



# Videoconsultas

Guía de apoyo





# Videoconsultas ilimitadas sin costo

## Un gran beneficio para ti

Ahora con **Plan Seguro** tienes acceso a **consultas con médicos generales, psicólogos y nutriólogos**, por medio de video llamada o chat en vivo, quienes te brindarán:

- Asesoría médica y diagnóstico
- Indicaciones terapéuticas
- Receta de medicamentos



**Puedes recibir los medicamentos en tu domicilio (este servicio tiene un costo extra a cubrir por el asegurado)**

Este nuevo beneficio está **disponible para el contratante de la póliza, así como a 3 personas adicionales** a las que quiera compartir el beneficio.

Aplica para nuestros planes: Plan Óptimo, Plan Avanzado, Plan Intermedio, Plan Esencial, Golden Salud, Línea Básica y Línea Especial.

# Índice

- Plataforma de videoconsultas 3
- Videoconsultas 9
- Consultas por chat 20
- Agregar a familiares 25



**Haz clic en la sección de tu interés**

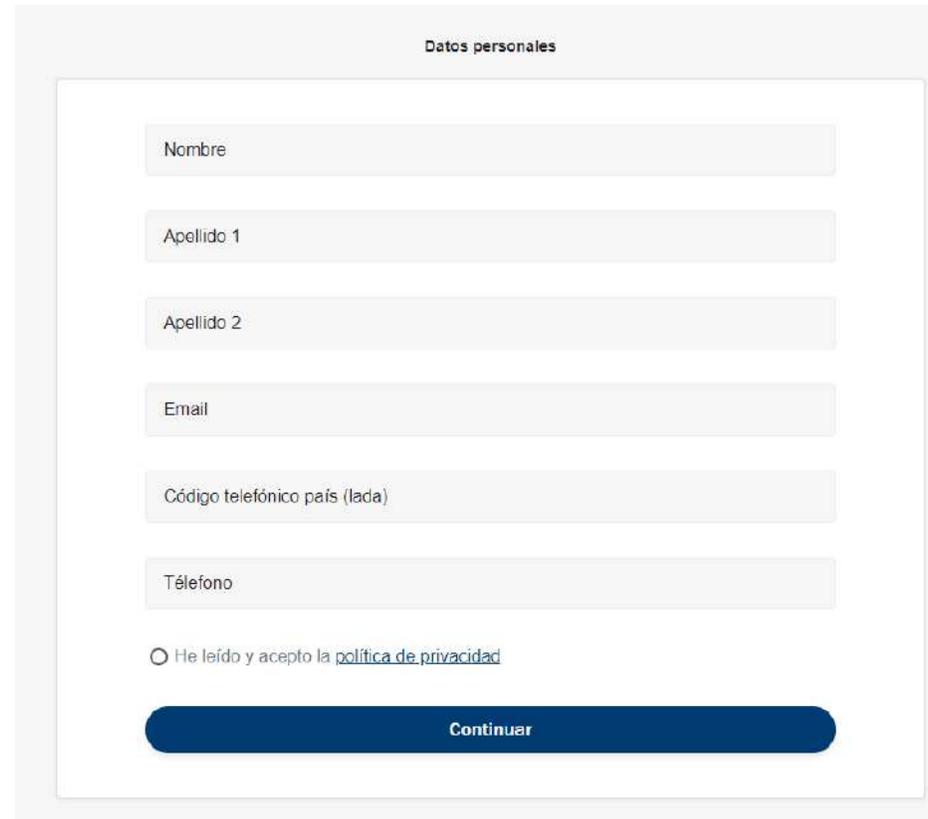


# Plataforma de Videoconsultas

1. Ingresa a nuestra página web [www.planseguro.com.mx](http://www.planseguro.com.mx) y dirígete a tu portal de asegurado. Dentro de tu portal, desplázate hacia la parte baja del menú principal y haz clic en el ícono **Videoconsultas** o encuentra el acceso en el menú izquierdo, al final de la lista.



2. En la ventana que se abre debes llenar tu información de prerregistro. Al terminar, acepta la política de privacidad y haz clic en **Continuar**.



Datos personales

Nombre

Apellido 1

Apellido 2

Email

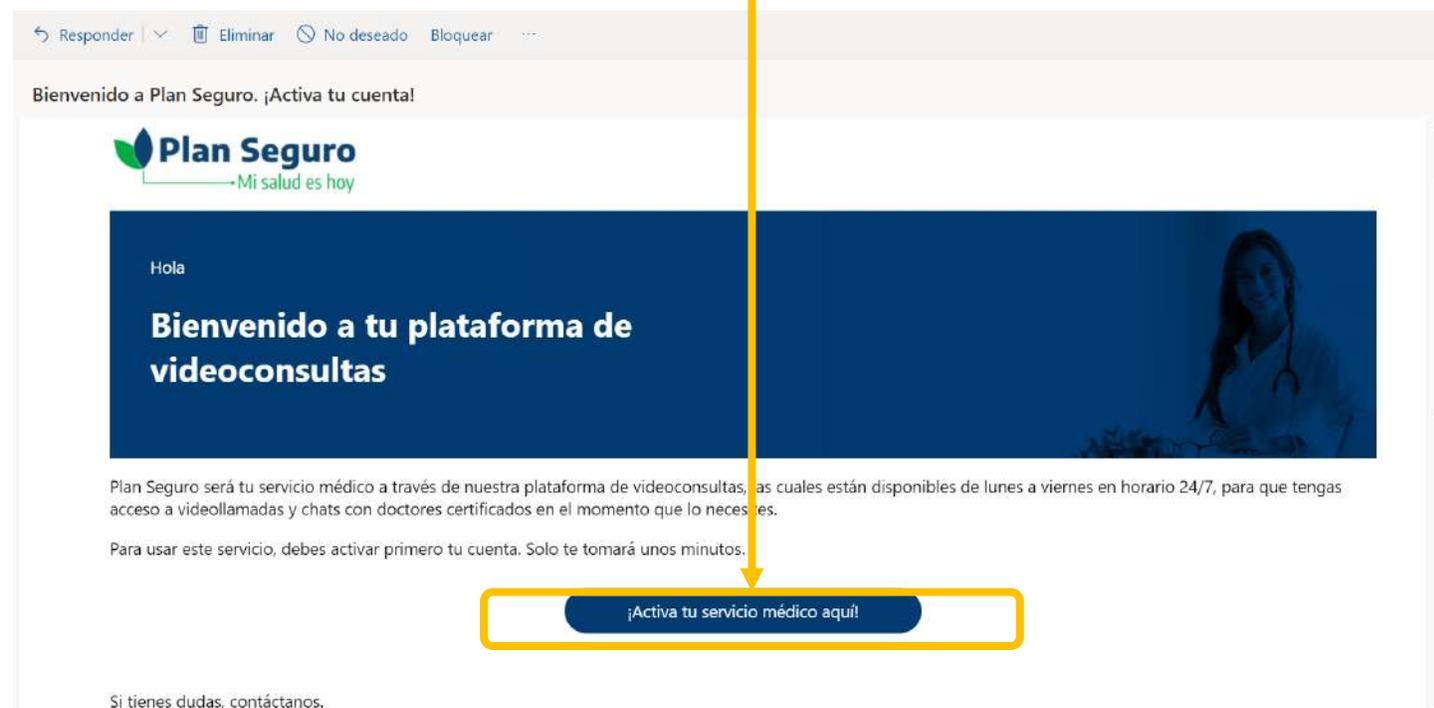
Código telefónico país (lada)

Teléfono

He leído y acepto la [política de privacidad](#)

Continuar

3. Recibirás en tu correo electrónico un mensaje de bienvenida. Haz clic en el botón **¡Activa tu servicio médico aquí!**



4. En la pantalla aparecen los términos y condiciones de la plataforma. Selecciona la casilla y haz clic en el botón **Aceptar**.



