

+ **ExpedienteMed**

Manual para asistentes y recepción

Tu guía para agendar citas, registrar pacientes y cobrar en el consultorio. Sin tecnicismos y con los pasos exactos.

Agenda

Pacientes

Caja

Desde el teléfono

Este manual es para ti: la persona que lleva la recepción del consultorio. No hace falta que sepas de computadoras ni de medicina.

El médico con el que trabajas usa **ExpedienteMed** para guardar los expedientes de sus pacientes. Tú vas a usar la misma herramienta, pero con **tu propia cuenta** y viendo solo la parte que te toca: las citas, los datos de contacto de los pacientes y los cobros.

Lo más importante que debes saber

Tú

no vas a ver

las notas clínicas, los diagnósticos, las recetas ni los estudios de los pacientes. No es que estén escondidos: el sistema simplemente no te los muestra. Eso es a propósito, y es lo correcto — te explico por qué en la página 4.

¿Qué necesitas para empezar?

- Un **correo electrónico tuyo** (el que ya usas está bien).
- Una **contraseña nueva**, de al menos 8 caracteres. **No uses la del médico.**
- El **código del consultorio**. Son ocho caracteres, así: **3DQQ-F26H**. Se lo pides al médico; él lo saca de la sección **Equipo** de su ExpedienteMed.

Contenido

1. Crear tu acceso

2. Entrar cada día

3. Qué ves y qué no ves

4. La agenda

5. Registrar un paciente

6. Cobrar en Caja

7. Desde el teléfono

8. Tu contraseña y la seguridad

9. Si algo sale mal

10. Resumen para tener a la mano

1. Crear tu acceso

ExpedienteMed · Manual para asistentes y recepción

expedientemed.com

Se hace una sola vez, en cinco minutos. Necesitas el código del consultorio.

Puedes hacerlo desde la computadora del consultorio o desde tu teléfono, da igual: tu cuenta es la misma en los dos lados.

1 Abre **expedientemed.com** en el navegador (Chrome, Edge, Safari... el que uses) y entra a la **plataforma en línea**.

2 En la pantalla de acceso, abajo, toca **«Crea tu acceso de asistente»**.

3 Llena los cuatro datos:

Tu nombre — como quieres que te vea el médico en la agenda

Tu correo — será tu usuario para entrar

Tu contraseña — mínimo 8 caracteres, tuya, no la del médico

Código del consultorio — los ocho caracteres que te dio el médico

4 Toca el botón para crear el acceso. El sistema hace tres cosas solo: crea tu cuenta, te mete al consultorio del médico y te deja adentro. No tienes que hacer nada más.

Si te dice que el código no funcionó

Tu cuenta

ya quedó creada

: no la vuelvas a crear ni te registres otra vez. Solo entra con tu correo y tu contraseña, y desde ahí vuelve a escribir el código. Lo más común es que esté mal copiado — revisa el guion de en medio y que no sobre un espacio al final.

¿Por qué mi propia cuenta y no la del médico?

Por tres razones muy prácticas:

- **Si el médico cambia su contraseña, tú sigues entrando.** Antes, compartir la clave significaba que cada cambio dejaba a alguien fuera.
- **Queda registrado quién hizo qué.** Si una cita se movió o se borró, se sabe desde qué cuenta. Eso te protege a ti tanto como al médico.
- **Tú ves solo lo tuyo.** Con la cuenta del médico verías los expedientes completos, y eso es información que la ley protege.

Nunca uses el correo y la contraseña del médico

Aunque él te los ofrezca. Si entras con su cuenta, el sistema cree que eres él y te abre los expedientes clínicos completos. Además, cualquier cosa que hagas queda a su nombre.

2. Entrar cada día

ExpedienteMed · Manual para asistentes y recepción

expedientemed.com

Solo tu correo y tu contraseña. No necesitas ninguna clave de producto.

- 1 Abre **expedientemed.com** y entra a la plataforma en línea.
- 2 Escribe tu correo y tu contraseña.
- 3 Listo. Entrás directo a la agenda del consultorio.

La licencia no es tuya, y no tienes que preocuparte por ella

Tu acceso va montado en la suscripción del médico. Tú no pagas nada, no tienes que activar nada y no verás pantallas de cobro. Si el médico deja de pagar, tu acceso se detiene con el suyo — no es algo que puedas o tengas que arreglar tú.

¿En la computadora instalada o en el navegador?

