Tu salud, más cerca

Guía del Portal del Paciente

Regístrate, accede a tu información y gestiona la salud de tu familia desde la web o la app HM Hospitales.

¿Qué necesitas hacer?

Pulsa un apartado para ir directamente. En cada página encontrarás un botón para volver a este menú.

Antes de empezar: ventajas y preparación

1 Crea tu cuenta desde la web

2 Confirma tu correo y activa el acceso

3 Verifica tu identidad

4 Conoce tu espacio personal

5 Entra en Mi familia

6 Vincula a un menor de edad

7 Vincula a un familiar adulto

8 Resuelve tus dudas y pide ayuda

Crear mi cuenta o entrar en el portal >

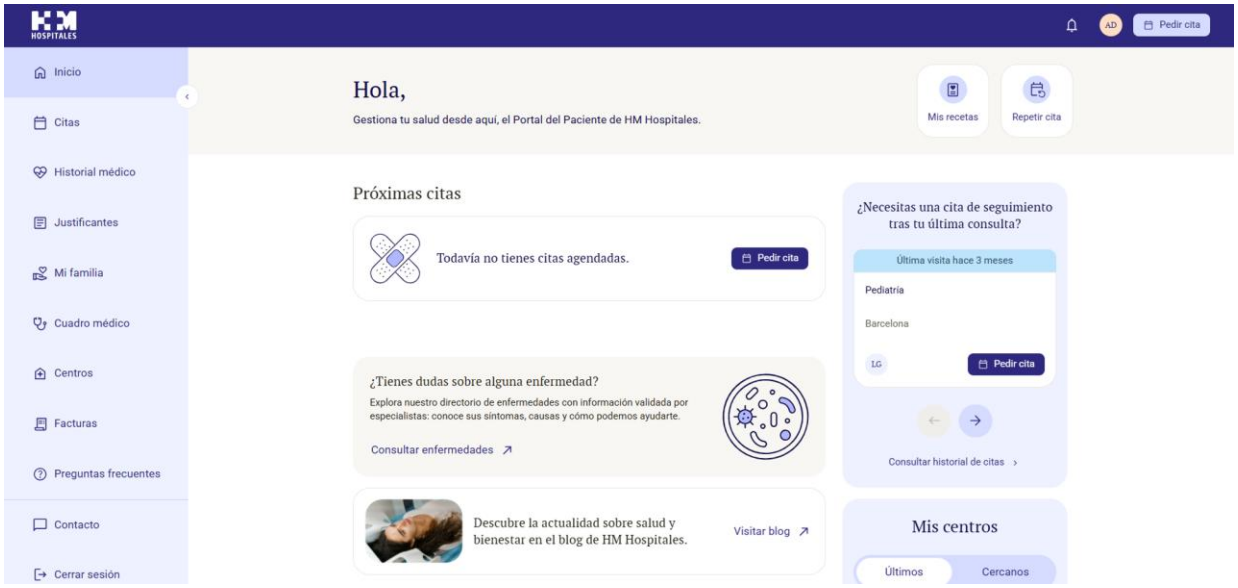
Una cuenta HM para gestionar tu salud con más comodidad.

Empieza por aquí

Crea tu cuenta y empieza a gestionar tu salud

En esta guía te acompañamos desde el registro hasta la verificación de tu identidad y la vinculación de familiares. Puedes utilizar el portal desde la web o desde la app HM Hospitales.

Entrar en el Portal del Paciente >



Tu espacio personal reúne los accesos a citas, historial y gestión de familiares.

Qué te ofrece el portal

- Pedir citas online y consultar tus citas.
- Encontrar centros y profesionales.
- Consultar tu historial, recetas y justificantes, según disponibilidad y permisos.
- Gestionar las citas de los familiares que vincules a tu cuenta.

