



ControlMed

Guía para el asistente

Atención al paciente — Guía del asistente

El chat sin dar indicaciones médicas, los formularios de pre-consulta, las reseñas y los recordatorios.

ControlMed · controlmed.com.mx · Guía para el asistente · 13 de julio de 2026



Índice

El chat con pacientes	2
El chat NO es para urgencias	2
Los formularios de pre-consulta	2
Las reseñas	2
Los recordatorios de cita	2
En resumen	3



Buena parte de tu trabajo es el trato con el paciente: responder dudas de coordinación, revisar sus formularios y cuidar la imagen del consultorio. Esta guía te explica cómo hacerlo bien, y dónde está la línea que no cruzas.

El chat con pacientes

Puedes usar el **chat** para comunicarte con los pacientes en temas de **coordinación**: confirmar una cita, resolver una duda sobre horarios, orientar sobre un trámite, avisar de un cambio.

Ahora, la regla más importante: **no das indicaciones médicas**. Tú no diagnosticas, no recomiendas medicamentos, no interpretas síntomas ni resultados. Eso es responsabilidad del médico, y darlo tú —aunque sea con buena intención— pone en riesgo al paciente y al consultorio.

Si un paciente pregunta algo **clínico** ("¿puedo tomar esto?", "¿este dolor es normal?", "¿qué significa mi estudio?"), la respuesta correcta es **escalarlo al médico**: hazle saber al paciente que lo consultarás con el médico y pásale la pregunta a él. Nunca improvises una respuesta clínica.

El chat NO es para urgencias

Importante: el chat **no es un canal de urgencias**. Ante una emergencia, el paciente debe **llamar al 911** o acudir al servicio de urgencias más cercano, no esperar una respuesta por chat. Si detectas un mensaje que suena a urgencia, indícale al paciente que llame al 911 de inmediato y avisa al médico.

Los formularios de pre-consulta

Antes de una cita, el paciente puede llenar un **formulario de pre-consulta** con información que le sirve al médico para preparar la consulta. Tú puedes **revisar si el paciente ya lo respondió** y ver que su cita esté completa por ese lado.

No te toca interpretar ni completar esa información: es para el médico. Tu apoyo es de seguimiento: confirmar que el paciente lo llenó y, si no, recordárselo con amabilidad antes de su cita.

Las reseñas

Las **opiniones** de los pacientes ayudan a la reputación del consultorio. Se piden **automáticamente** después de una cita atendida, así que no tienes que solicitarlas a mano.

Lo que sí puedes hacer es **moderarlas**: ver las opiniones que llegan y **ocultar** alguna si es claramente inapropiada (ofensiva, spam, ajena al servicio). Modera con criterio: una opinión crítica pero legítima no se oculta; ocultar solo lo que de verdad no corresponde. No se editan las opiniones, solo se muestran u ocultan.

Los recordatorios de cita

Para que los pacientes no olviden sus citas, ControlMed envía **recordatorios automáticos** antes de cada cita. No tienes que mandarlos uno por uno: el sistema lo hace solo.

Lo que sí puedes ajustar es el **canal** por el que se envían (por ejemplo, correo o WhatsApp), desde la sección de **Recordatorios**. Mantén actualizados el teléfono y el correo de los pacientes para que esos avisos les lleguen bien; eso lo cuidas al [dar de alta o gestionar pacientes]/[ayuda/asistente-pacientes).



En resumen

Tu trato con el paciente suma mucho al consultorio: eres la cara amable que coordina y resuelve. La única línea firme es la clínica: dudas de salud, al médico. Con eso claro, tu atención hace que la experiencia del paciente sea ágil y cuidada.