Las dos funcionan y muestran lo mismo. La diferencia:

EN EL NAVEGADOR (EN LÍNEA)	EN LA APLICACIÓN INSTALADA
No instalas nada. Entrás desde cualquier computadora o desde el teléfono con tu correo y contraseña.	Es la que el médico instaló en la computadora del consultorio. Se abre con el ícono del escritorio.
Ideal si atiendes el teléfono desde tu celular o desde tu casa.	Ideal para la computadora fija de la recepción.

Si la computadora se queda sin internet

La plataforma en línea sigue abierta y puedes seguir consultando lo que ya estaba cargado. Lo que captures se sincroniza cuando vuelve la conexión. No cierras la pestaña mientras tanto: espera a que vuelva el internet.

3. Qué ves y qué no ves

ExpedienteMed · Manual para asistentes y recepción

expedientemed.com

Esta es la página que más te va a servir. Tenla clara y te ahorras dudas.

Cuando entras, arriba de la pantalla te aparece siempre este aviso:

+

ExpedienteMed

Estás usando ExpedienteMed como asistente: puedes agendar citas, cobrar en Caja y registrar pacientes. No ves las notas clínicas ni las recetas.

Agenda

Pacientes

Caja

Inicio

Recetas

Documentos

Así se ve tu menú. Lo tachado no aparece o no se abre: no es un error de la computadora.

QUÉ	¿PUEDES?	DETALLE
Ver la agenda y dar citas	Sí	Es tu trabajo principal
Registrar un paciente nuevo	Sí	Nombre, edad, teléfono, correo
Ver y corregir teléfonos y datos de contacto	Sí	Pestaña «Datos» del paciente
Cobrar y registrar pagos	Sí	Sección Caja
Ver las notas de la consulta	No	Es información clínica
Ver antecedentes y alergias	No	La columna de alergias ni te aparece
Ver o imprimir recetas	No	El menú de Recetas está oculto
Ver estudios, fotos y diagramas	No	Son parte del expediente clínico
Ver la cartilla de vacunación o las escalas	No	Información clínica
Usar el asistente de inteligencia artificial	No	Es una herramienta clínica del médico
Cambiar el diseño de la receta o la configuración	No	Solo el médico

¿Y si toco algo de lo bloqueado?

No pasa nada. El sistema te avisa que esa parte es del médico y te regresa. No rompes nada y no le llega ninguna queja a nadie. Puedes explorar con confianza.

Ei bloqueo no depende de tu computadora

ExpedienteMed · Manual para asistentes y recepción

expedientemed.com

Lo decide el servidor cada vez que entras. Ni cambiando algo en la computadora, ni entrando desde otro lado, se abre lo clínico. Dicho de otro modo: no es una cortina, es una pared. Eso también significa que si alguien te pide «entrar a ver una receta», la respuesta honesta es que no se puede, y no es falta de voluntad tuya.

4. La agenda

Es donde vas a pasar casi todo el día.

Dar una cita

- 1 Entra a **Agenda** en el menú.
- 2 Elige el **día** en el calendario.
- 3 Llena los datos de la cita:

Hora

Paciente — si ya está registrado, lo eliges de la lista

Motivo — para qué viene, en pocas palabras

Médico que atenderá — importante si son varios médicos

- 4 Guarda. La cita aparece de inmediato, y también en la pantalla del médico.

El motivo: escribe lo justo

«Control», «Revisión», «Primera vez» son suficientes. No hace falta —y es mejor evitarlo— escribir el padecimiento del paciente en el motivo. Ese campo lo ve todo el equipo, y un diagnóstico escrito ahí deja de estar protegido como debe.

Mover o cancelar una cita

Toca la cita y cambia la hora o el día, o bórrala. Si el paciente cancela, es mejor borrarla que dejarla: así el médico ve el hueco real y puede meter a alguien más.

Si el consultorio tiene varios médicos

Cuando el consultorio está en equipo, la agenda es **una sola** y tú la llevas para todos. De cada cita se comparte únicamente: **día, hora, nombre del paciente, teléfono, motivo y de qué médico es**. Los expedientes de cada médico siguen siendo suyos y separados: ningún médico ve los pacientes del otro, y tú tampoco ves las notas de ninguno.

5. Registrar un paciente

ExpedienteMed · Manual para asistentes y recepción

expedientemed.com

Lo haces cuando llama alguien que nunca ha venido.

