

PREGUNTAS FRECUENTES

NOSOTROS

¿Qué nos motivó a crear DE PATAS?

Somos Pet Parents y sentimos que nuestros compañeros son parte de la familia; es por eso que estamos convencidos de que deben recibir cuidados como cualquier miembro del núcleo familiar.

Como empresa PET TECH, procuramos el bienestar animal a través de la tecnología; por y para ello creamos DE PATAS APP, una plataforma virtual que permite a los miembros del ecosistema Pet cuidar de nuestros animales de compañía.

A los Pet Parents les permite solicitar y obtener la asistencia, orientación e información que necesiten de Profesionales calificados para cuidar a sus compañeros. A los Profesionales contar con una herramienta tecnológica que lo ayude a gestionar la asistencia on line de manera adecuada.

¿Por qué elegir DE PATAS APP?

DE PATAS APP permite cuidar a las mascotas desde la tranquilidad de la casa, sin moverse ni moverla porque sabemos que muchas veces es estresante para ellos y difícil para los Pet Parents. Es una nueva manera de cuidar a nuestros compañeros, porque una mascota sana redundará en salud y felicidad para todo el entorno familiar.

En DE PATAS trabajamos sólo con médicos veterinarios que están matriculados y cumplen con todas las condiciones para atender a nuestros compañeros, buscamos que nuestras mascotas reciban el mejor cuidado posible.

¿Qué es DE PATAS APP para mí que soy Profesional?

De Patas APP es para los Profesionales un nuevo canal de comunicación y una nueva manera de cuidar a los pacientes. Este canal no reemplaza de ninguna manera al consultorio, sino que busca canalizar y agrupar las consultas que hoy existen y se realizan por otras vías (Teléfono, Whatsapp, Google, Facebook, Instagram), en un entorno seguro con un marco legal adecuado.

¿Por qué no puedo acceder a ninguna funcionalidad?

Una vez registrado como Profesional, De Patas APP realiza el proceso de alta de consultorio. Este proceso no debería llevar más de 24 hs. Si encuentras que el plazo de habilitación ha excedido lo establecido le pedimos que escribas a admin@depatas.com detallando Nombre y Apellido y mail con el que te registraste en la plataforma.

¿Cómo hago para crear mi propio Consultorio Virtual?

Una vez habilitado tu perfil en la plataforma, debes seleccionar la funcionalidad Consultorio Virtual; una vez allí te permite invitar a todos tus pacientes por mail y/o Whatsapp.

La plataforma genera la invitación y si la realizas por Whatsapp podrás bloquear luego el contacto para no responder a consultas futuras a través de tu número personal.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cómo hago para que mis pacientes utilicen De Patas como Consultorio Virtual?

Se claro cuando estes con tus pacientes en el consultorio, deciles que la idea es que les proveas un nuevo canal de atención y una novedosa manera de cuidar de sus animales.

¿Qué es una Consulta Online en De Patas App?

Una consulta online es la orientación profesional específica y profunda que un Pet Parent puede pedir a un Médico Veterinario, a través de los canales de comunicación virtual que provee la Plataforma.

¿Cuáles son las características generales de una Consulta en De Patas APP?

Es privada, confidencial y de carácter orientativo. No sustituye el diagnóstico o el tratamiento de un Médico Veterinario que haya examinado al animal o que posea conocimiento de primera mano de la condición del animal.

¿De Patas APP recibe pedidos Consultas de carácter urgente?

No, ningún pedido de Consulta que se haga reviste carácter de urgencia, emergencia y/o tiene por objetivo reemplazar la revisión de la mascota en consultorio de manera presencial por parte de un Profesional.

¿En qué tipo de problemas de salud pueden los profesionales ayudar con la mascota a través de De Patas APP?

Alergia, ansiedad, problemas de artritis y articulaciones, tos, rasgos destructivos y problemas de comportamiento, diarrea, vómitos, dieta y nutrición, salud del oído, cuidado de pulgas y garrapatas, pérdida de cabello, problemas de la piel, salud dental, temblores y salud urinaria

Asimismo si existe una relación previa cliente/paciente un Profesional puede dar una orientación más profunda a sus pacientes en función a su cuadro, su historial y la información que se disponga.

¿Qué tipos de consultas pueden hacerse?

La plataforma permite realizar 2 tipos distintos de consulta: Mensaje Directo y Videollamada.

