Manual de usuario de Donna

Para administradores, odontólogos, especialistas y personal de recepción.

Contenido

1. Empezar: la página de ventas y la prueba gratis
2. Quién puede hacer qué
3. Configuración del administrador
4. Pantalla de inicio y menú
5. Pacientes y ficha
6. Consulta, voz y «Hola Donna»
7. Odontograma
8. Evolución, firma y adendas
9. Plan de tratamiento y pagos
10. Recetas, consentimientos y certificados
11. Agenda y citas
12. Mensajes y recordatorios
13. Fotos
14. Especialidades: endodoncia, ortodoncia, implantes, cirugía oral
15. Firmas y registro delegado (PIN)
16. Inventario
17. Club de beneficios (membresías)
18. Comisiones
19. Caja y facturación electrónica
20. Reportes
21. Clínica universitaria
22. Programa de referidos
23. Respaldos y seguridad
24. Instalar Donna como aplicación
25. Problemas frecuentes
26. Manuales en PDF

---

1. Empezar: la página de ventas y la prueba gratis

En **donnadent.com** encuentras qué hace Donna, los planes con su precio mensual y anual, las preguntas frecuentes y el formulario de prueba.

1. Pulsa **Prueba gratis** y llena el formulario con el nombre de tu clínica, tu nombre y tu correo. No pide tarjeta.
2. Recibirás los datos para ingresar a **app.donnadent.com**. La prueba dura **15 días** con el plan completo.
3. Al ingresar por primera vez, cambia la contraseña temporal por una tuya y completa los datos de la clínica (sección 3).
4. Para contratar, ve a **Configuración → Plan y suscripción**, elige plan (mensual o anual) y paga por transferencia. Te llega la factura electrónica.

> **Garantía de satisfacción:** 7 días desde la fecha de pago para pedir el reembolso completo. Pasado ese plazo no hay reembolsos. Detalle en Condiciones y reembolsos.

Si no renuevas: 7 días de gracia con todo funcionando y luego Donna queda en **solo lectura** (puedes ver y descargar tu información, no registrar datos nuevos).

Si alguien te recomendó Donna y llegaste con un enlace con código `?ref=`, el código queda registrado automáticamente (ver referidos).

2. Quién puede hacer qué

Cada usuario tiene un rol y cada rol ve solo lo que le corresponde. El menú y las pestañas se adaptan.

Rol	Para qué sirve
Administrador	Configura la clínica, usuarios, precios, mensajes, facturación, respaldos y plan. Ve todo.
Odontólogo / Especialista	Historia clínica, odontograma, evolución, plan, recetas, firma de sus notas.
Recepción / Asistente	Pacientes, agenda, cobros, mensajes. Puede **redactar** evoluciones por delegación para que el profesional las firme. Nunca usa la firma electrónica del profesional.

Los permisos son fijos por rol; si necesitas otro perfil, crea otro usuario con el rol adecuado.

---

3. Configuración del administrador

Se abre con el engranaje ⚙ de la esquina superior. Las secciones que veas dependen de tu rol y de tu plan. Orden recomendado para la primera vez:

3.1 Empresa y marca

Nombre de la clínica, RUC, dirección, teléfono, correo, **logo** y color de acento. El logo y el color salen en recetas, consentimientos y documentos. Con RUC válido (13 dígitos) podrás facturar. También puedes personalizar el banner de la pantalla de ingreso.

3.2 Sedes

Si tienes varios consultorios, crea cada sede. Las citas y los reportes se pueden filtrar por sede.

3.3 Usuarios y roles

1. Pulsa agregar usuario, escribe nombre y correo, y elige el rol.
2. Donna genera una contraseña temporal; la persona debe cambiarla al primer ingreso.
3. Para **invitar a un profesional** que ya usa Donna en otra clínica, usa la invitación: así tendrá una sola cuenta con varias clínicas y su «Mi agenda».
4. Para dar de baja a alguien, desactiva su usuario; sus registros firmados se conservan.

