

Manual de Usuario

Usuario de órganos y centros



Contenido

1.	Acceso a la aplicación	3
•	Ayuda	4
2.	Página principal	4
3.	Menú de usuario	6
•	Mi perfil	8
4.	Nueva reclamación escrita / sugerencia / queja verbal	8
•	Identificación	10
•	Datos de primera instancia	13
•	Motivos	14
•	Observaciones	17
•	Guardado de la reclamación	20
5.	Contestación de la reclamación	21
•	Contestación fuera de plazo	24
•	Quejas verbales	26
6.	Actuaciones	26
7.	Reclamación en segunda instancia	28
8.	Listados	30
•	Filtrado	31
9.	Reclamaciones vía web	32
•	Registrar reclamación	34

- Anular..... ¡Error! Marcador no definido.
- Reasignar a otro centro y otro órgano 38
- 10. Propuestas de mejora 40
 - Nueva propuesta de mejora 42
- 11. Explotación 42
 - Informes 43
 - Oracle Analytics..... 43
- 12. Gestión de usuarios 44

1. Acceso a la aplicación

La dirección de acceso a la aplicación es la siguiente:

<https://resu.sacyl.es/RESU/>

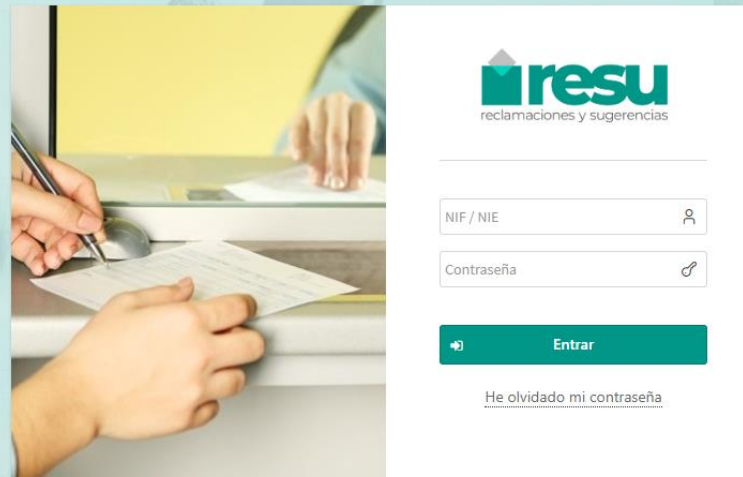


Ilustración 1: Página de login

Las credenciales de acceso a la aplicación son su NIF / NIE y la contraseña de directorio (la misma que utilice para acceder a otras aplicaciones de SACYL). Para poder acceder a la aplicación, es necesario estar dado de alta en la misma.

Con su perfil, dependiendo de los órganos a los que pertenezca (o a un centro en concreto) podrá acceder a las reclamaciones y sugerencias correspondientes a los centros dependientes de su órgano (u órganos) o bien del centro en concreto al que corresponda.

► Ayuda

Si tiene problemas con el acceso a la aplicación póngase en contacto con los administradores. Si no recuerda su contraseña o tiene cualquier duda sobre la misma, contacte con CAU SACYL.

2. Página principal

Una vez haya introducido sus credenciales, podrá ver la siguiente pantalla de inicio:

