

GESTOR DE CITAS DE RECUPERACIÓN

guía del usuario



aspaym
málaga

Contenidos

Introducción:	2
Cómo hacer una petición de recuperación:	3
Nota Aclaratoria sobre los horarios:	6
Cómo ver tus citas desde el Panel del Cliente:	9
Estado de las citas	10
Citas Rechazadas	10
Cancelar una cita	11
Citas Pasadas	11
Cambio de Contraseña	12
Nota Aclaratoria	12

Introducción:

Esta guía ha sido elaborada para ayudar a los/las usuarios/as de **Aspaym Málaga** a utilizar la página de reservas de citas de recuperaciones <https://citas.aspaymmalaga.com>.

En ella se explican paso a paso las funciones principales del sistema, desde el acceso hasta la realización y gestión de las **Peticiones de Recuperaciones** de citas.

Con el objetivo de facilitar el uso de la plataforma independientemente del nivel de experiencia con las herramientas digitales, se han incluido explicaciones sencillas y capturas de pantalla que muestran el funcionamiento de cada apartado.

El sistema de **Peticiones de Recuperaciones** está pensado, sobre todo, para que las personas usuarias soliciten la recuperación de las citas que han cancelado previamente. Una vez que se complete el proceso de petición online, se enviará un correo electrónico con la confirmación de la petición y otro correo electrónico con la confirmación de la cita. **La aprobación de las citas está sujeta a las necesidades organizativas de Aspaym Málaga**, por tanto, la realización de la petición **no es garantía de que la cita se va a confirmar efectivamente** hasta recibir el correo de confirmación.

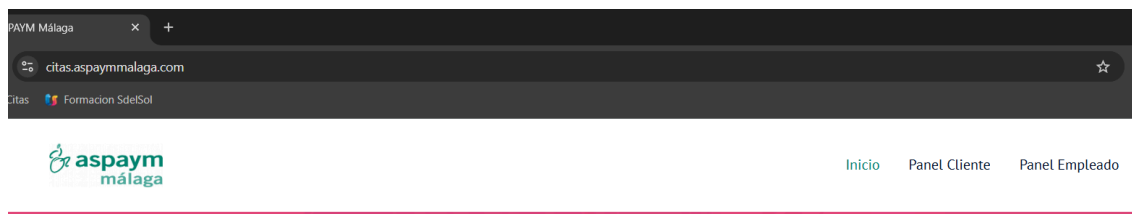
En estos momentos el sistema se encuentra en **fase de prueba**, por tanto, la configuración y el aspecto de la página pueden variar con el tiempo en futuras actualizaciones o incorporaciones de nuevas funcionalidades. En caso de que encuentres alguna diferencia respecto a lo descrito en esta guía, o si tienes cualquier duda o incidencia durante el uso de la web, puedes ponerte en contacto con nuestro equipo escribiendo a trabajosocial@aspaymmalaga.com o WhatsApp al 613 48 48 17.

Aviso importante: Esta guía tiene carácter informativo y orientativo. Aspaym Málaga se reserva el derecho de modificar los contenidos y procedimientos descritos sin previo aviso, con el fin de mejorar el servicio y la experiencia del usuario.

