MÓDULO 13 · GUÍA PRÁCTICA

CRM y RGPD: revisar pendientes y solicitar firmas

Te ayuda a cerrar las firmas pendientes sin perder de vista a quién se solicita y por qué canal.

PARA QUIÉN

Titular o personas autorizadas en el CRM; acceso condicionado a la declaración del asistente cuando intervienen datos de pacientes.

Empieza con esta consulta

Dame el resumen del CRM de mi farmacia: clientes registrados, consentimientos aceptados y pendientes, y altas de los últimos treinta días.

Antes de empezar

- CRM disponible y permisos suficientes del usuario.
- Asistente empresarial declarado para operaciones con datos de pacientes; MediaValue lo comprueba en cada llamada.
- Para demostrar altas o envíos, registros y datos de prueba autorizados y canal de envío elegido.

Cómo usar esta guía

Elige una consulta, cambia lo que aparece entre corchetes y continúa la conversación. No necesitas memorizar las frases ni usar todos los ejemplos a la vez.

Las consultas leen información. Los análisis ayudan a interpretarla. Preparar una acción permite revisar el cambio. Ejecutar una acción da una orden concreta: comprueba el resultado y las confirmaciones que correspondan.

La disponibilidad depende de los módulos de tu farmacia, tu rol y las herramientas activas en la conexión. Los ejemplos describen qué pedir; no son resultados ya ejecutados.

Base: catálogo MCP de MediaValue (02.11.2026). Fuentes y estado de pruebas: dossier de producción.

CONSULTAR · ENTENDER · ACTUAR

Consultas para copiar

01 Ver la situación general

CONSULTAR

Dame el resumen del CRM de mi farmacia: clientes registrados, consentimientos aceptados y pendientes, y altas de los últimos treinta días.

Qué recibirás. Totales agregados del CRM.

Comprueba. Los totales no son un listado de personas ni prueban que una solicitud de firma enviada se haya completado.

02 Localizar firmas pendientes

CONSULTAR

Enséñame los consentimientos RGPD pendientes que permite consultar MediaValue. Dime el alcance del resultado y si hay un límite de registros.

Qué recibirás. Personas sin firma o con firma antigua sin copia del texto guardada, con nombre, apellidos e identificador.

Comprueba. Hasta cincuenta recientes. Incluye personas sin firma y firmas antiguas sin copia del texto. No lo presentes como un listado completo ni como personas que nunca firmaron.

03 Comprobar una persona concreta

CONSULTAR

Busca al paciente por [nombre y apellidos, teléfono, correo o DNI que yo proporcione] y dime el estado de su consentimiento. Si hay varias coincidencias, no elijas por aproximación.

Qué recibirás. Coincidencias con iniciales, identificador y estado.

Comprueba. La búsqueda devuelve iniciales, identificador interno y estado, no los datos de contacto. Si ya tienes el identificador interno, úsalo directamente para preparar la acción.

04 Consultar los textos configurados

CONSULTAR

Enséñame los textos de consentimiento RGPD configurados en nuestra farmacia, con su orden y cuáles figuran como obligatorios.

Qué recibirás. Textos configurados y sus propiedades.

Comprueba. Consultar los textos no los modifica ni constituye una revisión jurídica de su adecuación.

CONSULTAR · ENTENDER · ACTUAR

Consultas para copiar

05 Preparar firma por correo

PREPARAR UNA ACCIÓN

Prepara el envío por correo de la firma RGPD al paciente [identificador]. Enséñame la vista previa y espera mi confirmación antes de enviarlo.

Qué recibirás. Paciente identificado y envío por correo preparado.

Comprueba. El sistema usa el dato guardado; no se devuelve el enlace ni el correo del paciente.

06 Preparar firma por SMS

PREPARAR UNA ACCIÓN

Prepara el envío por SMS de la firma RGPD al paciente [identificador]. Enséñame qué se enviaría y señala que el SMS tiene coste antes de confirmarlo.

Qué recibirás. Vista previa del envío por el canal elegido.

Comprueba. Enviar no equivale a firmar; no cambies a SMS si el usuario eligió correo.

07 Preparar un alta

PREPARAR UNA ACCIÓN

Prepara el alta en el CRM con estos datos que aporto: [nombre, apellidos y datos disponibles]. Si ya existe por teléfono o DNI, no lo dupliques. Enséñame la vista previa.

Qué recibirás. Alta preparada o coincidencia detectada por las reglas del sistema.

Comprueba. El alta queda sin consentimiento hasta que la persona firme; no completes datos ausentes.

08 Preparar el archivo de un registro

PREPARAR UNA ACCIÓN

Prepara archivar el paciente [identificador]. Enséñame exactamente qué registro se archivaría y espera mi confirmación.

Qué recibirás. Vista previa del paciente identificado para archivar.

Comprueba. Conserva consentimientos y su restauración se hace en la intranet; no confundir con modificar datos del paciente.

DEL PRIMER PROMPT AL RESULTADO

Continúa la conversación

Estos son turnos sucesivos que puedes adaptar. Las respuestas se obtienen de los datos de tu farmacia; aquí no se simulan resultados.

Paso 1

Muéstrame los consentimientos pendientes disponibles y aclara si la consulta tiene un límite.

Paso 2

Prepara enviar la firma por [correo o SMS] al paciente [identificador elegido] y enséñame la vista previa.

Paso 3

Confirma ese envío por el canal revisado y dime el resultado. No marques el consentimiento como firmado solo por haber enviado la solicitud.

Una práctica para esta semana

Con un registro de prueba, consulta el estado de consentimiento y prepara una solicitud de firma por el canal elegido.

Sabrás que está bien cuando…

Identificas a la persona correcta, revisas la vista previa y distingues solicitud enviada de consentimiento firmado.

Qué conviene tener claro

- Pendientes devuelve hasta cincuenta registros recientes; buscar paciente hasta cinco coincidencias. No hay listado completo de datos de contacto.
- Las operaciones con pacientes comprueban permisos y declaración del asistente; si no están permitidas, no se piden más datos.
- El SMS tiene coste; el enlace enviado caduca en setenta y dos horas, no se devuelve al chat y el envío no se puede deshacer.
- El asistente no firma por el paciente ni convierte un alta o envío en consentimiento aceptado.