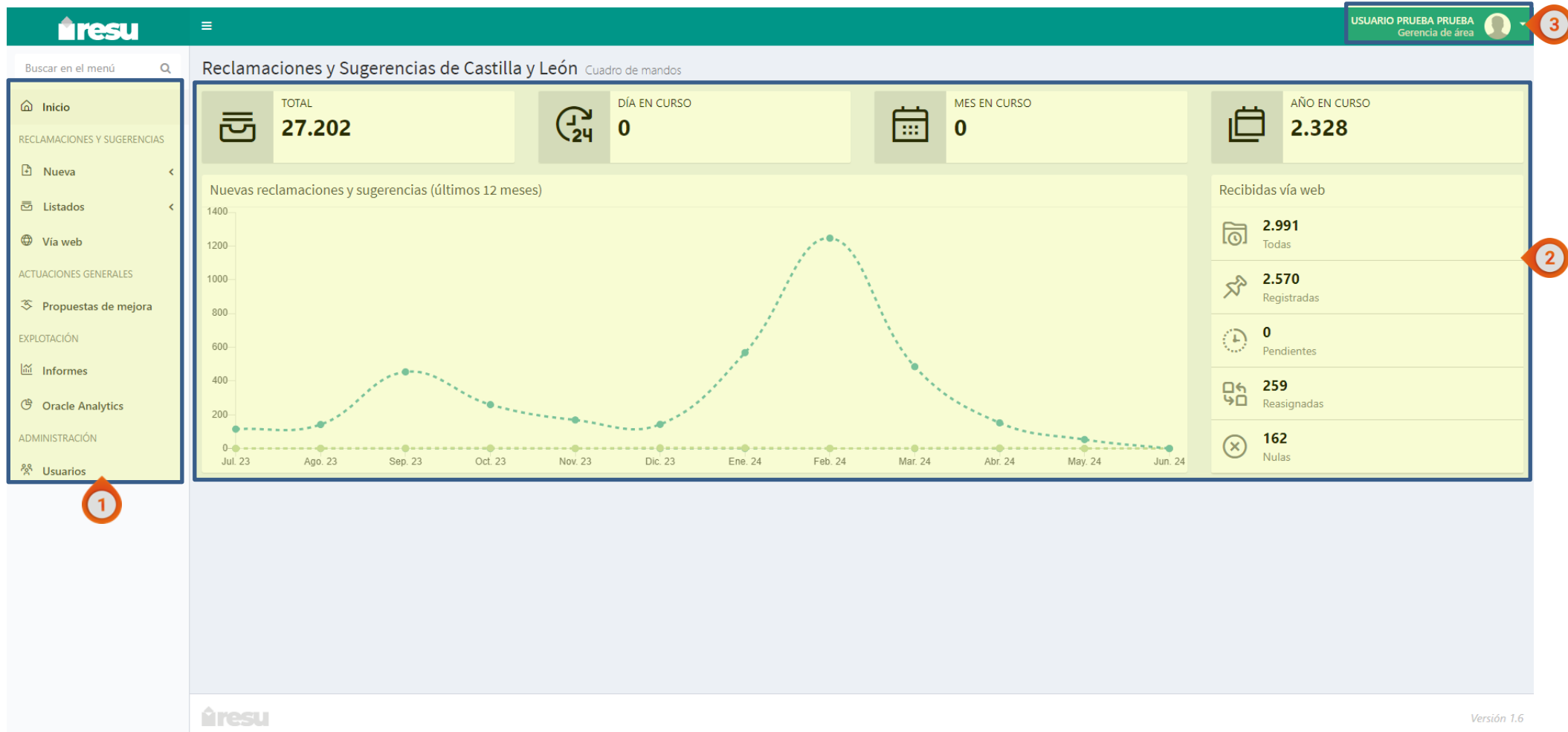


Ilustración 2: Página principal

1) **Menú:** Contiene los siguientes elementos:

- **Reclamaciones y sugerencias**

- **Nueva:** Permite la creación de una nueva reclamación, sugerencia o queja verbal

- **Listados:** Permite acceder a un listado de las reclamaciones y sugerencias que le correspondan. Existen una serie de listados prefiltrados por estado (resueltas o pendientes) y fecha de creación (día en curso, mes en curso o año en curso) además de un listado completo a todas las reclamaciones existentes que correspondan a su perfil.
 - **Reclamaciones recibidas vía web:** Permite acceder a las últimas reclamaciones y sugerencias creadas por los ciudadanos a través del formulario del Portal de Salud.
 - **Actuaciones**
 - **Propuestas de mejora:** Permite el acceso al listado de propuestas de mejora y la creación de nuevas propuestas.
 - **Explotación**
 - **Informes:** Acceso a la funcionalidad de generación de informes.
 - **Oracle Analytics:** Acceso a la aplicación de explotación avanzada de datos
 - **Administración**
 - **Usuarios:** Permite crear nuevos usuarios dentro de los órganos a los que pertenece. Esta funcionalidad podría no estar disponible para su perfil.
- 2) **Cuadro de mandos:** Muestra contadores para las reclamaciones y sugerencias creadas en determinados periodos, una gráfica con la evolución en los últimos meses y un contador con las reclamaciones recibidas vía web. Todos los contadores son navegables y permiten el acceso directo al listado correspondiente.
- 3) **Menú de usuario:** Contiene los elementos correspondientes a la modificación de datos personales y cierre de sesión.

