

Manual del usuario

Paciente



Acerca de Terappy®

Es una plataforma de teleterapia pionera diseñada para cerrar la brecha entre terapeutas calificados y personas que buscan apoyo para la salud mental. Nuestra visión es agilizar el proceso terapéutico, garantizando accesibilidad y conveniencia sin comprometer la calidad de la relación terapéutica.

Primeros pasos

Registro

El camino empieza por ingresar a la plataforma y crear una cuenta. Para ello descarga la app desde la App Store o Google Play Store, al iniciar la app te encontrarás con la pantalla principal, y solo tienes que seleccionar la opción “Regístrate”.

TER APPY

Ayuda psicológica profesional por videollamada

Iniciar Sesión

Usuario

Contraseña

¿Olvidaste tu contraseña? [Recupérala](#)

Continuar

¿Aún no tienes cuenta? **Regístrate**

Registro psicoterapeutas

Así llegarás a la pantalla de registro para ingresar tus datos:

Regístrate

Nombre(s)

Apellido(s)

Correo electrónico

Teléfono

Contraseña

Confirmar contraseña

Registrarse

Soy psicoterapeuta

Notas:

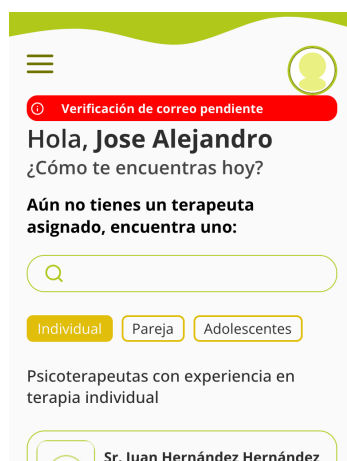
Usa un email real ya que tendrás que verificarlo para usar la app.

No es necesario incluir el código de país en el teléfono.

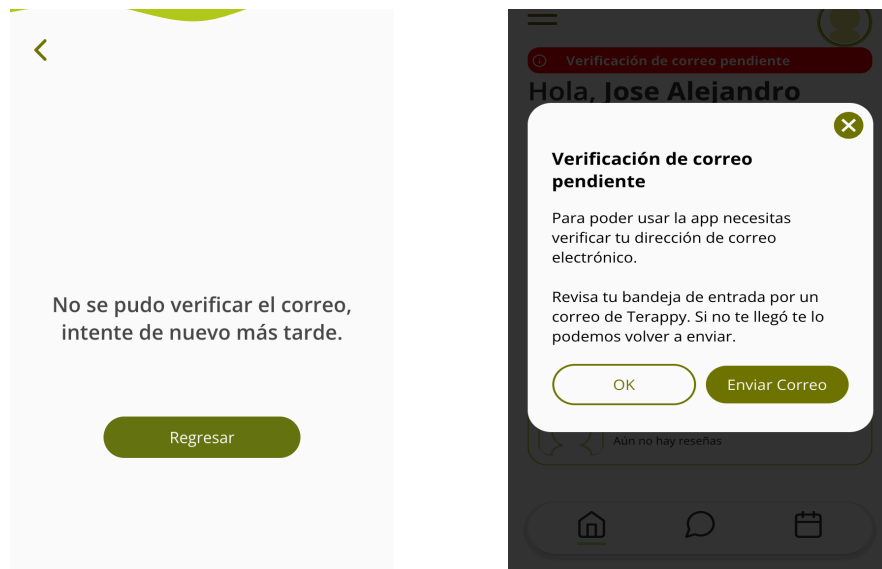
Cuando completes el registro, la aplicación te llevará a la página principal automáticamente.

Verificación de correo electrónico

Para que desaparezca, cómo indica el texto, deberás verificar tu correo electrónico, solo navega al enlace que te debió llegar en el correo con el asunto: “Confirma tu cuenta en Terappy®”.