#### Términos y condiciones del cliente

Ever Health S.A.P.I de C.V. (en adelante, "Ever Health") es una empresa constituida bajo las leyes mexicanas de los Estados Unidos Mexicanos. Por este medio le informamos que los siguientes términos y condiciones le son aplicables por el simple acceso o uso de la aplicación o la página electrónica que integran la plataforma electrónica denominada [www.everhealth.es](http://www.everhealth.es) ("en adelante como la "la Plataforma"), por lo que al aceptar los mismos, manifiesta su consentimiento expreso para obligarse en todas y cada una de sus disposiciones.

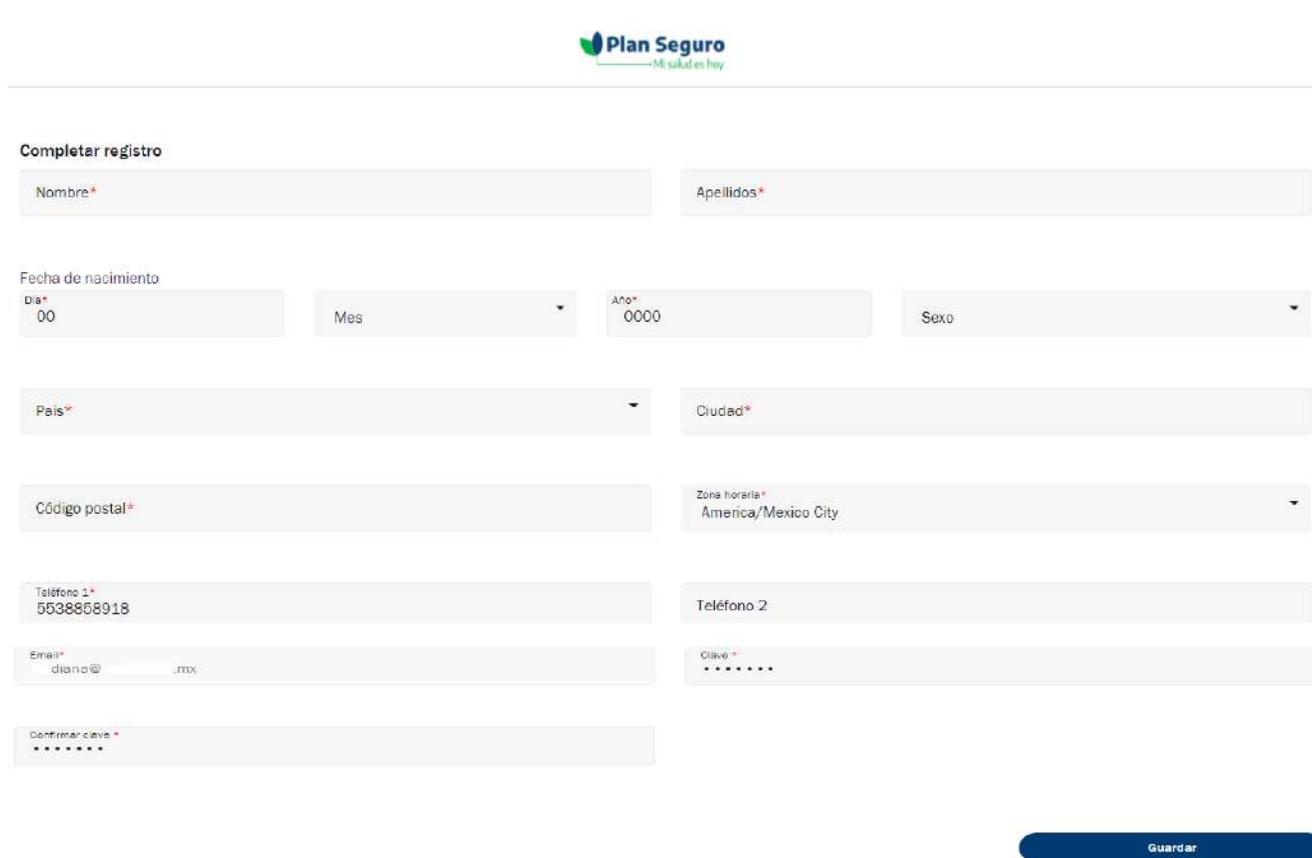
Usted está accediendo al servicio de teleasistencia\* que será proporcionada por personal de salud y médico de Ever Health. Recuerde que esta plataforma no está indicada ni diseñada para sustituir una atención médica, ni resolver emergencias ni urgencias médicas, por lo que le recomendamos acudir a su médico y le solicitamos que, si sufre una emergencia o urgencia, no utilice este sitio web, y dirijase a un centro de salud u hospital de inmediato o llame al número de emergencias sanitarias (911)

\*Teleasistencia: para los efectos de estos términos y condiciones se refiere a la asistencia/orientación en salud que recibirán los clientes/usuarios al acceder a la Plataforma, la cual se limitará a lo siguiente:

Entiendo y acepto los términos y condiciones de uso del servicio.

Aceptar

5. Completa tu información y crea una contraseña para concretar tu registro en la plataforma. Haz clic en **Guardar**.



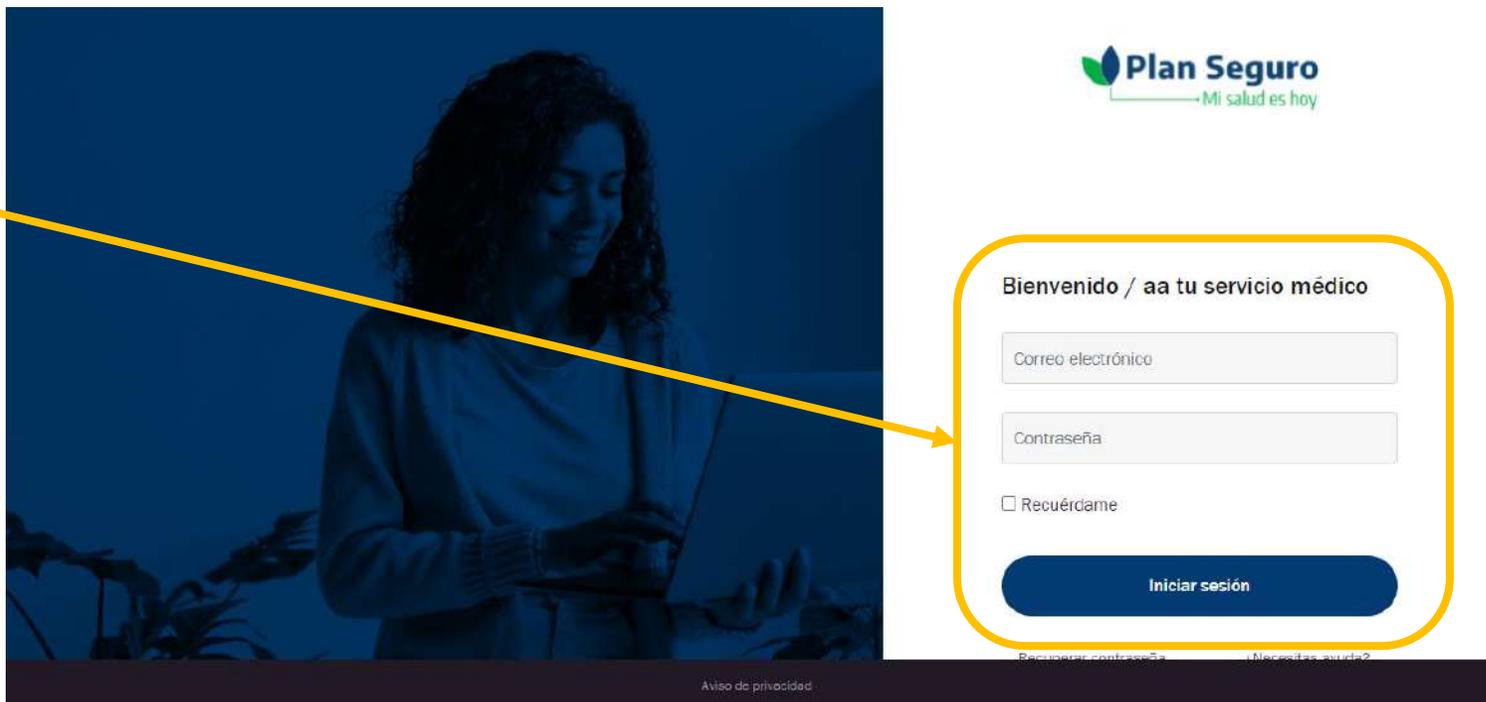
The screenshot shows a registration form titled "Completar registro" with the Plan Seguro logo at the top. The form contains the following fields:

