



Manual de Usuario Agendamiento de citas de salud - Paciente

TABLA DE CONTENIDO

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | OBJETIVO | 5 |
| 2 | ALCANCE | 5 |
| 3 | DEFINICIONES | 5 |
| 4 | GUÍA DE USUARIO | 5 |
| 4.1 | Ingreso al Sistema Integrado de Información (SII) | 5 |
| 4.2 | Agendar Citas | 7 |
| 4.3 | Revisar Citas | 10 |
| 4.4 | Cancelar Citas | 12 |
| 4.5 | Calificar Citas | 13 |
| 4.6 | Otras Funcionalidades | 15 |
| 4.6.1 | Menú Lateral | 15 |
| 4.6.1 | Notificaciones | 16 |
| 4.6.2 | Mis Listas | 16 |
| 4.6.3 | Registro | 17 |
| 4.6.4 | Cerrar Sesión | 17 |

| | | | |
|---|---|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE USUARIO AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS - PACIENTE |  | Código: EPN-DGIP-MU-010 |
| | | | Versión:002 |
| | | | Elaborado: 16/05/2019 |
| | | | |

TABLA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Acceso al módulo desde el portal web institucional..... | 6 |
| Figura 2. Inicio de Sesión..... | 6 |
| Figura 3. Menú Principal | 7 |
| Figura 4 Agendar Cita | 7 |
| Figura 5. Selección de Especialidades | 8 |
| Figura 6. Calendario de citas médicas..... | 8 |
| Figura 7. Mensaje de Confirmación de cita..... | 9 |
| Figura 8. Notificación de cita agendada | 9 |
| Figura 9. Visualización de cita agendada..... | 10 |
| Figura 10. Correo Electrónico de notificación | 10 |
| Figura 11. Opción Revisa tus citas..... | 11 |
| Figura 12 Citas Pasadas y Próximas..... | 11 |
| Figura 13. Historial de Citas..... | 12 |
| Figura 14. Notificación de cita cancelada correctamente..... | 12 |
| Figura 15. Visualización de citas canceladas | 12 |
| Figura 16. Citas Finalizadas | 13 |
| Figura 17. Calificar Atención médica..... | 13 |
| Figura 18. Comentario adicional | 14 |
| Figura 19. Notificación de calificación enviada | 14 |
| Figura 20. Visualización de citas pasadas..... | 15 |
| Figura 21 Menú lateral | 15 |
| Figura 22 Notificaciones..... | 16 |
| Figura 23 Mis Listas | 16 |
| Figura 24 Listas registradas | 17 |
| Figura 25 mensaje de usuario no registrado..... | 17 |
| Figura 26 cerrar sesión | 18 |



**MANUAL DE USUARIO
AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS - PACIENTE**



Código: EPN-DGIP-MU-010

Versión:002

Elaborado: 16/05/2019

NIVELES DE RESPONSABILIDAD

| Actividad | Nombre | Cargo | Firma | Fecha |
|--------------------|------------------|--|--------------|--------------|
| Elaboración | Audita Quito | Analista de Desarrollo de Soluciones Informáticas 1 | | 24/01/2025 |
| Revisión | Roberto García | Responsable de Desarrollo de Soluciones Informáticas | | 27/01/2025 |
| Aprobación | Ana Paulina Cano | Directora de Gestión de la Información y Procesos | | 28/01/2025 |

| | | | |
|---|---|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE USUARIO AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS - PACIENTE |  | Código: EPN-DGIP-MU-010 |
| | | | Versión:002 |
| | | | Elaborado: 16/05/2019 |
| | | | |

CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Razones del Cambio | Realizado por | Firma | Fecha |
|---------|---------------------|---------------|-------|------------|
| 1.0 | Creación del Manual | Audita Quito | | 24/01/2025 |
| | | | | |
| | | | | |

| | | | |
|---|---|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE USUARIO AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS - PACIENTE |  | Código: EPN-DGIP-MU-010 |
| | | | Versión:002 |
| | | | Elaborado: 16/05/2019 |
| | | | |

1 OBJETIVO

Proporcionar una guía comprensible y detallada sobre el funcionamiento del sistema de agendamiento de citas de salud para los servicios que brinda la Dirección de Bienestar Politécnico para el personal docente, administrativo y estudiantes de la EPN.

2 ALCANCE

Este manual de usuario está diseñado para asistir a la comunidad politécnica en el uso del sistema de agendamiento de citas médicas específicamente en los siguientes aspectos:

- Agendar citas médicas
- Cancelar citas médicas
- Revisar Historial de citas médicas
- Calificar Atención médica

3 DEFINICIONES

SII: Sistema Integrado de Información.

DGIP: Dirección de Gestión de la Información y Procesos.

DBP: Dirección de Bienestar Politécnico.

4 GUÍA DE USUARIO

4.1 Ingreso al Sistema Integrado de Información (SII)

Mediante un explorador web, ingresar al portal web de la EPN usando la dirección <https://www.epn.edu.ec>.

