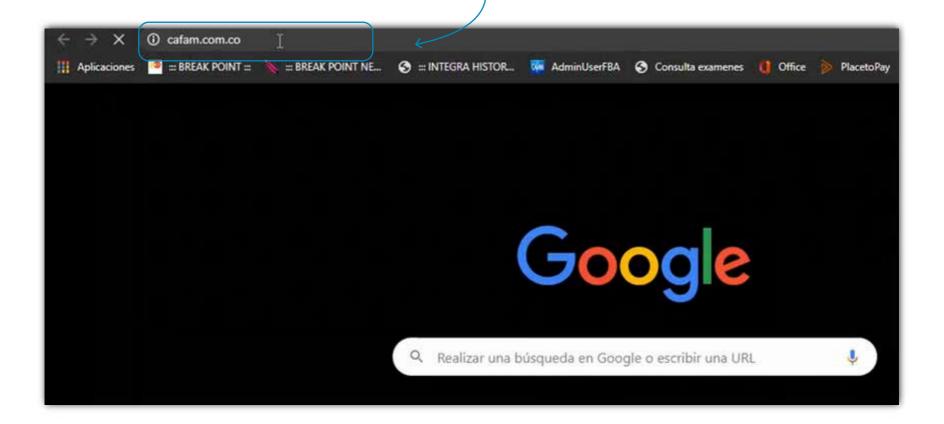


Gestiona tus citas
en nuestro nuevo
Portal web

Descubre las novedades que trae para ti la actualización de nuestro portal web.

Agenda, consulta y paga tus servicios de salud más fácils y rápido.

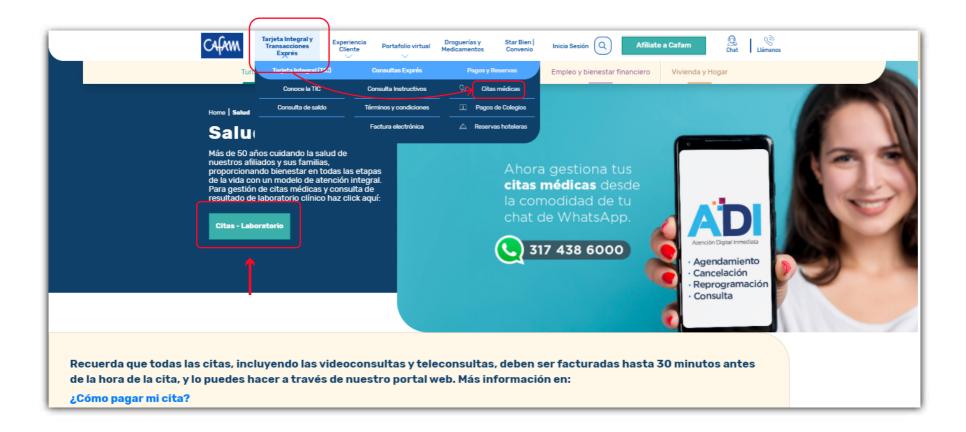
1. Ingresa a www.cafam.com.co



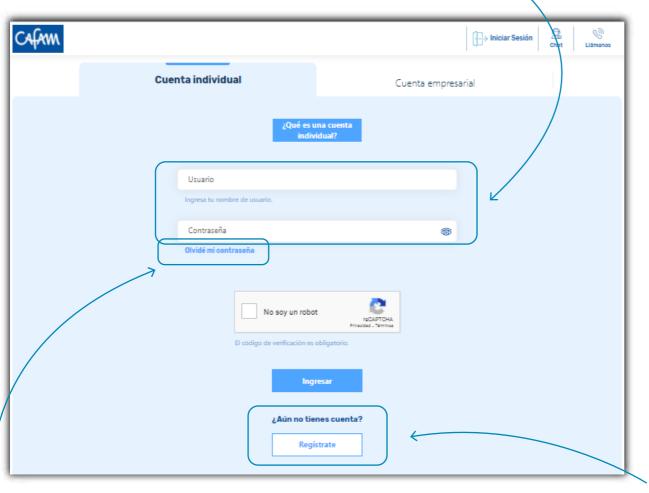
2. Haz clic sobre la pestaña "Salud y Droguerías"



3. Para agendar, consultar, pagar o cancelar tus servicios de salud ingresa por la pestaña superior izquierda "Tarjeta Integral y Transacciones Express" y selecciona la opción citas médicas, o si lo prefieres directamente por el botón "Citas-Laboratorio"



4. Ingresa con tu usuario y contraseña.



El usuario y contraseña es el mismo que has usado siempre para la página web. **No cambia**

vez y no tienes un usuario has clic en "registrarse" y diligencia tus datos.