- Nombre\* (Text input)
- Apellidos\* (Text input)
- Fecha de nacimiento: Dia\* (00), Mes (Dropdown), Año\* (0000), Sexo (Dropdown)
- Pais\* (Dropdown)
- Ciudad\* (Text input)
- Código postal\* (Text input)
- Zona horaria\* (America/Mexico City)
- Teléfono 1\* (5538868918)
- Teléfono 2 (Text input)
- Email\* (diana@... .mx)
- Clave\* (Password field with dots)
- Confirmar clave\* (Confirm password field with dots)

A blue "Guardar" button is located at the bottom right of the form.

6. A continuación, aparece un mensaje indicándote que tu registro está completo y que puedes iniciar sesión. **Al hacer clic en la “X” automáticamente se abrirá el “login” de la plataforma de Videoconsultas.**

  
**Registro completado**  
Ahora puede iniciar sesión



 **Plan Seguro**  
Mi salud es hoy

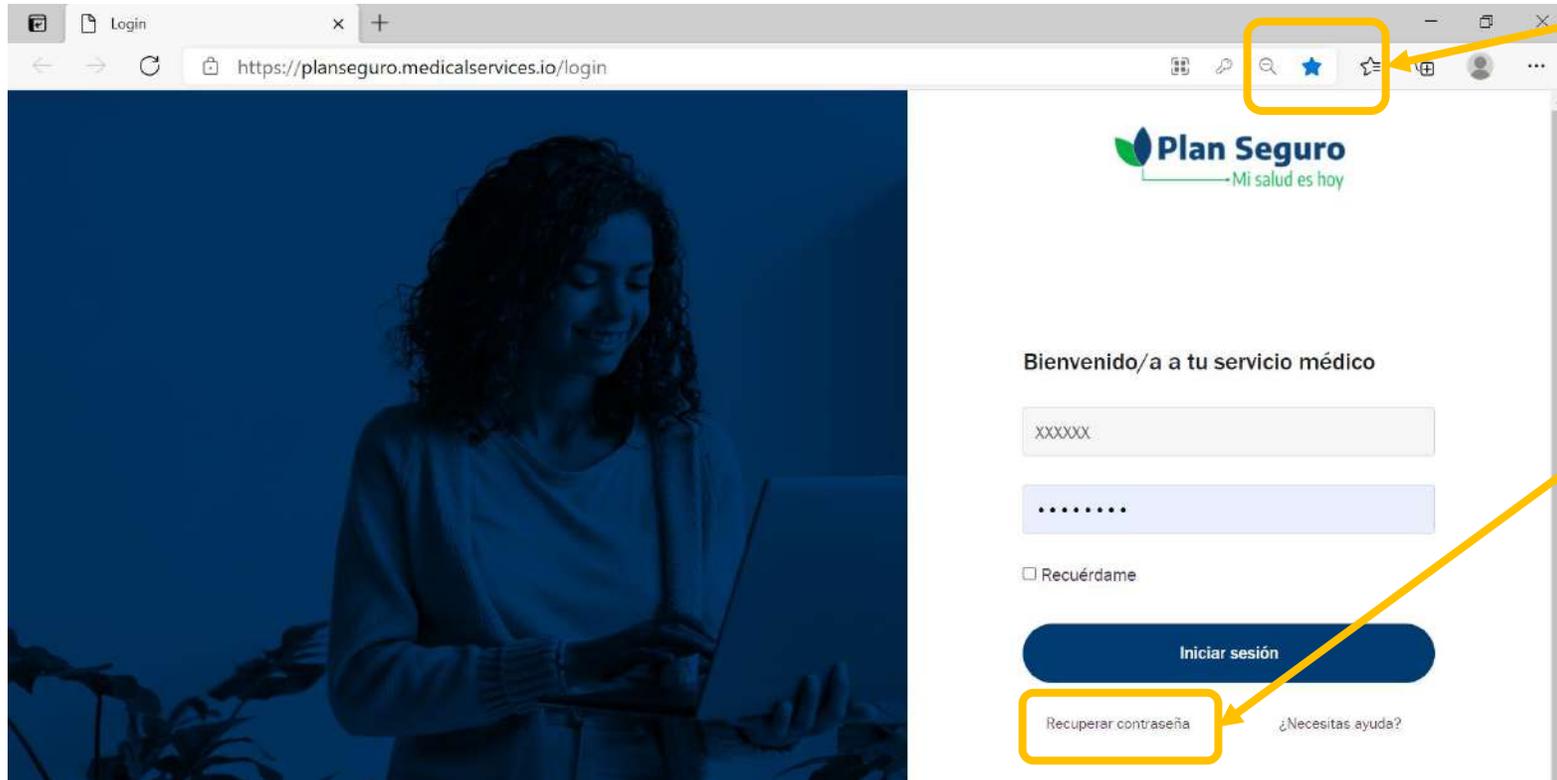
**Bienvenido / aa tu servicio médico**

Recuérdame

[Recuperar contraseña](#) [¿Olvidé mi usuario?](#)