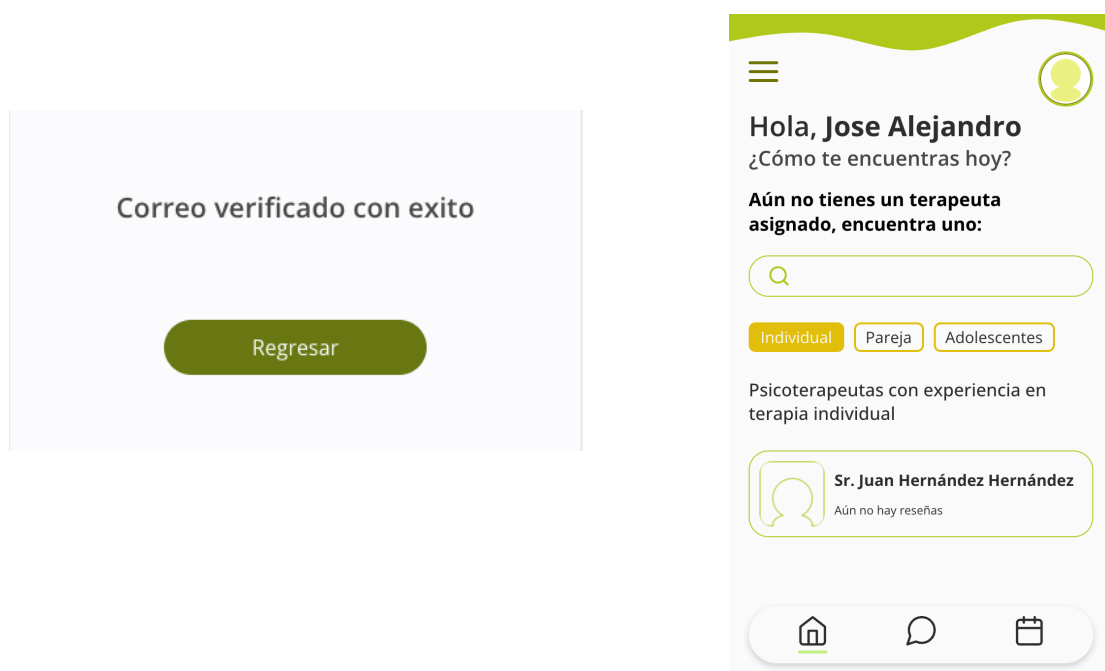
Si al navegar al enlace, la pantalla dice “No se pudo verificar el correo...”, lo más probable es que pasó el límite de tiempo para la verificación, pero no te preocupes, hacer clic en la alerta que mencionamos antes te permitirá volver a enviar el correo.



Nota:

El enlace de verificación de cuenta es válido por 10 minutos.

Cuando verifiques tu correo electrónico con éxito la pantalla principal aparecerá sin la alerta roja, y podrás hacer uso de todas las funciones de la aplicación. También puedes tomar esta oportunidad para navegar por toda la aplicación y familiarizarte con la interfaz.



Tu primera sesión

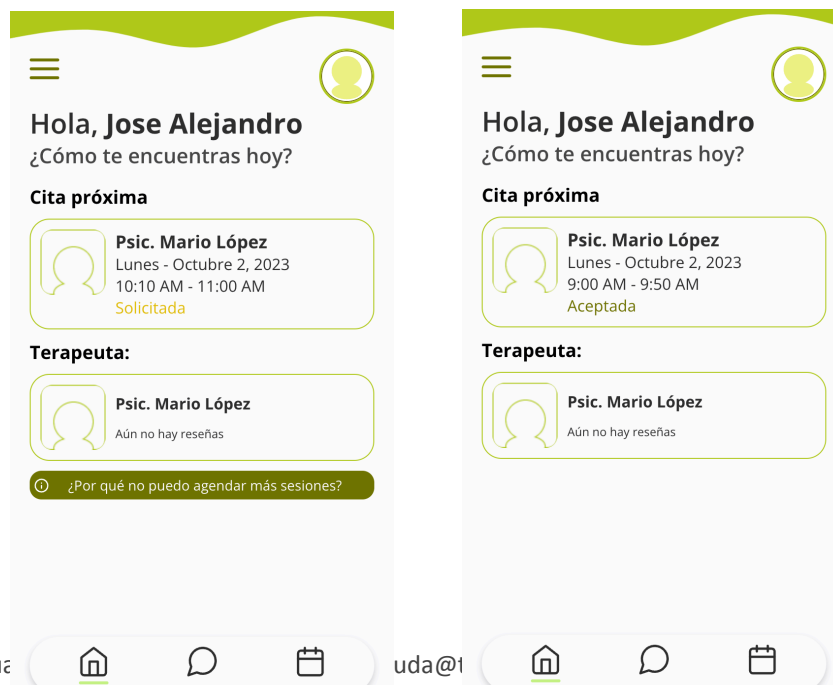
Después de completar tu registro, estás listo para agendar tu primera sesión con un terapeuta. La primera sesión con ese terapeuta será gratuita ya que será la entrevista. La elección del terapeuta es lo primero que aparece en la aplicación.

