

## 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 LINEA

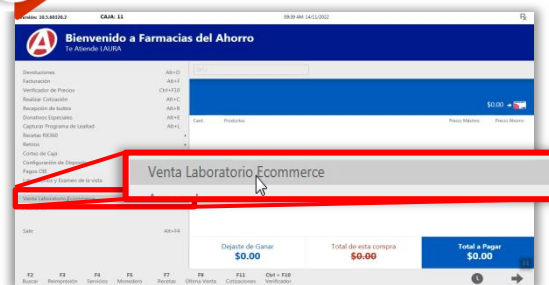
## - Sistema FARMAX -



### Generalidades

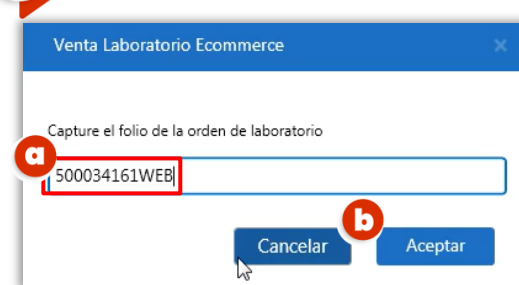
- No se podrán añadir o modificar los estudios de la Orden de laboratorio provenientes de Ecommerce.
- Si el cliente desea modificar o cancelar la orden. Se tendrá que realizar el proceso de cobro y cancelar para posteriormente generar una orden nueva
- El tiempo máximo para que se refleje una devolución 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...



- 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"**

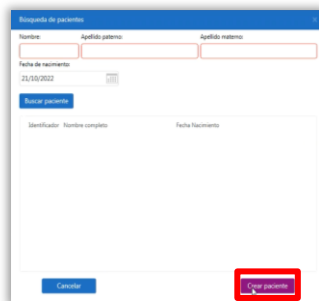
### 03



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

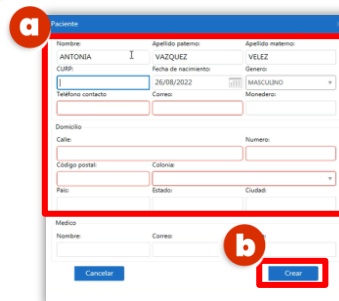
**Nota:** Seguir en el paso N° 6

### 04



- 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 APLICACIÓN Y TIENDA EN LINEA

## - 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 finalizar la venta

08

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 imprimirá los documentos:

- Ticket de venta
- Documento de indicaciones.

## 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.

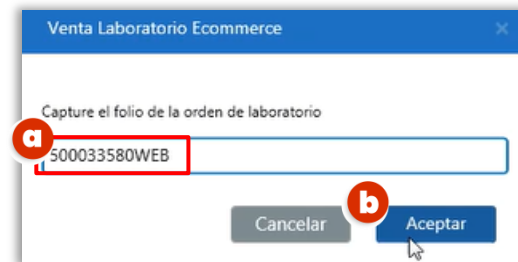
01

### 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"**

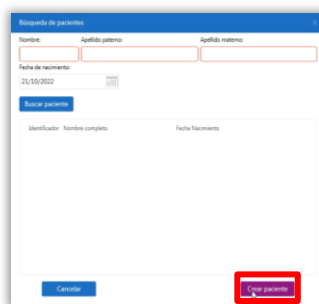
03



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

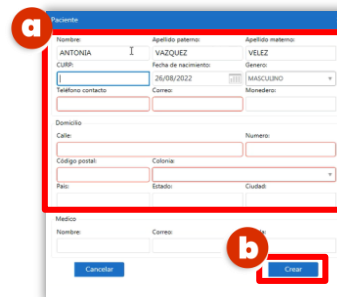
**Nota:** Seguir en el paso N° 6

04



- 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

COMERCIALIZADORA FARMACEUTICA DE CHIAPAS SA DE CV  
REGIMEN FISCAL: 601-GENERAL DE LEY PERSONAS MORALES  
TLACALPA 151 PISO 4 OFINA 407 RIFORMADO 06100  
MEXICO CUAUHTEMOC CIUDAD DE MEXICO  
RFC: CFC110121742

Nombre de la sucursal: FARMACIAS DEL AHORRO  
Fecha de la transacción: 2020/03/11 15:04:34

Cantidad	Nombre	Precio	Importe
1	AGRIFFEN ORAL 10 TAB	6810	20.00E
	Código: 7501125116810		
1	G AHORRO VITAMINA A 50-000U	52.00	52.00E
	Código: 750223707081		
1	G AHORRO ACIDO ASCORBICO 2	49.00	49.00E
	Código: 750223708259		
1	SERVICIO A DOMICILIO	0.00	0.00E
	Código: 01012		

total base : \$121.00  
Total a Pagar : \$121.00  
Pago : 121.00  
Cambio : 0.00  
Efectivo : 121.00

Ciento veintinueve pesos 00/100 M.N.