3. Menú de usuario

Al hacer clic en el elemento “Menú de usuario” se mostrará el siguiente elemento:

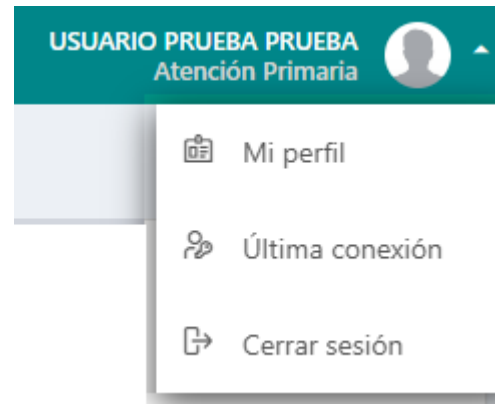


Ilustración 3: Menú de usuario

- 1) **Mi perfil.**
- 2) **Última conexión:** Informa de la última conexión anterior a la actual. Este elemento se incluye por motivos de seguridad, para detectar posibles accesos no autorizados.
- 3) **Cierre de sesión:** Finaliza la sesión actual y vuelve a la pantalla de login.

► Mi perfil

Mi perfil Usuario

Datos personales

Usuario *
 Nombre *
 Primer apellido *

Segundo apellido

Teléfono 1
 Extensión
 Teléfono 2

Provincia *
 Municipio *
 Correo electrónico

Grupo * ⓘ

Pertenencia del usuario *

2

Órganos a los que pertenezco

1

Ilustración 4: Mi perfil

En esta pantalla podremos modificar nuestros datos personales de contacto, y también visualizar (no permite modificación) si pertenezco a uno o más órganos o a un centro en concreto (2) y ver qué órganos son (1). Si considera que el órgano u órganos a los que pertenece son incorrectos, contacte con los administradores o con CAU SACYL.

4. Nueva reclamación escrita / sugerencia / queja verbal

La creación de una nueva reclamación escrita / sugerencia / queja verbal, está disponible en el menú lateral izquierdo:

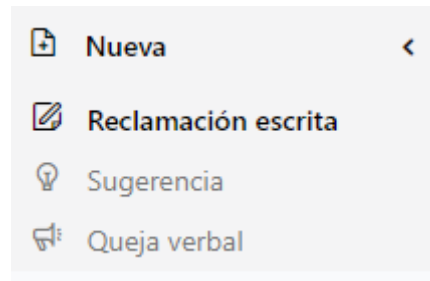


Ilustración 5: Menú de nueva reclamación escrita / sugerencia / queja verbal

Al hacer clic sobre cualquiera de las opciones, accederá a un formulario en blanco donde podrá introducir los datos de la reclamación:

 The screenshot shows the 'Nueva reclamación escrita' form in the RESU system. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Inicio', 'Nueva', 'Reclamación escrita', 'Sugerencia', 'Queja verbal', 'Listados', 'Vía web', 'Actuaciones de mejora', 'Informes', 'Oracle Analytics', and 'Página de ayuda'. The main form is divided into three sections:

- Identificación:** Contains a 'Tipo de documento *' field with three radio buttons: 'Reclamación' (selected), 'Sugerencia', and 'Queja verbal'. Below are fields for 'Centro *', 'Usuario', and 'Representante', each with a search icon and a '+ / -' control.
- Datos primera instancia:** Contains three fields: 'Fecha reclamación *' and 'Fecha recepción *' (both with calendar icons), and 'Vía de presentación RESU *' (a dropdown menu currently showing '-- Seleccione').
- Motivos:** A table with a header row containing 'Descripción del motivo' and 'Acciones'. The table body is currently empty, showing 'Sin motivos'. A '+ Añadir motivo' button is located at the bottom right of this section.

Ilustración 6: Nueva reclamación

El formulario está dividido en las siguientes secciones:

- 1) **Identificación**
- 2) **Datos primera instancia**
- 3) **Motivos**
- 4) **Observaciones**

► Identificación

En esta sección podemos introducir los datos básicos de la reclamación:

Identificación

Tipo de documento *

Reclamación Sugerencia Queja verbal

Centro * Usuario Representante

1 2 3

- 1) **Selección de centro:** Nos permite seleccionar el centro al que va asociada la reclamación.
- 2) **Datos del usuario:** Abrirá un buscador en el que podremos localizar en la base de datos de tarjeta sanitaria el ciudadano que realiza la reclamación.
- 3) **Datos del representante:** Abrirá un buscador en el que podremos localizar en la base de datos de tarjeta sanitaria el ciudadano que ejerce como representante de la reclamación.

El centro seleccionado no podrá modificarse una vez seleccionado. Los campos de usuario y representante son opcionales y pueden modificarse una vez creada la reclamación.