3.4 Horario de atención

Días y horas en que atiendes. La agenda solo ofrece huecos dentro de este horario.

3.5 Tratamientos y precios

Tu lista de tratamientos con su precio (arancel). Con ella Donna arma los planes y presupuestos. Revísala antes de empezar a atender: los precios del club de beneficios y los descuentos parten de aquí.

3.6 Documentos y cobros

Textos de recetas, consentimientos y certificados, formas de pago y datos de cobro de tu clínica.

3.7 Facturación electrónica (SRI)

1. Completa RUC, razón social, establecimiento y punto de emisión.
2. Carga tu **firma electrónica (.p12)** con su clave. Solo el administrador o el dueño la carga; **recepción no la carga ni la usa**.
3. Elige ambiente de pruebas o producción. Haz una factura de prueba antes de pasar a producción.

3.8 Mensajes y WhatsApp

Activa los recordatorios de cita, cumpleaños y avisos. Puedes enviar por correo y por WhatsApp Business (con plantillas aprobadas por Meta). Descarga el Manual de WhatsApp Business (PDF) con el paso a paso. Revisa los textos de cada tipo de mensaje y cuántas horas antes se envían.

3.9 Clínica universitaria

Solo si trabajas con estudiantes y tutores (ver sección 21).

3.10 Importar pacientes

Sube un archivo Excel/CSV con tus pacientes actuales. Donna muestra una vista previa, detecta duplicados por cédula y te deja confirmar antes de importar.

3.11 Respaldos y Copias de mi clínica

Donna hace respaldos automáticos. En **Copias de mi clínica** puedes descargar tu información y conectar **Google Drive** (planes Clínica y Total) para guardar copias en tu propia cuenta (guía: Manual de Google Drive (PDF)). Revisa que el último respaldo sea reciente; si no lo es, Donna te muestra un aviso arriba.

3.12 Plan y suscripción

Tu plan, fecha de vencimiento, pagos, el **código de referidos** y las funciones extra. Aquí contratas, renuncias a la renovación o cambias de plan.

3.13 Mi cuenta

Cambia tu contraseña y tus datos personales, y configura tu **PIN de firma** si eres profesional (sección 15).

---

4. Pantalla de inicio y menú

El inicio muestra lo del día: citas, alertas y accesos rápidos según tu rol. La barra superior tiene: el logo (vuelve al inicio), tu nombre y clínica, el selector de clínica (si tienes varias), **Mi agenda**, **Panel Donna** (solo el dueño de la plataforma), instalar como app, **Hola Donna**, el engranaje ⚙ y **Salir**. Desde el inicio entras a Pacientes, Agenda, Mensajes, Reportes, Comisiones, Inventario, Club, Firmas y Facturas según tus permisos.

5. Pacientes y ficha

1. **Nuevo paciente:** cédula, nombres, nacimiento, teléfono, correo y datos de contacto. Donna avisa si la cédula ya existe.
2. Para buscar, escribe nombre o cédula en el buscador del inicio.
3. La ficha tiene pestañas: **Consulta, Ficha, Odontograma, Evolución, Especialidades, Plan y pagos, Fotos, Recetas y consentimientos** (más *Clínica universitaria* si aplica).

En **Ficha** están la filiación, los antecedentes, alergias y datos médicos, el contacto de emergencia y la sección de **Membresía del club** con el botón **Activar membresía**. También puedes abrir el **expediente** completo para revisar o imprimir toda la historia.

> Si el paciente tiene alergias o condiciones importantes, regístralas en la ficha: Donna las muestra como alerta en la consulta y en las recetas.

---

6. Consulta, voz y «Hola Donna»

En la pestaña **Consulta** puedes **dictar** con el micrófono lo que encuentras y haces. Donna transcribe, identifica motivo, antecedentes, hallazgos por pieza dental, diagnóstico (CIE-10), tratamiento y plan, y llena la historia clínica y el odontograma. **Siempre revisa y corrige** antes de guardar: tú eres quien firma.

