

# CERTIFICADOS MÉDICOS DIGITALES

## PREGUNTAS FRECUENTES

### 1. USO DE LA PLATAFORMA

#### 1.1. ACCESO A LA PLATAFORMA Y CUENTA

##### **Ingreso por primera vez**

Usted va a recibir un correo en la casilla que registró en el Colegio de Médicos con un enlace para entrar por primera vez a la plataforma. Desde ese correo va a poder acceder y cambiar la contraseña inicial. Si no recibió el mail, es importante que lo revise soporte técnico y confirmen que el correo registrado sea el correcto.

##### **¿Tengo que crear una cuenta?**

No necesita registrarse manualmente: su cuenta ya está creada por el Colegio. Solo tiene que usar el enlace que llega por mail, iniciar sesión por primera vez y definir su propia contraseña.

##### **¿Qué datos completo al entrar por primera vez?**

Luego de cambiar la contraseña de acceso, la plataforma le pide establecer la contraseña de firma. Después va a ver una pantalla para revisar sus datos personales cargados por el Colegio y agregar sus lugares de trabajo.

##### **Cambiar o recuperar la contraseña de ingreso**

Si desea modificar su contraseña de acceso, en la pantalla de inicio de sesión puede usar la opción “¿Has olvidado tu contraseña?”. El sistema lo guía paso a paso para actualizarla. Si aun así no puede entrar, lo ideal es que lo vea soporte técnico y, si hace falta, realicen un blanqueo de clave.

##### **Cambio de correo electrónico de acceso**

Para cambiar el correo con el que ingresa, es necesario que lo gestione un asesor. Desde aquí podemos derivarlo a soporte para que actualicen el email asociado a su usuario.

##### **¿Es una app? ¿Se puede usar desde el celular?**

La plataforma no es una aplicación que tenga que instalar: es un sitio web al que puede entrar desde cualquier navegador (por ejemplo, en la computadora). También puede usarla desde el teléfono celular sin problemas.

Si después de seguir estos pasos usted sigue teniendo inconvenientes de acceso, podemos derivarlo con soporte técnico para que lo revisen en detalle.

## 1.2. CLAVES Y LUGARES DE TRABAJO

### **¿Por qué hay una clave de acceso y otra de firma?**

La plataforma utiliza dos claves distintas: una para entrar al sistema y otra para firmar certificados. Esto suma una capa extra de seguridad y reduce el riesgo de que otra persona pueda emitir certificados usando su matrícula.

### **¿Por qué tengo que cargar mis lugares de trabajo?**

Cada vez que inicia sesión, el sistema le pide que elija en qué lugar está atendiendo. Ese lugar se muestra en la parte superior de los certificados que emita, por eso es obligatorio tener al menos un lugar de trabajo cargado.

### **¿Cómo agrego o actualizo un lugar de trabajo?**

Inicie sesión con su usuario y contraseña, entre a “Configuración” y desplácese hasta el final de la pantalla. Allí va a encontrar la opción para agregar nuevos lugares de trabajo. Se recomienda cargar todos sus lugares y mantenerlos actualizados, ya que el sistema le preguntará dónde se encuentra trabajando en cada inicio de sesión.

### **¿Para qué sirve ingresar un CVU o CBU?**

El CBU es necesario para gestionar el futuro pago de un beneficio/incentivo asociado a los certificados emitidos por la nueva plataforma. Una vez que el sistema esté operativo, le enviaremos una confirmación por correo electrónico con los detalles de la acreditación a partir del mes de mayo de 2026.

### **¿Cómo cambio mi contraseña de firma?**

Primero inicie sesión normalmente. Luego vaya a “Configuración” y busque la sección “Clave de firma”. Desde ahí puede definir una nueva contraseña de firma siguiendo las indicaciones de la pantalla.

Si tiene dudas sobre algún lugar de trabajo, su CVU/CBU, o no logra cambiar la clave de firma, puede pedir que lo derivemos a soporte para que lo revisen juntos.