En la pantalla que se presente debe presionar en **SII**, luego de lo cual se desplegarán los módulos del Sistema Integrado de Información (SII); posteriormente se debe seleccionar el módulo **Bienestar Politécnico** y luego **Agendamiento Citas de Salud** (ver Figura 1).

| | | | |
|---|---|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE USUARIO AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS - PACIENTE |  | Código: EPN-DGIP-MU-010 |
| | | | Versión:002 |
| | | | Elaborado: 16/05/2019 |
| | | | |

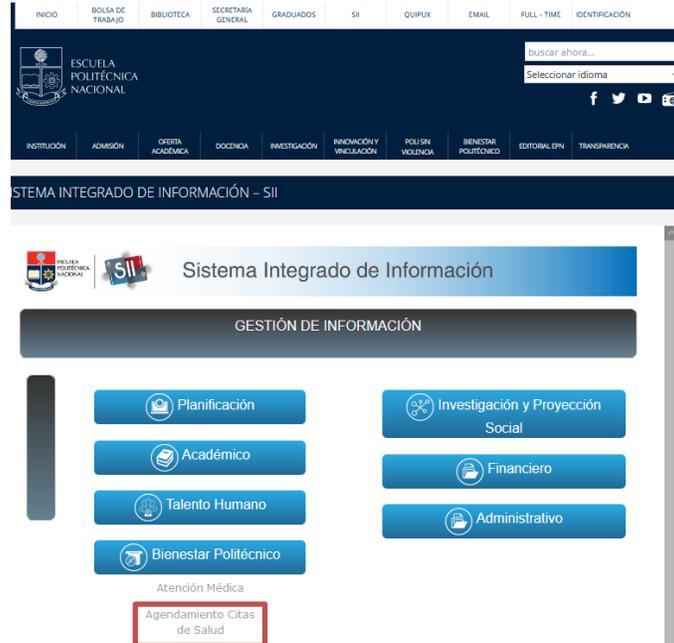


Figura 1 Acceso al módulo desde el portal web institucional

A continuación, se presentará la pantalla de inicio de sesión (ver **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**), para el ingreso de las credenciales las cuales corresponden a las del correo institucional.



Figura 2. Inicio de Sesión

Al ingresar al sistema el paciente tendrá las opciones “Agenda tu Cita” y “Revisa tus citas” como se muestra en la Figura 3:

| | | | |
|---|---|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE USUARIO AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS - PACIENTE |  | Código: EPN-DGIP-MU-010 |
| | | | Versión:002 |
| | | | Elaborado: 16/05/2019 |
| | | | |



Figura 3. Menú Principal

4.2 Agendar Citas

Para agendar una cita se debe dar clic en la opción “Agenda tu Cita” como se muestra en la Figura 4:



Figura 4 Agendar Cita

Al dar clic en la opción “Agenda tu Cita” se muestra la pantalla de la Figura 5, en la cual se debe seleccionar la especialidad que se requiere agendar la cita médica:

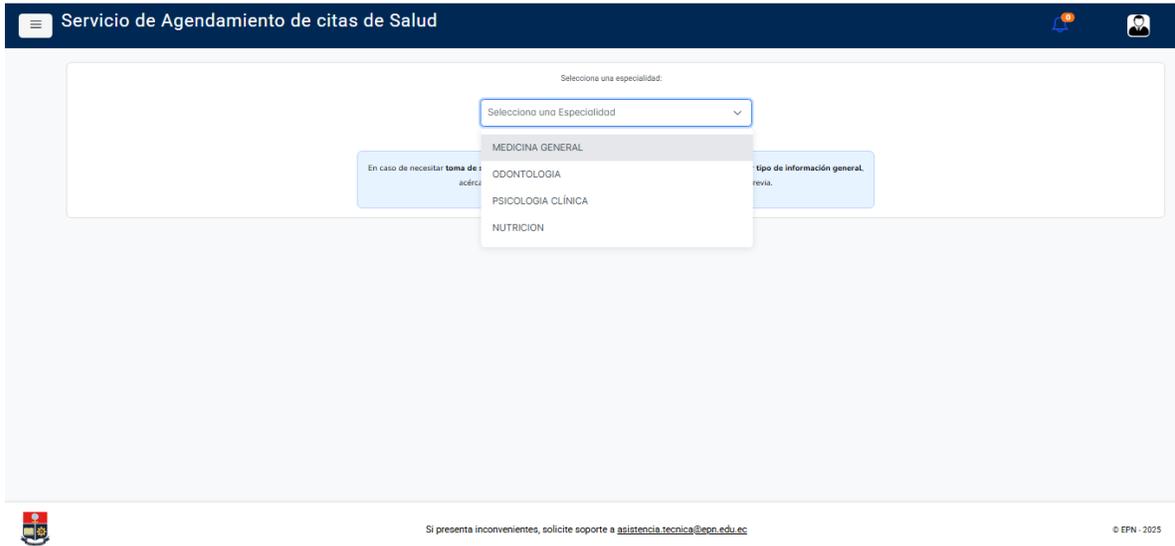


Figura 5. Selección de Especialidades

Al seleccionar la especialidad se mostrará un calendario con las citas disponibles, para agendar una cita se debe seleccionar un casillero en el día y hora que se desea agendar la cita (Ver Figura 6). Los casilleros que se muestran en plomo son aquellas citas que ya están agendadas por otros pacientes y se muestran como “No Disponible”