Al utilizar la aplicación, solo podrás solicitar sesión con un terapeuta a la vez, este será tu terapeuta asignado. Podrás tomar sesiones de entrevista gratuitas con todos los terapeutas que necesites hasta encontrar el que mejor se acopla a ti, deberás tener en cuenta que al rechazar un terapeuta no podrás volver a contactarlo.

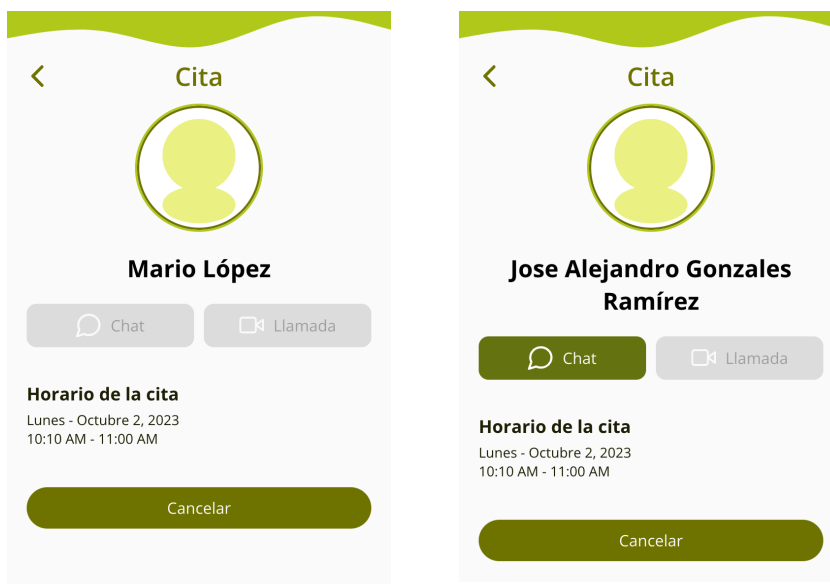
Para agendar una sesión basta con elegir a alguno de los terapeutas de la lista y elegir un horario en su calendario de sesiones disponibles.



Después de solicitar la sesión, la verás en la pantalla de inicio junto con su status actual, al inicio "Solicitada". Esta cambiará a "Aceptada" cuando el terapeuta la revise y acepte.



También puedes hacer clic en la sesión para ver los detalles y verás algunos botones de atajo a secciones útiles, también aquí podrás cancelar la sesión.

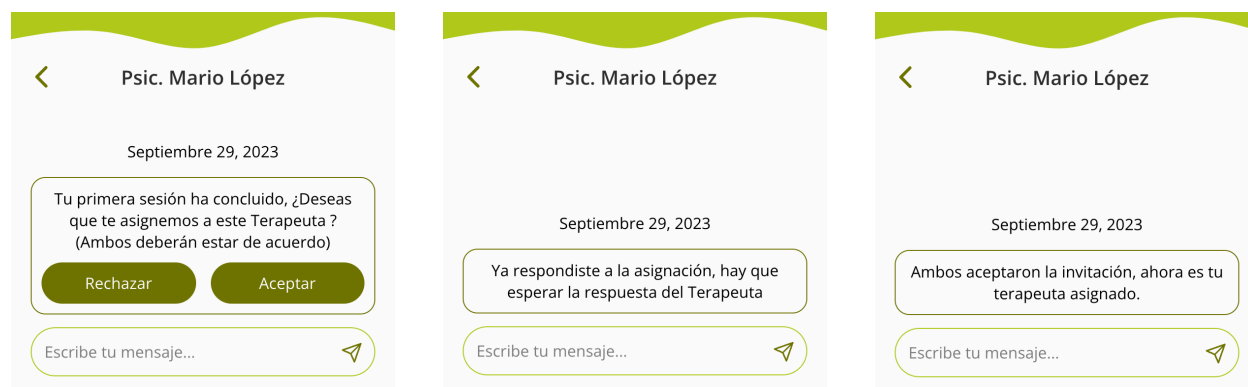


Nota:

Si es tu primera sesión con este terapeuta, el botón de chat no estará activo hasta que el terapeuta acepte la sesión.