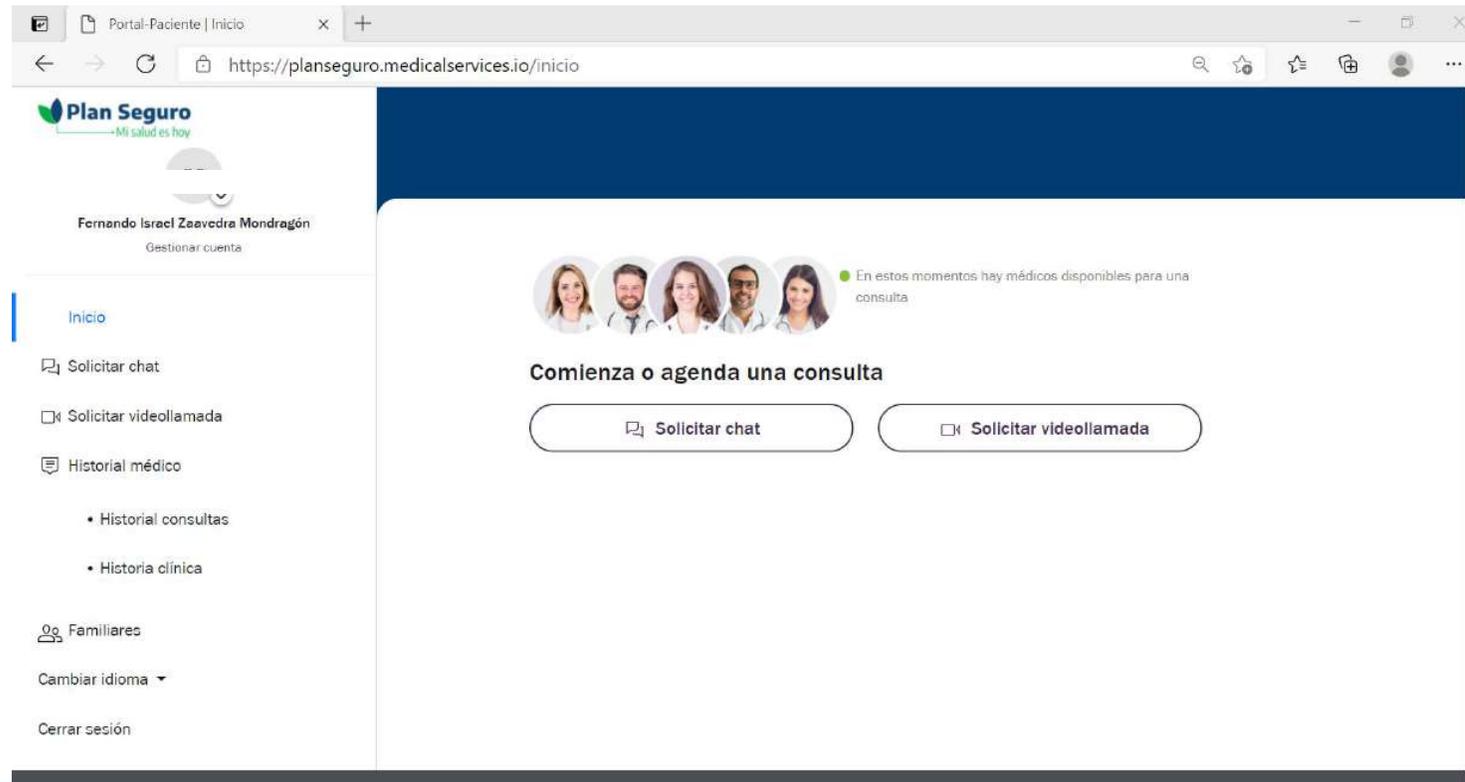
Aviso de privacidad

7. La dirección del login del portal de videoconsultas es: <https://planseguro.medicalservices.io/login>. Te recomendamos guardar esta página en tus “**favoritos**” para que la tengas a la mano cada vez que desees solicitar una consulta. Para ello **haz clic en el ícono de estrella**.

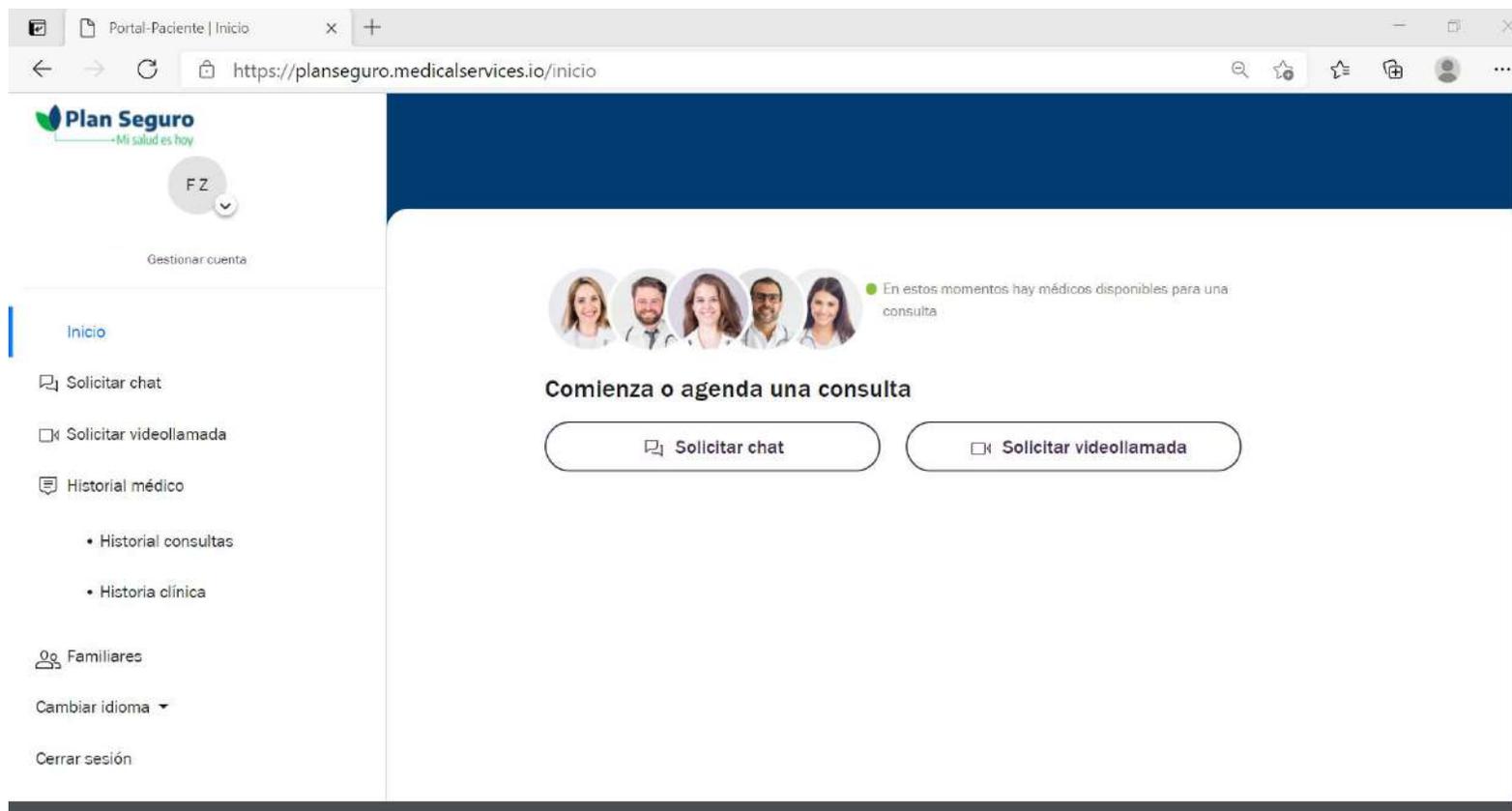


Si por algún motivo perdiste u olvidaste tu contraseña, puedes hacer clic en la opción **Recuperar contraseña**.

8. Este es el menú de inicio del portal. Como puedes apreciar, **tienes la opción de solicitar una consulta por chat o por videollamada**. Asimismo, en el menú del lado izquierdo tienes acceso a tu historial médico y el apartado de Familiares, donde puedes incluir hasta 3 personas adicionales para que tengan acceso a este servicio.



9. El primer paso que debes realizar antes de solicitar una consulta es llenar tu historia clínica. Estos datos ayudan a los médicos para conocer un poco más sobre tu estado de salud y brindarte un diagnóstico más preciso. Haz clic en **Historia clínica**.



10. Haz clic en **Datos generales**, captura la información que se te pide y ve contestando cada una de las preguntas médicas que aparecen y haz clic en el botón **Guardar y continuar**. Si no conoces algunos de estos datos, no te preocupes, puedes omitirlos y llenarlos después. Al terminar aparecerá un mensaje indicándote que culminaste tu historial.

Historial

Aquí puedes consultar o editar tu historial médico

Historial consultas      Historia clínica

0% Completa tu historia clínica para que podamos ofrecerte diagnósticos más precisos

 **Datos generales** →  
Completa la información

 **Alergias** →  
Completa la información

 **Enfermedades** →  
Completa la información

 **Quirúrgicas** →  
Completa la información

 **Medicamentos** →  
Completa la información



**¡Has completado tu historial!**

Ahora el doctor puede pasar consulta de manera mucho más eficaz.

