

# ORDEN DE LABORATORIO ECOMMERCE PAGADA EN APLICACIÓN Y TIENDA EN LÍNEA

## – Sistema FARMAX –

### Objetivo

- Que los colaboradores sean capaces de realizar el proceso de venta Ecommerce pagada en aplicación y tienda en línea.

### Dirigido a

- Recepcionista de Laboratorio.
- Responsable de Clínica.
- Asesor de Óptica(en apoyo a recepción Laboratorio).

### Cobertura

- Laboratorios de AhorroLab a nivel nacional.

En caso de una incidencia con el sistema durante el proceso repórtala a través de **PROACTIVANET**.



# ORDEN DE LABORATORIO ECOMMERCE PAGADA EN APLICACIÓN Y TIENDA EN LÍNEA

## - Sistema FARMAX -



### Generalidades

- No se podrán añadir o modificar los estudios de la Orden de laboratorio provenientes de Ecommerce.
- Si el cliente desea modificar o cancelar la orden. Se tendrá que realizar el proceso de cobro y cancelar para posteriormente generar una orden nueva
- El tiempo máximo para que se refleje una devolución en la tarjeta bancaria del cliente es de 72hr hábiles.
- Si aplica se podrá realizar la devolución al monedero del ahorro, el saldo se reflejara al momento de la devolución.
- La orden se tiene que procesar en el laboratorio para el cual fue creada.

01 Desde FARMAX PV...

Bienvenido a Farmacias del Ahorro

Venta Laboratorio Ecommerce

500034161WEB

Cancelar Aceptar

- Ingresar desde el menú principal y seleccionar la opción “Venta Laboratorio Ecommerce”.

02

Capture el folio de la orden de laboratorio

a) 500034161WEB

b

Cancelar Aceptar

- En la ventana “Venta Laboratorio Ecommerce”:

- Ingresar el Folio de la orden proporcionado por el cliente.
- Presionar “Aceptar”

03

a

b

c

d

04

Buscar paciente

Nombre Apellido paterno Apellido materno

Fecha de nacimiento

Identificador Nombre completo Fecha Nacimiento

Apellido paterno VÁZQUEZ Apellido materno VELEZ

Nombre ANTONIA Apellido paterno VÁZQUEZ Apellido materno VELEZ

Apellido materno VELEZ

Fecha de nacimiento 24/08/2022

Buscar paciente

Cancelar Crear paciente

- En la ventana Búsqueda de pacientes:
  - Ingresar el Nombre del paciente.
  - Ingresar fecha de nacimiento.
  - Presionar “Buscar paciente”.
  - Seleccionar paciente.

Nota: Seguir en el paso N° 6

- En caso que el sistema no arroje coincidencias:
  - Se deberá llevar a cabo el “Registro del paciente” conforme al proceso actual.

Presionar Crear paciente.

05

a

b

Paciente

Nombre Apellido paterno Apellido materno

Apellido paterno VÁZQUEZ Apellido materno VELEZ

CURP. I

fecha de nacimiento 24/08/2022

Telefono contacto Correo

Domicilio Calle Número

Código postal Colonia

Estado Ciudad

Medico Nombre Correo

Cancelar Crear

- En la ventana Paciente:

- Ingresar los datos del paciente ( nombre, teléfono, correo y domicilio).
- Presionar Crear.

Nota: Seguir en el paso N°7

# **ORDEN DE LABORATORIO ECOMMERCE PAGADA EN APLICACIÓN Y TIENDA EN LINEA – Sistema FARMAX –**

08

Paciente

Nombre:	Apellido paterno*	Apellido materno*
NAYLA	VAZQUEZ	VELEZ
Fecha de nacimiento:	Genero:	
24/07/1978	FEMENINO	
Teléfono contacto:	Calle:	Número:
8184728455	COLONIA MARITIMA	4757
Si requiere servicio a domicilio:		
Calle:	Colonia:	Número:
PEDRO JUSTO	COLONIA MARITIMA	4757
Código postal:	Estado:	Ciudad:
84210	ESTADO DE MEXICO	MONTREERRY
País:		
MEXICO	NUEVO LEON	
Medicos		
<input type="checkbox"/> Registrar datos del médico:		
Nombre:	Correo:	Celular:
<input type="button" value="Cancelar"/>		<input type="button" value="Continuar"/>
		<input type="button" value="Actualizar"/>

En la ventana “Paciente”:

- Verificar que los datos del paciente son correctos, de ser necesario actualizar.
  - Presionar “**Confirmar**” para continuar.

