

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. Contacte a soporte@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
----- -----
<b>**Fecha**</b>   Fecha en que se realizó el pago
<b>**Monto**</b>   Tarifa cobrada al paciente
<b>**Comisión**</b>   15% retenido por la plataforma
<b>**Neto**</b>   Su ingreso real (Monto - Comisión)
<b>**Estado**</b>   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 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. Revisaremos el caso y mediatemos 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

■ **\*\*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\* ■■