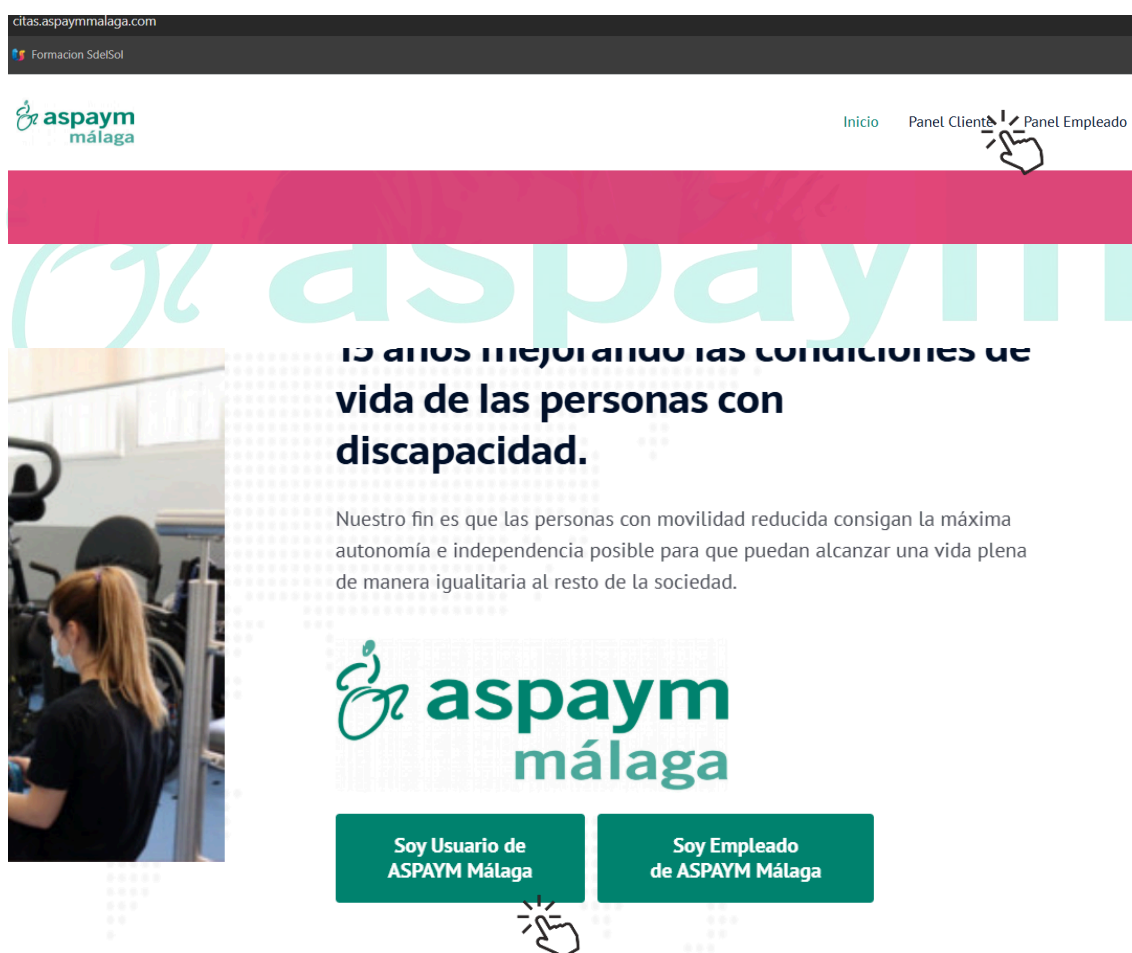
Se ruega leer con atención la [nota aclaratoria sobre los horarios](#).

Cómo hacer una petición de recuperación:

Paso 1. Entrar en citas.aspaymmalaga.com



Paso 2. En el menú superior seleccionamos *Panel Cliente* o al final de la página *Soy Usuario de ASPAYM Málaga*



Paso 3. Rellenar los campos de dirección de correo electrónico y contraseña.

ASPAYM Málaga – C/Aristófanos 4, local bajo, 29010 Málaga
trabajosocial@aspaymmalaga.com - 952 65 15 03 / 613 48 48 17

Bienvenido a tu portal de clientes

Por favor inicia sesión en el portal de clientes para poder ver tus documentos

Dirección de correo electrónico

Contraseña

☐ Recuérdame

Acceder

[Recuperar contraseña](#)