Figura 6. Calendario de citas médicas

En la Figura 7 se muestra una pantalla emergente para confirmar la cita, la cual una vez que se ha leído se debe dar clic en “Aceptar”.

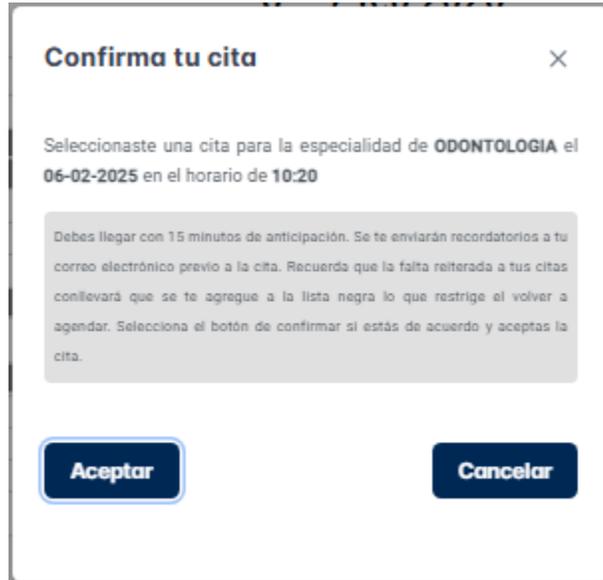


Figura 7. Mensaje de Confirmación de cita

Al dar clic en aceptar se muestra una notificación como se visualiza en la Figura 8:

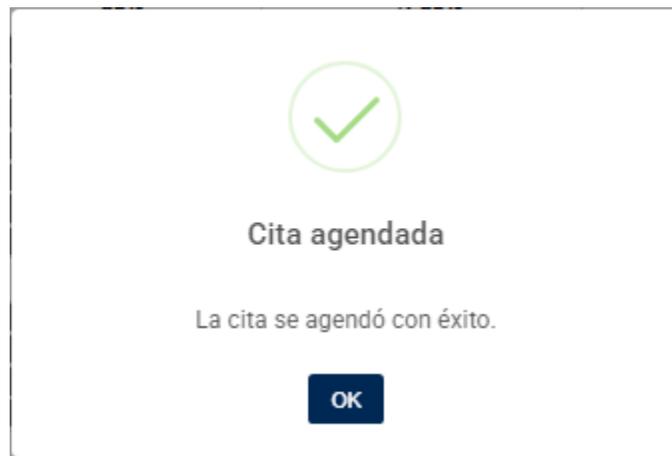


Figura 8. Notificación de cita agendada

En el calendario se mostrará una notación en verde que indica que la cita ha sido agendada en la fecha y hora seleccionados (ver Figura 9):

Servicio de Agendamiento de citas de Salud

Selecciona una especialidad:

Ya tienes una cita agendada: Especialidad: ODONTOLOGIA , Fecha: 06-02-2025, Hora: 10:20:00

Anterior Siguiente **3 - 7 feb 2025** Semanal Diario

| | lun 3/2 | mar 4/2 | mié 5/2 | jue 6/2 | vie 7/2 |
|-------|---------------|---------------|---------|----------|---------|
| 8:20 | No disponible | No disponible | | | |
| 9:00 | No disponible | No disponible | | | |
| 9:40 | No disponible | No disponible | | | |
| 10:20 | No disponible | | | Agendado | |
| 11:00 | No disponible | | | | |
| 11:40 | No disponible | No disponible | | | |
| 12:20 | No disponible | No disponible | | | |
| 14:00 | No disponible | No disponible | | | |
| 14:40 | No disponible | | | | |
| 15:20 | No disponible | | | | |
| 16:00 | No disponible | | | | |

Si presenta inconvenientes, solicite soporte a asistencia.technica@epn.edu.ec

© EPN - 2025

Figura 9. Visualización de cita agendada

Inmediatamente se enviará una notificación al correo electrónico con la información de la cita medica agendada (ver Figura 10):

Cita de Salud Agendada ➤

agendamento.citas@epn.edu.ec
para mí ▼

La Dirección de Bienestar Politécnico le informa que su cita de salud ha sido agendada exitosamente.
 Fecha de la cita: 6/2/2025
 Hora de inicio: 10:20
 Especialidad: ODONTOLOGIA
 Médico: GONZALO GARCES

Por favor asistir a la cita 15 minutos antes de la hora programada para su preparación previo a su cita agendada.

