

# Manual del usuario

Terapeuta



## 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 “Registro psicoterapeutas”.



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

The screenshot shows a mobile app registration screen titled "Registro para terapeutas". It includes a back arrow, a title, and a sub-header: "Después de crear una cuenta deberás completar tu registro para empezar a aceptar pacientes." Below this are seven input fields: "Nombre(s)", "Apellido(s)", "Correo electrónico", "Teléfono", "Contraseña", and "Confirmar contraseña". A green "Registrarse" button is at the bottom.

Notas:

Usa tu email principal ya que tendrás que verificarlo para usar la app.  
No es necesario incluir el código de país en el teléfono.

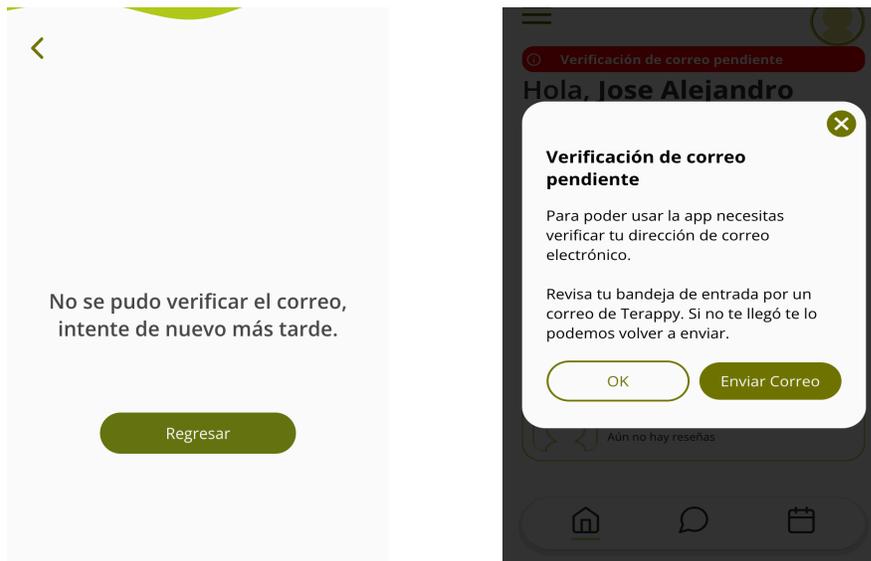
Cuando completes el registro, la aplicación te llevará a la página principal automáticamente.

### 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®".



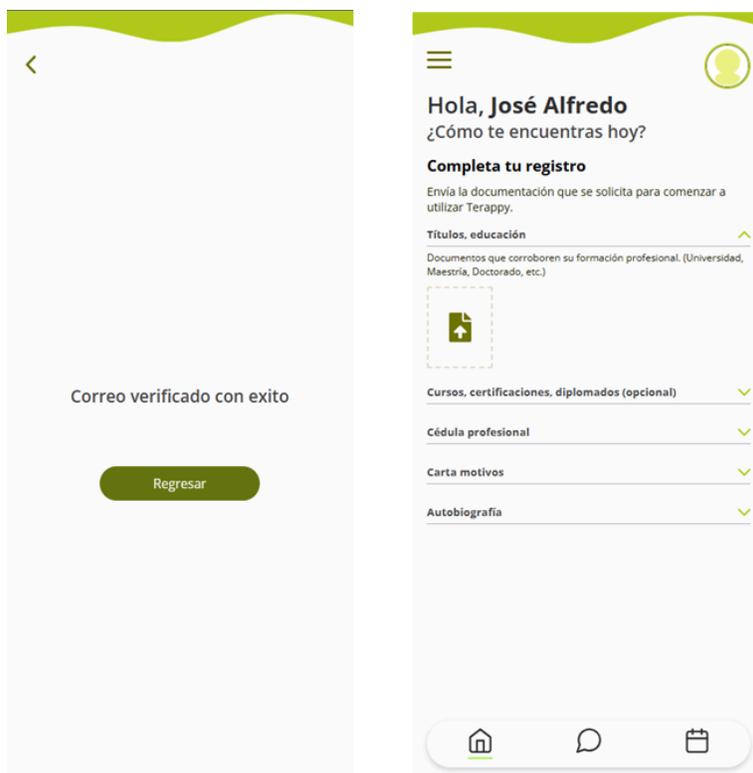
Si al navegar al enlace, la pantalla dice “No se pudo verificar el correo...”, lo más probable es que pasó el límite de tiempo para la verificación, pero no te preocupes, hacer clic en la alerta que mencionamos antes te permitirá volver a enviar el correo.



