CEAP

Mensajería con pacientes y tutores

Cómo escribirle al paciente o a su tutor desde la ficha, y cómo lo ven y responden desde el Portal de Paciente.

CEAP — Centro de Estudios y Atención a las Personas UAI
Manual para el equipo clínico · Septiembre de 2026
Acompaña al video del mismo nombre (1 minuto).

Antes de empezar

La mensajería reemplaza al WhatsApp personal para coordinar la atención: horas, recordatorios, avisos. La conversación ocurre dentro del sistema y **queda guardada en la ficha del paciente**, así que no se pierde cuando cambia el practicante a cargo ni depende del teléfono de nadie.

> **Quién puede conversar con quién.** La mensajería aparece cuando el paciente tiene al menos un tratante asignado —practicantes incluidos— y hay una cuenta activa del Portal, del propio paciente o de su tutor si es menor de edad. Cada tratante tiene su propia conversación.

> **Hoy no llega ningún aviso fuera de la ficha.** Cuando llega un mensaje nuevo, se marca *dentro* de la pestaña Mensajes del paciente, pero no aparece nada en el menú lateral ni llega un correo. Mientras sea así, conviene abrir la pestaña Mensajes de los pacientes activos con la misma frecuencia con que se revisa la agenda.

Las personas de este manual

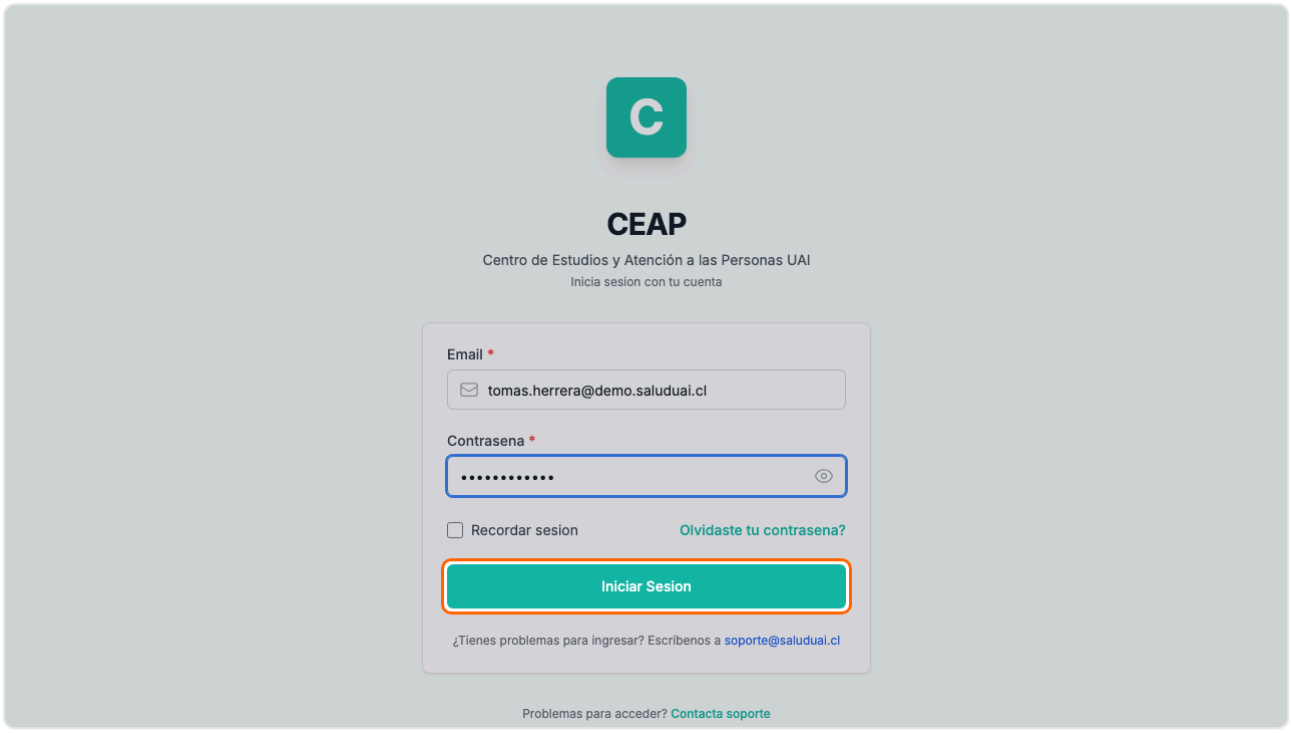
Todas las pantallas que siguen son de un escenario de demostración. La paciente Matilde Fuentes Aravena, su apoderada y el psicólogo Tomás Herrera no existen: se usan para enseñar el sistema sin mostrar datos de nadie.