- 1 Entra a **Pacientes** y agrega uno nuevo.
- 2 Captura lo que te dé el paciente por teléfono: **nombre completo, fecha de nacimiento, sexo, teléfono y correo** si lo tiene.
- 3 Guarda. Ya puedes darle cita.

Escribe el nombre completo y bien

Es lo que va a aparecer en la receta y en los documentos oficiales. Un nombre a medias o mal escrito obliga a corregirlo después en varios lugares. Si dudas de la ortografía de un apellido, pídele que te lo deletree: es medio segundo ahora y diez minutos menos luego.

Corregir datos de alguien que ya está

Busca al paciente, ábrelo y quédate en la pestaña **Datos**. Ahí cambias teléfono, correo o dirección. Las demás pestañas del paciente no se te abren, y es normal.

No borres pacientes

Un expediente clínico no se borra: en México debe conservarse

al menos cinco años

(NOM-004-SSA3-2012). Si registraste a alguien dos veces por error, avísale al médico en vez de borrar tú. Él decide qué hacer con el duplicado.

Buscar rápido

En la lista de pacientes escribe cualquier parte del nombre o del teléfono. No hace falta escribirlo completo ni con acentos.

6. Cobrar en Caja

Para registrar lo que paga el paciente y llevar el corte del día.

- 1 Entra a **Caja**.
- 2 Elige el **paciente**.
- 3 Elige el **tipo de cobro**: consulta, medicamento, procedimiento, estudio u otro.
- 4 Indica el **médico tratante**, el **concepto**, el **precio** y la **cantidad**.
- 5 Elige la **forma de pago** y registra el cobro.

Si el paciente no paga en el momento, puedes dejarlo marcado como **pendiente** y cobrarlo después. Así no se te pierde.

Registra el cobro en el momento

Dejarlo «para el rato» es la causa número uno de que el corte no cuadre al final del día. Un cobro que no se anotó no aparece en ningún reporte, y reconstruirlo de memoria a las ocho de la noche nunca sale bien.

Sobre facturas

ExpedienteMed registra el cobro para el control interno del consultorio.

No emite facturas del SAT.

Si el paciente pide factura, eso se hace por fuera, con el sistema de facturación que use el médico.

7. Desde el teléfono

ExpedienteMed · Manual para asistentes y recepción

expedientemed.com

Sirve completo desde el celular. Útil cuando te llaman fuera del consultorio.

- 1 Abre **expedientemed.com** en el navegador del teléfono.
- 2 Entra con tu correo y tu contraseña, igual que en la computadora.
- 3 El menú se acomoda solo: las secciones quedan en una barra que se desliza con el dedo.

Ponlo como si fuera una aplicación

Así lo abres de un toque, sin escribir la dirección cada vez:

Android

Menú de tres puntos del navegador → **Agregar a pantalla principal**.

iPhone

Botón de compartir (el cuadrito con la flecha) → **Agregar a inicio**.

Si usas tu teléfono personal, protégelo

Ponle bloqueo con huella o código. Aunque tú no veas expedientes clínicos, sí ves nombres y teléfonos de pacientes: eso también son datos personales y también están protegidos por la ley. Y nunca dejes la sesión abierta en un teléfono o computadora que no sea tuyo.

Si en el teléfono ves una versión vieja

A veces el navegador guarda la pantalla anterior. Cierra la pestaña, vuelve a abrirla y desliza hacia abajo para recargar. Con eso se actualiza.

8. Tu contraseña y la seguridad

ExpedienteMed · Manual para asistentes y recepción

expedientemed.com

Aquí se maneja información de personas. Vale la pena leer esta página completa.

Tu contraseña

- **Es tuya y de nadie más.** Ni del médico, ni de la otra recepcionista, ni de un familiar.
- Que tenga al menos **8 caracteres**. Mejor una frase que recuerdes («ElGatoDeMiAbuela77») que una palabra corta con símbolos raros.
- **No la repitas** de tu correo personal ni de tus redes sociales.
- No la pegues en un papel debajo del teclado ni en un post-it en el monitor.

Cambiarla

Entra a **Cuenta** y busca la sección de seguridad. Te pide la contraseña actual antes de dejarte poner la nueva — eso es a propósito: impide que alguien que encontró tu sesión abierta te deje fuera de tu propia cuenta.