*Nota:*

*El enlace de verificación de cuenta es válido por 10 minutos. No olvides revisar la carpeta de correos no deseados debido a las restricciones de seguridad de distintos proveedores.*

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.

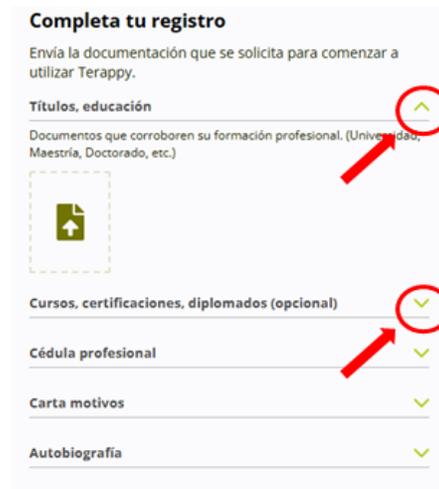


Ya me registré ¿Ahora qué?

Sube la documentación requerida para iniciar tu proceso de selección.



Botón para seleccionar documento



Botón para menú desplegable

- Títulos, educación  
Documentos que corroboren su formación profesional. (Universidad, Maestría, Doctorado, etc.)
- Cursos, certificaciones, diplomados (opcional)  
Documento que acredite su finalización de cualquier curso, certificación o diplomado relevante.
- Cédula profesional  
Cédula profesional actualizada y activa.
- Carta motivos  
Descripción breve de por qué le gustaría unirse a Terappy®.
- Autobiografía

Los documentos digitalizados deberán ser legibles, claros y presentarse en formato PDF preferentemente.

Toda la información proporcionada en este paso es confidencial y está sujeta a la aceptación de los Términos y condiciones que están publicados en la página web de terappy: <https://terappy.mx/terminos-de-uso>

Estos documentos serán evaluados por el líder del equipo de psicoterapeutas Terappy® de manera confidencial y segura. Una vez que completes todos los requisitos serás notificado de una entrevista para corroborar los datos en un plazo no mayor a 10 días.

¡Fui seleccionado! ¿Qué sigue?

Registro en stripe

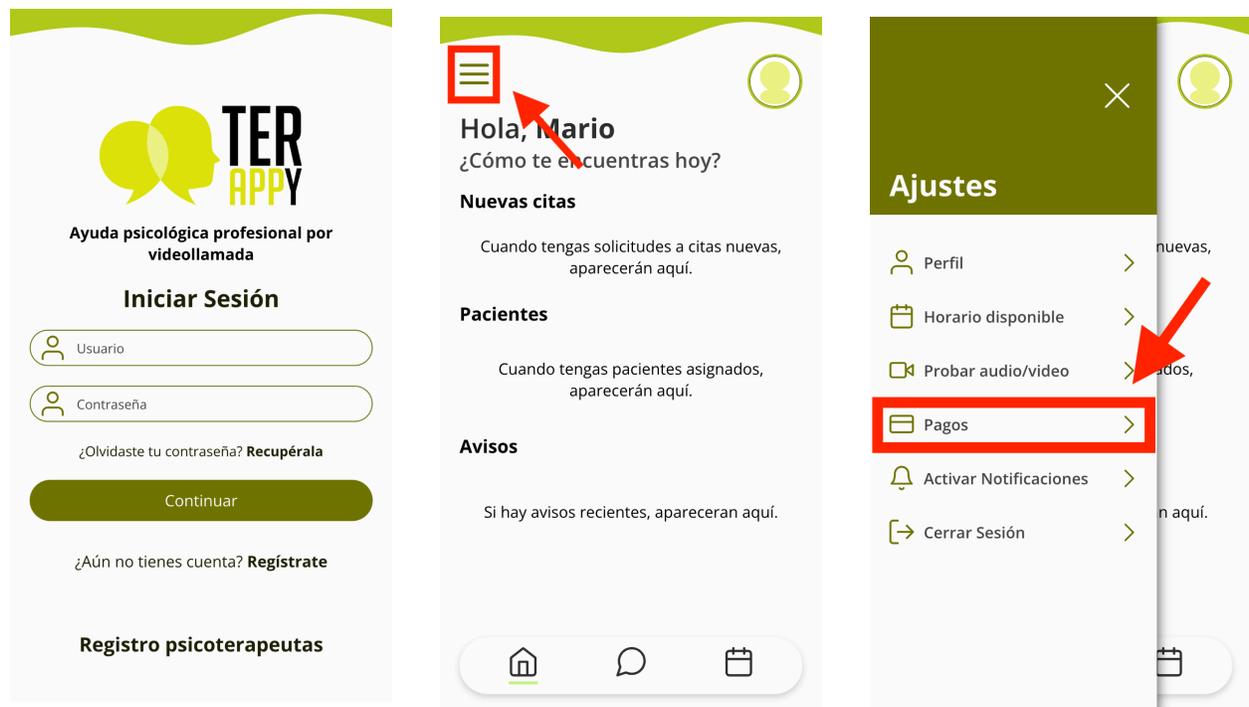
El camino empieza por ingresar a la plataforma y habilitar tu cuenta de pagos.

