



ControlMed

Guía del médico

Mensajes con pacientes — Guía del médico

El chat seguro con tus pacientes, el borrado a las 48 horas, tu horario y por qué no es para urgencias.

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



Índice

1. Activa el chat	2
2. Cómo funciona	2
3. Los mensajes se borran a las 48 horas	2
4. Respeta tu horario de atención	2
5. Enviar fotos	2
6. El chat NO es para urgencias	2



El chat te deja comunicarte con tus pacientes de forma segura, sin dar tu número personal. Esta guía explica cómo activarlo, cómo funciona y una regla importante: no es para urgencias.

1. Activa el chat

El chat viene desactivado. Lo enciendes en **Configuración -> Chat con pacientes**. Con eso, tus pacientes pueden escribirte desde su portal. Puedes activarlo o desactivarlo cuando quieras.

2. Cómo funciona

Cuando un paciente te escribe, te llega el mensaje (con aviso, si lo configuraste) y le respondes desde **Mensajes**. Es un canal directo médico-paciente dentro de ControlMed: tú no compartes tu número personal y el paciente tampoco. Toda la conversación queda dentro de la plataforma, con la seguridad de tu cuenta.

3. Los mensajes se borran a las 48 horas

Los mensajes del chat se **eliminan automáticamente a las 48 horas**. Es a propósito: el chat es para dudas puntuales y coordinación, no un expediente de conversaciones. Si algo dicho en el chat es clínicamente relevante, **regístralo en el expediente** (en una nota), porque el mensaje no se conserva.

4. Respeta tu horario de atención

Puedes activar que el chat **respeta tu horario de atención**: así solo está disponible en tus horas de consulta y proteges tu tiempo fuera de ellas. Es un interruptor en la configuración del chat. Úsalo para que el chat no se vuelva una obligación de responder a cualquier hora.

El horario que respeta el chat es exactamente el que configuras en **Disponibilidad** (los mismos días, horas, descansos y días bloqueados que ven tus pacientes al reservar). No hay un horario aparte para el chat: es el mismo. Si un día estás en descanso o lo bloqueaste, el chat tampoco estará disponible ese rato.

5. Enviar fotos

Tanto tú como el paciente pueden **enviar fotos** por el chat (por ejemplo, la foto de una lesión o de un empaque de medicamento). Es útil para resolver una duda rápida con una imagen. Recuerda que, como el resto del chat, esas fotos también se borran a las 48 horas.

6. El chat NO es para urgencias

Importante: el chat **no sustituye la atención de urgencias**. Ante una emergencia, el paciente debe **llamar al 911** o acudir a un servicio de urgencias, no esperar una respuesta por chat. Déjaselo claro a tus pacientes: el chat es para dudas y seguimiento, no para situaciones que requieren atención inmediata.