



MANUAL DE USUARIO PARA TRÁMITES ONLINE – PLATAFORMA PLEXO



CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN – VÍA E-MAIL

Usted puede contactarse con la institución por medio del correo electrónico que aparece al pie de la página principal.

De forma simple, usted puede desde su cuenta de correo personal, enviar cualquier mensaje a la institución, la cual, según sus procesos internos, le responderá en los tiempos establecidos.

MÓDULO DE CONTACTO – VÍA FORMULARIO

Sin necesidad de contar con una cuenta de correo propia, usted como usuario puede contactarse con la institución de forma unidireccional y dejar sus datos para que la institución pueda contactarse con usted por otro medio como el telefónico.



Busque el enlace CONTACTO DIRECTO O FORMULARIO DE CONTACTO que aparece en el menú principal del sitio web.

Aparecerá un formulario, en el cual usted debe digitar su información personal (los datos marcados con [*] son obligatorios).

Por medio de este formulario usted se contactará directamente con la institución redactando su mensaje o petición en el campo [Mensaje]. Si usted digitó la información de contacto y su mensaje, haga clic en enviar y la información se enviará al buzón de la institución y será atendida dependiendo de las políticas internas de la misma.

Fecha:	2014-01-22 / 11:01:34
Identificación: *	
Nombre (o Alias): *	
Dirección:	
Teléfono:	
Vaíl:	
Asunto: *	
Mensaje: *	
Enviar Limpiar Salir * Campo obligatorio	



MÓDULO DE QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



En la plataforma existe un módulo que le permite al usuario radicar una queja, reclamo, sugerencia o felicitación y además hacer el respectivo seguimiento a la misma, es decir, si el usuario desea radicar una de estas peticiones ante la institución o empresa; debe buscar el link referente al módulo de quejas y reclamos que está ubicado en el menú general.

El módulo de quejas y reclamos es sencillo y basta con diligenciar los datos que se solicitan, elegir el tipo de asunto (Queja, reclamo, sugerencia, felicitación) el servicio al cual va dirigida la petición (para el caso de instituciones hospitalarias, el servicio se refiere a las diferentes dependencias; urgencias, hospitalización, etc).

Al completar los campos que se solicitan y redactar el cuerpo o descripción de la petición, se debe hacer clic en el botón [Enviar], lo cual radicará la petición y generará un número de radicación, con el cual después el usuario podrá hacer seguimiento a su petición por medio de los campos que aparecen al pie del módulo (CONSULTE EL ESTADO DE SU SOLICITUD).

del módulo (CONSULTE EL ESTADO DE SU SOLICITUD).

Para hacer seguimiento a una petición, es necesario haber digitado el número de cédula al momento de haberla radicado y conservar el número de radicación generado por el sistema. Digitando estos dos datos, podrá en cualquier momento ingresar y consultar si la petición ha tenido respuesta por parte de la institución o empresa. Si no conserva el número de radicación pero digitó un correo válido, el sistema le enviará notificaciones cuando la institución o empresa atienda la petición y genere alguna respuesta.



MÓDULO DE SOLICITUD DE CITAS

PASOS PREVIOS A LA SEPARACION DE LA CITA

INICIAR SESIÓN
Recuerde inscribirse para tener acceso a toda la información de nuestro sitio.
Correo:
Clave:

[Registrate](#) - [Olvidé mi clave](#)

Para poder separar citas por internet deberá estar registrado en el sitio, lo cual puede hacer por medio del formulario del módulo de sesión y registro

Si no está registrado, deberá hacer clic en [Registrarse] y diligenciar todos los datos que se le preguntan.

REGISTRO DE NUEVO USUARIO
El registro como usuario del sitio web de la ESE le permitirá acceder a módulos del sitio como capacitación, contratación, trámites en línea, entre otros, es importante que tenga en cuenta que los datos que ingrese sean completos y reales, luego podrá utilizar su cuenta en cualquiera de los casos mencionados. No olvide su contraseña

Tipo Persona:
Tipo de identificación:
Identificación:
Nombres:
Apellidos:
Dirección:
Ciudad:
Teléfono:
Fax:
Correo:
Confirmar Correo:
Contraseña:
Confirmar contraseña:
Correo alternativo:
Foto(Logo):
☐ CONTRATACION
☐ CAPACITACION
☐ UNA NUEVA VIDA HA COMENZADO
Usted usará: ☐ NOTICIAS
☐ Sala de Chat
☐ SOLICITUD DE CITAS
☐ RECIBIR NOTIFICACIONES SOBRE CONTENIDO NUEVO

Este proceso de registro se debe hacer solo una vez.

