



## MANUAL DE ATENCIÓN DEL USUARIO DEL PRESTADOR EXTERNO DE SALUD MEDIANTE LOS CANALES AUTORIZADOS:

A través de los canales digitales de **HAPPYCEL**, los usuarios podrán solicitar el **AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS**. Para ello, se han habilitado dos vías de acceso: la Aplicación Móvil y el Widget Web. A continuación, se detallan los pasos para cada modalidad.

### 1.- CANALES DE INGRESO Y REGISTRO:

**1.1. MEDIANTE LA APP MÓVIL "HAPPYCEL":** El usuario debe descargar e instalar en su teléfono la aplicación "Happycel", disponible a través de Google Play Store. Posteriormente, debe registrarse como usuario con sus credenciales. En este momento se verificará su estatus crediticio. Al estar al día en sus pagos, el sistema le permitirá acceder para escoger el tipo de servicio de salud requerido.

**1.2. MEDIANTE LA PÁGINA WEB (WIDGET):** El usuario puede acceder directamente a través del sitio web oficial: [www.happy.ec](http://www.happy.ec).

### 2.- PROCESO DE AGENDAMIENTO DE CITAS:

#### 2.1. PASO A PASO EN LA APP "HAPPYCEL":

1. Ingresar a la aplicación oficial "**Happycel**" con sus credenciales de acceso.
2. Dirigirse a la sección "**Asistencias**".
3. Seleccionar el tipo de servicio que desea utilizar (**Odontología o Telemedicina**).
4. El sistema guiará al usuario para escoger la localidad, sector, fecha y franja horaria de su conveniencia a través de un calendario interactivo.
5. Ingresar un breve motivo de consulta y presionar el botón "**Confirmar Cita**".
6. **Confirmación:** Tras la confirmación en la aplicación, recibirá simultáneamente una llamada telefónica de un asesor para validar todos los detalles y, posteriormente, un correo electrónico con la información final de la cita agendada.

#### 2.2. PASO A PASO EN LA PÁGINA WEB:

1. Ingresar a la página web de Happycel ([www.happy.ec](http://www.happy.ec)).
2. Dirigirse al **Widget** ubicado en la parte inferior derecha y digitar su número de cédula.
3. Aceptar la Política de Protección de Datos y seleccionar la opción "**Asistencias Médicas**".
4. Seleccionar la opción "**Agendar una cita**".
  - *Validación:* El sistema validará automáticamente si el usuario está al día en sus pagos. Si tiene pagos pendientes, el sistema no le permitirá avanzar. Si está al día, podrá continuar.
5. Seleccionar el tipo de servicio (**Odontología o Telemedicina**).
6. Seleccionar la ciudad y el día de la cita deseada.



7. Proceder a enviar la solicitud para que se genere un número de ticket.
8. **Confirmación:** Recibirá simultáneamente una llamada telefónica de un asesor para validar todos los detalles y, posteriormente, un correo electrónico con la información final de la cita agendada.

2.3. El USUARIO debe asistir a la cita que le fue agendada previamente y presentar su documento de identidad.

2.4. EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD le solicitará al USUARIO su documento de identificación, a fin de comprobar que es el USUARIO que se agendó por medio de EL CONTRATISTA.

### **3.- OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON EL SERVICIO MEDICO.**

3.1. Los USUARIOS que no puedan acudir a las citas previamente convenidas con EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD tratante o que no puedan hacerlo a la hora establecida, deberán notificarlo con al menos cuatro (04) horas de anticipación al CONTRATISTA y/o al PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD.

3.2. El USUARIO debe realizarse un examen clínico y las ayudas diagnósticas que EL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD tratante considere pertinentes para definir el diagnóstico y realizar los tratamientos cubiertos.