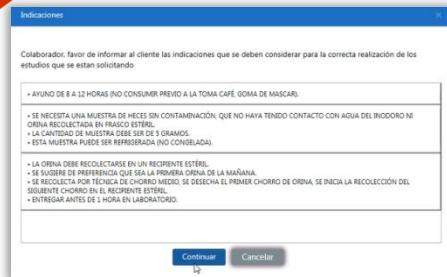
07



El sistema mostrara los estudios pertenecientes a la orden.

- Presionar [ F10 ] para finalizar la venta

9



Antes de mostrar la pantalla de cambio, se abrirá la ventana de “**Indicaciones**” para que sean mencionadas al cliente.  
Presionar “**Continuar**”.

09



El sistema mostrara la pantalla de cambio e imprimira los documentos:

- Ticket de venta
  - Documento de indicaciones.

# ORDEN DE LABORATORIO ECOMMERCE PAGADA EN LABORATORIO

## – Sistema FARMAX –

### Objetivo

- Que los colaboradores sean capaces de realizar el proceso de venta Ecommerce pagada en laboratorio.

### Dirigido a

- Recepcionista de Laboratorio.
- Responsable de clínica.
- Asesor de Óptica (en apoyo a recepción de laboratorio).

### Cobertura

- Laboratorios de AhorroLab a nivel nacional.

En caso de una incidencia con el sistema durante el proceso repórtala a través de **PROACTIVANET**.



# ORDEN DE LABORATORIO ECOMMERCE PAGADA EN LABORATORIO

## – Sistema FARMAX –

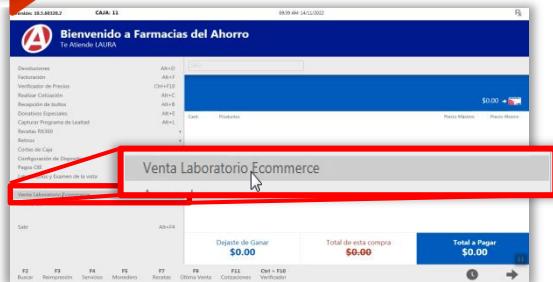


### Generalidades

- No se podrán añadir o modificar los estudios de la Orden de laboratorio provenientes de Ecommerce.
- El cliente podrá liquidar sus estudios con la forma de pago que sea de su preferencia.
- La orden se tiene que procesar en el laboratorio para el cual fue creada.

01

Desde FARMAX PV...



- Ingresar desde el menú principal y seleccionar la opción “Venta Laboratorio Ecommerce”.

02



• En la ventana “Venta Laboratorio Ecommerce”:

- Ingresar el Folio de la orden proporcionado por el cliente .
- Presionar “Aceptar”

03

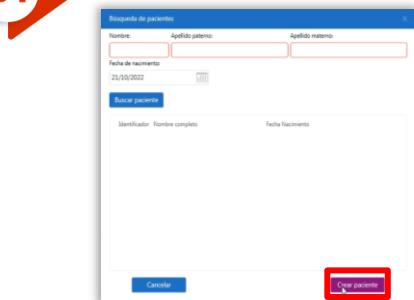


- En la ventana Búsqueda de pacientes:
  - Ingresar el Nombre del paciente.
  - Ingresar fecha de nacimiento.
  - Presionar “Buscar paciente”.
  - Seleccionar paciente.

**Nota:** Seguir en el paso N° 6

04

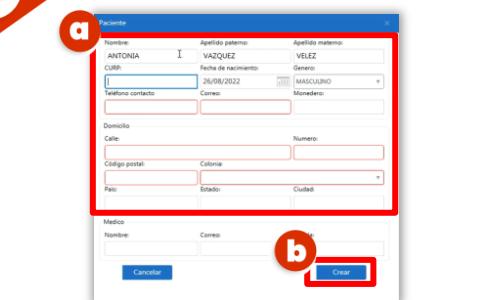
04



- En caso que el sistema no arroje coincidencias:
  - Se deberá llevar a cabo el “Registro del paciente” conforme al proceso actual.