Att. Dirección de Bienestar Politécnico

** Este correo ha sido generado automáticamente. Por favor, no responda a esta dirección **

Figura 10. Correo Electrónico de notificación

4.3 Revisar Citas

En la Figura 11 se puede visualizar la opción “Revisa tus Citas” la misma que permite revisar las citas próximas y citas pasadas.



Figura 11. Opción Revisa tus citas

En la Figura 12 se observa que al hacer clic en la opción "Revisa tus Citas", se despliega la tabla "Próximas Citas", que muestra las citas en estado "Agendado". Asimismo, se presenta la tabla "Citas Pasadas", que incluye:

- Citas en estado "Finalizado", correspondientes a aquellas que ya han sido atendidas.
- Citas en estado "Evaluado", que han sido calificadas por el paciente.
- Citas en estado "No asistido", que representan aquellas en las que el paciente no se presentó.
- Citas en estado "Cancelado", que han sido canceladas por el paciente.

Figura 12 Citas Pasadas y Próximas

4.4 Cancelar Citas

En la tabla de “Citas Próximas” se puede observar las citas agendadas vigentes (ver Figura 13):

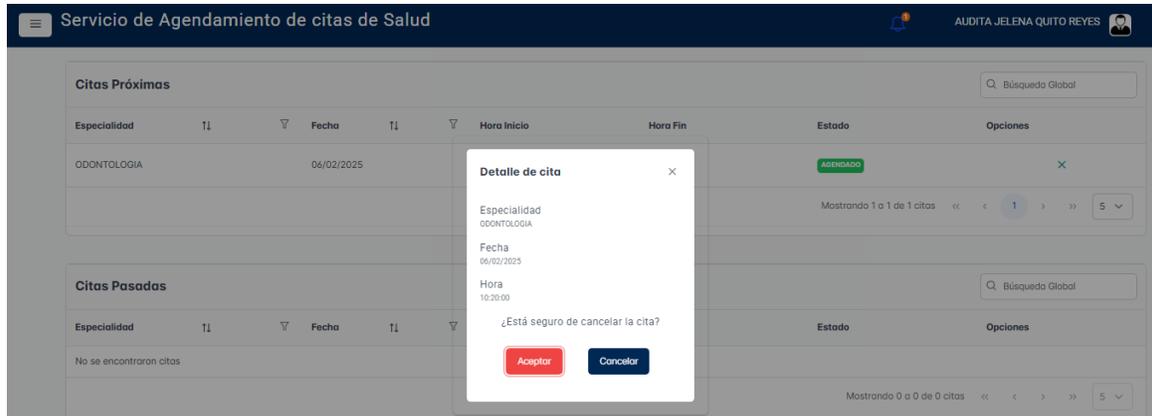


Figura 13. Historial de Citas

Al dar clic en aceptar se mostrará un mensaje de confirmación indicando que la cita ha sido cancelada correctamente (ver Figura 14).

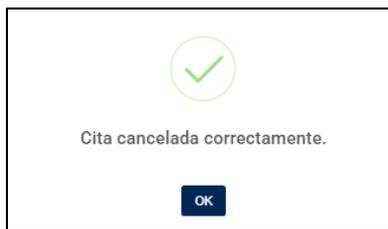


Figura 14. Notificación de cita cancelada correctamente

En la tabla “Citas Pasadas” se podrá observar la cita en estado cancelado (ver Figura 15)::