PARTE 1 · EL EQUIPO

Escribirle al paciente o a su tutor

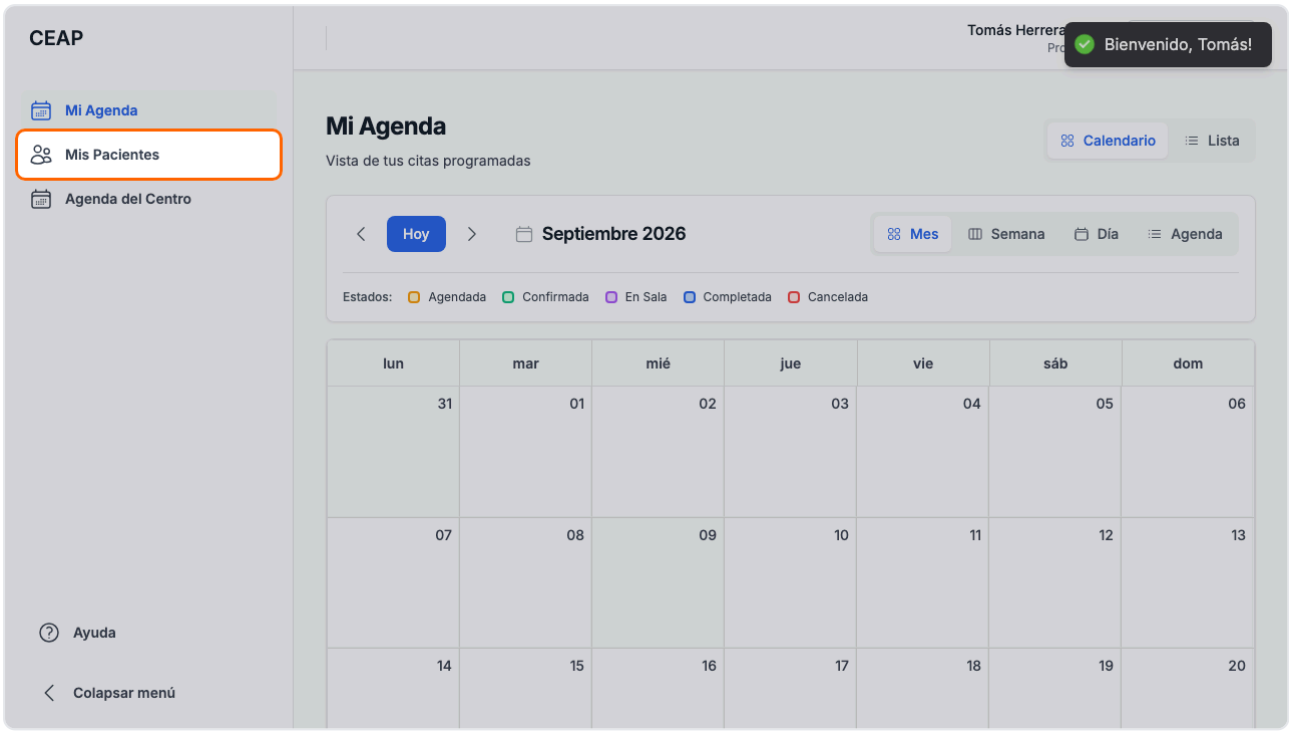
1 Entra al sistema

Con tu correo institucional y tu clave, en la dirección del centro.