The screenshot shows a search window titled 'Búsqueda' with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there are four input fields: 'NIF / NIE:', 'Nombre:', 'Apellido 1:', and 'Apellido 2:'. At the bottom of the window, there are four buttons: 'Cancelar' (red), 'Limpiar' (blue), 'Nuevo' (blue), and 'Buscar' (green).


Ilustración 7: Ventana de búsqueda de usuarios en la base de datos de tarjeta sanitaria


Podemos realizar la búsqueda por NIF/NIE, nombre y apellidos. Las coincidencias se mostrarán en una ventana, junto con las reclamaciones previas del usuario, ya sea en su propio nombre o como representante de otro usuario, así como las **pendientes** vía web (como representante o usuario):

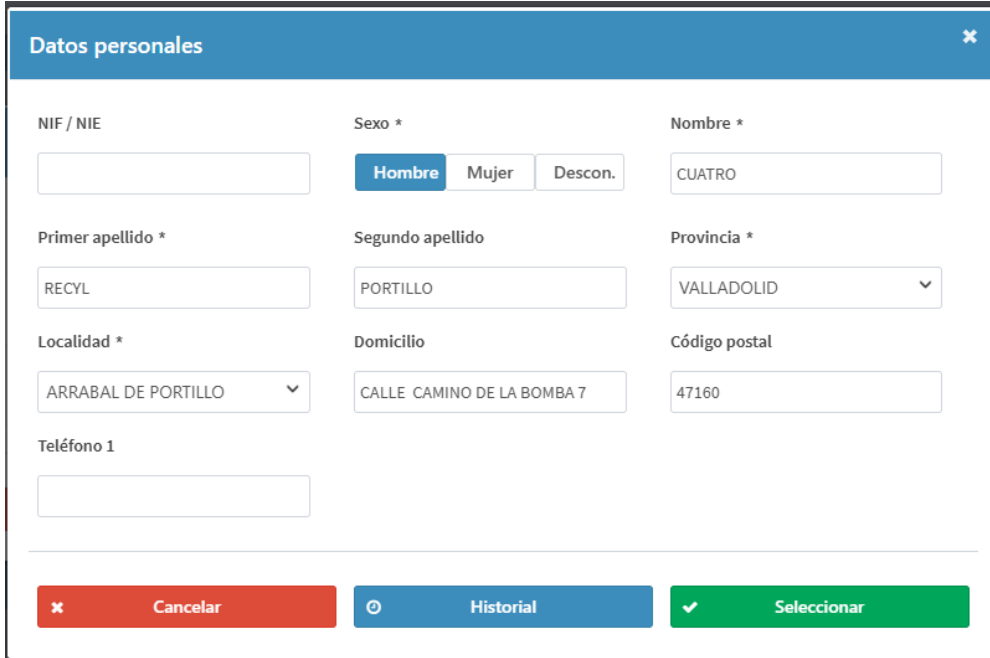
The screenshot shows a search results window titled 'Búsqueda' with a close button (X) in the top right corner. Below the title bar, there is a table with the following columns: 'NIF / NIE', 'Nombre', 'Apellido 1', 'Apellido 2', 'Reclamaciones', and 'Acciones'. The table contains one row of data for a user named CUATRO RECYL PORTILLO. Below the table, there is a pagination control showing '(1-1 de 1)' and navigation buttons. At the bottom of the window, there are two buttons: 'Cancelar' (red) and 'Otra búsqueda' (green).

NIF / NIE ↑↓	Nombre ↑↓	Apellido 1 ↑↓	Apellido 2 ↑↓	Reclamaciones	Acciones
-	CUATRO	RECYL	PORTILLO	0 0 0	👁️

Ilustración 8: Listado de usuarios de tarjeta coincidentes con la búsqueda

Haciendo clic en el botón  se mostrará un formulario donde podremos visualizar los datos importados desde tarjeta. En dicho formulario, podremos realizar modificaciones. Los datos que confirmemos serán los que pasarán a formar parte de la base de datos de RESU. Cualquier dato que modifiquemos no tendrá efecto sobre la base de datos de tarjeta sanitaria.

En caso de que no logremos localizar al ciudadano en la base de datos de tarjeta, podemos crear un nuevo usuario pulsando el botón 



Formulario de Datos personales para la alta de un nuevo usuario. El formulario contiene los siguientes campos:


- NIF / NIE: Campo de texto vacío.
- Sexo *: Botones de selección: Hombre (seleccionado), Mujer, Descon.
- Nombre *: Campo de texto con el valor "CUATRO".
- Primer apellido *: Campo de texto con el valor "RECYL".
- Segundo apellido: Campo de texto con el valor "PORTILLO".
- Provincia *: Selector de lista desplegable con el valor "VALLADOLID".
- Localidad *: Selector de lista desplegable con el valor "ARRABAL DE PORTILLO".
- Domicilio: Campo de texto con el valor "CALLE CAMINO DE LA BOMBA 7".
- Código postal: Campo de texto con el valor "47160".
- Teléfono 1: Campo de texto vacío.