Presionar Crear paciente.

05



En la ventana Paciente:

- Ingresar los datos del paciente ( nombre, teléfono, correo y domicilio).
- Presionar Crear.

**Nota:** Seguir en el paso N°7

# ORDEN DE LABORATORIO ECOMMERCE PAGADA EN LABORATORIO

## – Sistema FARMAX –

06

En la ventana “Paciente”:

- Verificar que los datos del paciente son correctos de ser necesario actualizar.
- Presionar “Confirmar” para continuar.

07

El sistema mostrara los estudios pertenecientes a la orden.

- Presionar [ F10 ] para pasar a la pantalla de formas de pago.

08

Antes de mostrar la pantalla de formas de pago se abrirá la ventana de “Indicaciones” para que sean mencionadas al cliente. Presionar “Continuar”.

09

En la pantalla de formas de pago:

- Ingresar la forma de pago y Presionar “[ F11 ]” para finalizar.

10

El sistema mostrara la pantalla de cambio e imprimirá los documentos:

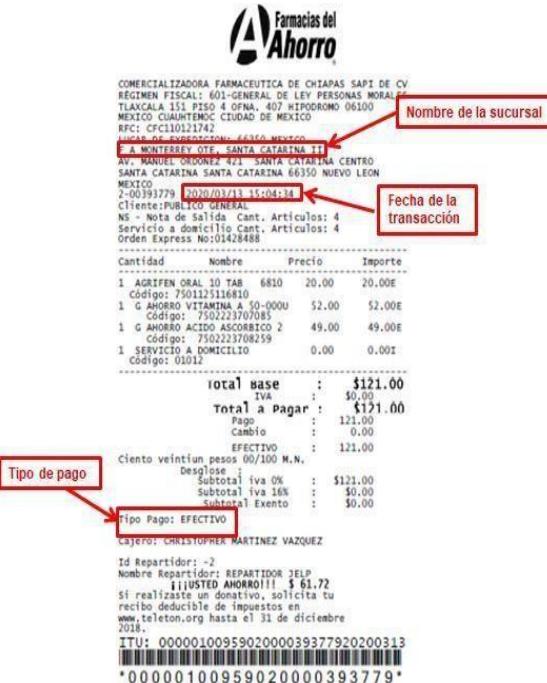
- Ticket de venta
- Documento de indicaciones.

# CANCELACIÓN DE ESTUDIOS DE LABORATORIO PAGADOS EN TL/APP – Sistema FARMAX –

## Generalidades

- El recepcionista será el encargado de realizar la devolución/cancelación
  - La persona encargada de autorizar la cancelación será el Responsable de Clínica o Responsable de Turno.
  - No aplica cancelaciones en los siguientes casos:
    - Si ya se tomó la muestra y/o se encuentra procesada.
    - No aplica cancelación parcial en caso de Check up o Perfil (paquetes).
    - Promociones y Planes de Lealtad.
  - Se consideran motivos de cancelación los siguientes escenarios:
    - No era el estudio que necesitaba
    - No era viable la muestra y solicite la cancelación.
    - En una situación donde la responsabilidad recae en Grupo Farmacias del Ahorro (ejemplo: No se entregó en tiempo).
  - Toda cancelación debe ser notificada a la Coordinación Operativa de Laboratorio por medio de correo electrónico.
  - Al ser un cobro pagado con TDC/TDB en tienda en línea o aplicación móvil no es necesario presentar la tarjeta de forma física.

## **01** Paciente solicita cancelación de estudios



Valida que se cumplan las condiciones establecidas para la cancelación de estudio: Ticket de venta original (Reimpresión de Ticket), vigencia no mayor a 30 días y correspondiente al mismo laboratorio donde se realizó la venta, siempre y cuando no se haya tomado la muestra.