## 1.3. PROBLEMAS TÉCNICOS Y DATOS DE TU PERFIL

### **La página no carga correctamente**

Si la plataforma no se abre o se ve incompleta, primero verifique que tenga conexión a internet y que la señal sea estable. Si el problema continúa, avise a soporte técnico para que revisen si hay algún inconveniente particular con su usuario o con el sistema.

### **¿Qué navegador se recomienda?**

Puede usar la plataforma en distintos navegadores, pero se sugiere utilizar Google Chrome porque suele ofrecer la mejor compatibilidad y rendimiento con el sistema.

### **No tengo cargadas todas mis especialidades**

Si falta alguna especialidad en su perfil, corresponde que la actualice la institución. En ese caso, conviene que lo contactemos con soporte técnico para que revisen su matrícula y carguen la información que falta.

### **Mis datos personales o profesionales están mal**

Cuando vea datos incorrectos (por ejemplo, domicilio, teléfono, especialidad, etc.), es necesario que los corrijan desde las bases del Colegio. Puede solicitar que lo derivemos a soporte para que gestionen la actualización.

### **No puedo seleccionar la circunscripción correcta**

Si el sistema no le permite elegir la circunscripción en la que está autorizado/a, es probable que haya que revisar su situación de matrícula. En este caso también corresponde que intervenga soporte técnico para habilitar la circunscripción adecuada.

Ante cualquier problema técnico que no se resuelva con estos pasos, puede elegir la opción “Hablar con soporte” para que un agente lo asista en forma personalizada.

## **2. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD**

### **2.1. PROTECCIÓN DE TUS DATOS Y LEY**

#### **¿Mis datos médicos están protegidos?**

Sí. Sus datos personales y profesionales se almacenan en bases de datos administradas por las instituciones correspondientes (Colegios de Médicos, Caja, etc.). Solo estas entidades tienen acceso a la información ligada a su matrícula y a sus lugares de trabajo, y la utilizan para las funciones propias de la institución.

#### **¿Cumplen con la ley de protección de datos personales?**

Sí, la plataforma cumple con la ley de protección de datos personales. El manejo de su información se realiza respetando la normativa vigente y las obligaciones de confidencialidad.

Si usted tiene alguna duda específica sobre el uso de sus datos, podemos derivarlo a soporte para que lo vean en detalle.

### **2.2. QUIÉN PUEDE VER MI INFORMACIÓN**

#### **¿Quién puede ver mi información?**

La información se guarda en bases de datos de los Colegios profesionales y de las instituciones habilitadas. Son estas instituciones las que administran la información vinculada a su matrícula, sus datos personales y sus lugares de trabajo.

### **¿Mis datos se comparten con terceros?**

No. La información sensible de su perfil y de los certificados no se comparte con terceros ajenos a las instituciones responsables. Solo se utiliza para la gestión profesional y administrativa correspondiente.

Si usted detecta algo extraño o desea que revisen el uso de sus datos, puede pedir que lo contacten desde soporte.

## **2.3. USO INDEBIDO DE CLAVES O CERTIFICADOS**

### **¿Qué pasa si comparto mis datos de acceso a la plataforma?**

No se recomienda compartir su usuario ni su contraseña con nadie. Si otra persona accede con sus datos, podría emitir certificados en su nombre. Si usted cree que compartió la clave o que alguien más la conoce, es importante que solicite un blanqueo de contraseña y la cambie cuanto antes.

### **¿Qué hago si alguien realizó un certificado con mis datos y no fui yo?**

En ese caso, usted puede hacer una nota escrita a mano explicando la situación y presentarla en el Colegio para que quede constancia en su expediente profesional. Si sabe quién emitió el certificado de forma indebida, también puede realizar la denuncia correspondiente ante la policía. Además, se sugiere solicitar un blanqueo de contraseña contactando a soporte técnico.

### **¿Puedo enmendar un certificado ya firmado?**

No. Una vez que el certificado fue firmado digitalmente, ya no se puede modificar. Antes de firmarlo es la última oportunidad para revisar y corregir la información.

Ante cualquier sospecha de uso indebido de su usuario o de sus certificados, es importante que se comunique con soporte técnico para que lo asesoren y tomen las medidas necesarias.

