



ControlMed

Guía del médico

Asistentes — Guía del médico

Da acceso a tu equipo de recepción con permisos limitados: qué puede y qué no puede hacer.

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



Índice

1. Qué es un asistente	2
2. Cómo darlo de alta	2
3. Qué PUEDE hacer un asistente	2
4. Qué NO puede hacer un asistente	2
5. Permiso para reprogramar y cancelar citas	3
6. Tu responsabilidad	3
7. Si tu asistente perdió su contraseña	3
8. Dar de baja	4
9. Comparte esto con tu asistente	4



Da acceso a tu recepcionista o asistente para que te ayude con lo administrativo —pacientes, agenda, reservas— sin que pueda tocar lo clínico ni la configuración de tu cuenta. Esta guía te explica exactamente qué puede y qué no puede hacer.

1. Qué es un asistente

Un asistente es una persona de tu equipo con su propio acceso a ControlMed, con **permisos limitados**. Es para el trabajo de recepción: recibir pacientes, agendar y organizar tu día. Lo clínico y lo sensible quedan reservados para ti.

Los asistentes son parte de tu plan de pago; durante el periodo de prueba esta función no está disponible.

2. Cómo darlo de alta

Desde **Asistentes** creas un asistente con su nombre y su correo. Al guardarlo, ControlMed le genera automáticamente un **usuario** de acceso y una **contraseña temporal**, y te los muestra en pantalla (también le llegan por correo).

Importante: tu asistente entra con ese **usuario**, no con su correo. El correo solo sirve para enviarle sus datos y sus avisos. En la pantalla de "Asistente creado" verás el usuario y la contraseña bien etiquetados, con un botón para **copiar las credenciales** y pasárselas (por WhatsApp, por ejemplo). Cuando entre por primera vez, el sistema le pedirá crear su propia contraseña.

3. Qué PUEDE hacer un asistente

- **Ver tu lista de pacientes y dar de alta pacientes nuevos.**
- **Ver tu agenda y crear/agendar citas.**
- **Gestionar las solicitudes de reserva** que llegan de tu enlace público (aceptarlas o rechazarlas).
- **Configurar tu disponibilidad** (días, horarios, bloqueos).
- **Usar el chat** con tus pacientes.
- **Gestionar los formularios** de pre-consulta.
- **Ayudarte con las reseñas** (pedirlas y moderarlas).
- **Ver estadísticas y notificaciones** del consultorio.

En resumen: todo lo administrativo y de recepción que agiliza tu día.

4. Qué NO puede hacer un asistente

- **No escribe ni firma notas clínicas**, ni abre el expediente clínico para editarlo. El registro clínico es tuyo.
- **No emite recetas ni certificados.**
- **No cambia la configuración de tu perfil**, tu sitio web, tu firma ni tu logo.
- **No accede a tu suscripción, tus pagos ni la seguridad de la cuenta.**
- **No da de alta ni de baja a otros asistentes.**

Así proteges lo clínico y lo administrativo de tu cuenta mientras delegas lo operativo.



5. Permiso para reprogramar y cancelar citas

Por defecto, tu asistente **no** puede reprogramar ni cancelar citas: solo las crea y ve la agenda. Si tu recepción lo necesita, puedes **habilitarlo**.

En **Asistentes**, cada asistente tiene un interruptor: "**Puede reprogramar y cancelar citas**". Al activarlo, ese asistente podrá:

- **Reprogramar** una cita (moverla de día u hora).
- **Cancelar** una cita.
- **Confirmar** una cita y cambiar su motivo.

Tu asistente hace esto desde **su propia pantalla de inicio, en la pestaña Agenda**: cada cita muestra sus botones (no entra a tu agenda ni a tu expediente). En todos esos casos, ControlMed **avisa al paciente** por correo y notificación, igual que cuando lo haces tú. Cada cambio queda registrado en la **auditoría** con el nombre de quién lo hizo, así que siempre hay rastro de si una cita la movió o canceló tu asistente.