Es muy importante recordar que necesitas cumplir tres requisitos para aparecer listado como terapeuta para los pacientes en Terappy®:

1. Al registrarte por la aplicación, que subas toda la documentación que se solicita y sea aprobada por el equipo de administración.
2. Estar asignado a alguna de las categorías de terapia.
3. Tu perfil de pagos en Stripe® esté activo y cumplas con todos los requisitos de la plataforma.

En tu caso, los dos primeros requisitos ya se cumplen, y solo falta completar el último paso.

Para ello daremos de alta tu perfil de pagos en la plataforma Stripe®. Navega en el menú lateral y selecciona la opción: "Pagos".



Notas:

Si olvidas tu contraseña puedes recuperarla en el enlace correspondiente en la pantalla principal.

En la página de pagos, si tu perfil no está completo o tiene algún problema, verás un botón que dice “Ir a Stripe”. Esto te va a redirigir a la plataforma de pagos para, dependiendo del caso, crear o completar tu perfil.



Llenar formulario en la plataforma de pagos Stripe®

Stripe® te pedirá información para poder recibir pagos desde su plataforma, esto incluye:

1. Nombre completo.
2. Dirección.
3. R.F.C.
4. Cuenta de banco donde recibir pagos.
5. Documentos de verificación de identidad.

Al hacer clic en “Ir a Stripe®”, el navegador te va a redirigir a la plataforma. Llena los datos como te solicita. El primer paso es ingresar un número de celular como requisito de seguridad de la plataforma, te llegará un mensaje de texto con un código que tendrás que ingresar.

### Get paid by Terappy

Fill out a few details so you can start getting paid.

Email

Email is not needed in test mode

Mobile number

We'll text this number to verify your account. Message and data rates may apply. By continuing, you agree to our [Terms of Service](#) and [Privacy Policy](#). In test mode, you can skip this with [the test phone number](#).

Continue →

This site is protected by reCAPTCHA and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply.

Enter the verification code we sent to your number ending in \*\*50

 - 

[Resend code](#)

[Use a different mobile number](#)

This site is protected by reCAPTCHA and the Google [Privacy Policy](#) and [Terms of Service](#) apply.

**stripe**

Contact  
Terms  
Privacy

English (US) ↕

El siguiente paso será completar información personal, fecha de nacimiento, dirección y tu RFC. Aquí te pedimos llenar el formulario con información real debido a que esta pasa por un proceso de validación estricto.

### Verify your personal details

Stripe collects this information to verify your identity and keep your account safe.

Terap B  
cedricborreguin@gmail.com

Date of birth

MM / DD / YYYY

Home address

Mexico

Address line 1

Address line 2

Postal code

Postal code

City

State

Phone number

+52 200 123 4567

Personal RFC

DAXR870101VY7

To verify your identity, we'll need to know your Personal RFC.

Continue →

Si como a nosotros la plataforma te aparece en inglés, puedes cambiar el idioma haciendo scroll hasta el final de la página en cualquier momento. Ahí encontrarás la opción de selección de idioma.

Continue →

stripe

Contact  
Terms  
Privacy  
English (US) ↕

En el paso “Datos de la empresa”, deberás seleccionar la industria “Servicios de psicoterapia”

### Datos de la empresa

Danos algunos detalles sobre cómo obtienes ingresos con Terappy.

Sector

Servicios de psicoterapia

Al elegir tu sector, ayudas a que Stripe cumpla sus obligaciones en materia de riesgo y cumplimiento de la normativa. Elige la opción que más se acerque a los bienes o servicios que comprarán tus clientes.