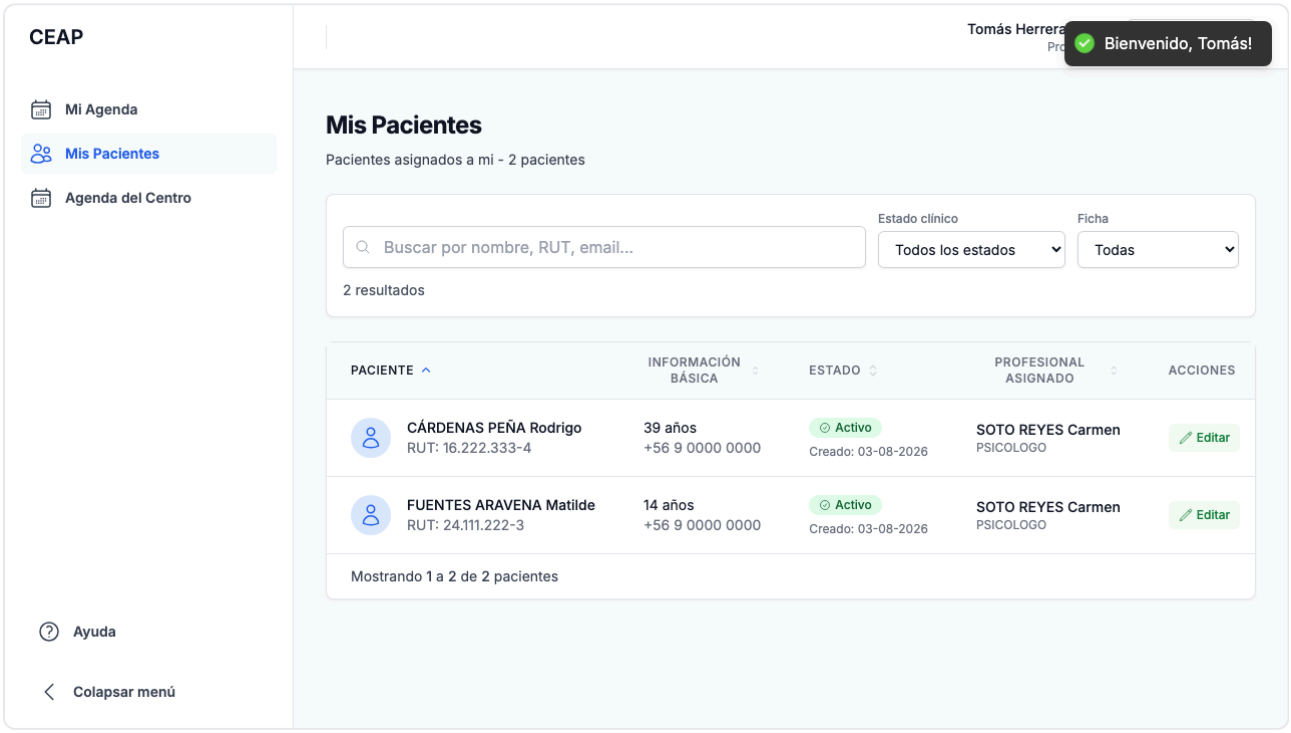
2 Abre *Mis Pacientes*

En el menú de la izquierda. Ahí están los pacientes que tienes a cargo.



3 Entra a la ficha del paciente

Haz clic sobre el nombre en la lista.