Tipo de pago: Efectivo

Cajero: CHRISTOPHER MARTINEZ VAZQUEZ  
Id Repartidor: -2  
Nombre Repartidor: REPARTIDOR JELP  
¡¡¡JUSTO AHORRO!!! \$ 61.72  
Si realizaste un donativo, solicita tu recibo deducible de impuestos en [www.telefon.org](http://www.telefon.org) hasta el 31 de diciembre 2018.  
ITU: 000001009590200003937792000313  
\*00000100959020000393779\*

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 estudios".

02

Devolución a Cliente

Comercializadora Farmacéutica de Chiapas, S.A.P. de C.V.  
AhorroLab

Sucursal: \_\_\_\_\_  
Domicilio Sucursal: \_\_\_\_\_

A quien corresponde: \_\_\_\_\_  
El motivo: \_\_\_\_\_ (debe ser el motivo que motivó la compra el día \_\_\_\_\_ Fecha de compra)

Descripción de los análisis clínicos a Devolver: \_\_\_\_\_  
Cantidad: \_\_\_\_\_  
Muestra a Devolver: \_\_\_\_\_

Por perfeccionarse alguno de los supuestos previstos en el Art. 62 de la Ley Federal de Protección al Consumidor, por medio de la presente, solicito la devolución o bien, bonificación de mi compra en términos de la citada Ley, en caso la cantidad de \$ \_\_\_\_\_ presentando a la vista, el ticket de la compra.

Importe Total: \_\_\_\_\_

Marcar la opción que aplique:

☐ Devolución del dinero en Efectivo.  
☐ Devolución del dinero en Tarjeta de Crédito o Débito (según aplique).  
☐ Bonificación del dinero en Monedero del Ahorro.

Comentarios, quejas y sugerencias sobre la atención: \_\_\_\_\_

Como consecuencia de la entrega, mediante el presente, manifiesto expresamente que no me reservo ninguna reclamación por daños y que no solicitaré el pago de daños, perjuicios, costas y/o gastos de cualquier naturaleza, costas o desconocidos, fijos o contingentes, a cargo de AhorroLab, en la inteligencia de que este último realizó el día de hoy la transacción y/o cambio de mi dinero mediante \_\_\_\_\_

por la cantidad de \$ \_\_\_\_\_ en términos de la ley mencionada ley y a mi total satisfacción.

Adicional a lo anterior, manifiesto que no he realizado alguna reclamación al banco por la compra realizada, y que no he cobrado o de otra forma transferido sus derechos de alguna Reclamación.

Atentamente,

Nombre y Firma del Cliente: \_\_\_\_\_  
Núm. Monedero del Ahorro del Cliente: \_\_\_\_\_

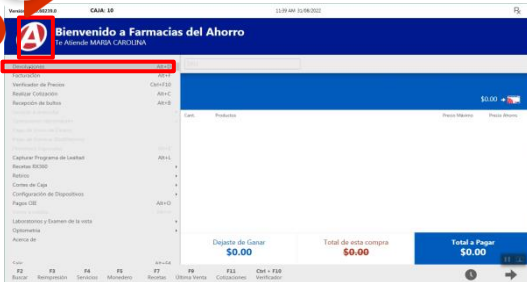
- Llena el formato "Devolución a Clientes" de acuerdo a la información reflejada en el ticket de venta (según aplique).
- Solicita al Cliente anote su nombre y firma de conformidad.



# CANCELACIÓN DE ESTUDIOS DE LABORATORIO PAGADOS EN TL/APP

## – Sistema FARMAX–

### 03 Desde PV FARMAX...



Abrir el módulo de devoluciones:

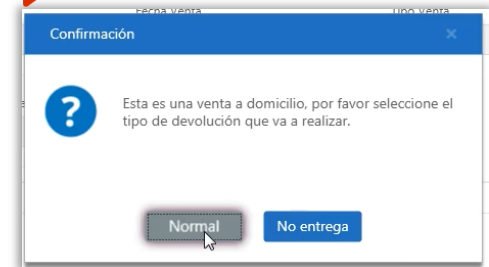
- Desde el menú principal.
- O presionando simultáneamente las teclas **[Alt + D]**

### 04



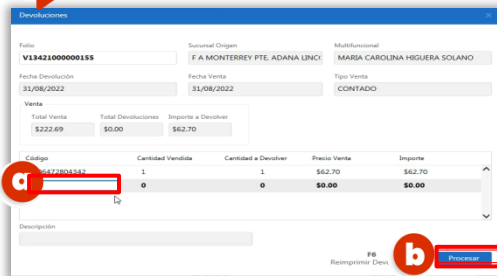
En la ventana “Devoluciones” escanea o captura el número del ticket de venta en el campo “Folio”

### 05



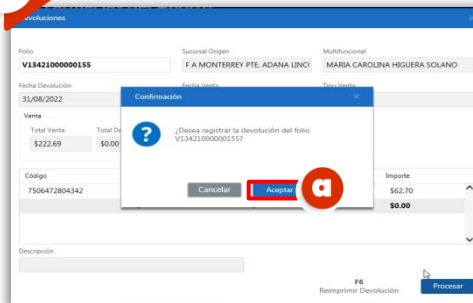
Selecciona el tipo de devolución “Normal”.