Continuar

stripe

Condiciones  
Privacidad  
Español (ES) ↕

El siguiente paso es ingresar la información de tu cuenta bancaria para transferencias, usa tu cuenta CLABE (18 dígitos).

## Añade una cuenta para las transferencias

Las ganancias que recibas se enviarán a esta cuenta.

CLABE

000000001234567897

Confirmar CLABE

000000001234567897

Continuar

En el último paso verás un resumen de toda la información que has ingresado, para completar tu registro deberás atender la alerta que aparece de "Incompleta". Haz clic en la opción "Editar" y en la siguiente pantalla el botón "Cargar documento" y asegúrate que los datos que aparecen en la identificación oficial coincidan con los proporcionados a la plataforma STRIPE® ya que son sometidos a un proceso de validación y pudiera ser rechazado el perfil de pagos en caso de no ser auténtico. Al completar este paso la alerta desaparece y puedes hacer clic en "Aceptar y enviar".

### Revisar y enviar

Dedica unos minutos a revisar tu información.

#### Datos profesionales

##### Tu sitio web

URL  
https://app.terappy.mx

Otros datos proporcionados  
Sector

Editar

#### Datos personales

##### Doctor Alfredo

Incompleta

Editar

Correo electrónico

Fecha de nacimiento

Fecha de nacimiento: 1 de enero de 2001

Dirección

Otros datos proporcionados  
RFC personal, Teléfono

#### Datos de la transferencia



Banco Nacional de México, S.A.

MXN

002 00001359

Editar

### Verificación de ID de Doctor Alfredo

Por seguridad, la persona debe terminar la verificación de su identidad con un documento de identidad emitido por el Gobierno.

#### Documento de prueba de identidad

La información de identidad que has proporcionado no se puede verificar. Corrige posibles errores o carga un documento que coincida con los campos de identidad (p. ej., nombre y fecha de nacimiento) introducidos.

#### Doctor Alfredo

Editar

Correo electrónico

Fecha de nacimiento

Fecha de nacimiento: 1 de enero de 2001

Dirección

Otros datos proporcionados  
RFC personal, Teléfono

Verificación de ID

Cargar documento

### Revisar y enviar

Dedica unos minutos a revisar tu información.

#### Datos profesionales

##### Tu sitio web

Editar

URL  
https://app.terappy.mx

Otros datos proporcionados  
Sector

#### Datos personales

##### Correo electrónico

Fecha de nacimiento

Fecha de nacimiento: 1 de enero de 2001

Dirección

Otros datos proporcionados  
RFC personal, Teléfono

#### Datos de la transferencia



Banco Nacional de México, S.A.

MXN

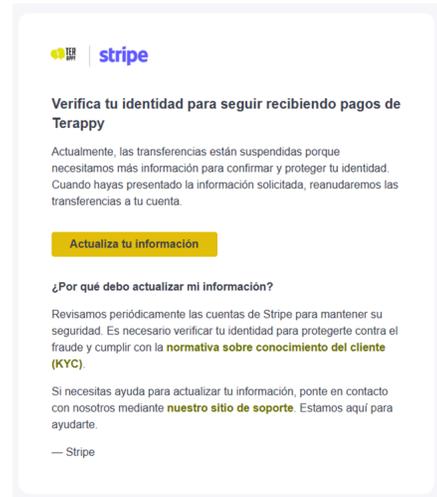
002 00001359

Editar

Al hacer clic en Aceptar y enviar, aceptas el [Contrato de cuentas conectadas](#) para recibir mensajes de texto automáticos y certifikas que la información que has proporcionado es completa y correcta.

Aceptar y enviar

Si todo está correcto, será redirigido automáticamente a la aplicación en la sección de pagos y ahora verás un resumen de tus transacciones así como información adicional de tiempos para depósitos.



En caso de que la plataforma de pagos Stripe® requiera verificar la identidad, recibirá un correo electrónico con los detalles y un enlace del mismo. Verifique que la dirección sea auténtica.

Los fondos en la plataforma de pagos Stripe® deben permanecer en la plataforma por al menos 7 días. Las transferencias a cuentas bancarias se realizan el día lunes de cada mes.

Por ejemplo: Si recibes dinero de una sesión el día martes 3 de octubre, será depositado en tu cuenta hasta el lunes 17 de octubre.