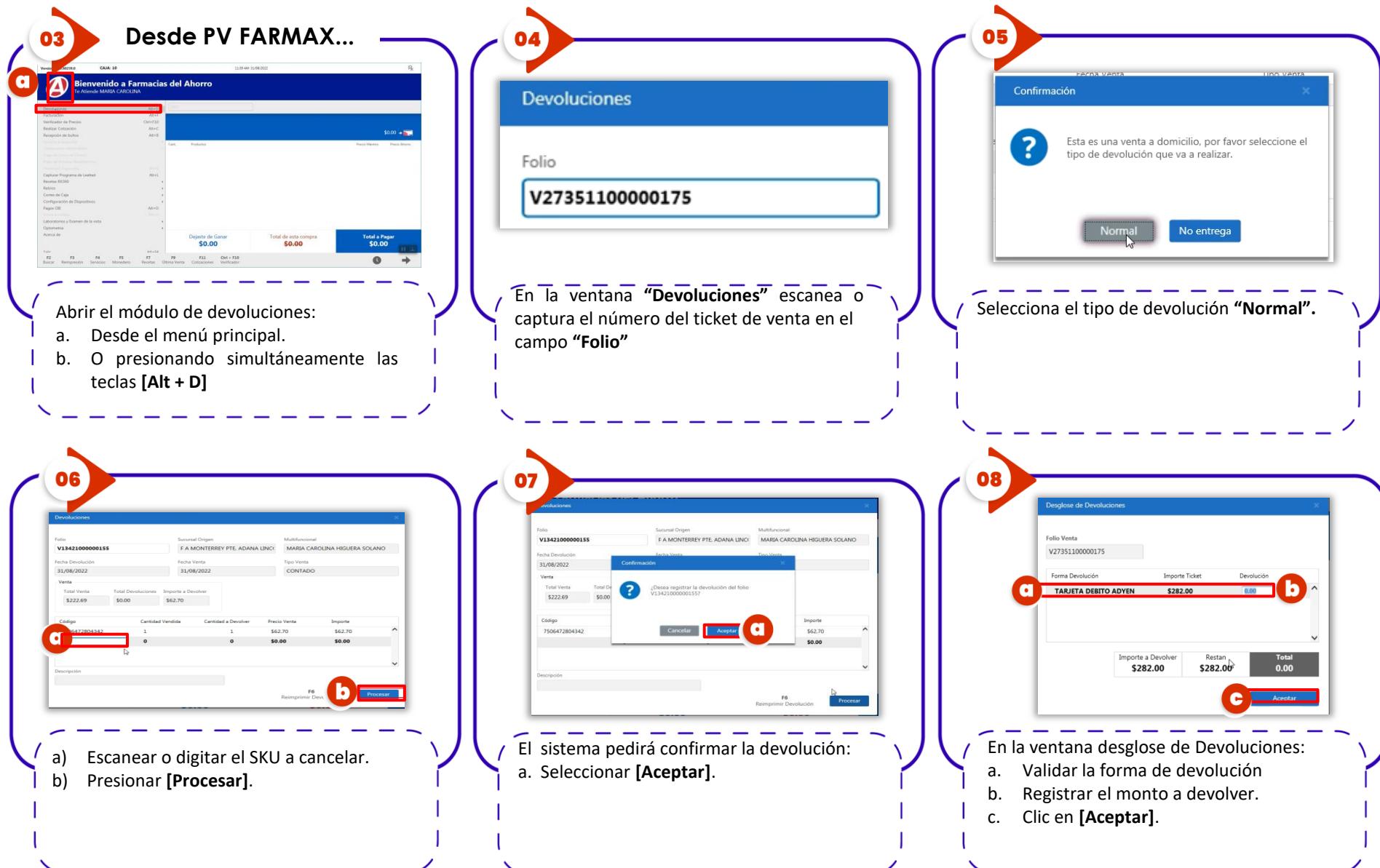
De acuerdo a lo establecido en la proceso vigente “Cancelación de estudio”

- 0

- a. Llena el formato "**Devolución a Clientes**" de acuerdo a la información reflejada en el ticket de venta (según aplique).
  - b. Solicita al Cliente anote su nombre y firma de conformidad.