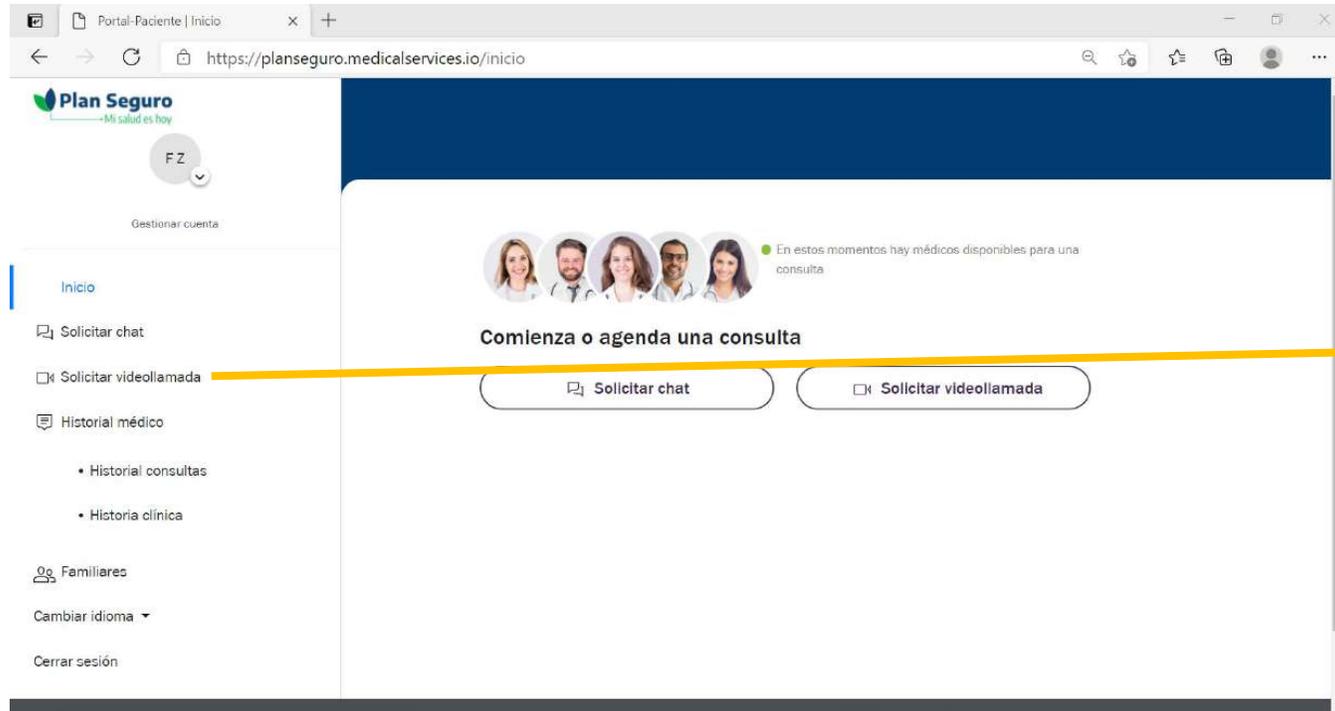
Recuerda que puedes editar tus datos siempre que lo consideres oportuno.

[Volver a inicio](#)



Videoconsultas

1. Haz clic en **Solicitar videollamada**. A continuación, deberás indicar el motivo de tu consulta, así como elegir la especialidad, localidad, la fecha y hora en que requieres la consulta.



Solicitar videollamada

### Solicita tu consulta

Motivo de tu consulta  
TENGO DOLOR DE CABEZA Y DOLOR DE GARGANTA

Especialidad

Medicina  Psicología  Nutrición

America/Mexico City

Fecha\*  
06-05-2021

Hora\*  
10:38

**Solicitar consulta**

2. Si tu consulta fue agendada exitosamente aparecerá el siguiente mensaje:



**Tu consulta ha sido agendada  
para el jueves 6 de Mayo a la(s)  
12:31**

Podrás acceder desde tu página de inicio en la  
fecha y hora indicadas

---

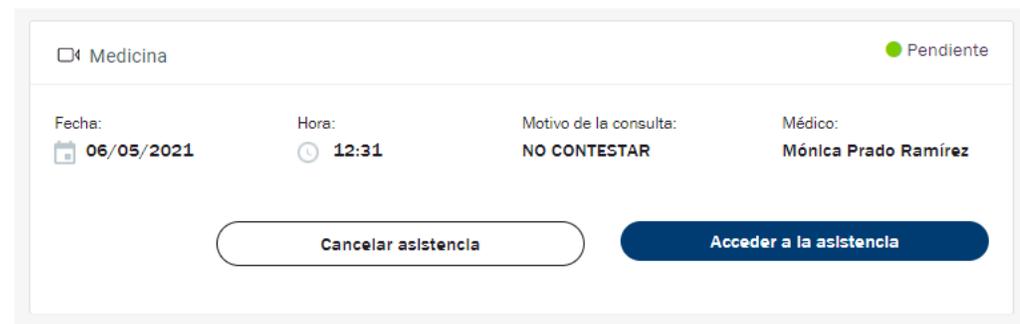
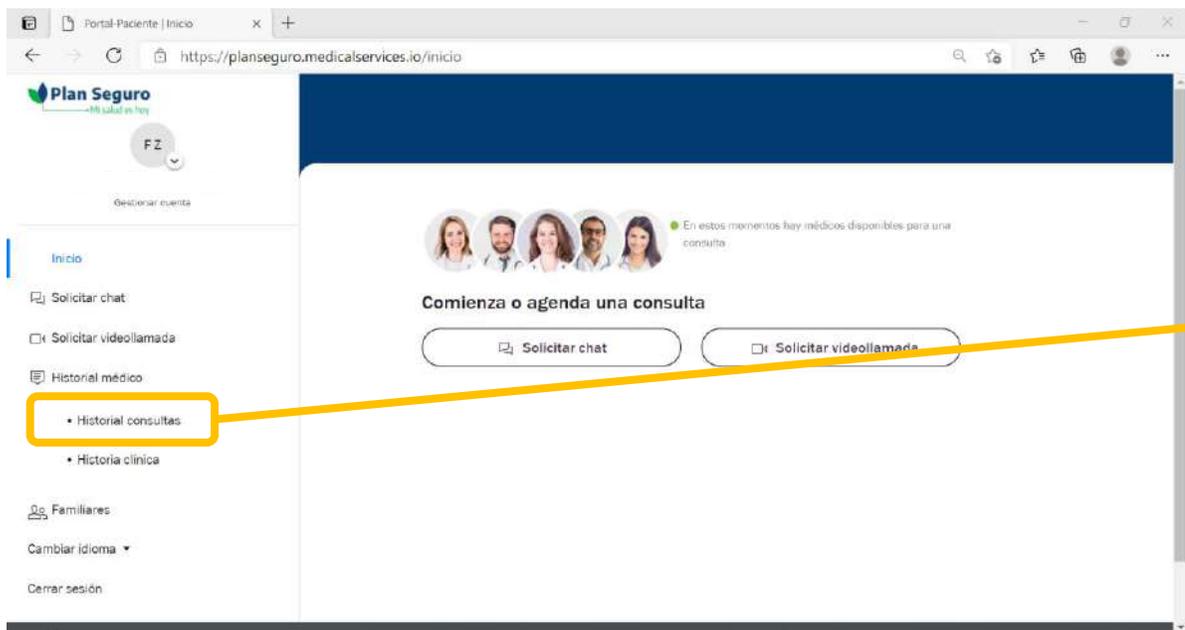
[Ir a inicio](#)      [Ir a consultas  
pendientes](#)



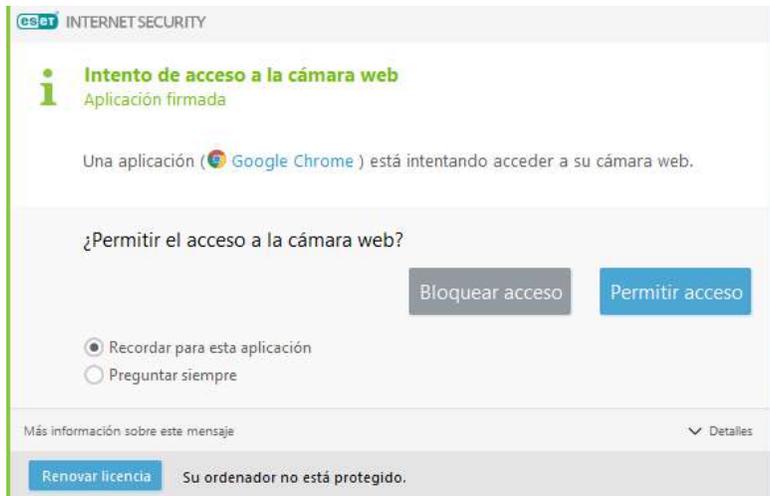
La **atención con médico general se brinda** de manera ininterrumpida, las 24 horas del día, los 365 días del año, incluyendo días festivos y no laborables.