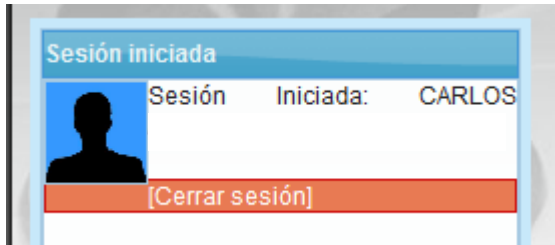
nuestro sitio.
Correo:
Clave:

[Registrate](#) - [Olvidé mi clave](#)

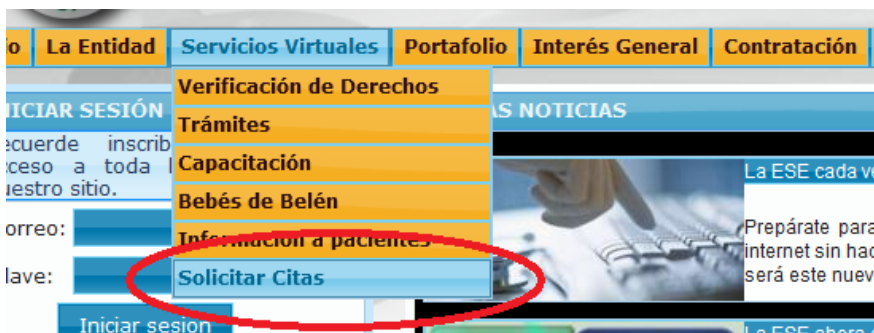
Después de estar registrad@, deberá ingresar los datos de usuario y contraseña para realizar la autenticación ante el sitio.



Luego de haber iniciado sesión, aparecerá su nombre de usuario y la imagen o avatar que se haya ingresado como imagen en el registro.



Luego de estar registrad@ y autenticad@, deberá ingresar el menú desplegable “Servicios Virtuales” y luego hacer clic en la opción Solicitar Citas:



Luego aparecerá el campo para digitar el número del documento de identidad de la persona a la que se le separa la cita. Es de aclarar que una persona que se encuentre debidamente registrada en el sitio, podrá realizarle el trámite a otra que no lo esté.

SOLICITUD DE CITAS

En este módulo puede solicitar citas con los diferentes profesionales con quienes cuenta el Hospital actualmente

Bienvenid@ CARLOS hospital

, usted ha iniciado sesión en el sitio web de la ESE

[Cerrar sesión]

Número de identificación del Paciente que solicita la cita:

Verificar



Después de digitar el documento de identidad del usuario al que se le separa la cita podría darse tres casos:

1. Que el usuario no aparezca en nuestras bases de datos, ante lo cual el proceso no continuará y no se podrá separar la cita.

se
rde
cios
ede

Número de identificación del Paciente que solicita la cita: 8870778997970 Verificar

Lo sentimos, el usuario no se encontró en nuestra base de datos

2. Que el usuario aparezca en el periodo anterior pero no en el actual, ante lo cual podrá continuar con su solicitud, pero la asignación de la cita dependerá de si su EPS autoriza o no la cita. En caso de no ser autorizada, se le notificará el motivo para que usted realice el trámite respectivo ante su EPS.

ADVERTENCIA: El usuario aparece activo en el periodo anterior pero no en el actual, la asignación de la cita dependerá de si la persona está efectivamente ACTIVA en su EPS

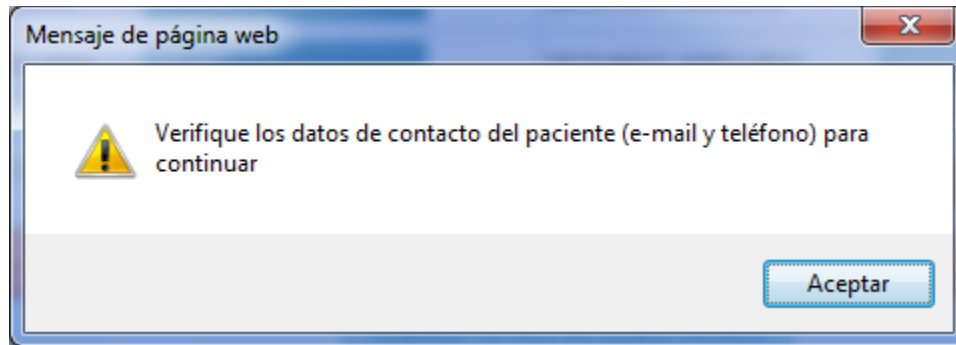
Solicitar la cita de todos modos

3. Que se encuentre debidamente autenticado en el periodo actual, ante lo cual se le notificará posteriormente sobre la asignación definitiva de su solicitud.