# **CANCELACIÓN DE ESTUDIOS DE LABORATORIO PAGADOS EN TL/APP**

## **– Sistema FARMAX –**



# CANCELACIÓN DE ESTUDIOS DE LABORATORIO PAGADOS EN TL/APP

## - Sistema FARMAX -

09

Motivos de devolución

Motivo

**a** El cliente pide otra presentación del mismo producto  
El cliente solicita otro producto similar  
El cliente no necesita el producto  
El cliente reclama precio alto  
El cliente reclama mal estado o caducidad  
S.Dom: El producto no coincide con la hoja de pedido  
S.Dom: El producto no es el que el cliente quería  
S.Dom: El tiempo de entrega fue inadecuado  
S.Dom: No se encontró al cliente  
S.Dom: El cliente pide otro producto diferente

**c** Aceptar

10

Devoluciones

Folio: V13421000000155 Sucursal Origen: FA MONTERREY PTE. ADANA LINCI Multifuncional: MARIA CAROLINA HIGUERA SOLANO

Fecha Devolución: 31/08/2022 Fecha Envío:

Venta: Total Venta: \$220.69 Total Devolu: \$0.00 Autorización: **a**

Usuario: 00004604 Contraseña: **b** Importe: \$62.70

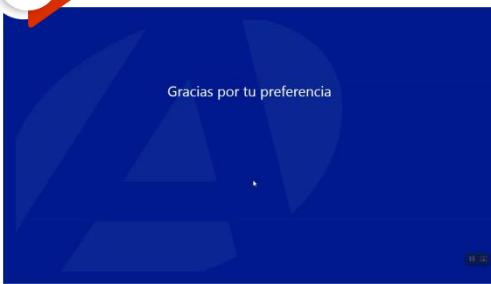
Código: 7506472804342 Descripción: CREATININA 4542

Réimprimir Devolución Procesar

En la siguiente ventana :

- Seleccionar un motivo de devolución (que aplique).
- Ingresar el comentario respecto a la cancelación.
- Clic en **[Aceptar]**.

11



El sistema mostrará la pantalla de "Gracias por su preferencia".

12



El sistema imprimirá los tickets correspondientes a la cancelación, uno para el cliente y otro queda de evidencia en laboratorio.

# REGISTRO DE UNA ORDEN DE ESTUDIOS EN I-PLUS

## – Sistema FARMAX SUCURSAL APP WEB –

### Objetivo

- Que los colaboradores sean capaces de realizar el proceso para el registro de una orden en I-PLUS.

### Dirigido a

- Flebotomista.
- Químico auxiliar.
- Químico responsable sanitario.

### Cobertura

- Laboratorios de AhorroLab a nivel nacional.

En caso de una incidencia con el sistema durante el proceso repórtala a través de **PROACTIVANET**.



# REGISTRO DE UNA ORDEN DE ESTUDIOS EN I-PLUS

## – Sistema FARMAX SUCURSAL APP WEB –



### Generalidades

- Este proceso sustituye el registro manual de información del paciente y estudios en el sistema I-Plus.
- El usuario responsable de utilizar el sistema FARMAX SUCURSAL APP WEB, será el responsable de la toma de muestras durante el turno.

01

Desde FARMAX SUCURSAL APP...

Inicio de sesión  
Farmacias del Ahorro  
Te queremos... bien.  
Versión 3.0.195.0  
Usuario: 00004888  
Contraseña: .....  
c Entrar

El Flebotomista, Químico Responsable sanitario:

- Ingresar “Usuario”.
- Ingresar “Contraseña”.
- Presionar “Entrar”.

02

Orden	Paciente	Estudios	Tiempo	Indicaciones
L773110000099	NAYLA VAZQUEZ VELEZ	1	1617 en retiro	
L773110000093	NAYLA VAZQUEZ VELEZ	2	1647 en retiro	
L773110000092	NAYLA VAZQUEZ VELEZ	1	1677 en retiro	
L773110000088	NAYLA VAZQUEZ VELEZ	1	1707 en retiro	

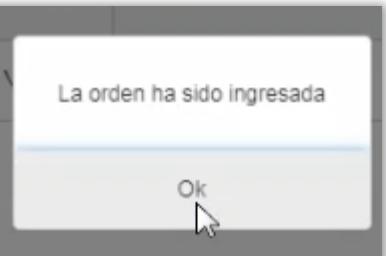
• Desde la opción “Lista en espera”:

- a) Seleccionar fecha.
- b) Presionar “Visualizar”.
- c) Identificar orden y presionar “Registrar”.