Cuando el terapeuta acepte la sesión solo queda esperar a la hora acordada para iniciar la llamada y poder tener tu sesión de entrevista. El botón de llamada solo estará activo hasta 10 minutos antes de la hora agendada y durante la duración de la sesión. Este botón estará activo, sin embargo, la videollamada iniciará a la hora agendada. **Deberás ingresar a la cita y seleccionar el botón “Llamada” para entrar a la sala previa** y luego el botón **“Unirse a llamada”** para conectarse e iniciar la llamada. **El paciente es quien deberá iniciar la llamada a la hora agendada.**

Aproximadamente 10 minutos después de concluida la sesión, te llegará al chat un mensaje automatizado preguntando si quieres aceptar la asignación con el terapeuta con el que acabas de tener la entrevista. Para una asignación exitosa tanto el terapeuta como tú deberán hacer clic en “Aceptar”.



Notas:

Si la asignación no funciona podrás agendar otra sesión exploratoria con otro terapeuta.

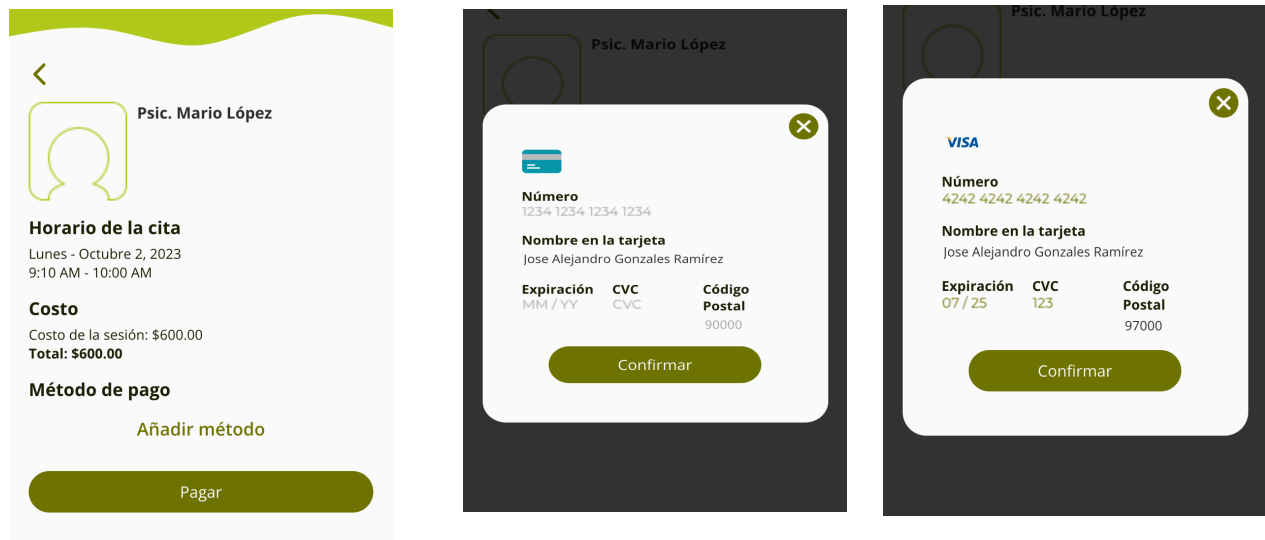
El chat se puede utilizar antes de la asignación e incluso antes de la primera sesión.

Cuando logres encontrar al terapeuta que sea de tu agrado, aparecerá en la pantalla principal como tu terapeuta asignado. Desde aquí también podrás tener un acceso rápido a tu sesión más próxima y hacer clic en el terapeuta te permitirá agendar otra sesión. Las sesiones en Terappy® tienen una duración de 50 minutos pudiendo terminar en cualquier momento que el paciente o el terapeuta lo decidan.