Prepara lo necesario

- Ten a mano tu correo electrónico, teléfono, fecha de nacimiento y un documento de identidad en vigor.
- Tu correo será tu usuario.
- Utiliza siempre tus datos reales y los documentos que admita el proceso; la tarjeta verde del NIE no es válida para la verificación.

Dos pasos diferentes:

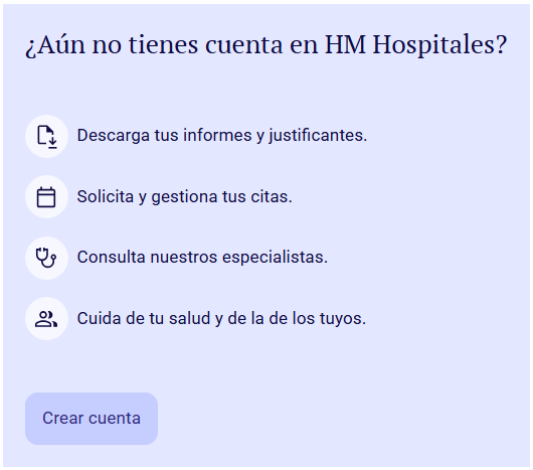
1. **Primero crea tu cuenta y confirma el correo.**
2. **Después verifica tu identidad para consultar la historia clínica y vincular familiares.**

Nota importante Usuarios Creu Groga: Si ya tienes una cuenta HM, accede con ella. Si utilizabas los canales de Creu Groga, necesitarás una cuenta HM para los nuevos accesos digitales

1 Crea tu cuenta desde la web

1. Selecciona Crear cuenta

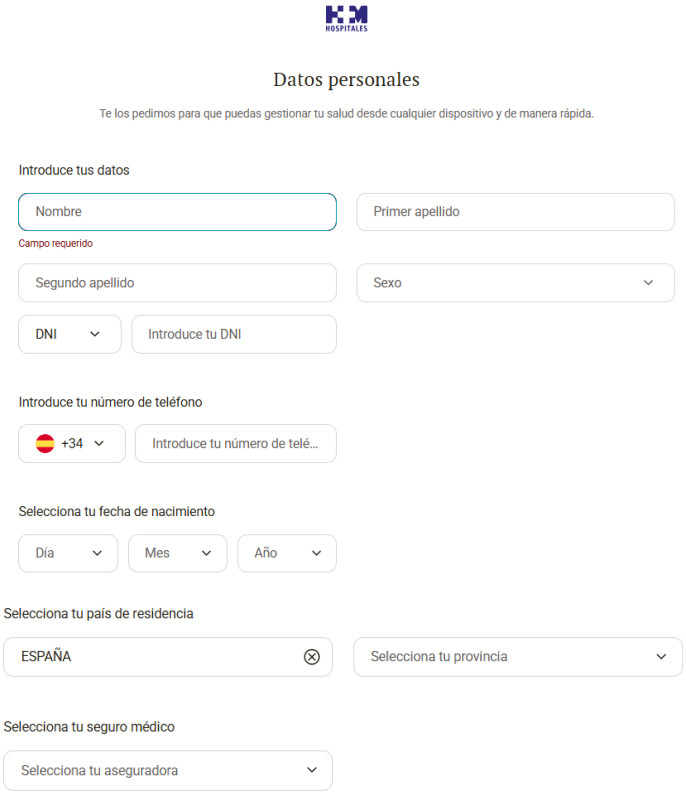
Entra en el Portal del Paciente y pulsa «Crear cuenta». En la app encontrarás la opción «Regístrate».



La opción de registro está destacada en la pantalla de acceso.

2. Completa los datos que te pide el formulario

Introduce tu nombre y apellidos, documento, teléfono, fecha de nacimiento y los demás datos solicitados. Revisa que la información sea correcta antes de continuar.



Formulario web. Introduce tu fecha de nacimiento real.