NOTA: Tenga en cuenta que la hora y el profesional con el que le sea asignada la cita podría cambiar en caso de presentarse alguna novedad en cuanto a la agenda del profesional con el cual la solicitó.

PASOS PARA LA SEPARACION DE SU CITA:

Después de digitar el número del documento del usuario que solicitará la cita, debe tener muy en cuenta **el digitar un correo electrónico y el número de teléfono del mismo**, estos deberán ser reales, ya que serán los medios por los cuales el hospital le informará al usuario sobre la asignación, negación o cancelación de la cita. De no digitar estos campos obligatorios el sistema no dejará continuar y le advertirá sobre la obligatoriedad de los mismos.



Tenga en cuenta que el sistema lo dejará continuar solo si el usuario al cual se le separa la cita está activo como mínimo en el mes anterior a la separación de la cita.

Número de identificación del Paciente que solicita la cita: [REDACTED]		Verificar	
DATOS DEL PACIENTE			
PRIMER NOMBRE	[REDACTED]	SEGUNDO NOMBRE	[REDACTED]
PRIMER APELLIDO	[REDACTED]	SEGUNDO APELLIDO	[REDACTED]
EPS	EPS EPS	ESTADO	ACTIVO
MAIL NOTIFICACIÓN *	[REDACTED]	TELÉFONO DE NOTIFICACIÓN *	[REDACTED]
ADVERTENCIA: El usuario separa activo en el periodo anterior pero no en el actual, la asignación de la cita dependerá de si la persona está efectivamente ACTIVA en su EPS			
Solicitar la cita de todos modos			

Después de digitar el correo electrónico y el teléfono, deberá hacer clic en luego aparecerá el campo donde puede seleccionar el profesional con quien quiere la cita.

Solicitar la cita de todos modos	
	Seleccione el profesional: Seleccione... Seleccione... JUAN [MEDICINA GENERAL]



Y al hacer clic en el médico de su preferencia, aparecerá la agenda que él tiene para el día seleccionado. Debe hacer clic en la hora que usted desee su cita

CITAS PARA MAÑANA (2011-10-18)	
ESTADO	HORA
JORNADA DESDE 08:00:00 HASTA 12:00:00	
08:00	☐
09:20	☒
10:40	☐
11:00	☐
11:20	☐
11:40	☐

: SOLICITADA - : ASIGNADA - : NO ESPECIFICADO

[Solicitar cita seleccionada](#)

El sistema puede mostrar cualquiera de los siguientes logos, tenga en cuenta su significado:

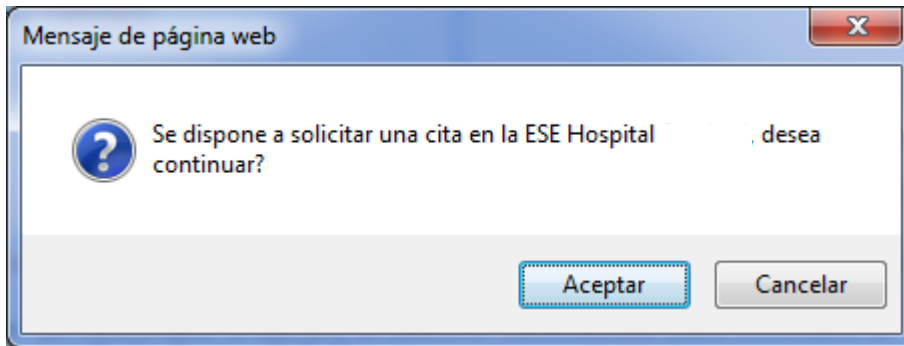
: **SOLICITADA**: Es la cita que ha sido solicitada pero en el hospital no ha sido verificada ni ingresada al sistema.

: **ASIGNADA**: El usuario ha sido verificado en la base de datos de su EPS y le ha sido confirmada la hora, fecha y profesional de su cita; debe asistir a ella para evitarse sanciones, pasando en el hospital por el punto de información de consulta externa donde deberá pagar su papago respectivo.

: **NO ESPECIFICADO**: Las citas marcadas con este logo son citas que el médico por diferentes motivos no podrá atender o que no están disponibles para ser asignadas vía Web.

: Cuando usted seleccionar su cita, el sistema colocará esta marca para hacerle saber que esa es la que solicitará.

y luego clic en [Solicitar cita seleccionada](#) ante lo cual el sistema le advierte sobre la confirmación de la misma.