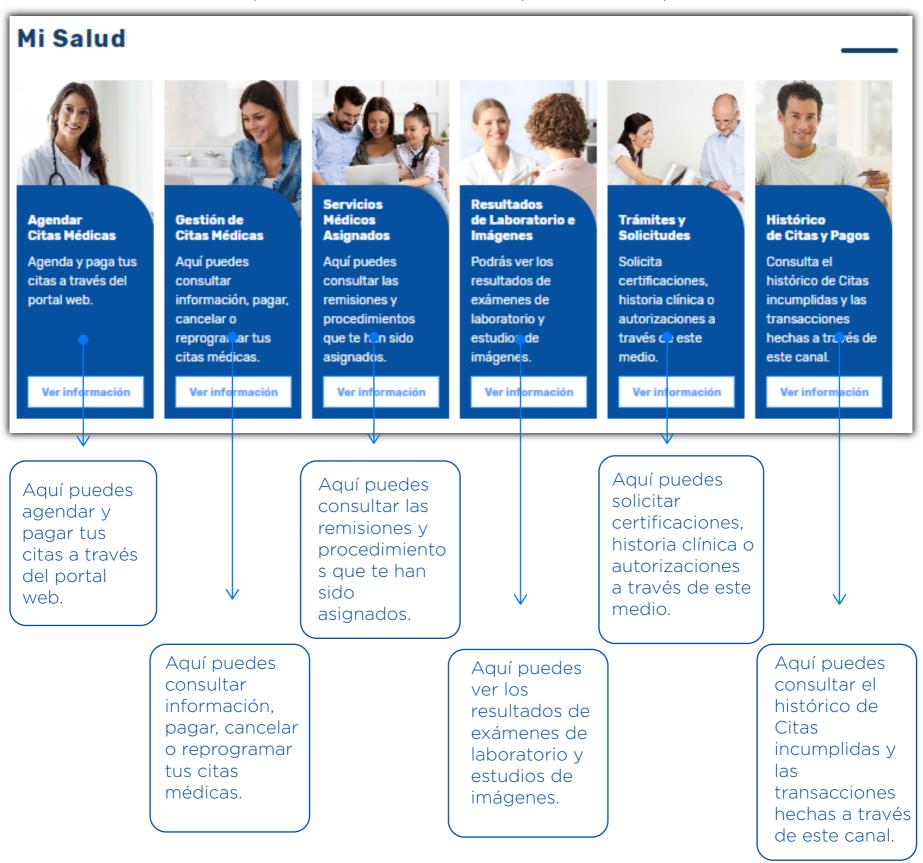
Si es tu primera

Si olvidaste tu contraseña, selecciona la opción **"olvidé mi contraseña"** y sigue los pasos.

5. Una vez ingreses con tu usuario y contraseña, busca la sección "tus transacciones" y selecciona la primera opción: "agendar citas médicas"



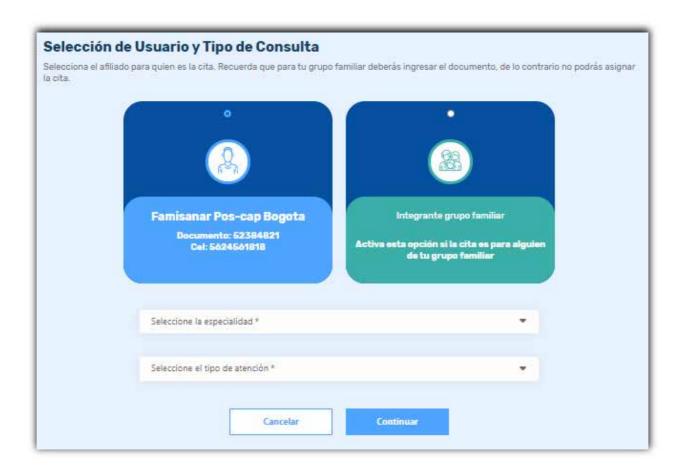
6. Encontrarás un panel con todas las opciones disponibles.