El botón **Hola Donna** de la barra superior es el asistente de voz: puedes decirle «abre el paciente…», «agenda una cita…» o dictar sin tocar el teclado. Funciona mejor con micrófono cercano y poco ruido.

---

7. Odontograma

Odontograma del formulario 033 (adulto y niño). Toca la pieza y la cara, elige el hallazgo (caries, restauración, ausente, corona, endodoncia, etc.) y su estado: **por realizar** o **realizado**. Los hallazgos «por realizar» pueden pasar al plan de tratamiento. Se conserva el historial de cambios.

---

8. Evolución, firma y adendas

1. En **Evolución** escribe (o dicta) la nota de la atención del día: qué se hizo, pieza, indicaciones.
2. Si usaste materiales (anestesia, agujas, suturas, gasas), márcalos en la misma nota con el selector de materiales: Donna los descuenta del inventario (sección 16).
3. **Firma** la nota. Una vez firmada no se edita; si hay que corregir, agrega una **adenda** que queda a continuación con fecha y autor.

---

9. Plan de tratamiento y pagos

9.1 Armar el plan

En **Plan y pagos** agrega tratamientos desde tu lista de precios (o desde los hallazgos del odontograma), con pieza, cantidad y valor. Donna calcula subtotal, descuentos y total. Si el paciente es miembro del club, **aplica automáticamente** su descuento o precio especial, y muestra el cupo gratis si tiene.

9.2 Aprobar y realizar

El paciente acepta el presupuesto (puede quedar firmado). Cuando se hace un tratamiento, márcalo como **realizado**: así se descuentan los materiales del inventario y se cuentan los cupos del club. Si te equivocas, usa **deshacer**; Donna revierte inventario y cupos.

9.3 Cobros

Registra **abonos** con forma de pago; Donna lleva el saldo del plan y de la cuenta del paciente. Un abono mal ingresado se anula (queda registrado). Desde el cobro puedes generar el **recibo** y la **factura**.

---

10. Recetas, consentimientos y certificados

En **Recetas y consentimientos**: receta con medicamentos, dosis e indicaciones (con tu logo y datos); consentimientos informados de procedimientos (hay una base que puedes adaptar); y certificados de atención o reposo. Se imprimen o se descargan en PDF, y los consentimientos pueden firmarse en pantalla.

---

11. Agenda y citas

1. Abre **Agenda**, elige día o semana y la sede o profesional.
2. Toca un hueco libre, busca al paciente (o créalo) y escribe el motivo y la duración.
3. Cambia el estado: agendada, confirmada, atendida, no asistió, cancelada. Arrastra para reprogramar.

La agenda muestra **alertas**: por ejemplo, el material extra que el ortodoncista anotó para el próximo control, la deuda del paciente o una membresía por vencer. Si usas varias clínicas, **Mi agenda** reúne tus citas de todas.

---

12. Mensajes y recordatorios

En **Mensajes** ves la cola de envíos: recordatorio de cita, felicitación de cumpleaños, aviso de renovación de membresía y otros. Cada mensaje muestra estado (pendiente, enviado, fallido). Puedes enviar uno manualmente al paciente. Las plantillas y horas de envío se configuran en Configuración → Mensajes y WhatsApp.

---

13. Fotos

Sube fotos clínicas (antes/después, radiografías fotografiadas) desde el celular o el computador, con fecha y nota. Se guardan en la ficha y se incluyen en el expediente.

14. Especialidades

Pestaña **Especialidades** de la ficha. Cada una tiene su propio formulario con listas para escoger (sin escribir a mano).