2 Confirma el correo y activa tu acceso

3. Verifica que el correo electrónico es tuyo

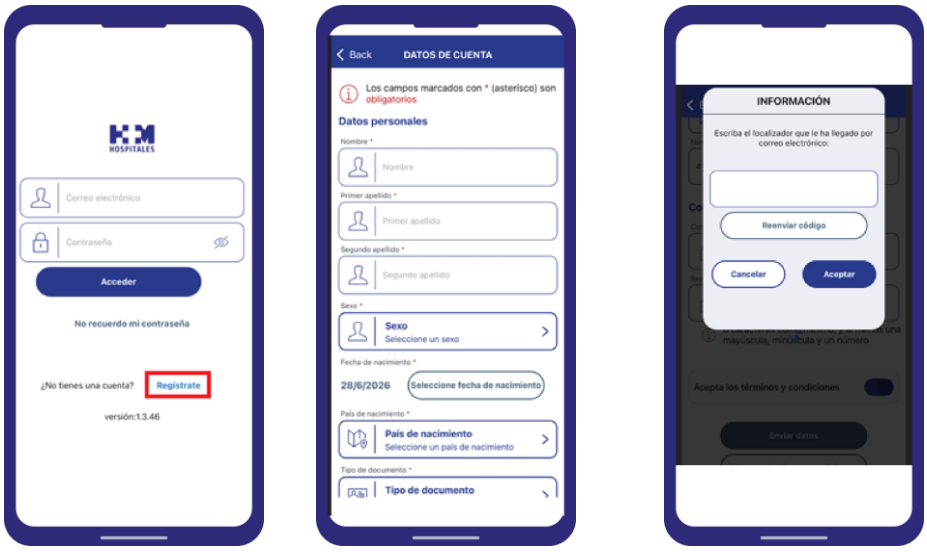
Configura tus credenciales y sigue las indicaciones del registro. Busca el mensaje que recibirás por correo e introduce el código de verificación en la pantalla correspondiente. Si no aparece, revisa también la carpeta de correo no deseado.



Confirmación del correo electrónico en la web.

También puedes registrarte desde la app

Abre HM Hospitales, pulsa «Regístrate» y completa tus datos. Introduce el código que recibirás por correo para confirmar tu cuenta.



App: Regístrate › Datos de cuenta › Código de verificación.

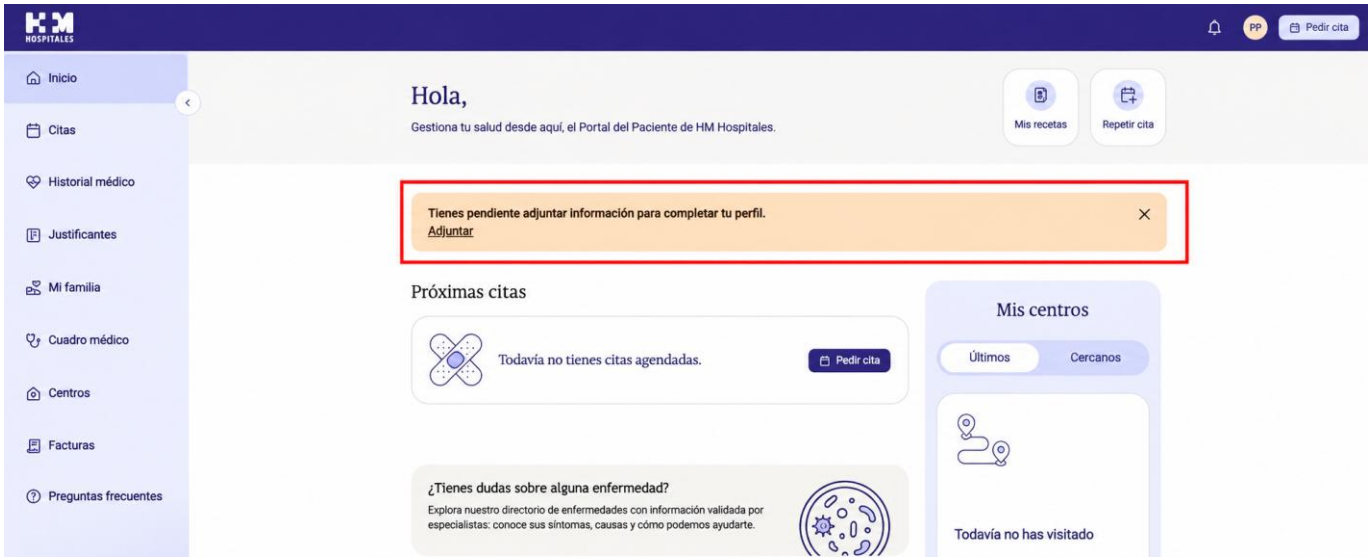
Confirmar el correo permite acceder al portal. Verificar tu identidad es un trámite adicional para acceder a la información clínica y vincular familiares.