Los servicios de **atención psicológica y nutricional** se prestarán sólo con previa cita, en un horario de 9:00 a 17:00 horas, excepto días festivos.

3. Para acceder a tu consulta en la fecha y hora programada, debes hacer clic en la opción **Historial consultas**. Aparecerá la información de tu consulta programada, así como el nombre del médico que te atenderá. Para acceder a la consulta debes hacer clic en el botón **Acceder a la asistencia**.



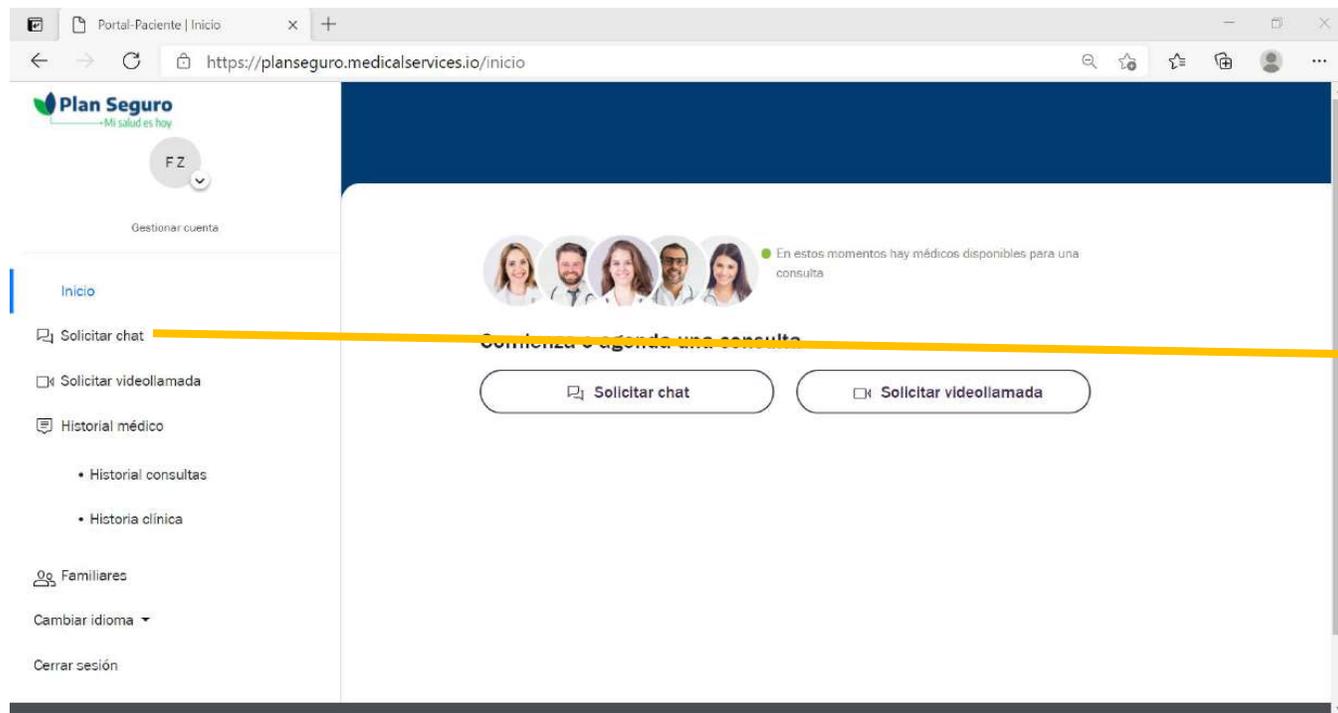
4. A continuación, debes hacer clic en el botón **Permitir acceso**, para que pueda activarse tu cámara web. ¡Listo! Ahora tu médico puede brindarte la videoconsulta.





Consultas por chat

1. Haz clic en **Solicitar chat**. Del listado de médicos, elige el que sea de tu interés.



2. En el cuadro que aparece debes indicar el motivo de la consulta y hacer clic en el botón **Hablar ahora**. En caso de que el médico de tu interés no esté disponible para atenderte inmediatamente, puedes programar con él una consulta a fecha futura. Para ello, debes seleccionar la opción **Agendar**, elegir la fecha y hora deseada y hacer clic en el botón **Solicitar consulta**. Si agendaste tu consulta de manera exitosa, aparecerá un mensaje de confirmación.

#### Solicita tu consulta

Indica el motivo de la consulta  
DOLOR DE CABEZA

#### Especialidad

Medicina

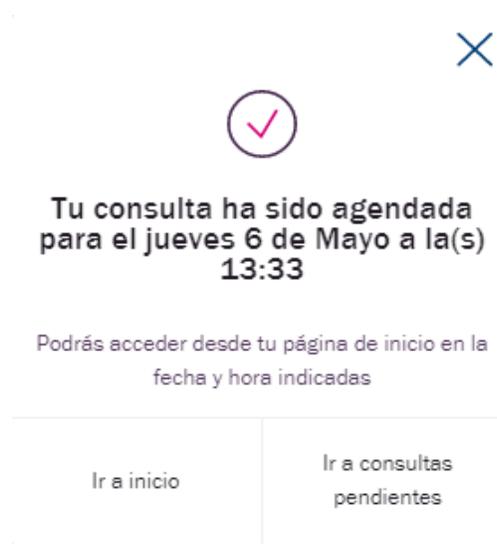
Hablar ahora

Agendar

Fecha  
06-05-2021

Hora  
13:33

Solicitar consulta



Tu consulta ha sido agendada para el **jueves 6 de Mayo a la(s) 13:33**

Podrás acceder desde tu página de inicio en la fecha y hora indicadas

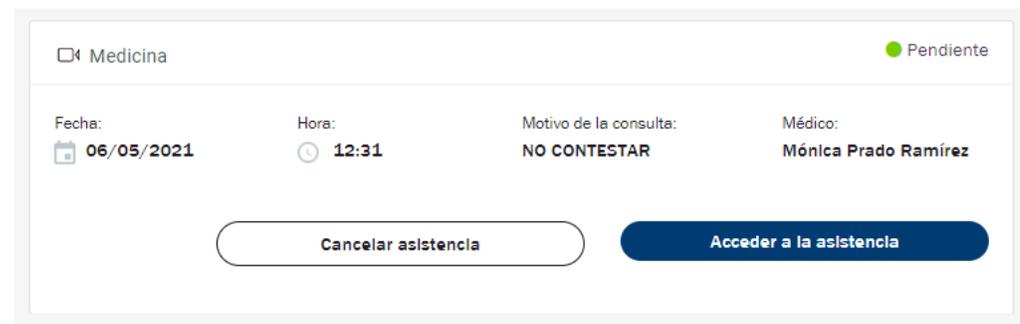
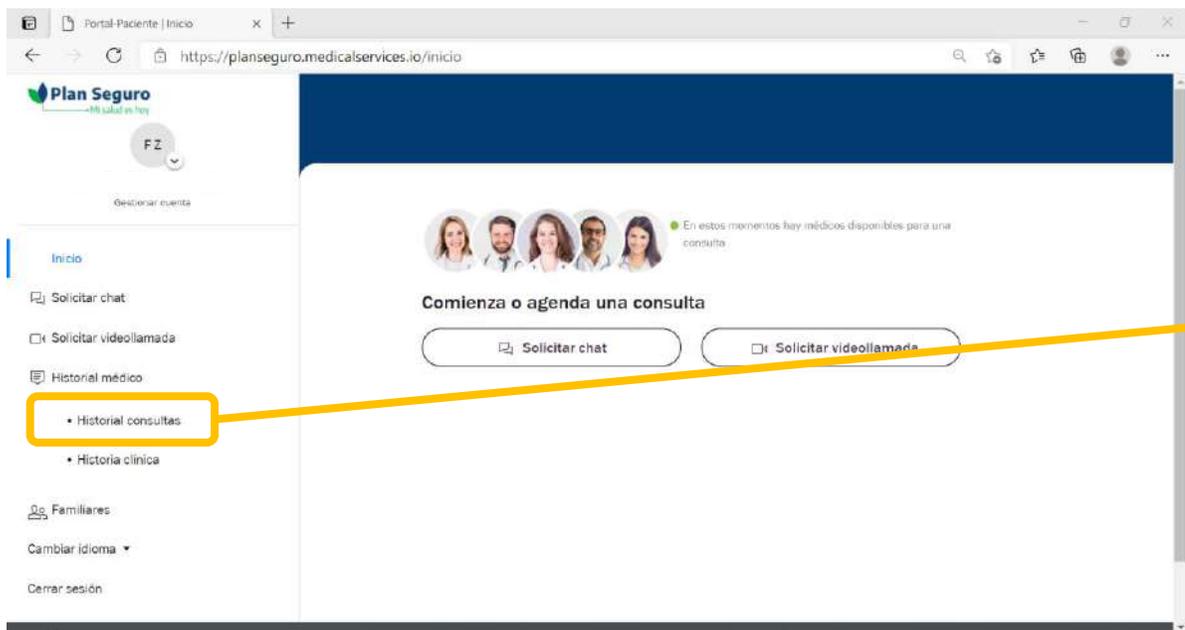
[Ir a inicio](#) [Ir a consultas pendientes](#)