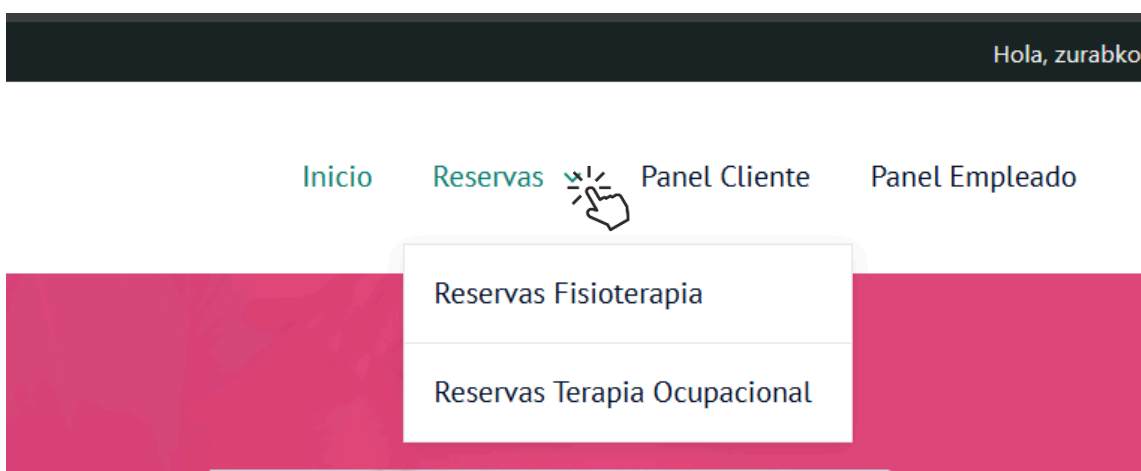
Si no recuerdas tu contraseña, puedes solicitarla pinchando en *Recuperar contraseña*.

Si es la primera vez que entras y no has facilitado todavía tu correo electrónico para que te demos de alta en el sistema, por favor, rellena el siguiente formulario

[Formulario de Alta en el Gestor de Citas](#)

Nota: para evitar que los correos electrónicos se clasifiquen como Spam, es conveniente guardar en la libreta de direcciones de tu correo electrónico la siguiente dirección no-responder-fna@javacoya.com

Paso 4. Seleccionamos en el menú *Reservas* la cita correspondiente (Fisioterapia o Terapia Ocupacional)



Paso 5. Seleccionamos el servicio (Fisioterapia Petición de Recuperación o Terapia Ocupacional Petición de Recuperación) y le damos a *Continuar*.

Paso 6. Seleccionamos la fecha y la hora y le damos a *Continuar*.

En el calendario solo aparecen las fechas y las horas disponibles en color azul. Se muestra la disponibilidad de citas con un máximo de 7 días de antelación.

Nota Aclaratoria sobre los horarios:

Se recuerda que los **tramos de horarios** de citas de **fisioterapia** son los siguientes:

Turno	Hora de Inicio	Hora de Fin
Mañana	8:30	10:30
	10:30	12:30
	13:00	15:00
Tarde	15:00	17:00
	16:00	18:00
	18:00	20:00

Por tanto, a la hora de hacer la petición de reserva hay que tener en cuenta que, aunque el sistema nos muestre horarios disponibles fuera de esas franjas horarias, debemos seleccionar las horas señaladas en la tabla anterior.

En el ejemplo siguiente, aunque el sistema nos deje seleccionar varias horas de inicio (15:00, 15:15, 15:30), debemos seleccionar la de las 15:00.

29 de Octubre de 2025 - 15:00

15:00 - 16:00 15:15 - 16:15

15:30 - 16:30

Continuar

Por último, el sistema deja seleccionar las citas con una duración de una hora cuando realizamos la petición de recuperación. Pero, como sabes, la duración de las citas de fisioterapia es de casi 2 horas, porque incluyen los 45 minutos de fisioterapia con los profesionales y otros 45 minutos de maquinaria (presoterapia, motomed, camilla vibratoria, electroterapia, etc.). En esas 2 horas el orden en el que se realiza el trabajo autónomo (maquinaria) y con el profesional de fisioterapia puede variar en función de las necesidades organizativas del día.

