme que no tiene más dudas

#

### Cómo Cerrar una Consulta

1. Dentro del chat, haga clic en **'''Cerrar Consulta'''**
2. Confirme la acción en el cuadro de diálogo
3. La consulta pasará al estado **'''Cerrada'''**

> \*\*Nota\*\*: Una vez cerrada, no podrá reabrir la consulta. El paciente deberá iniciar una nueva consulta si requiere atención adicional.

---

## Panel Financiero

#

### Acceder a sus Ingresos

1. En el menú principal, seleccione \*\*"Ingresos"\*\*
2. Verá un resumen de:
  - \*\*Ingresos Totales\*\*: Suma de todos sus ingresos netos
  - \*\*Consultas Pagadas\*\*: Cantidad de consultas completadas
  - \*\*Historial de Pagos\*\*: Detalle de cada transacción

#

### Entender el Desglose de Pagos

Para cada consulta pagada, verá:

Columna   Descripción
----- -----
**Fecha**   Fecha en que se realizó el pago
**Monto**   Tarifa cobrada al paciente
**Comisión**   15% retenido por la plataforma
**Neto**   Su ingreso real (Monto - Comisión)
**Estado**   PAID (Pagado)

#

### Ejemplo de Cálculo

---

Consulta Normal: \$20.000

- Comisión (15%): \$3.000

= Ingreso Neto: \$17.000

---

#

## Retiro de Fondos

> **\*\*Importante\*\*:** Los retiros de fondos se procesan mensualmente. Contacte a [sopporte@canalmedico.cl](mailto:sopporte@canalmedico.cl) para coordinar la transferencia a su cuenta bancaria.

**\*\*Requisitos para retiro\*\*:**

- Mínimo acumulado: \$50.000 CLP
- Cuenta bancaria chilena a su nombre
- RUT registrado en el sistema

---

## Buenas Prácticas

#

## Atención de Calidad

1. **\*\*Responda oportunamente\*\*:** Respete los tiempos comprometidos

2. **\*\*Sea empático\*\*:** Recuerde que el paciente puede estar preocupado

3. **\*\*Documente todo\*\*:** Registre diagnósticos y tratamientos claramente

4. **\*\*Use lenguaje claro\*\*:** Evite tecnicismos innecesarios

#

## Seguridad y Privacidad

1. **\*\*No comparta credenciales\*\*:** Su usuario y contraseña son personales

2. **\*\*Cierre sesión\*\*:** Especialmente en computadores compartidos

3. **\*\*Proteja datos sensibles\*\*:** No comparta información de pacientes fuera de la plataforma

4. **\*\*Use conexión segura\*\*:** Evite redes WiFi públicas para atender consultas

#

## Límites de la Telemedicina

### ■ \*\*No use CanalMedico para\*\*:

- Emergencias vitales (derive a urgencias)
- Procedimientos que requieren examen físico
- Prescripción de medicamentos controlados sin evaluación previa

### ■ \*\*Use CanalMedico para\*\*:

- Seguimiento de pacientes conocidos
- Consultas de control
- Orientación sobre síntomas leves
- Interpretación de exámenes
- Renovación de recetas (pacientes crónicos conocidos)

---

## Preguntas Frecuentes

#

### ¿Puedo atender consultas desde mi celular?

Sí, el sistema es \*\*responsive\*\* y funciona en navegadores móviles. Sin embargo, recomendamos usar un computador para mayor comodidad.

#

### ¿Qué pasa si no respondo a tiempo?

El paciente puede reportar la demora. Consultas con tiempos de respuesta excesivos pueden afectar su reputación en la plataforma.

#

## ¿Puedo cambiar mis tarifas?

Sí, puede modificar sus tarifas en cualquier momento desde \*\*Configuración\*\*. Los cambios aplicarán solo para nuevas consultas.

#

## ¿Cómo emito boletas o facturas?

Debe emitir sus boletas de honorarios de forma independiente. CanalMedico le proporcionará un reporte mensual de sus ingresos para facilitar este proceso.

#

## ¿Qué pasa si un paciente no está conforme?

Contacte inmediatamente a [soporte@canalmedico.cl](mailto:support@canalmedico.cl). Revisaremos el caso y mediaremos si es necesario.

#

## ¿Puedo rechazar una consulta?

Una vez que el paciente paga, la consulta queda activa. Si tiene un motivo válido para no atenderla (conflicto de interés, fuera de su especialidad), contacte a soporte de inmediato.

---

## Soporte Técnico

#

## Canales de Soporte

- \*\*Email\*\*: [soporte@canalmedico.cl](mailto:support@canalmedico.cl)
- \*\*WhatsApp\*\*: +56 9 XXXX XXXX

■ \*\*Horario\*\*: Lunes a Viernes, 9:00 - 18:00 hrs

#

## Problemas Comunes

##

### No puedo iniciar sesión

- Verifique que su correo y contraseña sean correctos
- Intente recuperar su contraseña
- Limpie el caché de su navegador

##

### No veo mis consultas

- Verifique los filtros aplicados
- Actualice la página (F5)
- Intente cerrar sesión y volver a ingresar

##

### No puedo enviar archivos

- Verifique que el archivo no supere 10 MB
- Compruebe su conexión a internet
- Intente con otro formato de archivo

---

## Términos y Condiciones

Al usar CanalMedico, usted acepta:

1. Brindar atención médica profesional y ética
2. Cumplir con los tiempos de respuesta comprometidos

3. Proteger la privacidad de los pacientes
4. Pagar la comisión del 15% sobre cada consulta
5. Emitir sus propias boletas de honorarios

Para más información, consulte los \*\*Términos y Condiciones\*\* completos en nuestra página web.

---

## Actualizaciones del Manual

\*\*Versión\*\*: 1.0

\*\*Fecha\*\*: Noviembre 2024

\*\*Última actualización\*\*: 22/11/2024

---

\*\*¡Bienvenido a CanalMedico!\*\*

Estamos comprometidos en brindarle la mejor plataforma para ejercer la telemedicina en Chile.

Para cualquier consulta o sugerencia, no dude en contactarnos.

---

\*CanalMedico - Conectando Profesionales de la Salud con Pacientes en Chile\* ■■