### Tu horario disponible

Después de completar tu registro, tu perfil está listo para mostrarse a todos los pacientes que se den de alta en la aplicación, pero para que puedan agendar sesiones contigo **deberás mantener actualizado tu calendario de disponibilidad.**

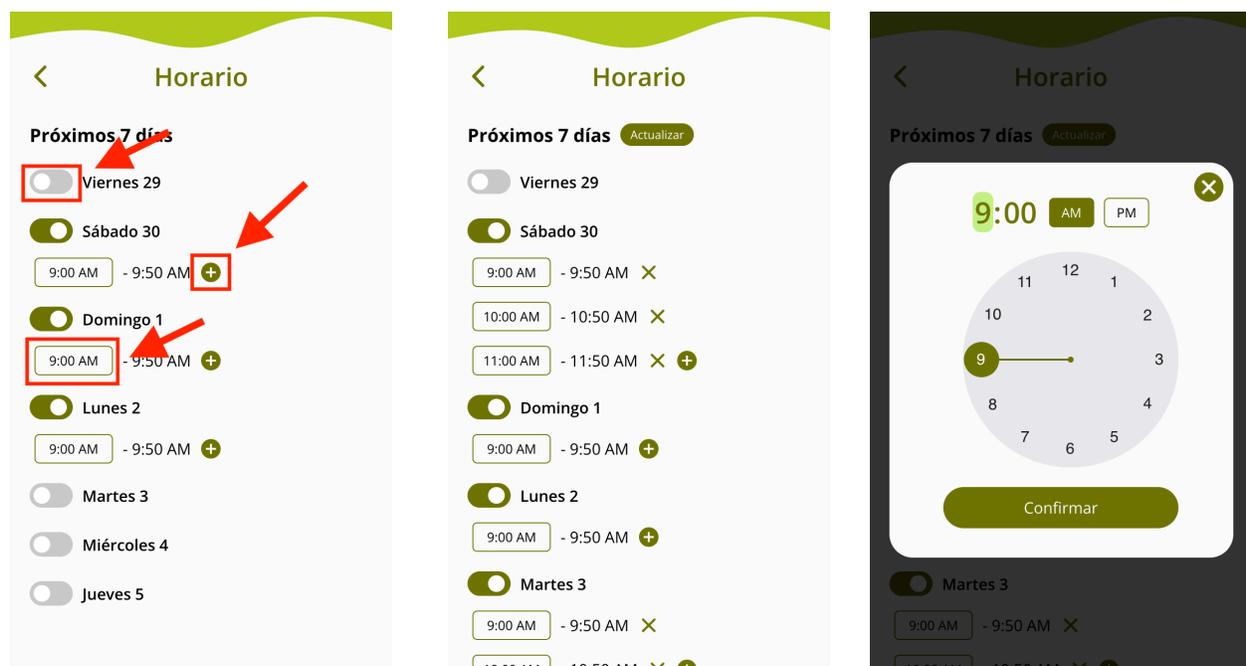
Para editar tu horario disponible, en el menú lateral selecciona la opción “Horario disponible”:



En la sección de “Horario”, podrás definir las horas que quieres marcar como disponibles durante los siguientes 7 días. Se definen espacios para sesiones que puedas reservar para Terappy®, las sesiones duran 50 minutos pudiendo terminar en cualquier momento que el terapeuta o el paciente decidan.

Puedes agregar todas las sesiones que quieras en un mismo día y puedes editar el horario de inicio para que se ajuste a tu calendario de disponibilidad. Para agregar otro horario en un día haz clic en el ícono de “+” y para editar la hora, haz clic en la hora de inicio.

También puedes deshabilitar días enteros haciendo clic en el interruptor del día que desees.



Este horario definirá lo que le aparece al paciente cuando intenta agendar una sesión contigo, **mantener tu calendario actualizado de forma constante hará el proceso de agendar y confirmar sesiones más eficiente.**



## Sesión de entrevista

Los pacientes al utilizar la aplicación solo podrán solicitar sesiones con un terapeuta a la vez, este será su terapeuta asignado.

