

■ Manual de Administrador - CanalMedico

Guía de Administración y Soporte Técnico

■ Índice

1. [Introducción](#introducción)
2. [Acceso al Panel de Administración](#acceso-al-panel-de-administración)
3. [Gestión de Usuarios](#gestión-de-usuarios)
4. [Gestión de Médicos](#gestión-de-médicos)
5. [Gestión de Pacientes](#gestión-de-pacientes)
6. [Monitoreo de Consultas](#monitoreo-de-consultas)
7. [Gestión de Pagos](#gestión-de-pagos)
8. [Reportes y Estadísticas](#reportes-y-estadísticas)
9. [Soporte Técnico](#soporte-técnico)
10. [Mantenimiento del Sistema](#mantenimiento-del-sistema)
11. [Procedimientos de Emergencia](#procedimientos-de-emergencia)

Introducción

Rol del Administrador

Como administrador de CanalMedico, usted es responsable de:

- Gestionar usuarios (médicos y pacientes)
- Monitorear el funcionamiento de la plataforma
- Resolver incidencias técnicas
- Generar reportes financieros
- Asegurar la calidad del servicio
- Coordinar pagos a médicos

Responsabilidades Clave

1. **Operativas**: Mantener la plataforma funcionando 24/7
2. **Soporte**: Atender consultas de usuarios
3. **Financieras**: Gestionar pagos y comisiones
4. **Seguridad**: Proteger datos sensibles
5. **Calidad**: Asegurar buenas prácticas médicas

Acceso al Panel de Administración

Credenciales de Acceso

URL: <https://admin.canalmedico.cl>

Usuario: admin@canalmedico.cl

Contraseña: [Proporcionada por el equipo técnico]

> **Seguridad**: Cambie la contraseña por defecto en el primer acceso.

Iniciar Sesión

1. Navegue a la URL del panel de administración
2. Ingrese su correo electrónico
3. Ingrese su contraseña
4. Haga clic en **"Iniciar Sesión"**
5. (Opcional) Active autenticación de dos factores (2FA)

Permisos y Roles

El sistema cuenta con diferentes niveles de acceso:

Rol	Permisos
Super Admin	Acceso total al sistema
Admin	Gestión de usuarios y consultas
Soporte	Solo lectura y soporte a usuarios
Finanzas	Gestión de pagos y reportes financieros

Gestión de Usuarios

Ver Listado de Usuarios

1. En el menú principal, seleccione **"Usuarios"**
2. Verá una tabla con:
 - ID de usuario
 - Nombre
 - Email
 - Rol (DOCTOR / PATIENT / ADMIN)
 - Fecha de registro
 - Estado (Activo / Inactivo)

Filtrar Usuarios

Use los filtros disponibles:

- **Por Rol**: Médicos, Pacientes, Admins
- **Por Estado**: Activos, Inactivos, Suspendidos
- **Por Fecha**: Rango de fechas de registro
- **Búsqueda**: Por nombre o email

Crear Nuevo Usuario

Registrar un Médico

1. Haga clic en **"Nuevo Usuario"** → **"Médico"**
2. Complete el formulario:
 - **Email**: Correo profesional del médico
 - **Nombre**: Nombre completo
 - **RUT**: RUT chileno (será validado automáticamente)
 - **Especialidad**: Especialidad médica
 - **Contraseña Temporal**: El sistema generará una automáticamente

3. Haga clic en **"Crear Médico"**
4. El sistema enviará un correo al médico con instrucciones

Registrar un Paciente

1. Haga clic en **"Nuevo Usuario" → "Paciente"**
2. Complete el formulario:
 - **Email**: Correo del paciente
 - **Nombre**: Nombre completo
 - **Edad**: Edad del paciente
 - **Contraeña Temporal**: El sistema generará una automáticamente
3. Haga clic en **"Crear Paciente"**
4. El sistema enviará un correo al paciente

Editar Usuario

1. En el listado de usuarios, haga clic en el ícono de **"editar"** = ■
2. Modifique los campos necesarios
3. Haga clic en **"Guardar Cambios"**

Suspender/Activar Usuario

Suspender

1. Seleccione el usuario
2. Haga clic en **"Suspender"**
3. Ingrese el motivo de suspensión
4. Confirme la acción
5. El usuario no podrá acceder al sistema

Reactivar

1. Filtre por usuarios suspendidos
2. Seleccione el usuario
3. Haga clic en **"Reactivar"**
4. Confirme la acción

Eliminar Usuario

> **Advertencia**: Esta acción es irreversible y eliminará todo el historial del usuario.