### 06



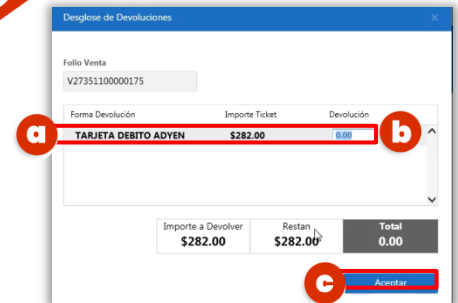
- Escanear o digitar el SKU a cancelar.
- Presionar **[Procesar]**.

### 07



El sistema pedirá confirmar la devolución:  
a. Seleccionar **[Aceptar]**.

### 08



En la ventana desglose de Devoluciones:  
a. Validar la forma de devolución  
b. Registrar el monto a devolver.  
c. Clic en **[Aceptar]**.



# CANCELACIÓN DE ESTUDIOS DE LABORATORIO PAGADOS EN TL/APP

## – Sistema FARMAX–

09

Motivos de devolución

Motivo

- 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

**Aceptar**

En la siguiente ventana:

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

10

Autorización

Fecha Devolución: 31/08/2022

Venta: 13421000000135

Total Venta: \$222.69

Total Devolución: \$0.00

Código: 7506472804362

Descripción: CREATININA 4362

Usuario: 00004604

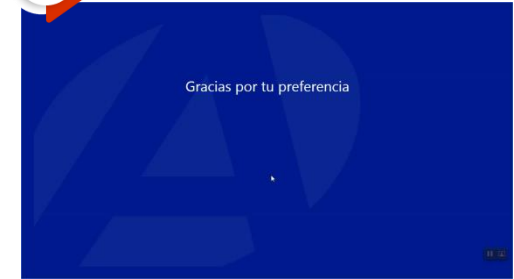
Contraseña: \*\*\*\*\*

**Aceptar**

El sistema solicita autorización:

- Ingresar usuario y contraseña del Responsable de Clínica para autorizar 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: 00004868

Contraseña: [oculto]

Entrar

- El Flebotomista, Químico auxiliar o Responsable sanitario:
- Ingresar **“Usuario”**.
  - Ingresar **“Contraseña”**.
  - Presionar **“Entrar”**.

02

FARMAX Sucursal

Lista en espera

Orden	Paciente	Estudios	Tiempo	Indicaciones	Registrar
L275110000009	NAYLA VAZQUEZ VELAZ	1	10T min retraso	[icon]	[icon]
L275110000009	NAYLA VAZQUEZ VELAZ	2	10T min retraso	[icon]	[icon]
L275110000009	NAYLA VAZQUEZ VELAZ	1	10T min retraso	[icon]	[icon]
L275110000009	NAYLA VAZQUEZ VELAZ	1	10T min retraso	[icon]	[icon]

- 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: L275110000009

Fecha cita: 2023-12-08

Folio venta: V2751100000117

Paciente

Nombre: NAYLA VAZQUEZ VELAZ

Fecha nacimiento: 1979-02-24

Médico

Cédula: [oculto]

Nombre: [oculto]

Correo: [oculto]

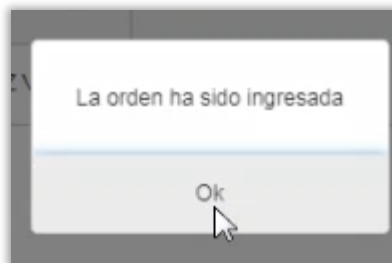
Cantidad	BKU	Paciente	Tipo	Detalle
1	7506472804342	CREATININA 4342	Estudio	
1	7506472804373	EXAMEN GENERAL DE ORINA (EGO) 4373	Estudio	

Ingresar

### En la ventana **“Orden de laboratorio”**:

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

04



### El sistema confirmara:

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

La información será enviada al sistema **I-PLUS**.

# 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 –

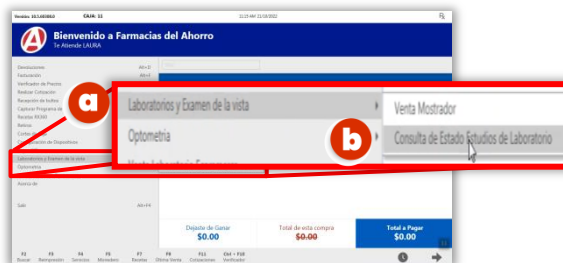


### Generalidades

- 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**.

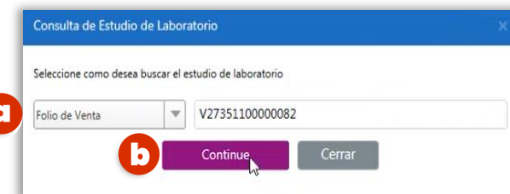
01

### Desde FARMAX PV...



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

02



- En la ventana **“Consulta de Estudio de Laboratorio”**:
  - a) Ingresar el Folio de venta o Folio de orden de Laboratorio.
  - b) 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.