03

Orden de laboratorio  
Orden  
Orden laboratorio: L773110000099  
Fecha cita: 2023-12-09  
Folio venta: V27301100000117  
Paciente  
Nombre: NAYLA VAZQUEZ VELEZ  
Fecha nacimiento: 1979-02-24  
Médico  
Cédula:  
Nombre:  
Correo:  
Cantidad | BxQ | Paquete | Tipo | Detalle  
1 | 75094720404342 | CREATININA 4342 | Estudio  
1 | 7509472084373 | EXAMEN GENERAL DE ORINA (EGO) 4373 | Estudio  
d Ingresar e Imprimir

04



En la ventana “Orden de laboratorio”:

- Se mostrara el detalle de la orden.
- Presionar “Ingresar”.

La información será enviada al sistema I-PLUS.

El sistema confirmara:

- “La orden ha sido ingresada”.
- Presionar “Ok”.

# CONSULTA DE ESTUDIOS DE LABORATORIO

## – Sistema FARMAX –

### Objetivo

- Que los colaboradores sean capaces de realizar el proceso para la consulta de estatus de los estudios de laboratorio.

### Dirigido a

- Recepcionista de laboratorio.
- Responsable de clínica.
- Asesor de Óptica(en apoyo a recepción Laboratorio).

### Cobertura

- Laboratorios de AhorroLab a nivel nacional.

En caso de una incidencia con el sistema durante el proceso repórtala a través de **PROACTIVANET**.



# CONSULTA DE ESTUDIOS DE LABORATORIO

## – Sistema FARMAX –

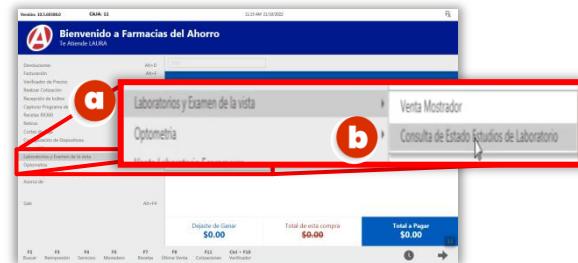


### Generalidades

- Si la orden aun no ha sido ingresada a toma de muestras desde **FARMAX SUCURSAL APP WEB**, al querer validar el estatus se mostrara el siguiente mensaje “**Ocurrió un error al obtener el estado de los estudios**”.
- El estatus puede ser pendiente, en proceso y completado.
- La consulta se puede realizar por folio de venta o folio de orden de laboratorio.
- El estatus se ira actualizando automáticamente de acuerdo al proceso generado en **I-PLUS e INFINITY**.

01

Desde FARMAX PV...



- Ingresar desde el menú principal:
  - Seleccionar “**Laboratorios y Examen de la vista**” .
  - Seleccionar “**Consulta de Estudios de Laboratorio**”.

02

Consulta de Estudio de Laboratorio

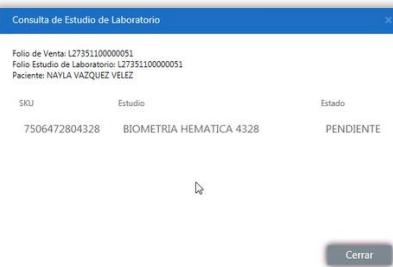
Seleccione como desea buscar el estudio de laboratorio

Folio de Venta V27351100000082

**Continue** Cerrar

- En la ventana “**Consulta de Estudio de Laboratorio**”:
  - Ingresar el Folio de venta o Folio de orden de Laboratorio.
  - Presionar “**Continue**”.

03



En la ventana “**Consulta de Estudio de Laboratorio**” se podrá verificar el estado de los estudios pertenecientes al folio de venta o folio de Laboratorio.