No podemos garantizar la disponibilidad de la maquinaria para las citas de recuperación, ya que tendrán prioridad en su uso los usuarios que tengan su cita habitual ese día.

Por tanto, si has seleccionado la hora de la cita fuera de los tramos horarios de la tabla anterior, debes acudir a tu cita al inicio del tramo. Por ejemplo, si has seleccionado a las 8:30 o 9:30, debes acudir a las 08:30. O si, has elegido a las 16:00 o a las 17:00, debes acudir a tu cita a las 16:00. Es decir, dentro de la franja horaria de cada tramo horario.

27 28 29 30 31 1 2

3 4 5 6 7 8 9

30 de Octubre de 2025 - 09:30

09:30 - 10:30 11:30 - 12:30

Contáctanos
info@aspaymmalaga.com

Contraer menú

Continuar

Es importante que lo tengas en cuenta para evitar confusiones y presentarse a la cita fuera del horario efectivo de tu cita. Si tienes dudas, ponte en contacto con nosotros.

Paso 7. En la siguiente pantalla comprobamos nuestros datos personales y damos a *Continuar*

Elige tu Servicio

Fisioterapia Petición Online

Fecha y hora

27 de Octubre de 2025 - 13:00

Su información

Contáctanos

info@aspaymmalaga.com

Contraer menú

Su información

* Nombre:

Zurab

* Apellido:

Kobiashvili

Correo electrónico:

@gmail.com

Teléfono:

Introducir teléfono

Continuar

Paso 8. En la siguiente pantalla aparecerá la confirmación de tu petición.

Añadir al calendario

Google

Outlook


Yahoo!

Apple

Contáctanos

info@aspaymmalaga.com

Contraer menú



Solicitud enviada correctamente

ID de cita #14482

Fecha:

13 de Noviembre de 2025

Hora Local:

11:30

Servicio:

Fisioterapia Petición de Recuperación

Empleado:

Zurab Kobiashvili Gukasov

Nombre:

Zurab Kobiashvili

Email:

@gmail.com

Teléfono:

+34 952 65 15 03

Panel Cliente

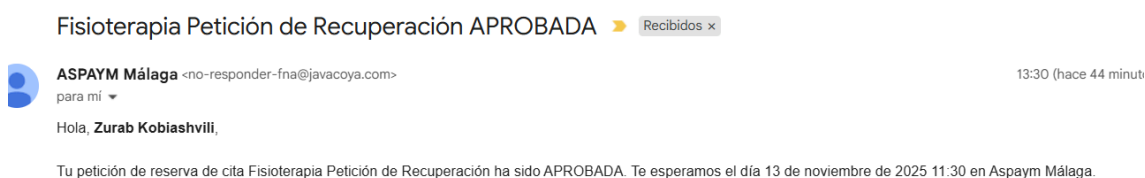
Terminar

¡Enhorabuena! Ya has realizado tu primera petición de reserva online.

Recibirás un correo electrónico con la información de la petición. Ten en cuenta que lo que acabas de hacer es una **petición** de una cita de recuperación. **¡No se trata de una confirmación aún!**



Recibirás otro correo electrónico con la confirmación de tu cita.

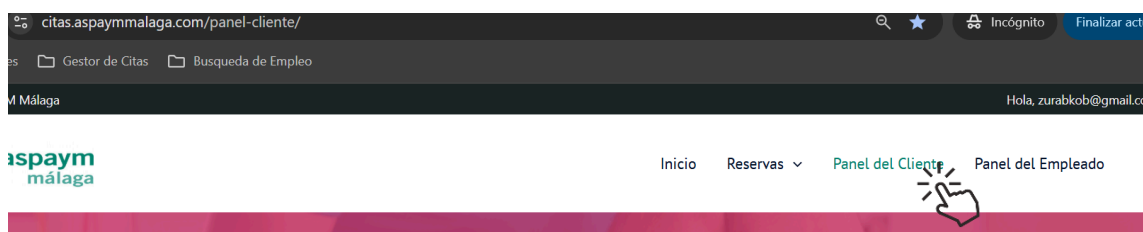


¡Recuerda!