7. Para agendar tus citas médicas, has clic sobre la opción "agendar citas médicas" y sigue los 3 pasos.



8. Selecciona el tipo de usuario: si la cita es para ti o para algún miembo de tu grupo familiar.

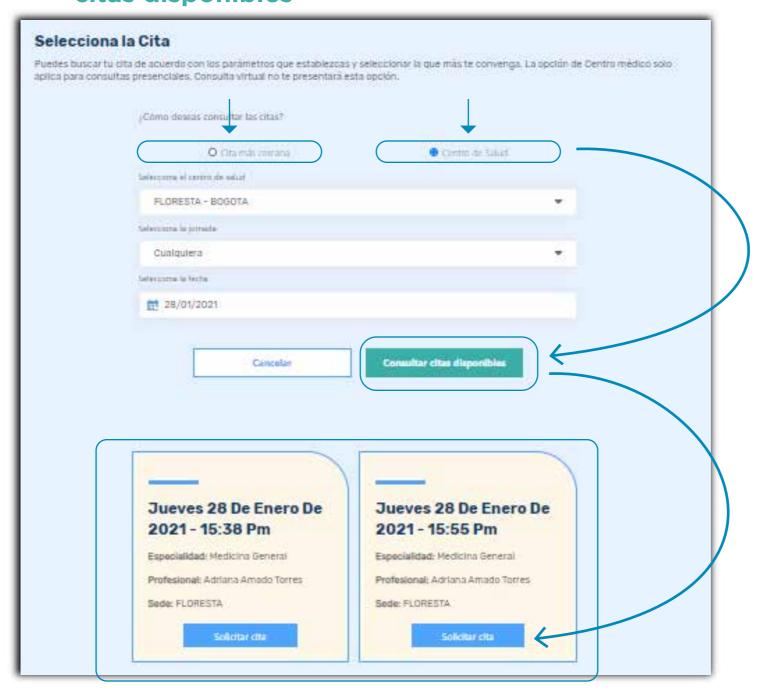


 Selecciona la especialidad que deseas agendar y el tipo de atención



Recuerda que si tienes **ordenes de otras especialidades precargadas en el sistema** aparecerán disponibles en el menú desplegable de "seleccione la especialidad"

10. Puedes agendar por "cita más cercana" o por "centro de salud". Selecciona la opción que consideres y has clic sobre "consultar citas disponibles"



Encontrarás la disponibilidad de las citas. Si deseas agendar alguna de las opciones has clic sobre **"solicitar cita"**



11. Una vez asignes tu cita, tendrás la oportunidad de hacer el pago en ese instante, puede ser por pago electrónico o a través de corresponsales bancarios. También puedes seleccionar la opción "pagar más adelante"





Tu cita se verá reflejada en la página principal del portal transaccional.

Podrás consultar fecha, hora, profesional, centro médico y el estado de tu cita.

No olvides que puedes realizar el pago de manera anticipada desde el mismo momento en que agendas tu cita y hasta 1 hora antes de la consulta. El pago podrás realizarlo por PSE a través del portal web de Cafam.

Si no puedes asistir, tendrás entre 24 y 6 horas antes de la hora de la cita para hacer la cancelación a través de nuestros canales de acceso disponibles.

12. Recuerde que al seleccionar la opción "consulta virtual" debes cumplir con las caracteristicas que se especifican en la ventana emergente.





Señor Usuario:

Teniendo en cuenta la situación actual y pensando en su seguridad, hemos establecido nuevas modalidades de consulta (tele consulta y video consulta) con el fin de seguir brindándole una atención de calidad.

Si la cita que va a solicitar es una valoración de primera vez, es preferible que la solicite en modalidad presencial.

Para las modalidades de atención de tele consulta y/o video consulta por favor tenga en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Prepararse con anticipación, asegurándose de que su dispositivo cuente con suficiente batería y conexión adecuada a internet.
- Busque un lugar apto para la consulta: ojalá silencioso, con buena iluminación, bajo condiciones de privacidad.
- Escribir una lista de molestias principales y preguntas para el profesional, así como los antecedentes de salud y medicamentos que toma actualmente.
- Si sus exámenes de laboratorio fueron tomados en CAFAM, estarán disponibles para el profesional a través del sistema de información. Sin embargo, exámenes como Radiografias, Tomografías, ecocardiogramas o endoscopias, tienen un informe escrito, que es importante que usted tenga a la mano para compartirlo con el profesional cuando lo solicite.
- Cuente con papel y lápiz para anotar indicaciones y recomendaciones que reciba durante la atención.
- Su correo electrónico y su número de celular es muy importante para mantener adecuada comunicación con usted. Por favor confirme con el profesional que los datos que el posee, son los correctos. A través de ellos recibirá información muy útil para su salud.