Si crees que alguien entró a tu cuenta

Haz esto, en este orden

1. **Cambia tu contraseña** ahora mismo.
2. Usa «**Cerrar todas las sesiones**». Eso saca a cualquiera que esté dentro con tu cuenta, en cualquier computadora o teléfono, menos a ti.
3. **Avísale al médico de inmediato.** Aunque creas que fue una falsa alarma. Él tiene que saberlo, y no te vas a meter en problemas por avisar: el problema serio es no avisar.

Si no puedes entrar porque ya te cambiaron la contraseña, usa la opción de **restablecer contraseña** en la pantalla de acceso: te llega un correo con un enlace.

Lo que la ley espera de ti

Los datos de los pacientes están protegidos por la **Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares**. En términos de todos los días:

- **No comentes** quién vino a consulta, ni con tu familia ni con otros pacientes en la sala de espera.
- **No mandes** listas de pacientes por WhatsApp ni por correo personal.
- **No tomes fotos** de la pantalla.
- Si alguien —quien sea— te pide información de un paciente por teléfono, **no la des**. Pásalo con el médico.
- **Bloquea la pantalla** cuando te levantes de la recepción. En Windows es la tecla de Windows + L.

Nadie de ExpedienteMed te va a pedir tu contraseña

ExpedienteMed · Manual para asistentes y recepción

expedientemed.com

Ni por teléfono, ni por correo, ni por WhatsApp. Nunca. Si alguien te la pide diciendo que es soporte técnico, es un intento de robo: cuelga y avísale al médico.

9. Si algo sale mal

ExpedienteMed · Manual para asistentes y recepción

expedientemed.com

LO QUE TE PASA	QUÉ HACER
«Correo o contraseña incorrectos»	Revisa que no esté activado el bloqueo de mayúsculas y que no haya un espacio al final del correo. Si no, usa restablecer contraseña .
No me aparece el menú de Recetas	Es correcto. Como asistente no ves recetas. No está descompuesto.
No puedo abrir las notas de un paciente	También es correcto. Solo se te abre la pestaña de Datos .
El código del consultorio no me lo acepta	Revisa el guion de en medio y que no sobre un espacio. Si sigue fallando, pídele al médico que te lo vuelva a leer desde su sección Equipo .
No aparecen las citas que acabo de dar	Revisa el internet. Si se cayó, lo que capturaste se guarda y sube cuando vuelve. No vuelvas a capturarlas o quedarán dobles.
Me sacó del sistema de repente	Puede ser que el médico haya cerrado todas las sesiones, o que se venció la suscripción. Vuelve a entrar; si no te deja, avísale al médico.
Va muy lento	Cierra las demás pestañas del navegador y vuelve a cargar la página.
Borré una cita por error	Vuélvela a dar de alta con los mismos datos. No se pierde nada más.

Cuándo hablarle al médico y cuándo a soporte

Si es sobre

permisos

(qué ves, qué no, el código del consultorio, tu acceso), es cosa del médico. Si el sistema

falla

o da un error que no entiendes, es soporte. Cuando escribas a soporte, di qué estabas haciendo justo antes: es lo que más ayuda a resolverlo rápido.

10. Resumen para tener a la mano

ExpedienteMed · Manual para asistentes y recepción

expedientemed.com

Puedes imprimir esta última hoja y dejarla en la recepción.

Mi acceso

Dirección: expedientemed.com → plataforma en línea

Mi correo: _____

Mi contraseña: la sé de memoria. No se escribe aquí.



Agenda

Día, hora, paciente, motivo y qué médico atiende. Guardar.
Aparece al instante en la pantalla del médico.



Pacientes

Nombre completo, fecha de nacimiento, sexo, teléfono.
Nunca borrar un paciente.



Caja

Paciente, tipo de cobro, médico, concepto, precio, forma de pago. Registrar en el momento.



Seguridad

Windows + L al levantarte. No comentar quién vino. No dar datos por teléfono.

Las cinco reglas

- 1 Mi cuenta es mía.** Nunca entro con la del médico ni le presto la mía a nadie.
- 2 Lo clínico no es mi área.** Si no se abre, está bien que no se abra.
- 3 Un paciente no se borra.** Ante la duda, le pregunto al médico.
- 4 El cobro se registra en el momento.** Nunca «al rato».
- 5 Lo que veo aquí no sale de aquí.** Ni por WhatsApp, ni en la sala de espera, ni en casa.

Gracias

Llevar bien la recepción es lo que hace que el consultorio funcione. Si algo de este manual no se entiende o encuentras que la pantalla ya no coincide con lo que está escrito aquí, dilo: se corrige.