1. Seleccione el usuario
2. Haga clic en **"Eliminar"**
3. Escriba **"CONFIRMAR"** en el cuadro de diálogo
4. Haga clic en **"Eliminar Permanentemente"**

Gestión de Médicos

Verificar Credenciales

Antes de aprobar un médico, verifique:

- **RUT**: Válido y único en el sistema
- **Título Profesional**: Solicite copia del título
- **Registro en Superintendencia de Salud**: Verifique en <https://www.supersalud.gob.cl>
- **Especialidad**: Confirme que coincide con su formación

Aprobar/Rechazar Médico

1. Vaya a ***"Médicos"** → ***"Pendientes de Aprobación"**
2. Revise la documentación adjunta
3. Verifique credenciales
4. Haga clic en:
 - ***"Aprobar"**: El médico podrá usar la plataforma
 - ***"Rechazar"**: Ingrese el motivo del rechazo

Configurar Tarifas Sugeridas

1. Vaya a ***"Configuración"** → ***"Tarifas"**
2. Establezca rangos sugeridos:
 - **Consulta Normal**: Min/Max en CLP
 - **Consulta Urgente**: Min/Max en CLP
3. Los médicos verán estas sugerencias al configurar sus tarifas

Monitorear Desempeño de Médicos

1. Vaya a ***"Médicos"** → ***"Estadísticas"**
2. Vea métricas por médico:
 - Número de consultas atendidas
 - Tiempo promedio de respuesta
 - Calificación de pacientes (si aplica)
 - Ingresos generados
 - Consultas cerradas vs activas

Gestionar Quejas contra Médicos

1. Vaya a ***"Soporte"** → ***"Quejas"**
2. Filtre por ***"Contra Médicos"**
3. Revise cada caso:
 - Leer la queja del paciente
 - Revisar el historial de la consulta
 - Contactar al médico para su versión
4. Tome acción:
 - **Advertencia**: Enviar advertencia al médico
 - **Suspensión Temporal**: 7, 15 o 30 días
 - **Suspensión Permanente**: En casos graves
 - **Archivar**: Si la queja no procede

Gestión de Pacientes

Ver Historial de Paciente

1. Busque al paciente por nombre o email

2. Haga clic en **'''Ver Perfil'''**

3. Verá:

- Datos personales
- Médicos vinculados
- Historial de consultas
- Historial de pagos
- Quejas o reportes

Vincular Paciente con Médico

En caso de que un paciente tenga problemas para vincularse:

1. Vaya al perfil del paciente
2. Haga clic en **'''Vincular con Médico'''**
3. Busque al médico
4. Haga clic en **'''Vincular'''**
5. Ambos recibirán una notificación

Gestionar Quejas de Pacientes

1. Vaya a **'''Soporte'''** → **'''Quejas'''**
2. Filtre por **'''De Pacientes'''**
3. Revise cada caso
4. Tome acción según corresponda

Monitoreo de Consultas

Dashboard de Consultas

1. Vaya a **'''Consultas'''** → **'''Dashboard'''**
2. Verá métricas en tiempo real:
 - **'''Consultas Activas'''**: Cantidad actual
 - **'''Consultas Pendientes de Pago'''**: Requieren atención
 - **'''Consultas Cerradas Hoy'''**: Productividad diaria
 - **'''Tiempo Promedio de Respuesta'''**: Por tipo de consulta

Ver Consultas en Curso

1. Vaya a **'''Consultas'''** → **'''Activas'''**
2. Vea todas las consultas en curso
3. Puede filtrar por:
 - Médico
 - Paciente
 - Tipo (Normal / Urgente)
 - Fecha de inicio

Intervenir en una Consulta

> **'''Nota'''**: Solo en casos excepcionales (quejas, emergencias, etc.)

1. Abra la consulta

2. Revise el historial de mensajes
3. Haga clic en **"Intervenir"**
4. Envíe un mensaje visible para ambas partes
5. Documente la razón de la intervención

Cerrar Consulta Manualmente

En caso de que un médico no cierre una consulta:

1. Abra la consulta
2. Haga clic en **"Cerrar Manualmente"**
3. Ingrese el motivo
4. Confirme la acción
5. Ambas partes recibirán una notificación

Gestión de Pagos

Dashboard Financiero

1. Vaya a **"Finanzas"** → **"Dashboard"**
2. Verá:
 - **Ingresos del Mes**: Total facturado
 - **Comisiones del Mes**: 15% de cada consulta
 - **Pagos Pendientes a Médicos**: Montos por transferir
 - **Gráficos**: Evolución mensual