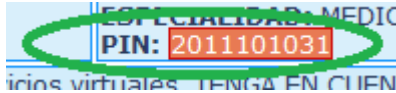
Después de hacer clic en Aceptar, su cita quedará en estado solicitada y deberá esperar a que del hospital se pongan en contacto con usted para realizar la confirmación; es por esta razón que los datos que ingrese al comienzo como correo electrónico y teléfono, son tan importantes para este proceso.

 Cuenta solicitante: CARLOS	DATOS PACIENTE
	IDENTIFICACIÓN: NOMBRE: [REDACTED] TELÉFONO: [REDACTED] E-MAIL: [REDACTED]
	INFORMACIÓN DE LA CITA
	FECHA: 2011-10-18 HORA: 09:20 PROFESIONAL: JUAN [REDACTED] ESPECIALIDAD: MEDICINA GENERAL PIN: 2011101031
Gracias por utilizar nuestros servicios virtuales, TENGA EN CUENTA LO SIGUIENTE: • Un funcionario le llamará al teléfono suministrado para informarle el resultado de su solicitud. • El horario y el profesional podría ser cambiado y puesto a su consideración en la llamada mencionada. • Si la asignación de su cita requiere algún tipo de copago, éste deberá ser cancelado por el usuario el día de la cita • El número o PIN que se le asigna al separar su cita, deberá tenerlo muy en cuenta si desea cancelarla, no lo extravié ni lo de a conocer a terceros, podrían hacer uso de el para veneficio personal	
Imprimir Comprobante Cerrar Ventana	

Luego el sistema le dará información muy importante sobre la solicitud de la cita y le creará un número automático llamado PIN, con el cual en caso de ser necesario, usted podrá cancelar la cita



si lo considera necesario, tenga en cuenta que la cancelación solo se realizará si lo hace como mínimo 15 minutos antes de la hora seleccionada para la misma y se le solicitará el número PIN para su cancelación.



Tenga en cuenta imprimir su comprobante o anotar muy bien el profesional, la fecha, hora de su cita y el PIN, con el cual podrá realizar trámites posteriores como la cancelación de su cita de ser necesario. No asistir a su cita le generará una sanción.

[Imprimir Comprobante](#)

Esta es una muestra del volante que te mostrará el sistema:

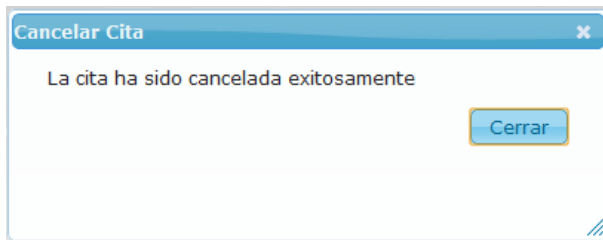
Si intenta separar una nueva cita para el mismo paciente el mismo día, el sistema le advertirá sobre ello dándole un aviso y preguntándole si desea cancelar la cita, en cuyo caso se solicitará el número PIN asignado al separar su cita. Tenga en cuenta la cancelación de las citas solo será posible si realiza el procedimiento 30 minutos antes, de lo contrario, deberá llamar al hospital para que se le confirme el proceso de cancelación.

EPS	SOS EPS	ESTADO	ACTIVO
El usuario ya ha realizado una solicitud, cuyo estado es 'EN TRÁMITE', no es posible realizar más de una solicitud para un mismo usuario, si desea cancelar la cita de este paciente, hágalo aquí			
Digite el PIN Asignado:			
		Cancelar Cita	

Para cancelar la cita solo basta con digitar su código PIN, y luego hacer clic en

El usuario ya ha realizado una solicitud, cuyo estado es 'EN TRÁMITE', no es posible realizar más de una solicitud para un mismo usuario, si desea cancelar la cita de este paciente, hágalo aquí	
Digite el PIN Asignado:	2011105446
	Cancelar Cita

Luego le aparecerá el aviso:



09:20	 SU CITA
11:40	
 : SOLICITADA -  :ASIGNADA -  :NO ESPECIFICADO	
IMPOSIBLE ASIGNAR CITA: El paciente ya tiene una cita para la agenda seleccionada, no es posible solicitar más de una cita para una misma persona	

Debe seleccionar la fecha que desea la cita puede ser para el día siguiente o si es posible, para dos o más días después, esto dependerá de la disponibilidad que tenga el hospital para este tipo de cita.

También puede acceder a un video tutorial disponible para el módulo de citas:
<http://www.youtube.com/watch?v=ges1gEutvTk>