## **3. CERTIFICADOS DIGITALES**

### **3.1. CREAR Y FIRMAR CERTIFICADOS**

#### **¿Cómo realizo / confecciono un certificado médico digital?**

En la pestaña “NUEVO CERTIFICADO” va a encontrar el menú para confeccionar un certificado médico digital. Allí tiene dos opciones: “PRE COMPRADO” y “PAGO POSTERIOR”.

Use “PRE COMPRADO” cuando el paciente ya compró el certificado previamente en la plataforma de venta general y tiene un código único.

Si el paciente no adquirió el certificado antes, elija la pestaña “PAGO POSTERIOR” y complete los datos que le solicita el sistema.

En ambos casos, la plataforma le va guiando paso a paso para completar toda la información requerida del certificado.

#### **¿Cómo firmo si no quiero usar mis datos de especialista?**

Al momento de la firma, el sistema le consulta con qué especialidad desea firmar ese certificado. Si no corresponde usar una especialidad, puede seleccionar la opción “ninguna”.

#### **¿Puedo firmar el mismo certificado entre dos o más profesionales?**

Por el momento no es posible que un mismo certificado sea firmado digitalmente por dos o más profesionales. La firma queda asociada a un solo profesional.

Si tiene dudas sobre cómo completar algún campo del certificado, puede consultar otras opciones de este menú o pedir que lo derivemos a soporte.

### **3.2. ENVIAR AL PACIENTE Y COBRO DEL CERTIFICADO**

#### **¿Cómo le entrego / envío el certificado al paciente?**

Cuando usted completa el certificado y lo firma con su clave de firma, el sistema le pregunta a dónde desea enviarlo. Tiene dos opciones:

Por correo electrónico

Por WhatsApp al teléfono del paciente

Puede elegir uno de los medios o enviar el certificado por ambos.

- Si el certificado fue pre comprado por el paciente, sus datos ya van a estar cargados y usted puede modificarlos si es necesario.
- Si el certificado se hace con pago posterior, va a tener que ingresar el correo electrónico y/o el teléfono del paciente para que reciba el enlace de pago.

Tenga en cuenta que, si el paciente no compró previamente el certificado, va a recibir un enlace para pagar y recién después de realizar el pago va a poder visualizar el certificado.

#### **¿El servicio es gratuito para el profesional?**

Sí. Para el profesional el servicio no tiene costo: el valor del certificado lo abona siempre el paciente.

Si el paciente indica que no recibió el correo o el mensaje, usted puede reenviar el certificado desde la sección “Mis certificados”, o bien contactar a soporte si el problema persiste.

### 3.3. MIS CERTIFICADOS Y SEGUIMIENTO

#### ¿Qué veo en la pestaña “Mis certificados”?

En la pestaña “Mis certificados” usted puede ver todos los certificados médicos digitales en los que intervino. Funciona como un panel de control: puede ingresar a cada certificado para revisarlo nuevamente o volver a enviarlo al paciente si lo necesita.

Además, el sistema le permite:

Filtrar por tipo de certificado

Buscar por apellido del paciente

Ver el estado del certificado (firmado, enviado, emitiendo)

Desde esta sección también es posible reenviar certificados que el paciente haya perdido o que no encuentre en su correo o WhatsApp.

Si usted ve alguna inconsistencia en los estados o no encuentra un certificado que debería estar, puede solicitar asistencia a soporte técnico.

## 4. SOPORTE TÉCNICO

Esta opción es para consultas que usted no pudo resolver con las Preguntas Frecuentes (acceso a la plataforma, seguridad y privacidad, certificados médicos digitales, etc.).

Lo vamos a derivar con el equipo de soporte técnico para que lo atienda una persona.

Antes de derivarlo, le sugerimos tener a mano:

Su número de matrícula

Su DNI

El correo electrónico que utiliza en la plataforma

Una breve descripción del problema (qué estaba haciendo y qué error aparece, si lo hay)

En unos instantes, cuando acepte la derivación, será atendido por soporte técnico. Le pedimos, por favor, paciencia mientras se asigna un agente.