Lo que tu asistente **nunca** podrá hacer, aunque le des este permiso, es marcar una cita como **atendida** o como **no asistió**, ni iniciar una videoconsulta. Marcar una cita como atendida es una **declaración clínica**—afirma que hubo un acto médico e impacta el expediente y la cobranza—, y eso queda reservado a ti. Delegar la logística de la agenda no delega tu responsabilidad clínica.

El permiso viene **apagado**; tú decides cuándo activarlo y puedes retirarlo en cualquier momento.

6. Tu responsabilidad

Importante: eres **responsable de lo que hace tu asistente** dentro de tu cuenta, como lo establecen los Términos. Dale acceso solo a personas de confianza, explícales el manejo correcto de los datos de tus pacientes y revisa su actividad. La cuenta y el expediente son tu responsabilidad, aunque otra persona capture la información.

7. Si tu asistente perdió su contraseña

Si tu asistente perdió su contraseña temporal, nunca llegó a entrar o el correo no le llegó, no necesitas crear una cuenta nueva. En **Asistentes**, cada asistente tiene el botón "**Regenerar acceso**".

Al usarlo:

- Se genera una **contraseña temporal nueva** y se le envía por correo. En pantalla también verás el **usuario** y la contraseña, con el botón "**Copiar credenciales**" para pasárselas directo.
- Su **usuario no cambia**: sigue entrando con el mismo. Solo cambia la contraseña.
- **Si estaba trabajando en ese momento, su sesión se cierra** y tendrá que entrar de nuevo con la contraseña nueva. Es lo correcto: la contraseña anterior deja de funcionar.

El sistema te pide confirmar antes de hacerlo, para que no lo hagas por accidente.

Nota: si tu asistente **tiene correo y recuerda su usuario**, también puede recuperar su contraseña él mismo desde "**¿Olvidaste tu contraseña?**" en la pantalla de inicio de sesión. El botón Regenerar acceso es para cuando eso no es posible (no recuerda su usuario, no tiene correo, o quieres entregarle los datos tú directamente).



8. Dar de baja

Cuando alguien deja tu equipo, **desactiva su acceso** desde Asistentes. Con eso deja de poder entrar, sin que se pierda lo que ya se registró. Hazlo en cuanto la persona ya no colabore contigo: es la forma correcta de cerrar su acceso a los datos de tus pacientes.

9. Comparte esto con tu asistente

Tu asistente tiene sus **propias guías** en el centro de ayuda, escritas para él y con lo que sí puede hacer. Compártele esta liga:

- **Centro de ayuda del asistente:** [\[controlmed.com.mx/ayuda?para=asistente\]](https://controlmed.com.mx/ayuda?para=asistente)(/ayuda?para=asistente)

Ahí encontrará, paso a paso:

- [\[Empezar como asistente\]](#)(/ayuda/asistente-empezar) — cómo entrar y qué puede y qué no puede hacer.
- [\[La agenda y las citas\]](#)(/ayuda/asistente-agenda-y-citas) — ver la agenda, crear citas y la disponibilidad.
- [\[Los pacientes\]](#)(/ayuda/asistente-pacientes) — buscar y dar de alta pacientes.
- [\[Las solicitudes de cita\]](#)(/ayuda/asistente-solicitudes-de-cita) — aceptar y rechazar reservas.
- [\[Atención al paciente\]](#)(/ayuda/asistente-atencion-al-paciente) — chat, formularios y reseñas.

En resumen, tu asistente **puede** dar de alta y buscar pacientes, ver la agenda y crear citas, gestionar las solicitudes de reserva, configurar tu disponibilidad, usar el chat y moderar reseñas. **No puede** abrir el expediente clínico, escribir o firmar notas, emitir recetas ni certificados, ni tocar la configuración de tu cuenta. Un banner en su pantalla de inicio se lo recuerda en todo momento.