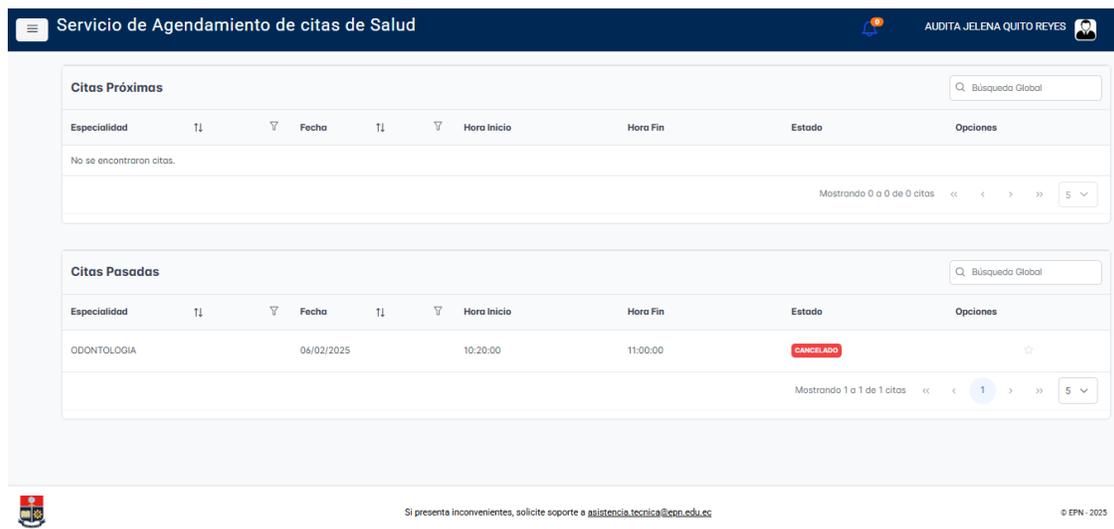
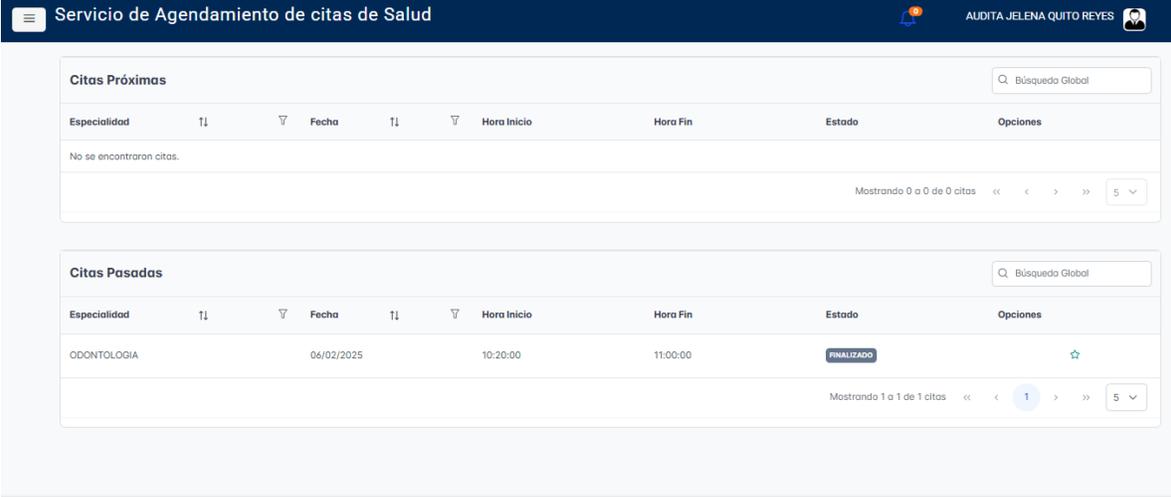


Figura 15. Visualización de citas canceladas

4.5 Calificar Citas

Una vez que el paciente ha sido atendido por el personal de la DBP, en la tabla “Citas Pasadas” podrá observar las citas en estado “Finalizado”, en la columna acciones se debe dar clic en el icono de la estrella (ver Figura 16).



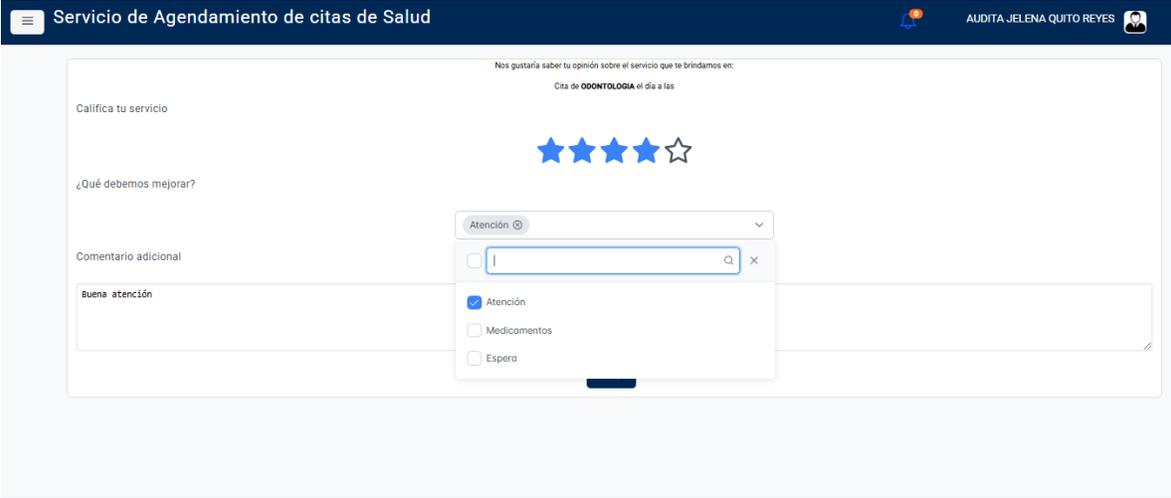
The screenshot shows the 'Servicio de Agendamiento de citas de Salud' interface. At the top, there is a navigation bar with the user's name 'AUDITA JELENA QUITO REYES'. Below this, there are two sections: 'Citas Próximas' and 'Citas Pasadas'. The 'Citas Pasadas' section contains a table with the following data:

| Especialidad | Fecha | Hora Inicio | Hora Fin | Estado | Opciones |
|--------------|------------|-------------|----------|------------|-------------|
| ODONTOLOGIA | 06/02/2025 | 10:20:00 | 11:00:00 | FINALIZADO | [Star Icon] |

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Si presenta inconvenientes, solicite soporte a asistencia_tecnica@epn.edu.ec © EPN - 2025'.