- **Endodoncia:** diagnóstico pulpar y periapical, conductos, longitud de trabajo, instrumentación, obturación y controles.
- **Ortodoncia:** análisis (línea media, mordida cruzada, hábitos, etc. por listas), aparatología y **controles**: elige los procedimientos del control (incluida la reposición de botón) y marca el **material extra para el próximo control** con casillas; ese material aparece como alerta en la agenda de la próxima cita.
- **Implantes:** planificación, cirugía por tiempos (en el Tiempo 4 se anotan torque y estabilidad primaria) y seis etapas que eliges con un clic: Planificación, Cirugía, Osteointegración, Segunda fase, Rehabilitación protésica y Mantenimiento. Cada etapa pide sus propios datos (técnica y pilar en segunda fase; tipo de prótesis, material, laboratorio, color y oclusión en rehabilitación; higiene, procedimientos y próximo control en mantenimiento) y Donna sugiere sola el tipo de control. Al firmar la cirugía, Donna reconoce el implante usado y lo descuenta del inventario.
- **Cirugía oral:** planificación, cirugía por tiempos (el mismo orden que implantes: «Antes de la cirugía» arriba y los Tiempos 1 a 6 en bloques), controles y cierre. Se puede firmar con pasos sin marcar (queda registrado) y, si usas inventario, Donna descuenta los cartuchos de anestésico, la hoja y el hilo.

---

15. Firmas y registro delegado (PIN)

> Disponible en los planes **Clínica** y **Total**.

Pensado para clínicas con un solo equipo (laptop, tablet o iPad) donde la asistente o el administrador registra la evolución y **el profesional la firma después sin cambiar de usuario**.

1. Cada profesional crea su **PIN** en Mi cuenta. Si lo olvida, usa **Restablecer PIN**.
2. La asistente redacta la evolución como **delegada**; queda *pendiente de firma*.
3. El profesional entra a **Firmas**, revisa la nota y la firma con su PIN, o usa **Firmar aquí** en el mismo equipo. Se registra quién redactó y quién firmó.

> Tras varios PIN incorrectos el firmado se bloquea por un tiempo. La firma electrónica .p12 nunca la usa recepción.

---

16. Inventario

> Disponible en el plan **Total**.

Menú **Inventario**. Viene con una **lista previa** de materiales frecuentes que puedes ajustar.

- **Crear ítem nuevo:** botón «Nuevo ítem», con nombre, unidad, mínimo y (para implantes) marca, diámetro y longitud.

- **Cantidades:** cada ítem muestra **disponible** y **utilizado**. Los movimientos (ingresos, usos, ajustes) quedan registrados y no se borran.
- **Ingreso:** registra compras o reposición con cantidad y, si aplica, lote y vencimiento.
- **Uso automático:** al marcar un tratamiento como realizado o firmar una cirugía con un implante concreto, Donna reconoce el material y lo marca como usado y lo resta.
- **Uso manual:** marca el uso o la **apertura** de un material en cualquier momento.
- **En la evolución:** en la nota o en el tratamiento, abre «Materiales usados» y pon cuántos cartuchos de anestesia, agujas, suturas o gasas gastaste. Deshacer el tratamiento devuelve los materiales.
- **Alertas:** bajo mínimo y agotado se señalan en la lista.

---

17. Club de beneficios (membresías)

Programa para fidelizar pacientes con descuentos, precios especiales y cupos gratis. El administrador le pone el nombre que quiera (por ejemplo «Club Dientes Sanos»).

17.1 Crear los planes del club (administrador)

1. Menú **Club → Planes y beneficios** → nuevo plan: nombre, precio de la membresía, duración y cupos de integrantes.
2. En **Tratamientos del plan** aparece tu lista de tratamientos con los valores cargados. Marca con casillas los que entran y a cada uno ponle un **descuento %**, un **precio especial** o hazlo **gratis** cierto número de veces por integrante. Puedes combinar, por ejemplo 2 profilaxis gratis y luego 20 %.

17.2 Activar la membresía de un paciente

En la **Ficha** del paciente → sección **Membresía → Activar membresía**. Elige el plan, el pago y listo: los valores especiales se cargan solos. Un titular puede tener integrantes (familia).