¡Ya tienes terapeuta!, ¿Ahora qué?

Una vez que tengas a tu terapeuta asignado, podrás agendar sesiones siempre que lo necesites. Para agendar nuevas sesiones seguirás un proceso similar al descrito en la sección anterior con una diferencia muy importante: Las sesiones solicitan un método de pago.

Al elegir el horario, verás que ahora la aplicación te pide añadir un método de pago para poder pagar por la sesión, aquí es donde daremos de alta un medio de pago válido. Hacer clic en “Añadir método” mostrará un formulario para ingresar los datos de la tarjeta.



The first screenshot shows the therapist profile for 'Psic. Mario López' with a session scheduled for 'Lunes - Octubre 2, 2023' at '9:10 AM - 10:00 AM'. The cost is '\$600.00'. Below this, there is a 'Método de pago' section with an 'Añadir método' button and a 'Pagar' button.

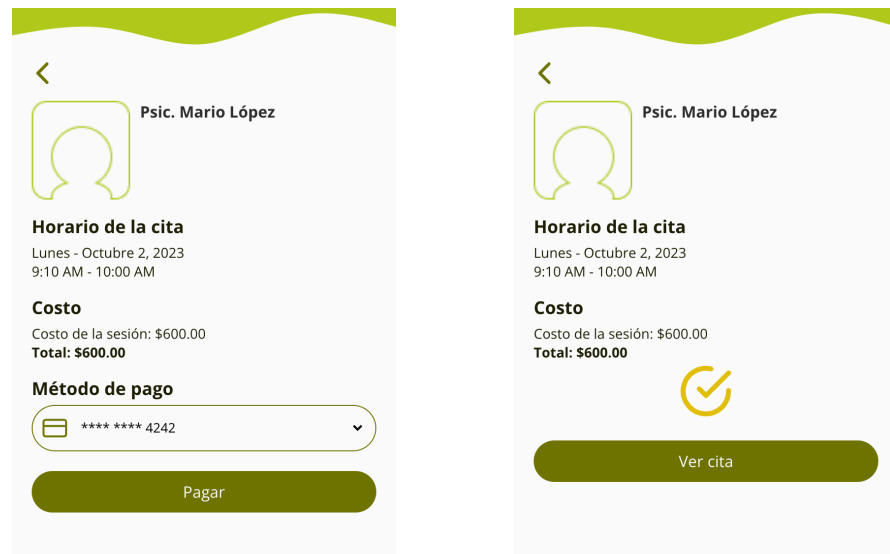
The second screenshot shows the card payment form for 'Psic. Mario López'. It includes fields for 'Número' (1234 1234 1234 1234), 'Nombre en la tarjeta' (Jose Alejandro Gonzales Ramirez), 'Expiración' (MM / YY), 'CVC' (CVC), and 'Código Postal' (90000). A 'Confirmar' button is at the bottom.

The third screenshot shows the confirmation screen for the card payment. It displays the 'VISA' logo, 'Número' (4242 4242 4242 4242), 'Nombre en la tarjeta' (Jose Alejandro Gonzales Ramirez), 'Expiración' (07 / 25), 'CVC' (123), and 'Código Postal' (97000). A 'Confirmar' button is at the bottom.

Todas las transacciones son manejadas de manera segura gracias a la robustez y confianza de la plataforma de pagos Stripe®.

stripe

Al confirmar los datos, si ingresaste todo correctamente, el formulario desaparecerá y verás el método de pago que acabas de ingresar seleccionado. Hacer clic en pagar confirmará la cita.



Una vez que hayas agregado el método de pago, podrás usar el mismo para “pagar” por todas las siguientes sesiones que decidas agendar.

Es muy importante que una vez que se establezca la fecha y hora de la reservación, estés preparado para relajarte en tu lugar de confianza donde te encuentres para el desarrollo de la sesión, deberás unirte e iniciar la videollamada para comenzar tu proceso.

Para recordar

En la los detalles de tu cita encontrarás “Chat” y “Llamada”



- El botón de llamada solo estará activo hasta 10 minutos antes de la hora agendada y durante la duración de la sesión. La videollamada podrá conectarse solo a partir de la hora agendada.
- Para unirse a la sala de videollamada selecciona el botón **“Llamada”** y luego el botón **“Unirse a llamada”** para conectarse e iniciar la transmisión de audio y video. **El paciente deberá iniciar la llamada a la hora agendada.**
- Si es tu primera sesión con este terapeuta, el botón de chat no estará activo hasta que el terapeuta acepte la sesión.