3 Verifica tu identidad

Completa este paso cuanto antes. Es necesario para acceder a tu historia clínica y asociar familiares a tu cuenta.

1. Abre la opción de verificación

En la web, pulsa el aviso para completar tu perfil. En la app, utiliza «Verificación de identidad» en la pantalla principal.



Acceso desde el aviso de la pantalla de inicio de la web.



Botón de verificación en la app.

2. Aporta la documentación y una fotografía actual

Sigue las instrucciones para aportar un documento de identidad válido y en vigor y realizar una fotografía tipo selfie en ese momento. Comprueba que el documento se vea completo, nítido y sin recortes. Activa los permisos de cámara o galería que necesites.

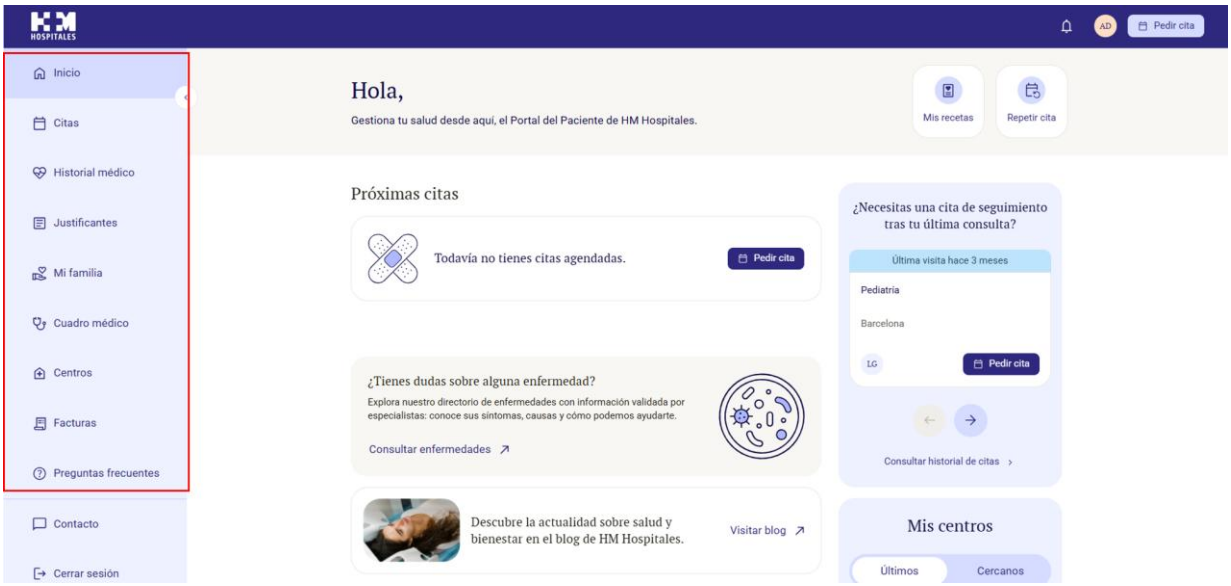
3. Espera la revisión

La verificación puede tardar hasta 72 horas laborables, sin contar fines de semana ni festivos. Si se rechaza, revisa el correo con el motivo y corrige lo que se indique.