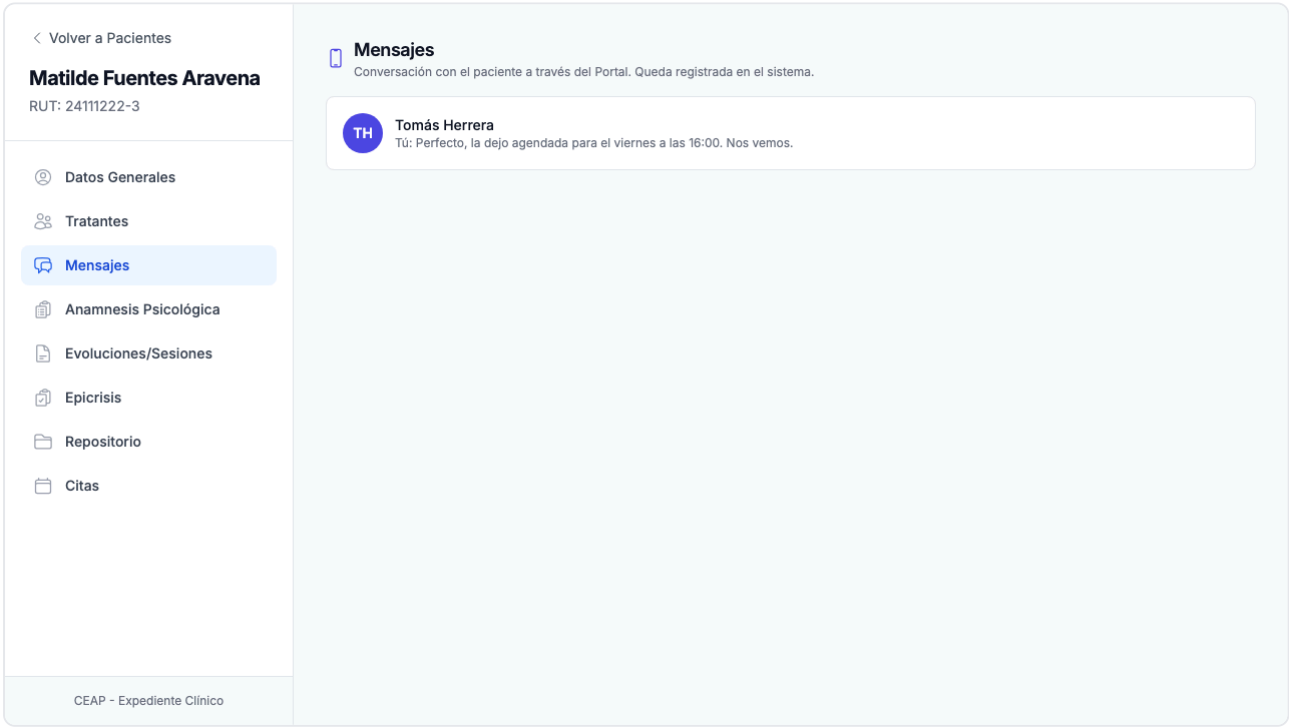
4 Anda a la pestaña *Mensajes*

Está en el menú de la ficha, entre *Tratantes* y *Anamnesis*.



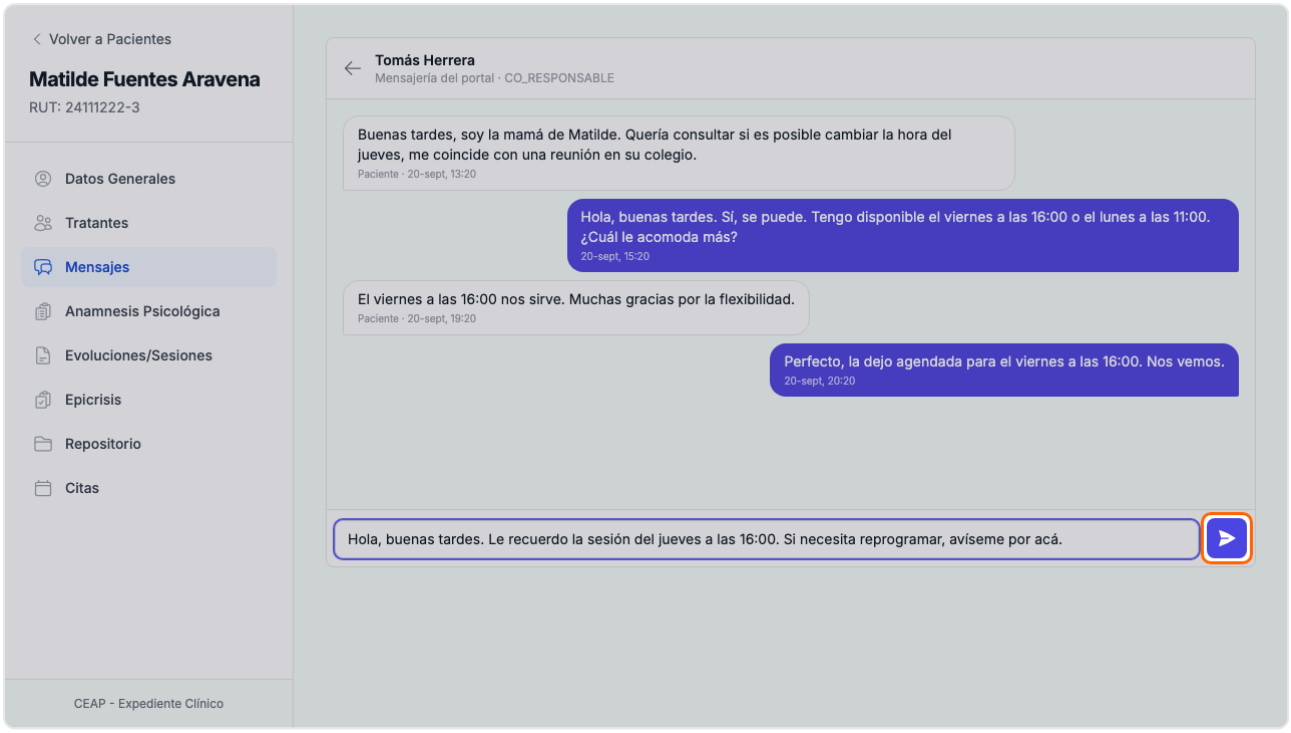
5 Elige la conversación

Si el paciente tiene más de un tratante, hay una conversación por cada uno. Cuando hay mensajes sin leer, aparece una marca roja con la cantidad.