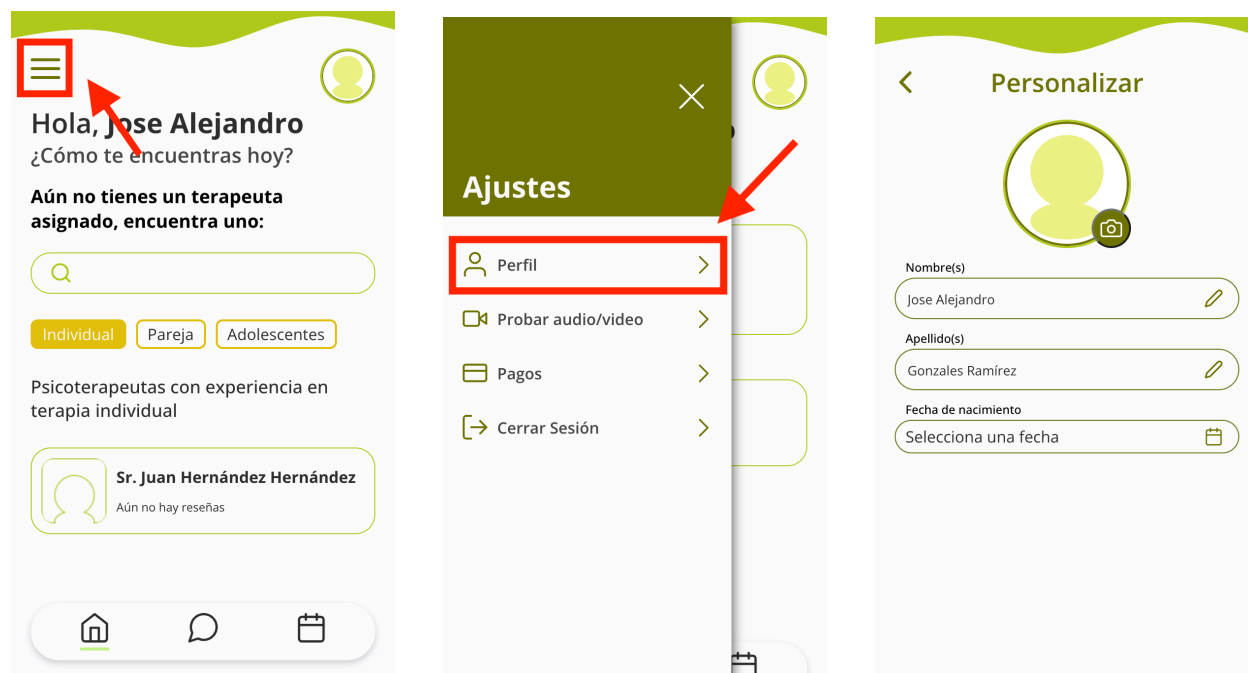
Más ayuda

Consulta actualizaciones en temas de ayuda y más formas de contactarnos en la página oficial de Terappy®: <https://terappy.mx>, correo electrónico: ayuda@terappy.mx