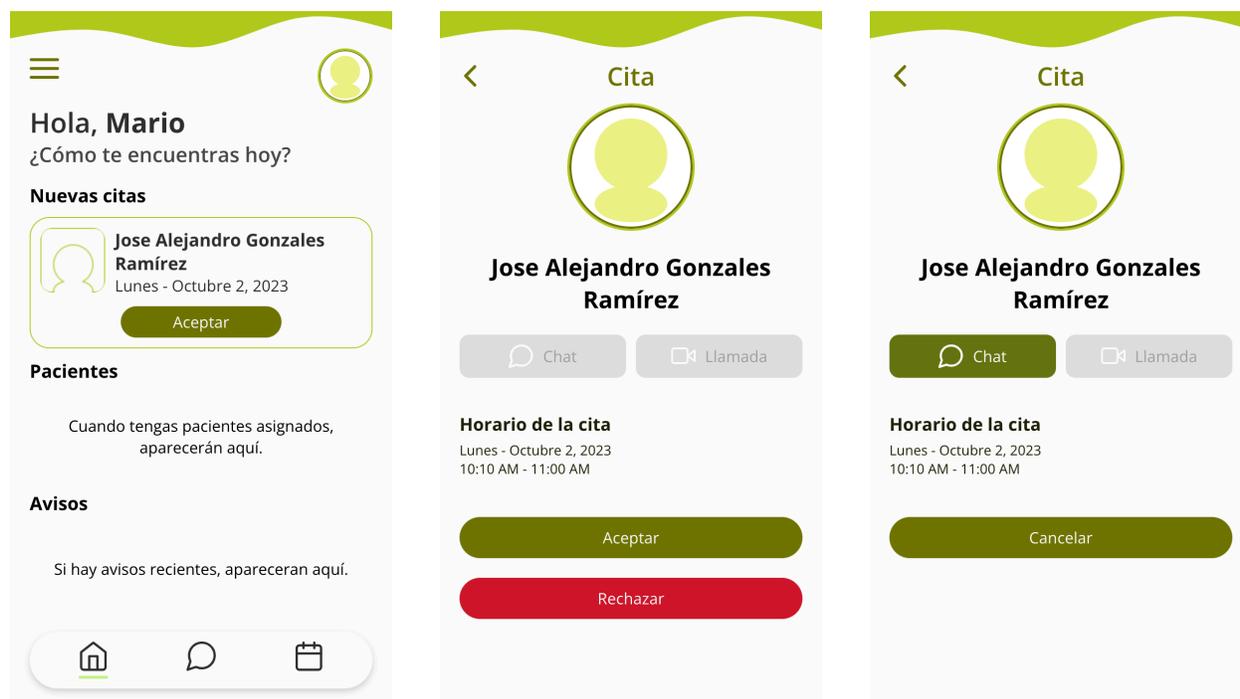
Por lo importante que es esta decisión, antes de elegir a uno, podrán tomar sesiones de entrevista gratuitas con todos los terapeutas que necesiten hasta encontrar el que mejor se acople a ellos.

La decisión NO es unilateral, ya que tanto tú como el paciente deberán estar de acuerdo en la asignación para concretarla.

Todas las sesiones que te soliciten aparecerán en tu pantalla principal, si es con un paciente que no reconoces, es muy probable que se trate de su sesión de entrevista.

Para confirmar la sesión y que aparezca en tu agenda, deberás hacer clic en “Aceptar”.

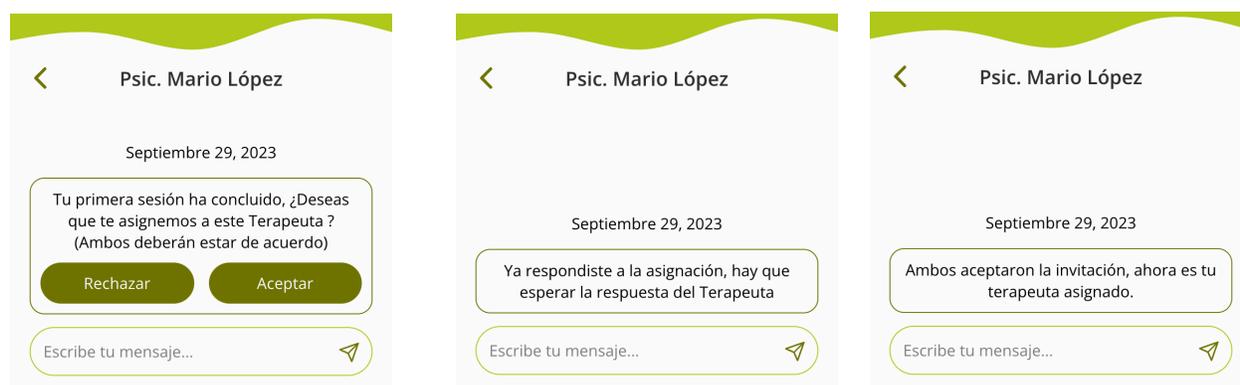
Para rechazar la sesión, puedes entrar al detalle de la sesión y seleccionar la opción de “Rechazar”.