Figura 16. Citas Finalizadas

En la Figura 17 se observa la pantalla que se muestra para calificar la atención médica. Se debe elegir una puntuación seleccionando estrellas entre 1 y 5, además se muestra un ComboBox en el cual se debe elegir alguna opción de que se puede mejorar.

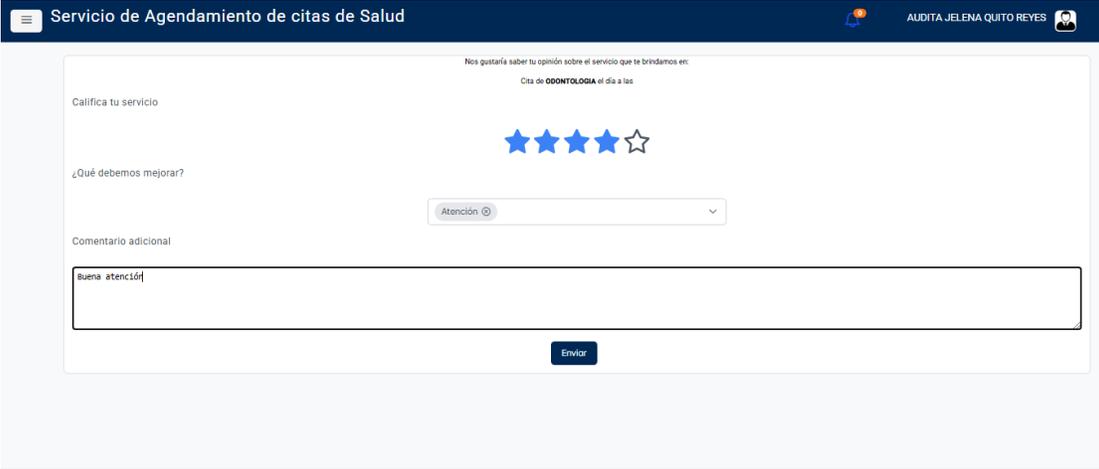


The screenshot shows the 'Servicio de Agendamiento de citas de Salud' interface for rating a service. The user is prompted to rate the service for 'Cita de ODONTOLOGIA el día a las'. The rating is shown as five stars, with the first four filled. Below the stars is a dropdown menu with 'Atención' selected. There is also a text input field for 'Comentario adicional' and a 'Buena atención' checkbox.

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Si presenta inconvenientes, solicite soporte a asistencia_tecnica@epn.edu.ec © EPN - 2025'.

Figura 17. Calificar Atención médica

Adicionalmente, se puede dejar comentarios indicando que es lo que se puede mejorar en la atención como se muestra en la Figura 18.



Nos gustaría saber tu opinión sobre el servicio que te brindamos en:
Cita de ODONTOLOGIA el día a las

Califica tu servicio

★★★★★

¿Qué debemos mejorar?

Atención

Comentario adicional

Buena atención

Enviar

Si presenta inconvenientes, solicite soporte a asistencia_tecnica@epn.edu.ec

© EPN - 2025

Figura 18. Comentario adicional

Una vez que se ha realizado la calificación se debe dar clic en el botón “Enviar” y se mostrará un mensaje de notificación como la Figura 19.