Funciones de la app

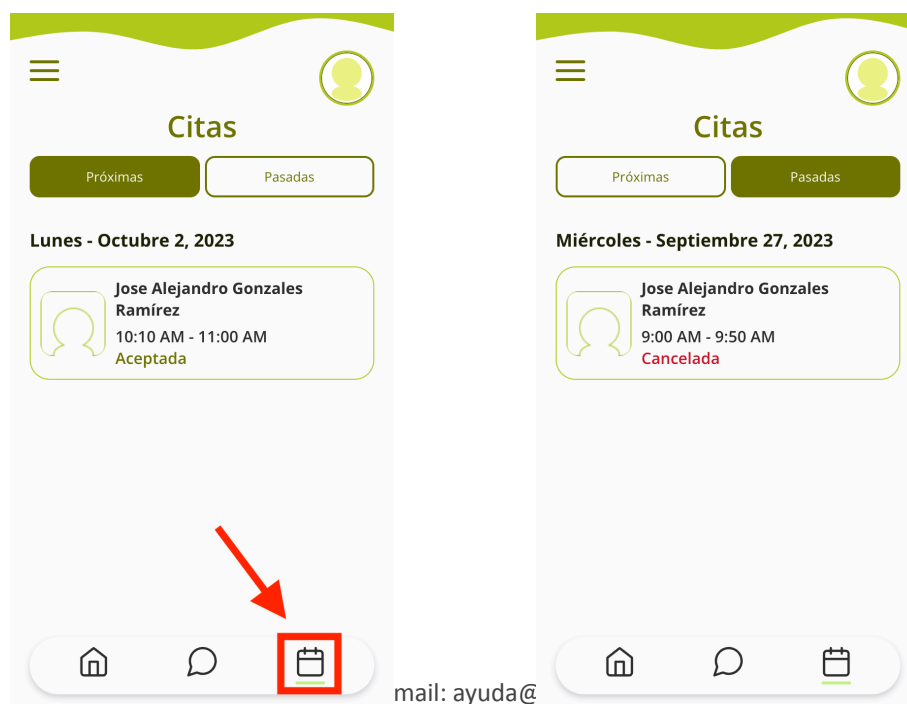
Editar tu perfil

Para editar tu foto de perfil, nombre y otros datos, puedes ingresar al menú lateral de la aplicación en la sección de perfil.



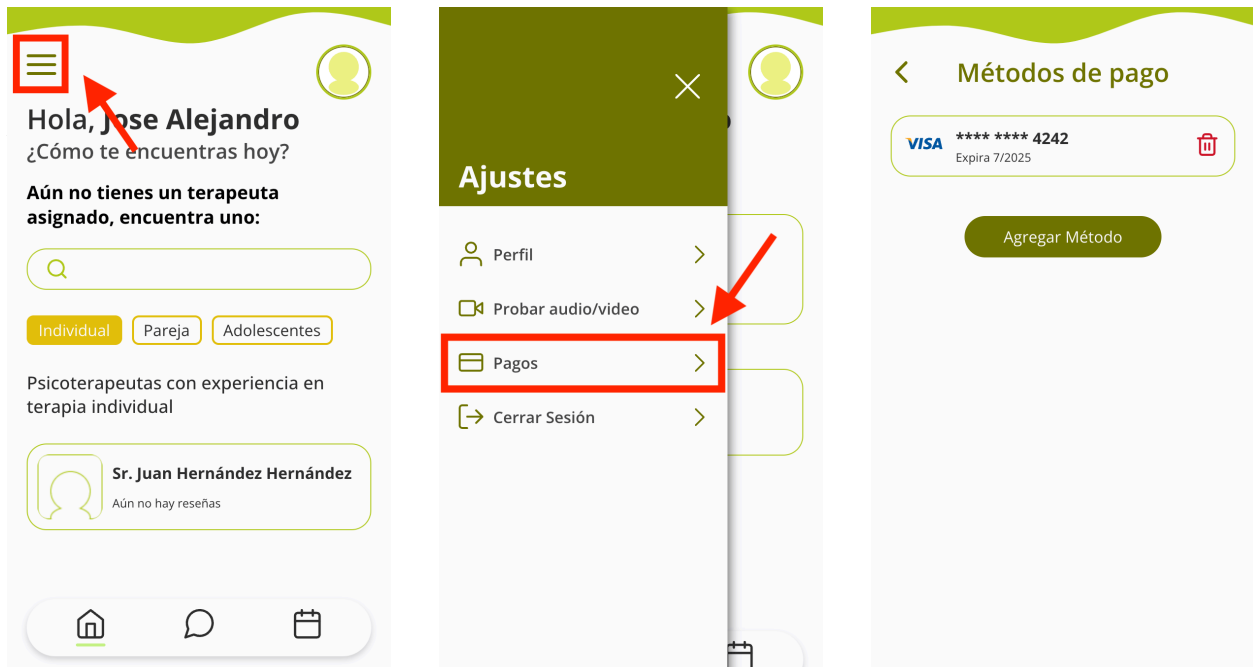
Calendario de sesiones próximas

Si quieres recordar cuando tienes una sesión o ver sesiones pasadas, puedes entrar a la sección de calendario en el menú inferior.