La **atención con médico general se brinda** de manera ininterrumpida, las 24 horas del día, los 365 días del año, incluyendo días festivos y no laborables.

Los servicios de **atención psicológica y nutricional** se prestarán sólo con previa cita, en un horario de 9:00 a 17:00 horas, excepto días festivos.

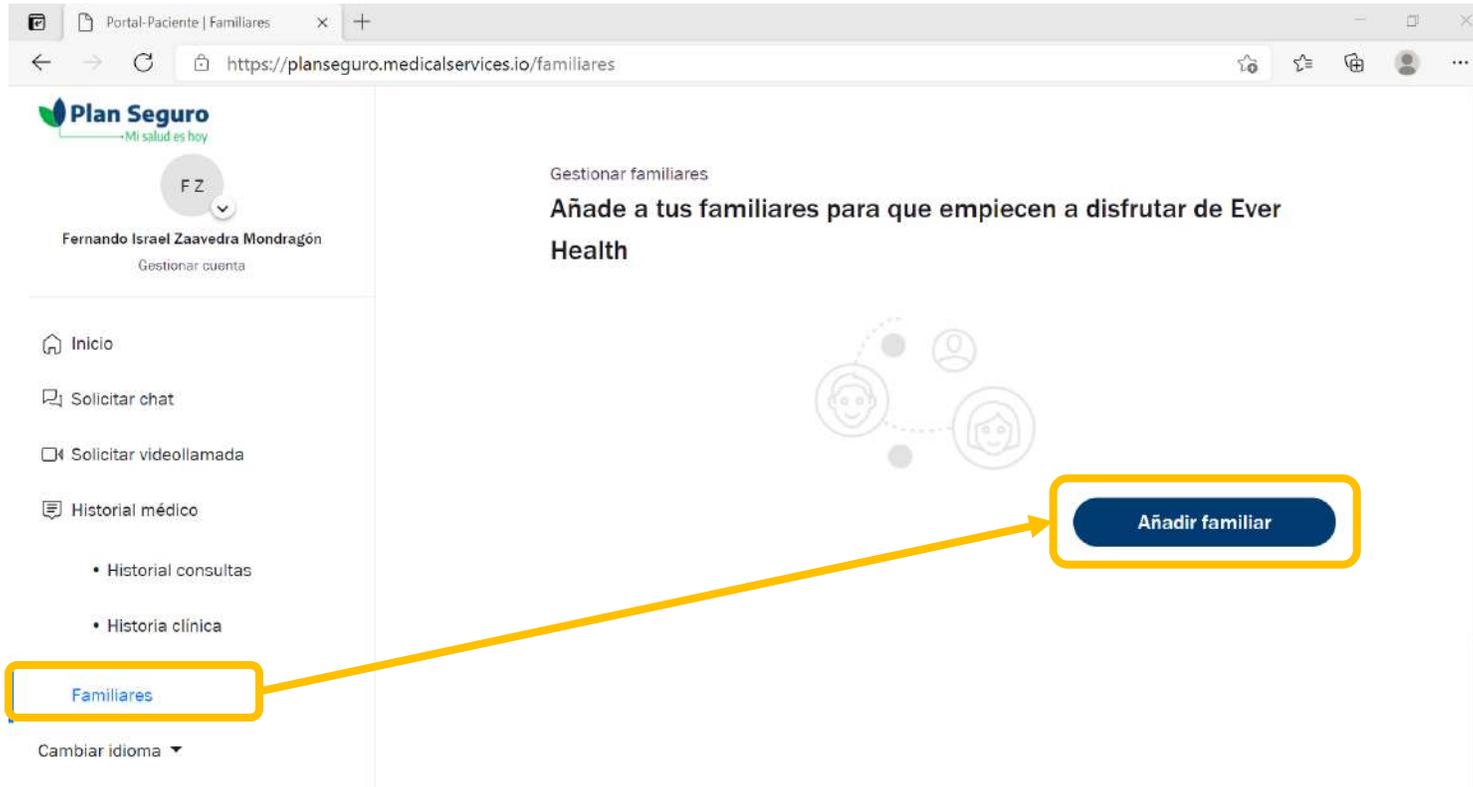
3. Para acceder a tu consulta en la fecha y hora programada, debes hacer clic en la opción **Historial consultas**. Aparecerá la información de tu consulta programada, así como el nombre del médico que te atenderá. Para acceder a la consulta debes hacer clic en el botón **Acceder a la asistencia**.





Agregar a familiares

1. Como parte de este **beneficio de Plan Seguro**, puedes incluir hasta a 3 personas adicionales para que puedan acceder al servicio de videoconsultas. Para agregarlos, haz clic en la opción **Familiares** y luego en el botón **Añadir familiar**.



Las 3 personas adicionales no necesitan ser familiares tuyos o estar incluidos en tu póliza. **Tú decides a quién quieres incluir.**

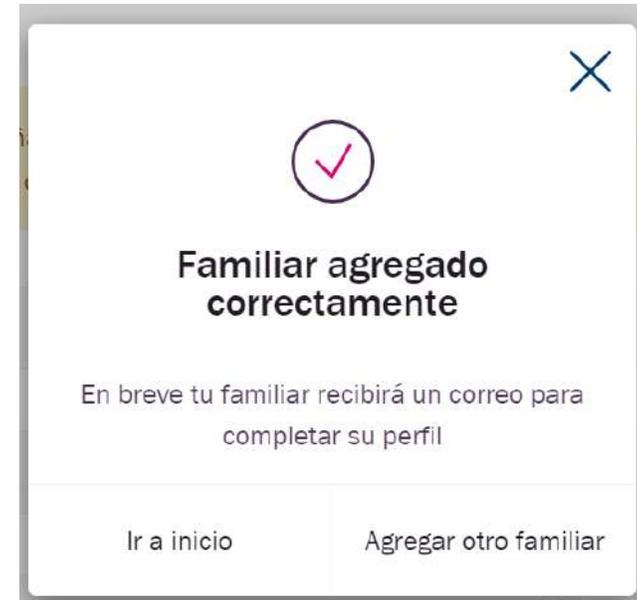
2. Captura la información completa de la persona a incluir y haz clic en el botón **Guardar**. Aparecerá un mensaje de confirmación y le llegará un correo electrónico a esta persona para que complete su perfil (como lo hiciste tú). Haz clic en **Agregar otro familiar** si deseas agregar a alguien más o elige **Ir a inicio** para salir.