También puedes solicitar la verificación presencial en Atención al Paciente de un hospital HM.

4 Accede y conoce tu espacio personal

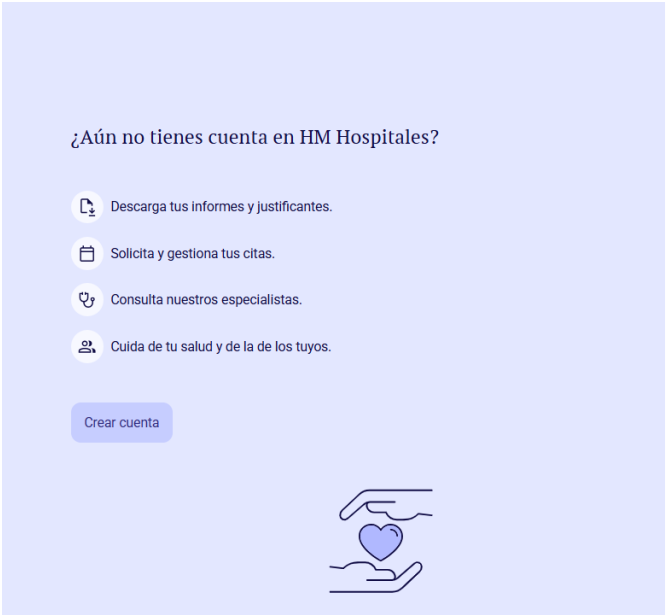
Entra con el correo y la contraseña de tu cuenta. Desde el menú encontrarás los accesos a tus citas, historial médico y familiares. Las funciones disponibles dependen del estado de tu cuenta y de los permisos correspondientes.



Menú principal del Portal del Paciente en la web.

Si no recuerdas tus datos de acceso

Para restablecer la contraseña, pulsa «¿Has olvidado tu contraseña?» o la opción equivalente en la app y sigue las instrucciones. Si no recuerdas tu usuario, utiliza «Recuperar usuario» cuando esté disponible; si necesitas ayuda, contacta con Atención al Paciente.





5 Entra en Mi familia

Mi familia te permite solicitar la vinculación de otras personas y gestionar su salud dentro de los permisos autorizados. Para iniciar una vinculación, tu identidad debe estar verificada.

1. Abre el apartado de familiares

En la web, selecciona «Mi familia» en el menú lateral. En la app, entra en «Ajustes» y después en «Mi familia».



En la web, accede a Mi familia y pulsa el botón para añadir un miembro.

2. Inicia la vinculación y sigue las indicaciones

Selecciona la opción para añadir o vincular un paciente, completa sus datos y aporta la documentación que corresponda. Revisa y acepta los permisos solicitados.



En la app: Ajustes › Mi familia.

Antes de pedir una cita o consultar información, comprueba siempre para qué persona estás realizando la gestión.

6 Vincula a un menor de edad

Los menores de 18 años se gestionan en este proceso desde la cuenta de su progenitor o tutor legal, vinculados a «Mi familia». Utiliza tus datos al crear tu cuenta y los datos reales del menor al añadirlo.

No registres al menor con la fecha de nacimiento de un adulto: la verificación de identidad puede rechazarse.

1. Comprueba que tu identidad está verificada

Accede a «Mi familia» y selecciona la opción para añadir o vincular un paciente.

2. Introduce los datos del menor

Completa la información solicitada y revisa que el nombre, el documento y la fecha de nacimiento correspondan al menor.