Para la realización de la teleconsulta, es necesario que usted descargue la aplicación https://play.google.com/store/apps/details?id=com.pana.appalone o ingrese al portal https://pana.com.co/alone/desde su computador. En caso de no contar con estas condiciones, le sugerimos solicitar su cita en modalidad presencial.

Para poder brindarle la atención, usted deberá haber realizado el pago correspondiente de su cuota moderadora o copago por medio de la plataforma de pagos virtuales o de manera presencial en el centro de salud correspondiente a su cita; este pago podrá ser realizado por un familiar, para los casos en que no es conveniente que usted se acerque a los centros médicos.

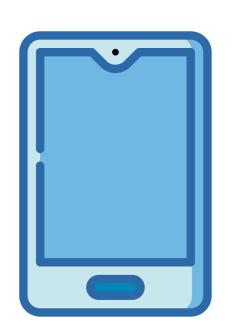
Tenga en cuenta que durante cualquier momento de la atención el profesional podrá definir que por sus condiciones clínicas específicas, deba requerir de atención bajo una modalidad presencial; caso en el cual el mismo le dará las indicaciones para la solicitud de la misma.

13. No olvides que para tus citas de consulta virtual debes ingresar al aplicativo ALONE. Puedes ingresar a través de un computador o de tu dispositivo móvil