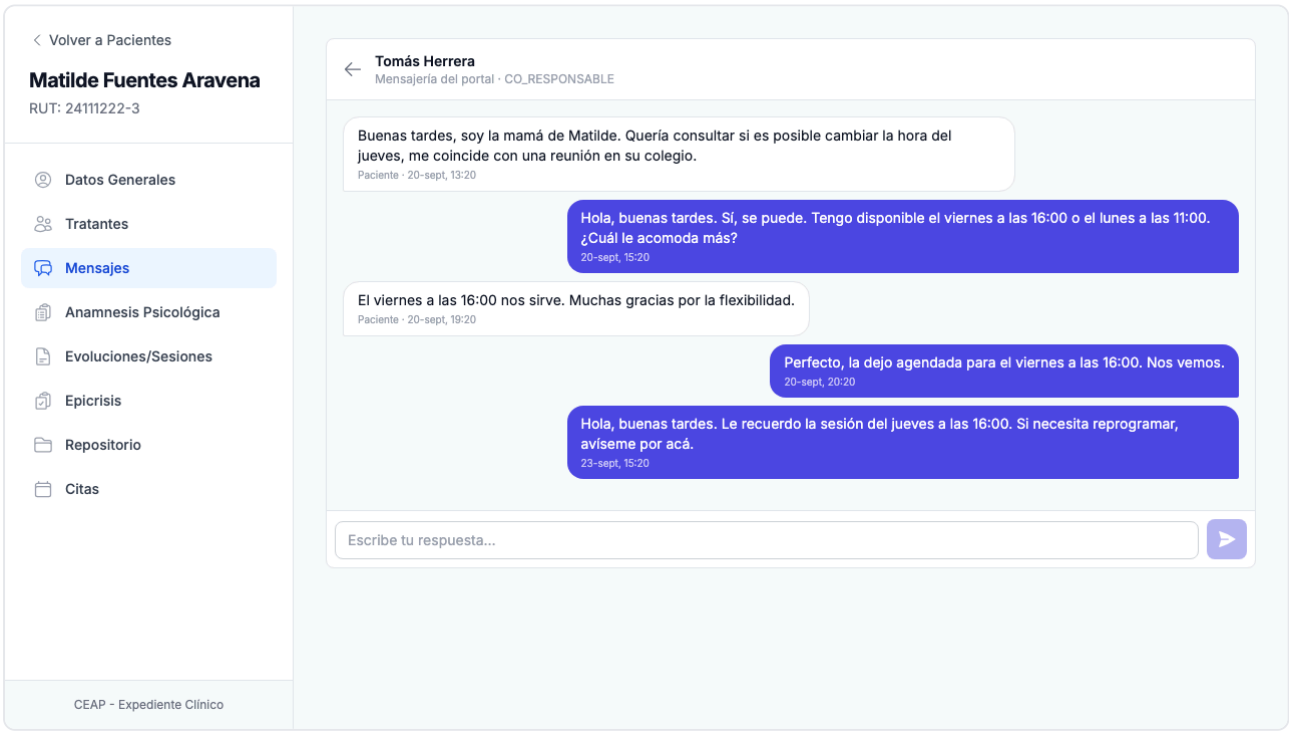
6 Escribe y envía

Escribe abajo y aprieta el botón azul. La tecla **Enter** también envía; para hacer un salto de línea, **Shift + Enter**.



7 Listo

El mensaje queda en la conversación, con su fecha y hora, y en la ficha de la paciente. Tus mensajes van a la derecha; los recibidos, a la izquierda.