Cuando aceptes la sesión solo queda esperar a la hora acordada para unirse a la llamada y poder tener la sesión de entrevista. Todas las sesiones en Terappy® tienen una duración de 50 minutos pudiendo terminar esta en cualquier momento que el paciente o el terapeuta lo decidan. **El chat con un paciente no se activará hasta que confirmes tu primera sesión con el paciente.** Este chat permanece activo hasta que rechaces la asignación y después de aceptarla.

Es muy importante que estés preparado en tu lugar de confianza para el desarrollo de la videollamada, deberás unirte a la videollamada para iniciar la consulta con el paciente. **El botón de llamada solo estará activo hasta 10 minutos antes de la hora agendada** y durante la duración de la sesión. Para efectos de la videollamada **deberás estar listo en la sala previa**. Para esto selecciona el botón “Llamada” y luego el botón “Unirse a llamada”. Recuerda que **el paciente será quien inicie la llamada**.

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



#### Notas:

*Si la asignación no funciona y decides rechazar al paciente, el chat con el paciente desaparecerá de tu lista de chats. El chat se puede utilizar antes de la asignación e incluso antes de la primera sesión.*

Si la asignación tiene éxito, el paciente aparecerá como uno de tus pacientes asignados y podrán seguir agendando sesiones contigo. Todas las sesiones posteriores a la sesión entrevista se cobrarán.

Si un paciente cancela la sesión 24 horas antes del horario agendado recibirá un reembolso completo y esto significa que no recibirás el dinero que corresponde a esa sesión.

Si la cancelación ocurre después de 24 horas recibirás el dinero completo además de que se volverá a liberar ese horario para que otro paciente pueda agendar una sesión.

¡Ya tengo a mis pacientes!, ¿Ahora qué?

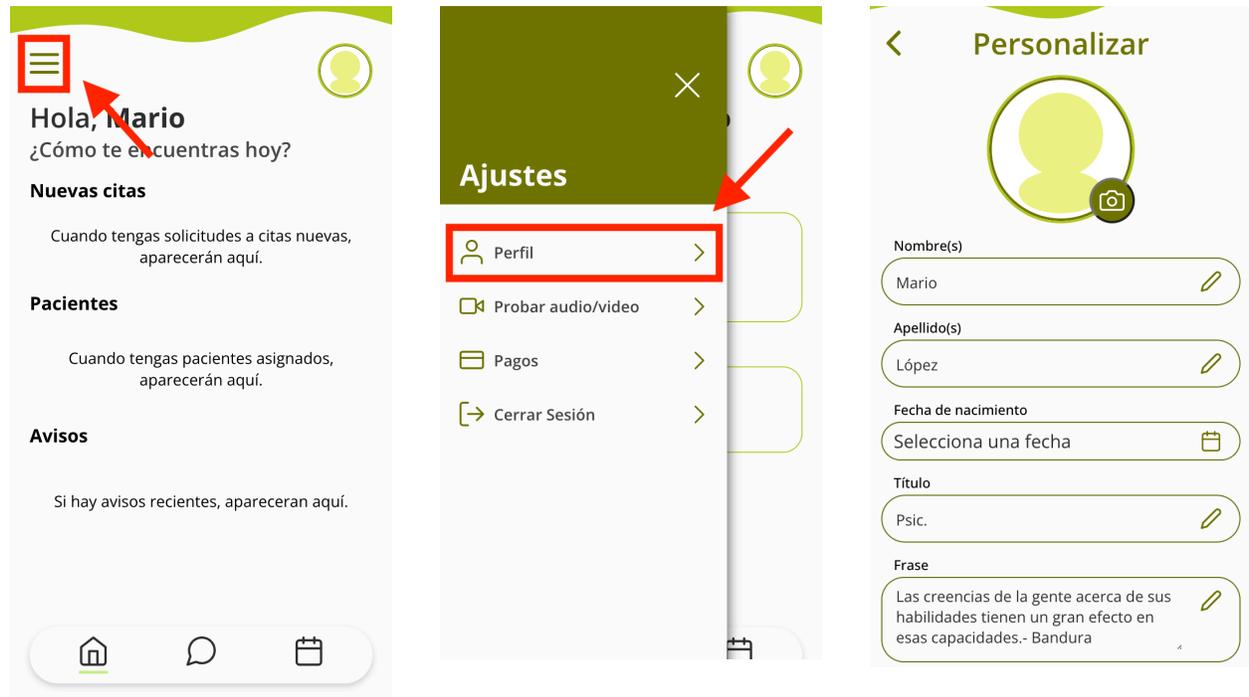
Podrás seguir recibiendo solicitudes de sesiones con todos los pacientes y, dependiendo de tu disponibilidad podrás aceptarlas para probar la aplicación y todas sus funciones.