Ver Transacciones

1. Vaya a **"Finanzas"** → **"Transacciones"**
2. Vea todas las transacciones:
 - ID de transacción
 - Fecha y hora
 - Paciente
 - Médico
 - Monto total
 - Comisión (15%)
 - Monto neto para médico
 - Estado (Pendiente / Aprobado / Fallido)
 - Método de pago (MercadoPago)

Filtrar Transacciones

- **Por Fecha**: Rango de fechas
- **Por Médico**: Ver pagos de un médico específico
- **Por Estado**: Exitosos, Fallidos, Pendientes
- **Por Monto**: Rango de montos

Exportar Reportes

1. Configure los filtros deseados
2. Haga clic en **"Exportar"**

3. Elija el formato:

- **Excel (.xlsx)**: Para análisis
- **PDF**: Para impresión
- **CSV**: Para importar a otros sistemas

4. El archivo se descargará automáticamente

Procesar Pagos a Médicos

Ciclo de Pago Mensual

Los pagos a médicos se procesan el **día 5 de cada mes**.

Proceso:

1. Vaya a **"Finanzas"** → **"Pagos a Médicos"**
2. Seleccione el mes a procesar
3. El sistema generará un listado con:
 - Nombre del médico
 - RUT
 - Total de consultas
 - Monto bruto
 - Comisión retenida
 - **Monto a transferir**
 - Datos bancarios
4. Revise el listado
5. Haga clic en **"Generar Archivo para Banco"**
6. Descargue el archivo (formato compatible con su banco)
7. Suba el archivo al portal de su banco
8. Procese las transferencias
9. En CanalMedico, marque los pagos como **"Transferidos"**
10. El sistema enviará comprobantes a cada médico

Gestionar Pagos Fallidos

1. Vaya a **"Finanzas"** → **"Pagos Fallidos"**
2. Vea la lista de pagos rechazados
3. Para cada uno:
 - Contacte al paciente
 - Verifique el motivo del rechazo
 - Ofrezca reintentar el pago
 - Si no se resuelve, cancele la consulta

Reembolsos

> **Política**: Los reembolsos solo se aprueban en casos excepcionales.

Casos válidos para reembolso:

- Error técnico de la plataforma
- Médico no respondió en el plazo comprometido
- Consulta duplicada por error

Proceso:

1. Vaya a ***"Finanzas"** → ***"Solicitudes de Reembolso"**
2. Revise cada solicitud
3. Verifique el motivo
4. Revise el historial de la consulta
5. Decida:
 - **Aprobar**: Procesar reembolso
 - **Rechazar**: Indicar motivo
6. Si aprueba:
 - El sistema procesará el reembolso vía MercadoPago
 - El paciente recibirá el dinero en 5-10 días hábiles
 - Se descontará la comisión del médico (si ya se pagó)

Reportes y Estadísticas

Reportes Disponibles

Reporte de Actividad

- Consultas por día/semana/mes
- Médicos más activos
- Pacientes más frecuentes
- Horarios de mayor demanda

Reporte Financiero

- Ingresos totales
- Comisiones generadas
- Pagos a médicos
- Métodos de pago más usados

Reporte de Calidad

- Tiempo promedio de respuesta por médico
- Consultas cerradas vs abandonadas
- Quejas y resoluciones

Generar Reporte Personalizado

1. Vaya a ***"Reportes"** → ***"Nuevo Reporte"**
2. Seleccione:
 - **Tipo de reporte**
 - **Rango de fechas**
 - **Filtros** (médico, especialidad, etc.)
 - **Formato** (Excel, PDF, CSV)
3. Haga clic en ***"Generar"**
4. Espere a que se procese (puede tomar unos minutos)
5. Descargue el archivo

Soporte Técnico

Canales de Soporte

Los usuarios pueden contactar a soporte por:

- **Email**: soporte@canalmedico.cl
- **WhatsApp**: +56 9 XXXX XXXX
- **Chat en vivo**: Dentro de la plataforma

Gestionar Tickets de Soporte

1. Vaya a **"Soporte"** → **"Tickets"**
2. Vea todos los tickets:
 - **Abiertos**: Requieren atención
 - **En Proceso**: Siendo atendidos
 - **Resueltos**: Cerrados
 - **Cerrados**: Archivados
3. Revise el historial del usuario si es necesario
4. Responda al ticket:
 - Escriba su respuesta
 - Adjunte capturas de pantalla si ayuda
 - Haga clic en **"Enviar Respuesta"**
5. Cambie el estado:
 - **En Proceso**: Si requiere más investigación
 - **Resuelto**: Si solucionó el problema
 - **Escalado**: Si requiere intervención técnica avanzada