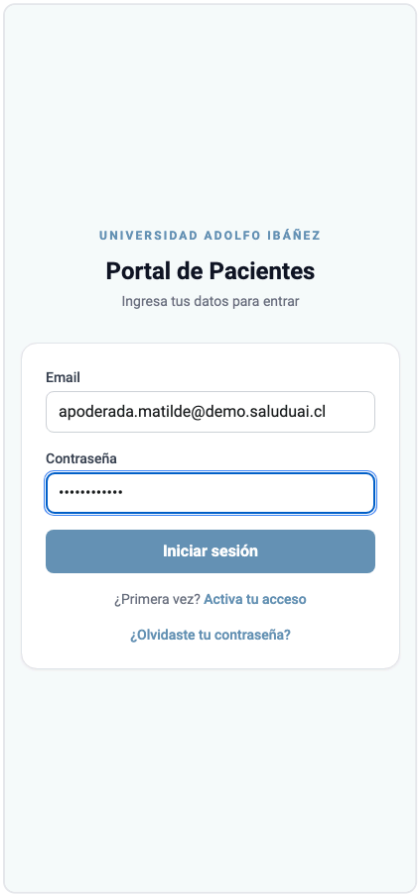
PARTE 2 · DEL OTRO LADO

Lo que ve y hace el paciente o su tutor

Al **Portal de Paciente** entra el propio paciente, o su tutor si es menor de edad. Normalmente lo usan desde el teléfono. Estas pantallas sirven para acompañarlos si llaman con dudas.

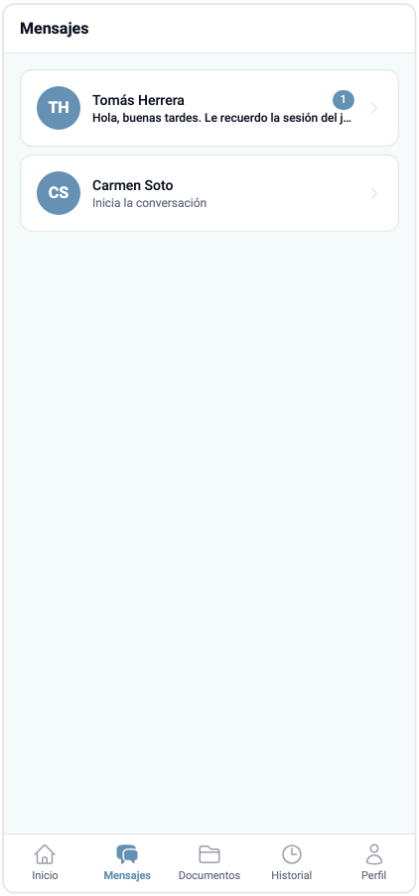
1 Entra al Portal

Con el correo que dejó en el centro y su clave.



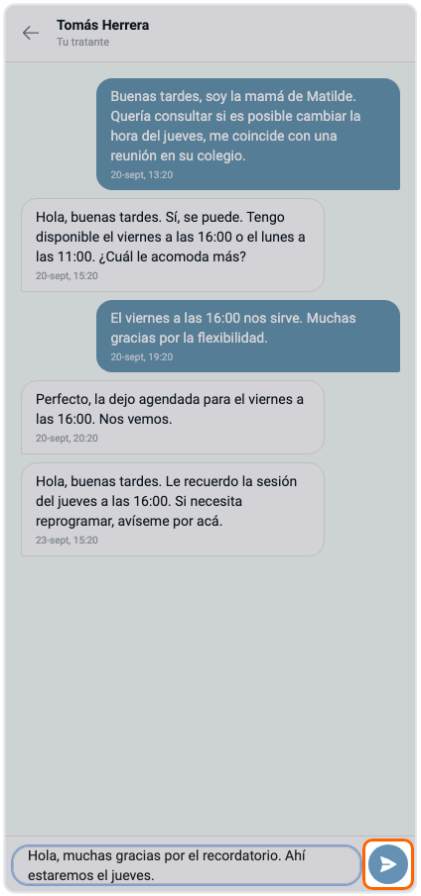
2 Abre sus mensajes

Una conversación por cada tratante del paciente.



3 Lee y responde

Se ve como cualquier app de mensajería.



> **Si no encuentran los mensajes:** en el Portal están en la pestaña *Mensajes*, abajo en la barra. Cada tratante tiene su propia conversación, así que puede haber más de una.

PARTE 3 · DE VUELTA

La respuesta llega a la ficha

La respuesta aparece en la misma conversación, dentro de la ficha del paciente. No llega a ningún teléfono ni correo particular: vive en el sistema, y por eso la puede ver quien tome el caso mañana.



Tres cosas que conviene saber

- **Queda en la ficha clínica.** Todo lo que se escribe acá es parte del registro del paciente y lo puede leer el equipo que atiende el caso.
- **Con la ficha cerrada no se puede escribir.** Cuando el paciente está de alta, el campo para escribir desaparece: la conversación queda visible, pero no se agregan mensajes nuevos.
- **El cambio de tratante no borra nada.** La conversación pertenece a la ficha, no a la persona que la escribió.

> **¿Problemas para entrar al Portal?** Si no pueden acceder, el camino es el centro: se revisa que el correo esté bien registrado en la ficha y que la cuenta del Portal esté activa.