En tu computador ingresa a https://pana.com.co/alone/

o haz clic aquí



En tu dispositivo móvil android descarga la app en el play store aquí

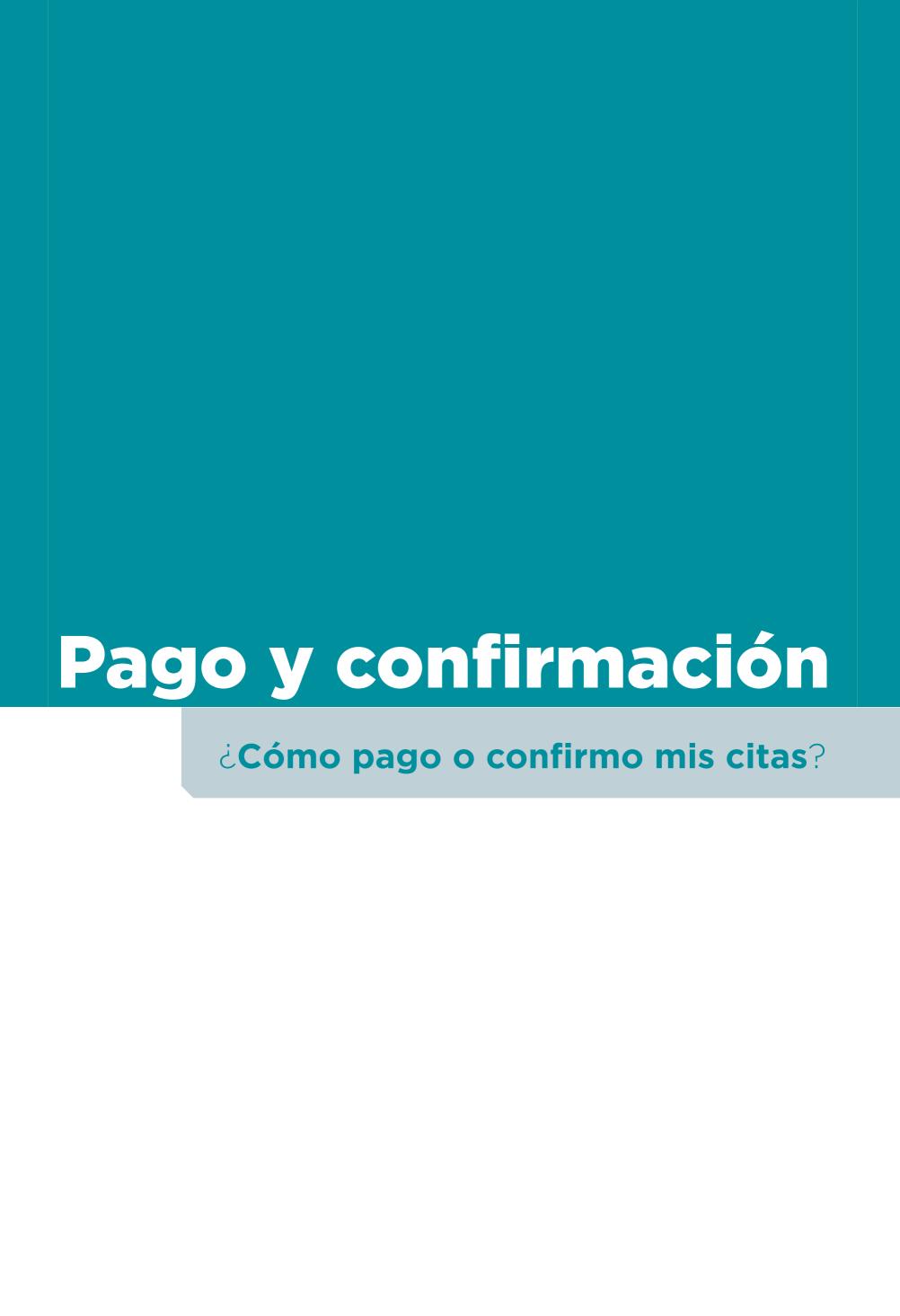
Alone patients APP





Recuerda que debes registrarte. Te recomendamos crear tu cuenta para ingresar a la aplicación días antes de tu cita.

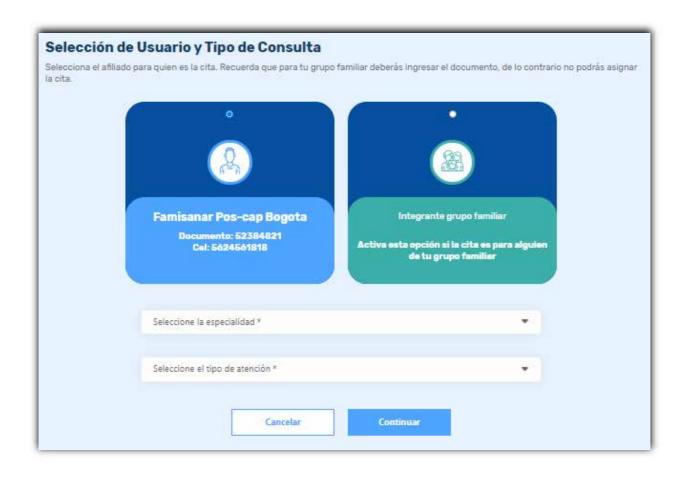
El registro está disponible solo para mayores de edad y debe ser individual. Cada persona debe tener su usuario y contraseña propio.



 Para pagar tus citas médicas has clic sobre la tarjeta "gestión de citas médicas"



Selecciona el tipo de usuario: si la cita es para ti o para algún miembo de tu grupo familiar.



1. Encontraras toda la información de tu cita con la opción de "pagar", "reprogramar" y "cancelar"



Verifica el saldo y has clic en el botón "pagar". El botón te llevará al mismo lugar del punto 9.



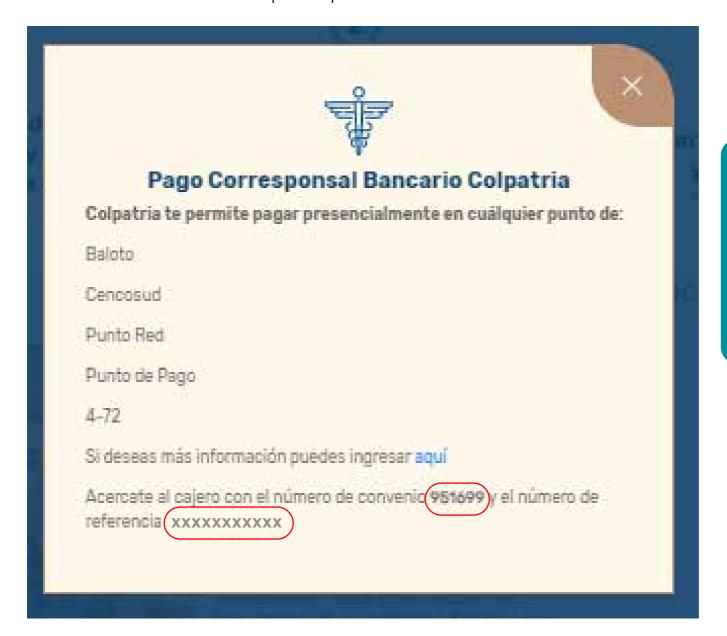
Selecciona el método de pago de tu preferencia

2. Si tu pago es electrónico serás redirigido a la plataforma place to pay donde deberás continuar el proceso y seguir los pasos de acuerdo a tu entidad bancaria

Verifica el saldo y si estás de acuerdo, has clic en continuar.