Problemas Comunes y Soluciones

Usuario no puede iniciar sesión

Solución:

1. Verifique que el usuario exista en el sistema
2. Verifique que no esté suspendido
3. Restablezca la contraseña manualmente
4. Envíe las nuevas credenciales al usuario

Pago no se refleja en el sistema

Solución:

1. Vaya a **"Finanzas"** → **"Transacciones"**
2. Busque por ID de transacción de MercadoPago
3. Si no aparece, revise los logs de webhooks
4. Si el pago existe en MercadoPago pero no en CanalMedico:
 - Contacte al equipo técnico
 - Procese manualmente la activación de la consulta

Médico no recibe notificaciones

Solución:

1. Verifique que el médico tenga notificaciones activadas
2. Revise que el correo no esté en spam
3. Verifique la configuración de notificaciones push
4. Pida al médico que cierre sesión y vuelva a entrar

Mantenimiento del Sistema

Tareas de Mantenimiento Regular

Diarias

- ■ Revisar tickets de soporte abiertos
- ■ Monitorear pagos fallidos
- ■ Verificar que el sistema esté en línea

Semanales

- ■ Revisar reportes de actividad
- ■ Aprobar nuevos médicos
- ■ Procesar quejas pendientes
- ■ Backup de base de datos

Mensuales

- ■ Procesar pagos a médicos
- ■ Generar reportes financieros
- ■ Revisar métricas de calidad
- ■ Actualizar documentación

Backup y Recuperación

Backup Automático

El sistema realiza backups automáticos:

- **Diarios**: A las 02:00 AM (hora Chile)
- **Semanales**: Domingos a las 03:00 AM
- **Mensuales**: Primer día del mes

Restaurar desde Backup

> **Advertencia**: Solo en caso de emergencia. Contacte al equipo técnico.

1. Vaya a **"Sistema"** → **"Backups"**
2. Seleccione el backup a restaurar
3. Haga clic en **"Restaurar"**
4. Confirme la acción
5. El sistema se reiniciará (puede tomar 10-15 minutos)

Procedimientos de Emergencia

Sistema Caído

1. **Verificar**: Intente acceder desde otro navegador/dispositivo
2. **Notificar**: Contacte al equipo técnico inmediatamente
3. **Comunicar**: Envíe un correo masivo a usuarios informando la situación
4. **Monitorear**: Revise el estado cada 15 minutos
5. **Confirmar**: Una vez resuelto, notifique a los usuarios

Brecha de Seguridad

1. **Aislar**: Suspenda el acceso al sistema si es necesario
2. **Notificar**: Contacte al equipo técnico y legal
3. **Investigar**: Determine el alcance de la brecha
4. **Remediar**: Implemente las correcciones necesarias
5. **Comunicar**: Informe a usuarios afectados según la ley

Queja Grave contra Médico

1. **Revisar**: Evalúe la gravedad de la queja
2. **Suspender**: Si es necesario, suspenda al médico temporalmente
3. **Investigar**: Revise el historial completo
4. **Contactar**: Hable con ambas partes
5. **Decidir**: Tome una decisión fundamentada
6. **Documentar**: Registre todo el proceso

Contactos de Emergencia

Equipo Técnico

- **CTO**: cto@canalmedico.cl
- **DevOps**: devops@canalmedico.cl
- **Soporte L2**: soporte-avanzado@canalmedico.cl

Equipo Legal

- **Legal**: legal@canalmedico.cl

Proveedores

- **MercadoPago Soporte**: soporte@mercadopago.cl
- **Hosting**: [Según proveedor]

Glosario

- **Consulta Activa**: Consulta pagada y en curso
- **Consulta Pendiente**: Consulta creada pero no pagada
- **Comisión**: 15% retenido por la plataforma
- **Monto Neto**: Ingreso del médico después de comisión
- **RUT**: Rol Único Tributario (identificación chilena)

- **Webhook**: Notificación automática de MercadoPago

Actualizaciones del Manual

Versión: 1.0

Fecha: Noviembre 2024

Última actualización: 22/11/2024

Equipo CanalMedico

Administración y Soporte Técnico

Para consultas sobre este manual: admin@canalmedico.cl

CanalMedico - Panel de Administración ■