**Te recordamos mantener tu calendario de disponibilidad actualizado**, esto es muy importante ya que tu decides tu agenda, así mismo recomendamos activar las notificaciones desde el menú lateral para no perderte de ninguna solicitud de sesión.

# Funciones de la app

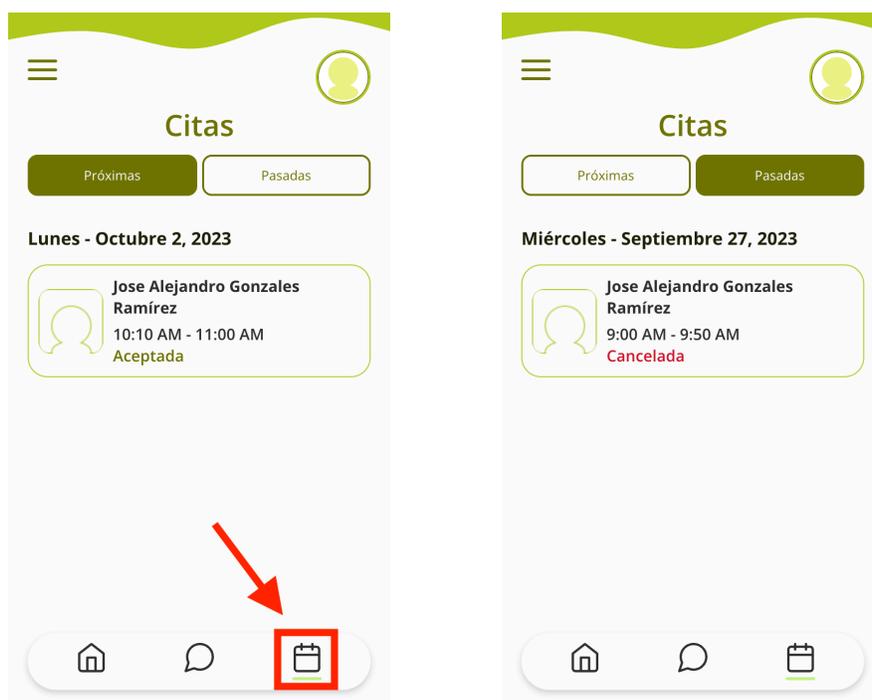
## Editar tu perfil

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



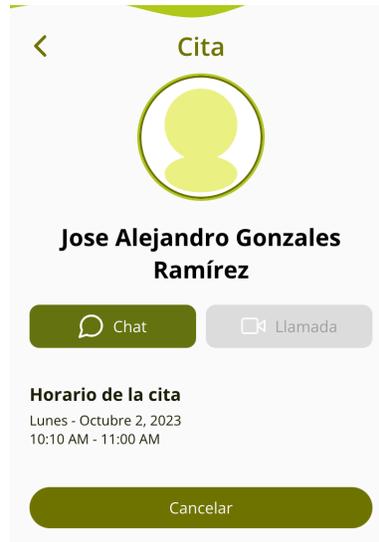
## Calendario de sesiones próximas

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



## 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”.



## 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. Este botón estará activo, sin embargo, la videollamada iniciará a la hora agendada.
- Para efectos de la videollamada deberás estar listo en la sala previa, para esto selecciona el botón **“Llamada”** y luego el botón “Unirse a llamada”. El paciente será quien inicie la llamada.
- El chat con un paciente no se activará hasta que confirmes tu primera sesión con el paciente. Este chat permanece activo hasta que rechaces la asignación y después de aceptarla.

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](mailto:ayuda@terappy.mx)

## 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.

### Retroalimentación

Así mismo contamos con un [Formulario de Retroalimentación](#). Tu opinión es muy importante para nosotros.

El formulario tiene varias secciones y agradecemos que tomes tu tiempo para responder cada una de las preguntas.