Si tienes dudas o quieres ampliar la información de cómo hacer el pago de tus citas, consulta el instructivo detallado en cafam.com.co/salud 3. Si tu pago es por corresponsales bancarios ten muy presente la información que aparece en la ventana.



Número de convenio: 951699

Importante: No olvides tomar nota del número de convenio y el número de referencia de tu cita; deberás presentarlo al momento de hacer el pago en cualquiera de nuestros puntos aliados.

Conoce nuestros corresponsales bancarios aliados: Wetro Cencosud Tresums Punto de Pago i Especialistas en Recaudo! Puntored Facilita sus Pagos y Servicios Puntored Facilita sus Pagos y Servicios

Reprogramar y cancelar citas

¿Cómo reprogramo o cancelo mis citas?

Recuerda que aunque ya hayas pagado tu cita, puedes reprogramar o cancelar en caso de que lo necesites. Tu dinero quedará guardado como saldo a favor para una próxima cita.

19. Para reprogramar una cita busca la sección "mis citas médicas", elige la cita que deseas reprogramar y has clic en "gestionar citas"

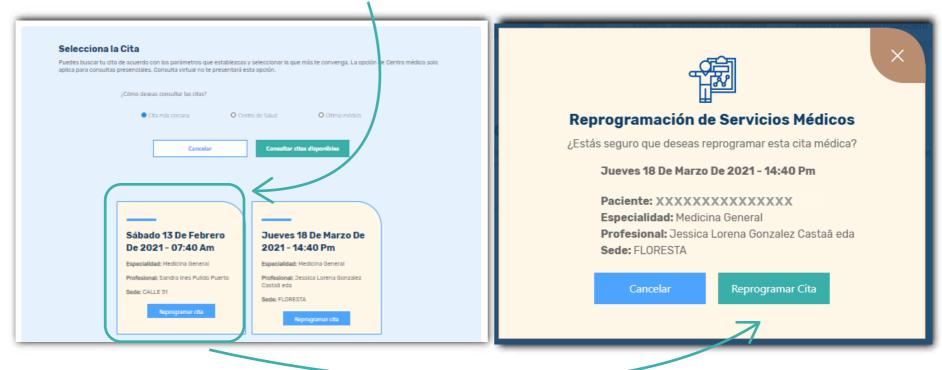




Encontrarás la tarjeta con la **información de tu cita** y el registro.

Si deseas reprogramar has clic en el botón "reporgramar"

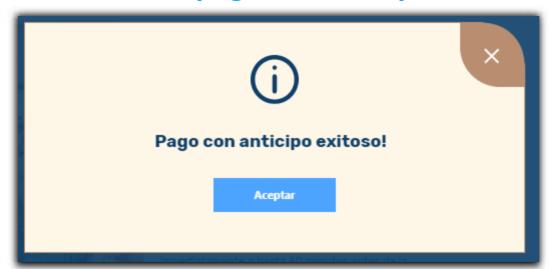
20. Selecciona la cita que deseas reprogramar y confirma.



21. Serás redirigido nuevamente a la plataforma Place to pay. Esta vez tendrás la opción de seleccionar "pago con aticipo" en caso de que tengas saldo a favor disponible.



Verifica el valor de la cita y el valor de anticipo que tienes disponible. Al hacer clic en "pago con anticipo" verás una ventana de confirmación.



Esto quiere decir que tu cita fue pagada con el saldo a favor disponible de manera exitosa.

Si deseas cancelar tu cita. Recuerda que si ya la pagaste tendrás ese saldo a favor disponible para futuras citas que solo podrás utilizar a través del portal web cafam.com.co

22. Para cancelar una cita, busca la sección "mis citas médicas" y elige la cita que deseas cancelar y has clic en "gestionar citas"





Encontrarás la tarjeta con la **información de tu cita** y el registro

Si deseas cancelar has clic en el botón "cancelar"

Para más información de nuestros servicios visítanos en www.cafam.com.co/salud