#### Añadir familiar

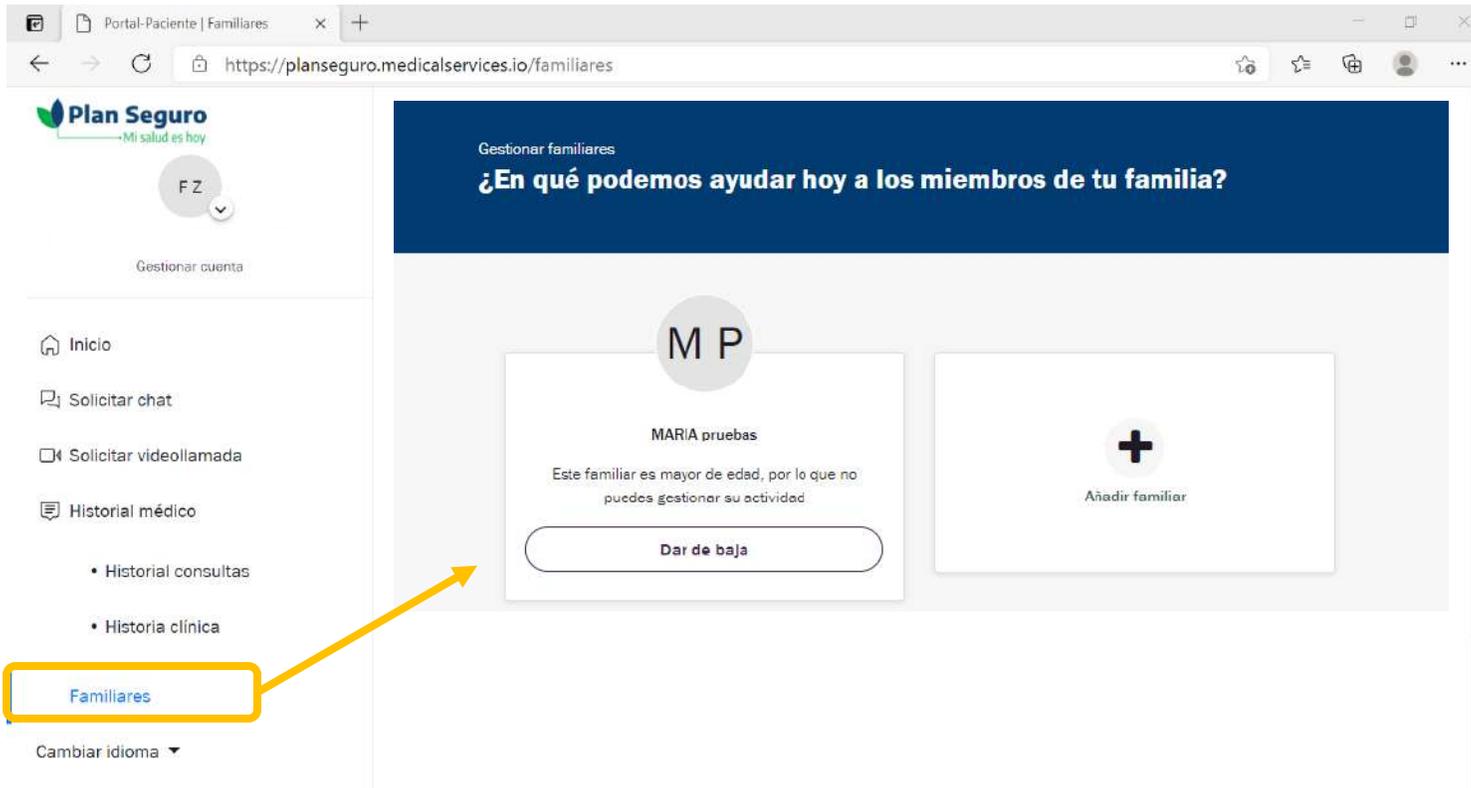
 Si vas a añadir familiares adultos y menores, es recomendable empezar por los adultos. Así luego, si es el caso, es más fácil seleccionarlos como tutores de los menores

Nombre(s)*	Apellidos*
Teléfono*	Género
Parentesco	Email*

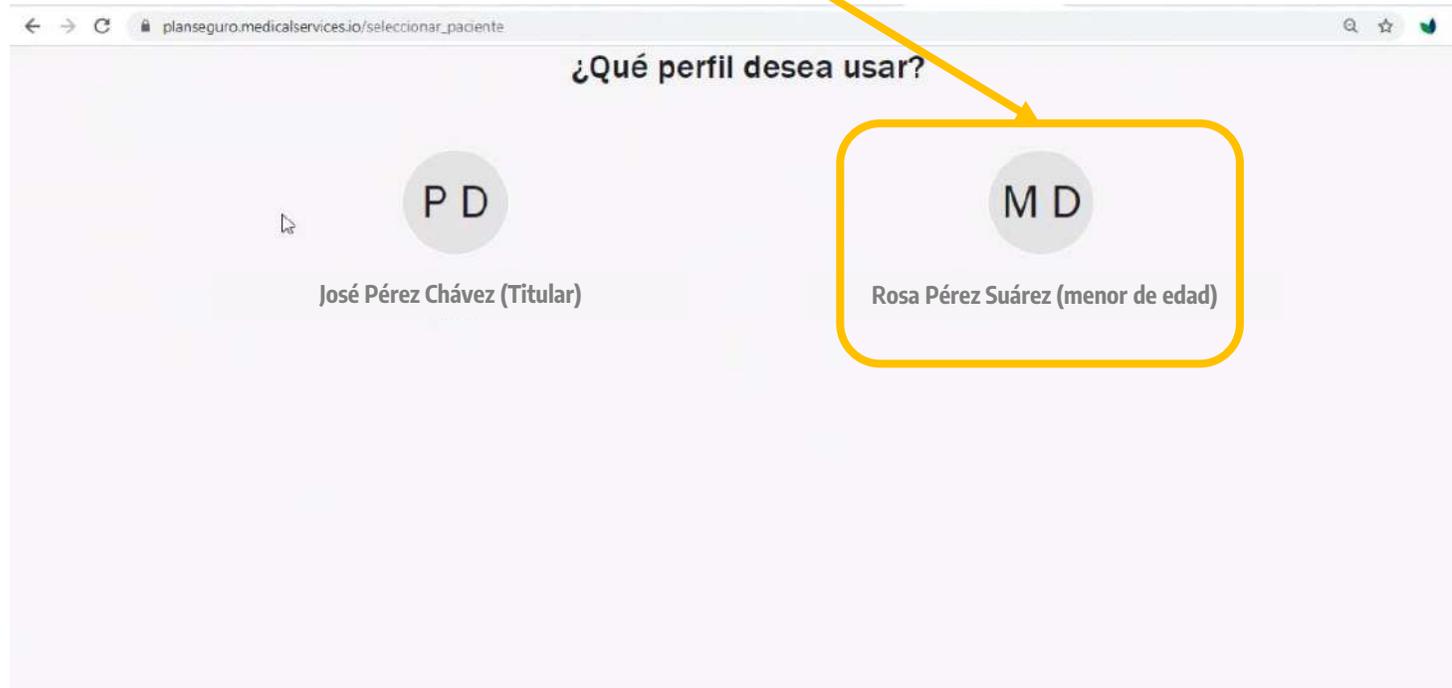
**Guardar**



3. Cuando las personas adicionales hayan completado su registro, aparecerán en la sección de Familiares. Asimismo, ellos podrán acceder al portal de videoconsultas y solicitar su atención. En el caso de menores de edad, tú serás quien debe agendar sus consultas.



4. Para agendar las consultas del menor de edad que agregaste, debes salir de tu perfil e iniciar sesión de nuevo. **Al ingresar aparecerá la opción de utilizar tu perfil o el del menor de edad**; elige el del menor de edad y agenda su consulta siguiendo los mismos pasos que ya te describimos para videoconsulta o chat.





# ¡Gracias!

Síguenos en



Servicio Seguro **800 277 1234**  
[www.planseguro.com.mx](http://www.planseguro.com.mx)