- La cita no estará confirmada hasta que no recibas un correo de confirmación.
- El nombre del profesional que aparece en la confirmación de la reserva es provisional. Por necesidades organizativas el profesional puede no ser el mismo que aparece en la confirmación.

Cómo ver tus citas desde el Panel del Cliente:

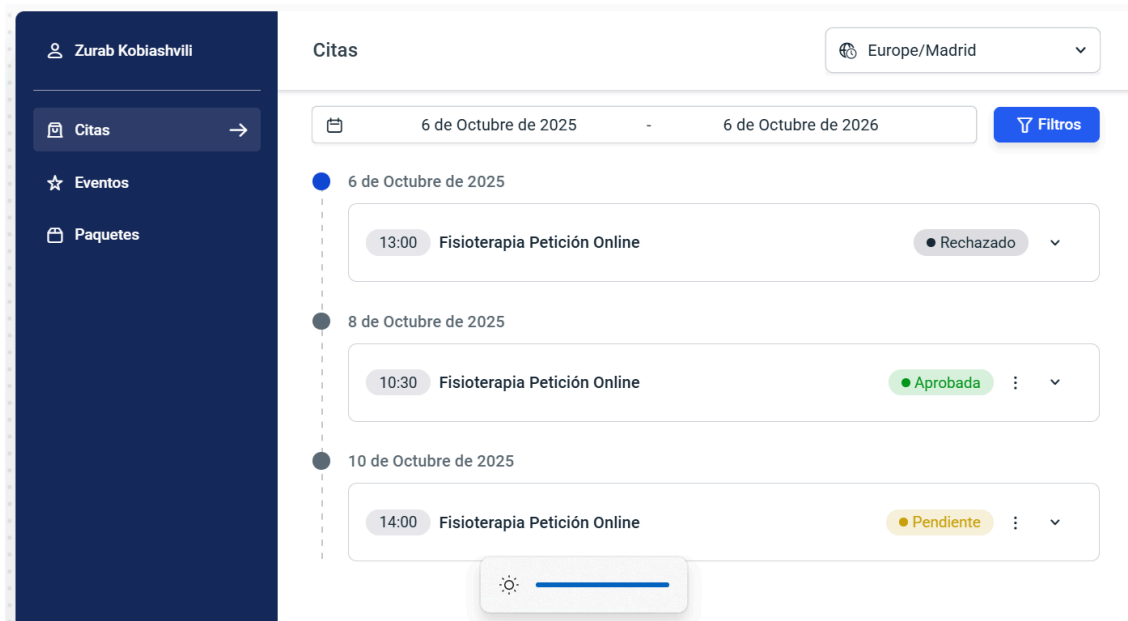
Puedes consultar todas tus citas desde el **Panel del Cliente** accediendo desde <https://citas.aspaymmalaga.com/panel-cliente/>



ASPAYM Málaga – C/Aristófanos 4, local bajo, 29010 Málaga
trabajosocial@aspaymmalaga.com - 952 65 15 03 / 613 48 48 17

Accederás al listado de todas tus citas actuales y pasadas.

Haciendo clic sobre las fechas en el menú superior puedes seleccionar un rango de fechas para ver tus citas futuras o pasadas.