¿Qué características tiene la Consulta por Mensaje Directo?

Una consulta por Mensaje Directo permite al Pet Parent chatear de manera asincrónica con un Médico Veterinario durante 48 hs. Este período comienza a computarse a partir del envío del primer mensaje por parte del Pet Parent, y finaliza automáticamente una vez cumplidas las 48 hs. El chat puede incluir imágenes y videos ilimitados.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué características tiene la Consulta por Videollamada?

Una consulta por Videollamada permite al Pet Parent establecer una comunicación sincrónica con un Médico Veterinario. La Videollamada se realiza con cita previa y tiene una duración máxima de 15 minutos contados a partir de la hora estipulada en la cita (Te recomendamos que te conectes unos minutos antes para estar listo e interactuar sin problemas). La herramienta cuenta con un chat que permite, durante la consulta, subir imágenes, documentos, dar y/o recibir recomendaciones.

En caso de finalizar antes la videollamada, la consulta quedará abierta hasta cumplirse los 15 minutos. Si la Videollamada se interrumpiera por cuestiones técnicas y no pudiera restablecerse dentro de los 15 minutos, deberás enviar un mail a admin@depatas.com, para reportar el inconveniente.

¿Cuáles son los beneficios reales que obtendré por utilizar De Patas APP?

Te dará la oportunidad de generar ingresos adicionales a tu práctica habitual, te proveerá de un entorno virtual seguro, privado y confiable en donde contás con un marco legal de protección. Este consultorio virtual te permitirá no solo monetizar las consultas que recibas, sino tener un mejor manejo de agenda que te permita gestionar tu tiempo personal y profesional, sin por ello perjudicar a tus pacientes.

¿Cómo hago para interactuar con los Pet Parents en De Patas APP?

Los Pet Parents pueden registrarse y hacerte una consulta. La App te avisará por mail y por el sistema de notificaciones de la plataforma que tenés una consulta por mensaje directo en tu bandeja de entrada, o que te han reservado una cita para una Videollamada.

¿Puede elegir el Pet Parent el Profesional al que le quiere realizar la Consulta?

En caso de que haya sido invitado a formar parte de un Consultorio Virtual de un Profesional y haya aceptado la invitación, solo podrá ver al profesional/es que lo haya/n invitado; de manera tal que una vez que forma parte de un consultorio privado no puede ver el resto de los profesionales que forman parte de la Comunidad que no lo hayan invitado.

Si el Pet Parent no está asociado a ningún consultorio virtual privado de un profesional, cuando inicia una consulta, De Patas APP automáticamente muestra el/los veterinarios disponibles que atienden a la especie correspondiente a su animal de compañía.

¿Cómo sé que me han solicitado una Consulta?

Se enviará un mail a la cuenta de correo electrónico que hayas utilizado en tu registración y también una notificación a la Plataforma. Esto se hace ni bien haya sido aprobado el pago del Pet Parent por la consulta. Si es Mensaje Directo, estará disponible en tu buzón de entrada para que puedas responderlo lo antes posible; recomendamos fuertemente chequear tu mail y la Plataforma con frecuencia. Si la solicitud de asistencia se corresponde a una consulta a través de Videollamada la tendrás agendada en tu calendario; recomendamos que lo registres en tu agenda personal.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Cuántas consultas puedo recibir y en cuánto tiempo?

No hay límite alguno de cantidad ni de tiempo para recibir consultas por mensaje directo, por el contrario las videollamadas se verán limitadas a su duración que es de 15 minutos y el tiempo que estipulaste en la sección Mis Horarios de Atención.

¿Con qué información del paciente cuento para responder adecuadamente la consulta?

En la bandeja de entrada donde se encuentra la consulta, tendrás acceso a ver la Historia Clínica, en la que se te informa, nombre, especie, peso, sexo, edad, datos biográficos y si tiene una enfermedad de base.

¿Qué tipo de orientación y/o información debo dar en este tipo de consultas?

La Consulta online debe tener como objetivo dar orientación veterinaria ante una determinada situación. Tus respuestas, ante las consultas que recibas, no deben estar destinadas a dar diagnósticos, prescripciones o tratamientos nutricionales, de aptitud física u otros relacionados con la salud de las mascotas que necesiten previa revisión física; al menos que dicha revisión ya haya sido hecha en consultorio en forma presencial con el paciente/cliente, a partir de una relación previa.

