



ControlMed

Guía para el paciente

Tu videoconsulta — Guía para el paciente

Qué es, cómo prepararte, cómo entrar desde tu portal y qué hacer si se corta la llamada.

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



Índice

¿Qué es una videoconsulta?	2
Cómo prepararte	2
Cómo entrar a la videollamada	2
Lo que aceptas antes de entrar	2
Muy importante: no es para urgencias	2
Si se corta la llamada	3



Una videoconsulta es una consulta con tu médico por videollamada, sin salir de casa. Aquí te explicamos cómo prepararte, cómo entrar y qué tener en cuenta.

¿Qué es una videoconsulta?

Es una atención médica a distancia: tú y tu médico se ven y se escuchan por video, desde tu portal. Es útil para consultas de seguimiento o dudas que no requieren revisión física.

Tu médico decide qué citas son por videoconsulta. Si tu cita es de este tipo, la verás marcada como **Videoconsulta** en tu portal.

Cómo prepararte

Para que todo salga bien, antes de tu cita:

- Busca un lugar **tranquilo y privado**, donde puedas hablar con calma.
- Revisa tu **conexión a internet** (wifi o datos). Una buena señal evita cortes.
- **Carga tu teléfono** o tenlo conectado.
- Ten a la mano lo que necesites: tus estudios, tus dudas anotadas, tus medicamentos.

Cómo entrar a la videollamada

El día de tu cita:

- Entra a tu portal y ve a la pestaña **Inicio**.
- En tu cita de videoconsulta, toca **“Entrar a la videoconsulta”**.

La videollamada se abre en tu propia pantalla. **Tu médico es quien inicia la sesión**, así que puede que tengas que esperar un momento. Si aún no ha comenzado, verás un aviso que dice que tu médico todavía no ha iniciado; espera unos momentos y vuelve a intentar.

Lo que aceptas antes de entrar

La primera vez, te aparecerá un aviso para leer y aceptar la **Política de Videoconsultas**. Lo importante que debes saber:

- La videoconsulta es una atención médica a distancia; **no sustituye la atención de urgencias**.
- La **llamada no se graba**.
- Tu conexión y la de tu médico deben ser adecuadas, y ambos deben estar en un lugar con privacidad.

Marcas que lo has leído y aceptado, y con eso puedes entrar. Puedes leer la política completa desde ese mismo aviso.

Muy importante: no es para urgencias

La videoconsulta no es para emergencias. Si tienes una urgencia médica —un síntoma grave o que pone en riesgo tu vida—, **llama al 911** o acude al servicio de urgencias más cercano. No esperes una videollamada.



Si se corta la llamada

Si la videollamada se interrumpe (por ejemplo, por la señal de internet), no te preocupes: vuelve a la pestaña **Inicio** y toca de nuevo **“Entrar a la videoconsulta”** para reconectarte a la misma sesión.

Si no logras reconectar, comunícate con tu consultorio por los medios de siempre para reagendar o continuar.