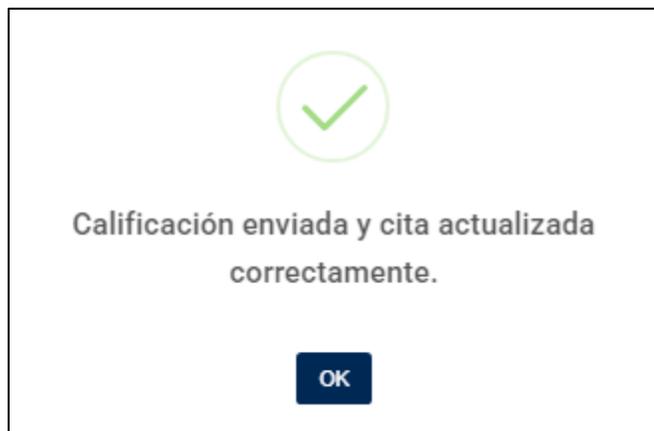
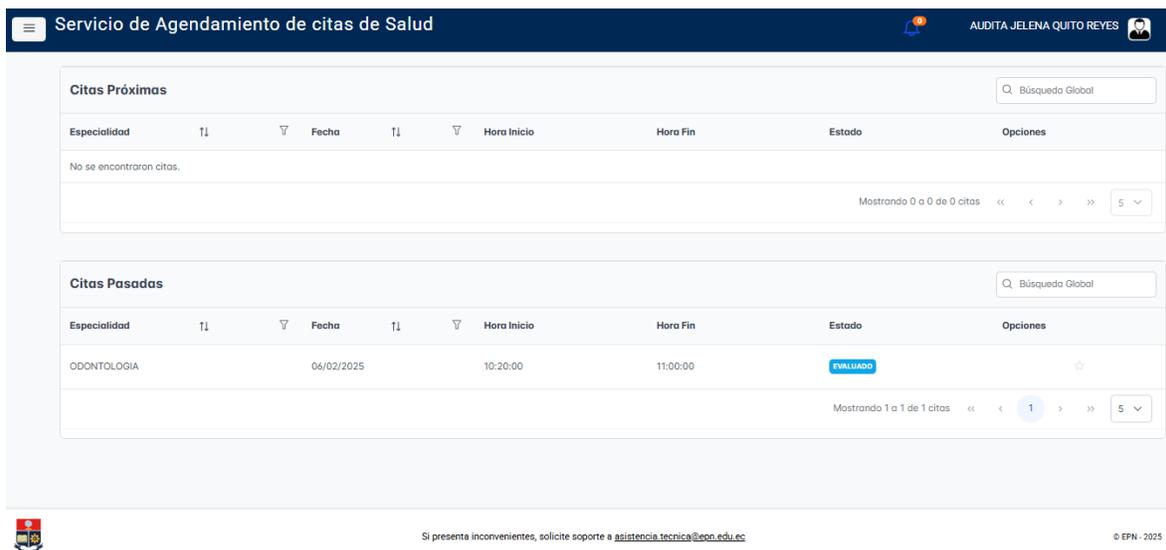


Figura 19. Notificación de calificación enviada

En la Figura 20 se puede observar que en la tabla “Citas Pasadas” la cita cambia a estado “Evaluado”.



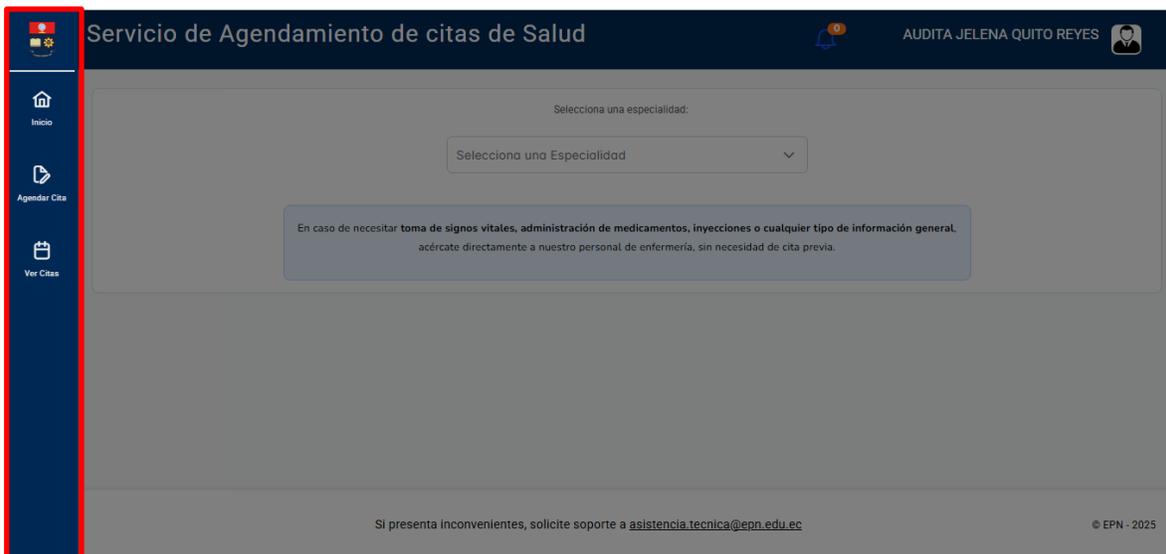
The screenshot shows the 'Citas Pasadas' section of the appointment management system. It features a search bar, a table with columns for 'Especialidad', 'Fecha', 'Hora Inicio', 'Hora Fin', 'Estado', and 'Opciones', and a pagination control. The table displays one record for 'ODONTOLOGIA' on '06/02/2025' from '10:20:00' to '11:00:00', with a status of 'EVALUADO'.

Figura 20. Visualización de citas pasadas

4.6 Otras Funcionalidades

4.6.1 Menú Lateral

En cualquier pantalla el usuario podrá cambiar de una a otra pantalla al dar clic en el icono el cual despliega un menú lateral como se muestra en la Figura 21:



The screenshot shows the 'Menú Lateral' (side menu) of the appointment management system. The menu is located on the left side of the screen and contains the following items: 'Inicio', 'Agendar Cita', and 'Ver Citas'. The main content area shows a form for selecting a specialty, with a dropdown menu and a button. A message box indicates that users should go directly to the nursing staff for vital signs, medication administration, injections, or general information.