¿Cuánto tiempo tengo para contestar un pedido de Consulta por Mensaje Directo?

El lapso de tiempo que tenés para contestar es el que has seleccionado en la sección de Información Profesional bajo el título “Plazo de respuesta al dueño de mascota”. Este es el período de tiempo al que te comprometes responder la consulta generada ni bien la recibas en tu buzón de entrada y debe tener un correlato con tu actividad diaria, es decir debe ser posible de cumplir.

Se te informará por mail en caso de que no hayas cumplido el plazo de respuesta indicado en el Perfil, con el objetivo de que respondas la consulta, recuerdes el plazo y eventualmente adaptarlo a alguno que te resulte factible del cumplir.

¿Qué sucede si no pude responder dentro del tiempo de respuesta al que me comprometí?

La consulta queda abierta por un total de 48 hs desde que el Pet Parent la genera. Durante este período, aunque no hayas cumplido con el tiempo de resolución al que te comprometiste oportunamente, estarás habilitado a responderla si es que no ha sido cancelada por el Pet Parent.

¿Puede el Pet Parent cancelar el pedido de consulta realizado y solicitar el reembolso?

Si, el Pet Parent puede cancelar el pedido de consulta por mensaje directo una vez transcurridas 24 horas de generado, si no ha habido interacción alguna con el Profesional. Si lo hiciese, la consulta generada aparecerá en su buzón y en el del Profesional como “Cancelada” y se le devuelve al Dueño la totalidad del dinero abonado.

La consulta solicitada por Videollamada solo puede reprogramarse hasta 24 hs antes de la fecha y hora en la que fue solicitada.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Qué sucede si transcurrieron 24 hs de iniciado un pedido de consulta por Mensaje Directo y no le he podido dar respuesta?

Debes ver si la consulta que se generó por el pedido sigue abierta, es decir si puedes responderle, pues el Pet Parent podrá optar por cancelarla o dejarla pendiente de respuesta por 24 hs más.

¿Qué sucede si el Pet Parent espera 48 horas en total y yo no he atendido el pedido de Consulta por Mensaje Directo?

Este se cancela automáticamente y se le devuelve el dinero al Pet Parent.

¿Puede el Pet Parent cancelar el pedido de consulta una vez iniciada la interacción con el Profesional?

No; De Patas APP no permite al Pet Parent cancelar la consulta una vez iniciada la interacción con el Profesional. En caso de que haya ocurrido algún tipo de inconveniente que haya generado el interés de cancelarla deberá comunicarse vía mail con la Compañía a admin@depatas.com.

¿Puedo yo cancelar un pedido de Consulta?

No podrás cancelar la consulta una vez iniciada la primera interacción, pero puedes decidir no contestar a un pedido de Consulta en caso de que hayas tenido anteriormente algún problema con el Pet Parent, en ese caso deberás comunicarte vía mail con De Patas App para informar de dicho evento a admin@depatas.com y dejar que la asistencia se cancele automáticamente.

¿Puedo compartir la cuenta con un colega?

La cuenta es privada y única y como propietario de dicha cuenta, serás responsable de mantener la confidencialidad de la contraseña y de ésta, siendo también único y absoluto responsable por todas las actividades que ocurran bajo su contraseña o cuenta, independientemente de que hayas autorizado dichas actividades o acciones, por eso sugerimos que no la compartas con nadie.

¿Cuándo y cómo abona el Pet Parent la consulta por la asistencia veterinaria?

La consulta por Asistencia Veterinaria se abona ni bien el Pet Parent la solicita, una vez autorizado el pago la consulta es enviada al Profesional. Si el pago no se hiciese efectivo o se cancelase en esa instancia, la consulta nunca será enviada al Profesional y no se hará cargo alguno al Pet Parent

¿Cuánto dinero recibo por cada Asistencia Veterinaria que resuelva?

Para saber el monto que recibirás por cada consulta recibida te pedimos ingreses a las Condiciones Comerciales en el siguiente link ([Link a Condiciones Comerciales VETs](#)).

¿Cómo y cuándo se efectiviza el cobro?

El saldo se acredita automáticamente en tu cuenta de Mercado Pago ([Link a Condiciones Comerciales VETs](#)).