3. Acredita la relación y aporta los documentos solicitados

La documentación depende del tipo de vinculación. Ten preparados los documentos que correspondan a tu caso:

- Documento de identidad del progenitor o representante.
- Libro de familia o certificado literal de nacimiento para acreditar la relación con el menor.
- Documento de identidad del menor, cuando se solicite.
- Autorización expresa cumplimentada y firmada, si el procedimiento la requiere.
- Documentación que acredite la tutela o curatela, cuando corresponda.
- Apostilla para documentación extranjera, si procede.

4. Comprueba el resultado de la solicitud

La vinculación requiere revisión. Consulta el correo electrónico y el estado de la solicitud. Si falta documentación o hay un rechazo, corrige el motivo indicado antes de iniciar otra solicitud.

Si necesitas el modelo de autorización o tienes dudas sobre los documentos de tu caso, solicítalo a Atención al Paciente de tu centro.

7 Vincula a un familiar adulto

La vinculación de un adulto requiere su autorización o la acreditación de la representación que corresponda. Los permisos aceptados determinan las gestiones que podrás realizar.

1. Añádelo desde Mi familia

Con tu identidad verificada, accede a «Mi familia», inicia la vinculación e introduce sus datos.

2. Completa la autorización

Si el familiar tiene una cuenta HM con la identidad verificada, puede autorizar la vinculación mediante la confirmación por SMS. Si el proceso solicita documentación, aporta los documentos de identidad y la autorización expresa firmada que correspondan.

Cuando exista representación legal, añade la documentación que la acredite. Puedes pedir ayuda y el modelo de autorización a Atención al Paciente.

3. Comprueba que la vinculación está aceptada

Revisa el estado de la solicitud y el correo electrónico. Hasta completar la aceptación o revisión, no debes dar por habilitada la gestión del familiar.

Cómo eliminar una vinculación

En la app, entra en «Ajustes», «Mi familia» y «Usuarios que gestiono»; selecciona a la persona y la opción para eliminarla. En la web, realiza la desvinculación desde «Mi familia».

Desvincular a una persona no elimina ni modifica su información clínica.

Si se rechaza la solicitud

Revisa el mensaje con el motivo. Puede faltar documentación, ser ilegible o existir una solicitud duplicada. Corrige lo indicado y, si necesitas ayuda, contacta con Atención al Paciente.

8 Resuelve tus dudas y pide ayuda

No puedo completar el registro o ya tenía cuenta

Comprueba si ya tienes un usuario HM y utiliza las opciones para recuperar usuario o contraseña. Si el problema continúa o necesitas cambiar el correo de la cuenta, consulta con Atención al Paciente.

No recibo el código o un mensaje de validación

Revisa que el correo indicado sea correcto y consulta también la carpeta de correo no deseado. Utiliza la opción para reenviar el código cuando aparezca. Si persiste, pide ayuda a Atención al Paciente.

Mi identidad o la vinculación de un familiar sigue pendiente

Revisa el estado de la solicitud y los mensajes recibidos. La verificación de identidad puede tardar hasta 72 horas laborables. Una vinculación también requiere revisión; no presupongas que está completada al enviar los documentos.

No veo un informe o el resultado de una prueba

Los estudios pueden tardar hasta 72 horas laborables desde que estén finalizados e informados. Las radiografías sin informe se muestran cuando se finaliza el episodio. Si falta información, consulta con tu centro.

No encuentro un profesional o una prestación

Contacta con tu centro para que te ayuden a gestionar la cita. Algunas prestaciones requieren la intervención del personal del centro.

Dónde encontrar ayuda

Llamar a Atención al Paciente: 800 088 050 >

También puedes acudir al servicio de Atención al Paciente de tu centro de referencia.

Consultar las Preguntas Frecuentes del Portal del Paciente >

Entrar en el Portal del Paciente >

Ya puedes dar el primer paso. Crea tu cuenta, confirma tu correo y completa la verificación de identidad para aprovechar las opciones del portal.

Las pantallas y los nombres de algunas opciones pueden variar entre la web y la app. Sigue siempre las indicaciones que aparecen en tu dispositivo.