17.3 Cómo se aplica

- El beneficio es de **aplicación inmediata**, sin periodo de espera.
- Si un tratamiento tiene varios descuentos, se aplica **solo el mayor**.
- Donna reconoce al miembro automáticamente al armar el plan y recalcula precios y pagos.
- El pago de la membresía es **único**, **sin IVA**, pasa por **caja** y se puede facturar como «Membresía + nombre del club».
- Antes del vencimiento Donna puede enviar un aviso de renovación al paciente.

---

18. Comisiones

> Disponible en los planes **Clínica** y **Total**.

Menú **Comisiones**. Define el porcentaje por profesional o por tratamiento; Donna calcula lo que corresponde a cada uno sobre lo cobrado, por periodo, y permite marcar liquidaciones como pagadas. Úsalo para pagar a odontólogos asociados o especialistas.

19. Caja y facturación electrónica

En **Facturas** (permiso de caja) ves los comprobantes: borradores, enviados al SRI, autorizados, anulados. Flujo: cobro en el plan del paciente → **generar factura** → revisar datos del comprador → **emitir**. Donna firma con la firma electrónica de la clínica y envía al SRI; al autorizarse puedes descargar el PDF y XML y enviarlos al paciente. Si el SRI rechaza, Donna muestra el motivo para corregir y reenviar.

---

20. Reportes

Menú **Reportes**: ingresos y cobranza por periodo, pacientes nuevos, tratamientos más realizados, productividad por profesional, citas atendidas y no asistidas, membresías del club y uso de inventario. Filtra por fechas y sede y exporta.

---

21. Clínica universitaria

Para facultades: estudiantes, tutores y pacientes asignados. El estudiante registra, el tutor **revisa y firma**, y el coordinador ve el tablero de avance. Se activa desde Configuración → Clínica universitaria.

---

22. Programa de referidos

Si tienes un **plan anual** pagado, Donna te da un **código de referidos** (Configuración → Plan y suscripción). Cuando un colega entra con tu enlace y contrata un plan anual, ganas días gratis: **Esencial 7, Clínica 14 y Total 21 días**. El premio se aplica a los 15 días del pago del referido (después de la ventana de garantía), con topes anuales. El referido recibe además 7 días extra. Las reglas completas están en Condiciones y reembolsos.

---

23. Respaldos y seguridad

- Tu información de cada clínica está aislada de las demás.
- Haz descargas o copias a Google Drive periódicamente (sección 3.11).
- Usa contraseñas largas, no las compartas y desactiva a quien deje de trabajar contigo.
- Cierra sesión en equipos compartidos. Los registros firmados no se pueden alterar; las correcciones se hacen con adendas.

---

24. Instalar Donna como aplicación

En el computador (Chrome/Edge): botón **Instalar** de la barra superior. En Android: menú del navegador → «Instalar aplicación». En iPhone/iPad (Safari): Compartir → «Agregar a pantalla de inicio». Así abre a pantalla completa y con su ícono.

25. Problemas frecuentes

Situación	Qué hacer
No puedo ingresar	Revisa correo y contraseña; pide al administrador una contraseña temporal nueva.
Veo «solo lectura»	El plan venció. Renueva en Configuración → Plan y suscripción.
Olvidé mi PIN de firma	Usa «Restablecer PIN» en Mi cuenta.
No sale un menú (Club, Inventario, Facturas)	Tu rol no tiene permiso o tu plan no incluye la función; consulta al administrador.
La factura fue rechazada	Lee el motivo en la factura, corrige los datos del comprador o del emisor y reenvía.
El dictado no entiende bien	Habla más cerca del micrófono, sin ruido, y siempre revisa el texto antes de guardar.
Sin internet	Aparece un aviso rojo: lo que escribas no se guarda hasta que vuelva la conexión.

Manuales en PDF

- Manual de usuario de Donna (PDF completo)
- Manual para vincular WhatsApp Business con Donna
- Manual para vincular Google Drive (copias de seguridad)

¿Más dudas? Escríbenos desde el correo de contacto de donnadent.com.