



# ControlMed

Guía para el asistente

## Las solicitudes de cita — Guía del asistente

---

Las citas que pide el paciente desde el sitio del médico: aceptarlas, rechazarlas y evitar el doble-booking.

ControlMed · [controlmed.com.mx](https://controlmed.com.mx) · Guía para el asistente · 13 de julio de 2026



## Índice

---

|                                         |   |
|-----------------------------------------|---|
| Qué son las solicitudes de cita         | 2 |
| Aceptar y rechazar                      | 2 |
| Pacientes nuevos y pacientes existentes | 2 |
| Cuidado con el doble-booking            | 2 |
| Y las solicitudes de reprogramación     | 2 |



Cuando un paciente pide cita desde el sitio del médico, esa petición te llega para que la revises. Esta guía te explica cómo aceptarlas o rechazarlas sin encimar citas.

## Qué son las solicitudes de cita

El médico tiene un **enlace público** (su sitio o página de reserva) donde un paciente puede **pedir una cita** eligiendo un día y una hora disponibles. Esa petición **no se agenda sola**: llega como una **solicitud** que alguien del consultorio —tú— debe revisar y confirmar.

Es una forma cómoda para el paciente (pide cuando quiera, sin llamar) y ordenada para el consultorio (nada se agenda sin que ustedes lo aprueben).

## Aceptar y rechazar

En **Reserva online** (o Solicitudes de cita) ves las solicitudes pendientes, cada una con el paciente, la fecha y hora que pidió y el motivo. Ahí decides:

- **Aceptar**: la cita queda agendada en la agenda del médico y **se le avisa al paciente** que su cita fue confirmada (por correo y aviso en su teléfono).
- **Rechazar**: la solicitud se descarta. Conviene rechazar cuando el horario no funciona o hay algún impedimento; si puedes, coordina con el paciente una alternativa.

Revisa las solicitudes con frecuencia: un paciente que pidió cita está esperando confirmación, y una respuesta pronta da buena imagen del consultorio.

## Pacientes nuevos y pacientes existentes

Algunas solicitudes vienen de **pacientes que ya están registrados** en el consultorio; otras, de **personas que aún no lo están**. Al gestionar la solicitud, ten a la mano lo que ya sabes de esa persona. Si necesitas registrar a un paciente nuevo, revisa la guía de [los pacientes]/(ayuda/asistente-pacientes).

## Cuidado con el doble-booking

El **doble-booking** es agendar dos citas en el mismo horario, y hay que evitarlo:

- Antes de aceptar una solicitud, **échale un ojo a la agenda** de ese día y esa hora.
- Si llegaron **dos solicitudes para el mismo espacio**, acepta una y coordina con la otra persona un horario distinto.
- Mantén la **disponibilidad del médico al día**: cuanto mejor refleje sus horas reales, menos choques habrá.

Un espacio ya ocupado no debería volver a ofrecerse, pero una revisión rápida antes de confirmar nunca sobra.

## Y las solicitudes de reprogramación

Además de las solicitudes de cita nueva, a veces un paciente pide **cambiar la fecha** de una cita que ya tiene. Esas solicitudes de **reprogramación** también las atiendes tú: al aceptarlas, la cita se mueve a la nueva fecha. Ese caso se explica en la guía de [la agenda y las citas]/(ayuda/asistente-agenda-y-citas).