

MANUAL MEDICOS

[] Manual de Usuario - Médicos y Profesionales de la Salud

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. Contacte 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 [soporte@canalmedico.cl](mailto:support@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* ☺**