Estado de las citas

A la derecha de cada cita aparecen los siguientes estados:


ESTADO	¿Cuándo Aparece?
● Aprobada	<p>Aparece a lado de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tus citas habituales pasadas a las que has acudido 2. Citas de recuperación que has solicitado y han sido aprobadas por Aspym Málaga
● Rechazado	<p>Aparece a lado de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Citas que han sido canceladas por Aspym (baja del profesional, cierre por vacaciones de Semana Santa o Feria de Málaga, etc) y serán descontadas de la facturación del mes. 2. Citas de recuperación que has solicitado y no han sido aprobadas por Aspym por motivos organizativos.
● Pendiente	<p>Aparece al lado de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tus citas habituales futuras que tienes programadas (pasarán al estado de ● Aprobada después de que acudas a la cita)


2. Citas de recuperación que has solicitado y están pendientes de ser aprobadas por Aspaym.

No se presenta	Aparece si no has avisado con antelación que ibas a faltar y no te has presentado a tu cita programada. Son citas que no se pueden recuperar.
● Cancelada	Citas canceladas con suficiente antelación. Son citas que se pueden recuperar.

Citas Rechazadas

Si por cuestiones organizativas al final tu petición de cita de recuperación no ha podido ser confirmada, recibirás un correo electrónico **rechazando** tu petición.

Fisioterapia Petición de Recuperación ha sido RECHAZADA  

 Recibidos x

 **ASPAYM Málaga** <no-responder-fna@javacoya.com> 13:28 (hace 0 minutos) ☆ 😊 ↩ ⋮
para mí ▼

Hola, **Zurab Kobiashvili**,

Lamentablemente, por cuestiones organizativas de Aspaym Málaga tu petición de reserva de cita Fisioterapia Petición de Recuperación para el día 14 de noviembre de 2025 **NO HA PODIDO SER CONFIRMADA**.

También podrás consultar el estado de la cita desde el **Panel del Cliente**.

13 de Noviembre de 2025

11:30 Fisioterapia Petición de Recuperación ● Rechazado ⋮ ▼

14:00 Terapia Ocupacional Petición de Recuperación ● Rechazado ⋮ ▼

Cancelar una cita

Si no vas a acudir a una cita, te pedimos que la canceles con antelación. Todas las citas canceladas en tiempo y forma se podrán recuperar (sujeto a disponibilidad).

Para cancelar una cita ve al **Panel del Cliente**, despliega el menú de tres puntos al lado de la cita que quieres cancelar y selecciona **Cancelar**.

13 de Noviembre de 2025

11:30 Fisioterapia Petición de Recuperación ● Aprobada ⋮ ▾

14:00 Terapia Ocupacional Petición de Recuperación ● Pe



 Preview Invoice
 Download Invoice
 Cancelar

Citas Pasadas

Entre el 1 de enero y el 31 de mayo de 2025 en tu historial de citas pueden aparecer citas con el estado ● Pendiente con la asignación al profesional *Recuperaciones 24-May25*. Son todas las citas pendientes de recuperar del periodo comprendido entre el año 2024 y junio de 2025. Ten en cuenta que las fechas reales de esas citas no son las que aparecen indicadas en el sistema. Simplemente incluimos esas citas en el gestor para que sepas cuántas citas tienes pendientes de recuperar.

6 de Marzo de 2025

16:00 Fizio Recuperación ● Pendiente ^

 Recuperaciones 24-Mayo25  1h

Cambio de Contraseña

Para solicitar el cambio de contraseña hay que entrar en el **Panel del Cliente**, hacer el clic sobre el **nombre** que aparece en la barra de la izquierda y luego en **Contraseña**.

Zurab Kobiashvili →

Mi Perfil

Europe/Madrid

Información personal Contraseña

* Nueva contraseña:

* Vuelva a ingresar la Nueva Contraseña:

Nota Aclaratoria

Esta guía corresponde a una versión de prueba elaborada con el objetivo de facilitar la comprensión y el uso de la plataforma de **peticiones de citas de recuperación** de Aspaym Málaga. Es posible que en futuras versiones se realicen ajustes o se incorporen nuevas funciones.

Si durante el uso de la web detectas alguna incidencia, error o tienes cualquier duda sobre su funcionamiento, te agradecemos que nos lo comuniques escribiendo un WhatsApp al 613 48 48 17.

Tu colaboración nos ayuda a mejorar este servicio.

¡Gracias!