Agregar y Eliminar métodos de pago

Para ver, eliminar o agregar métodos de pago, puedes ingresar a la sección de “pagos” del menú lateral.

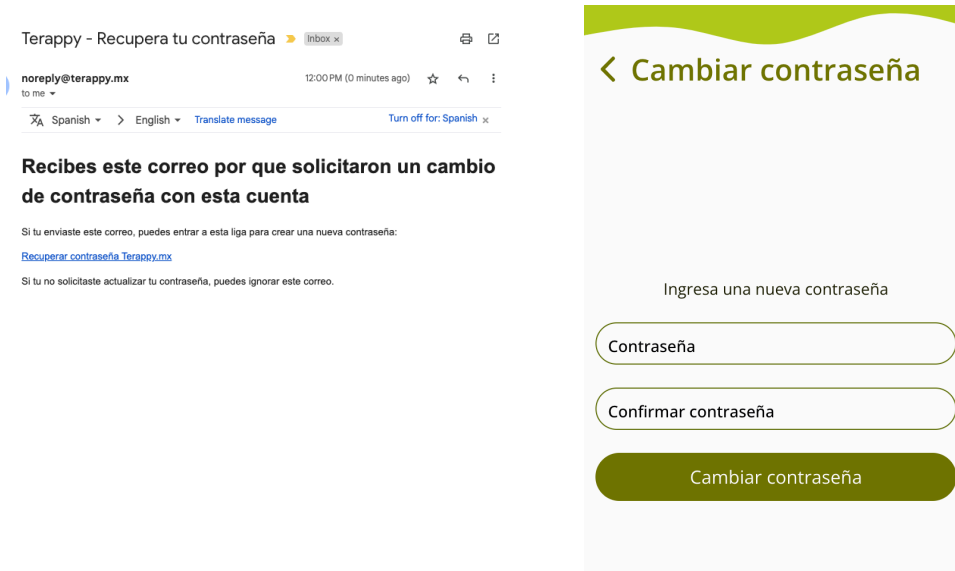


Recuperar tu contraseña

Si olvidas tu contraseña y cerraste sesión, la puedes recuperar desde la pantalla de inicio de sesión, solo tienes que seleccionar la opción “Recuperarla”. Esto te llevará a una pantalla donde deberás ingresar el correo con el que te registraste.

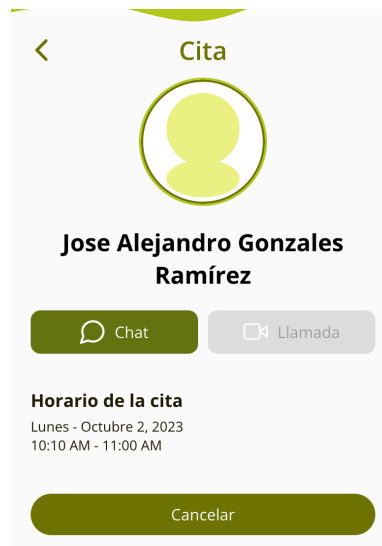


A este correo te llegará un link para poder cambiar tu contraseña y poder iniciar sesión de nuevo.



Cancelar una sesión

Puedes cancelar una sesión en la página de detalle, puedes llegar desde la sección de calendario o desde el apartado de “Sesión próxima”.



Al seleccionar la opción “Cancelar” aparecerá una confirmación de acción para que se ejecute la acción. En ese momento quedará cancelada la sesión, tendiendo hasta 24 hrs para recibir reembolso de lo contrario no será posible ejecutar la devolución.

Cambio de terapeuta

Si consideras que tu elección y asignación de terapeuta no funciona podrás quitarle la asignación desde el menú principal, donde aparece tu terapeuta actual seleccionar el menú (tres puntos vertical) y escoger la opción “Quitar asignación”



Retroalimentación y reporte de errores

Solución de problemas y reporte de bugs

Si en cualquier momento encuentras un error o algo no funciona como esperabas, agradecemos que nos lo hagas saber para resolverlo y que podamos apoyarte.

Para reportar errores ponemos a tu disposición este [Formulario de reporte de errores](#), tiene toda la información que necesitamos para poder investigar el problema.