Figura 21 Menú lateral

| | | | |
|---|---|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE USUARIO AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS - PACIENTE |  | Código: EPN-DGIP-MU-010 |
| | | | Versión:002 |
| | | | Elaborado: 16/05/2019 |
| | | | |

4.6.1 Notificaciones

Al dar clic en el icono  el paciente podrá observar las notificaciones de las citas que tiene agendadas como se muestra en la Figura 22:

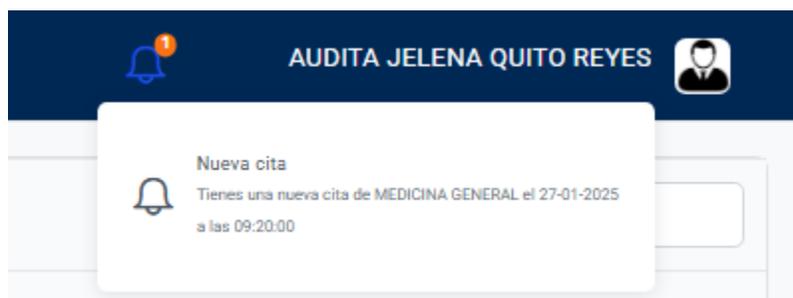


Figura 22 Notificaciones

4.6.2 Mis Listas

Al dar clic en el usuario  el paciente podrá observar la opción mis listas como se muestra en la Figura 23:

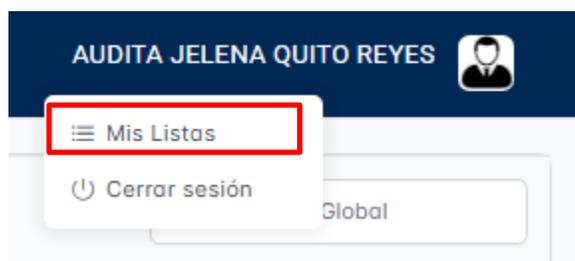


Figura 23 Mis Listas

En la opción “Mis Listas” se puede verificar si el usuario está registrado en la lista de espera o en la lista negra.

La lista de espera solo se habilita cuando una especialidad no tiene citas disponibles, y depende del paciente registrarse en ella.

Un paciente registrado en la lista de espera recibirá notificaciones por correo electrónico cada vez que otro paciente cancele una cita y se haga disponible una nueva. Será responsabilidad del paciente salir de la lista de espera si desea dejar de recibir estas notificaciones.

Por otro lado, la inclusión en la lista negra es automática, y se produce cuando el paciente acumula un número determinado de inasistencias a citas agendadas. Este número de inasistencias está configurado por el administrador.

| | | | |
|---|---|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE USUARIO AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS - PACIENTE |  | Código: EPN-DGIP-MU-010 |
| | | | Versión:002 |
| | | | Elaborado: 16/05/2019 |
| | | | |

Una vez registrado en la lista negra, el sistema elimina automáticamente al paciente una vez transcurrido el período de vigencia configurado o si el administrador realiza la eliminación manualmente (ver Figura 24).



Figura 24 Listas registradas

4.6.3 Registro

Cuando un paciente ingresa por primera vez al sistema de agendamiento de citas de salud, el sistema, a través de la cuenta de correo institucional, busca al paciente en los sistemas SII y SAEW, registrándolo automáticamente como nuevo paciente. Si el paciente ingresa con un correo que no es institucional, con un correo genérico, o si no está registrado en los sistemas SII o SAEW, se mostrará un mensaje similar al de la Figura 25.

En caso de que el sistema no encuentre al paciente registrado en ninguno de los sistemas, no podrá completar el registro, por lo que el paciente deberá acercarse al centro médico para ser registrado manualmente y poder recibir atención.



Figura 25 mensaje de usuario no registrado

4.6.4 Cerrar Sesión

Para cerrar la sesión el usuario debe dar clic en la opción para cerrar sesión como se muestra en la Figura 26:

| | | | |
|---|---|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE USUARIO AGENDAMIENTO DE CITAS MEDICAS - PACIENTE |  | Código: EPN-DGIP-MU-010 |
| | | | Versión:002 |
| | | | Elaborado: 16/05/2019 |
| | | | |

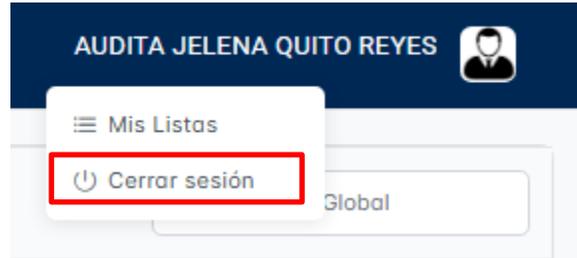


Figura 26 cerrar sesión