En la parte inferior del formulario hay tres botones: "Cancelar" (rojo), "Historial" (azul) y "Seleccionar" (verde).

Ilustración 9: Alta de nuevo usuario

El nuevo usuario que creemos pasará a formar parte de la base de datos de RESU y no de la base de datos de tarjeta sanitaria.

El proceso de selección / alta de representante es idéntico al que acabamos de describir para el campo de usuario.

Haciendo clic en el botón  podrá ver un detalle de las reclamaciones previas del usuario, ya sea en su propio nombre o como representante de otro usuario, así como las **pendientes** vía web (como representante o usuario):



The screenshot shows a window titled "Historial" with three distinct sections, each containing a table and a message indicating no results were found.

Section 1: Reclamaciones / Sugerencias como usuario

Código	Centro	F. recepción	Instancia	Estado	Acciones
No se han encontrado reclamaciones					

Section 2: Reclamaciones / Sugerencias como representante

Código	Usuario	Centro	F. recepción	Instancia	Estado	Acciones
No se han encontrado reclamaciones						

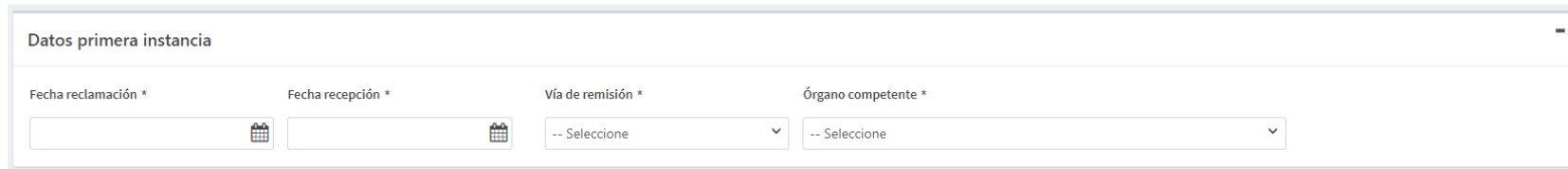
Section 3: Pendientes vía web como usuario

Cód. referencia	Centro	Fecha	Acciones
No se han encontrado reclamaciones			

Ilustración 10: Historial de un ciudadano

► Datos de primera instancia

En esta sección consignaremos los campos: fecha de la reclamación, fecha de recepción y vía de remisión (presencial, Portal de Salud, telefónica, etc.). También podremos seleccionar el órgano competente en primera instancia, aunque este campo solo se mostrará una vez que hayamos seleccionado el centro correspondiente.



Datos primera instancia

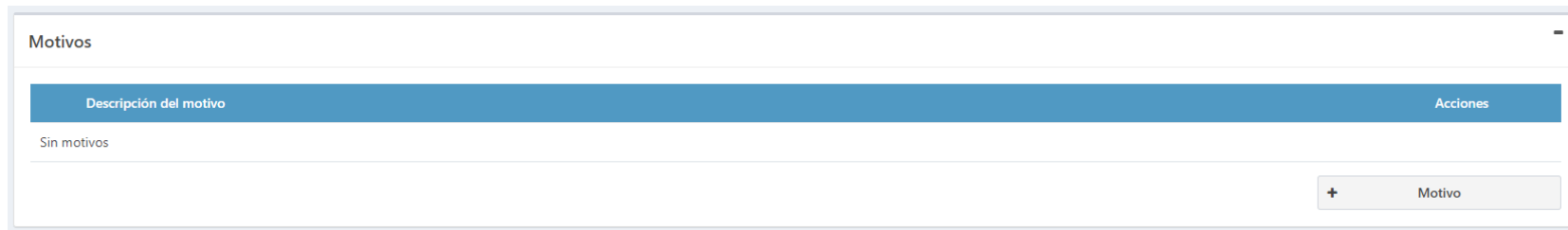
Fecha reclamación * Fecha recepción * Vía de remisión * Órgano competente *

-- Seleccione -- Seleccione

Ilustración 11: Datos de primera instancia

► Motivos

Esta sección solo se habilitará una vez que hayamos seleccionado un centro para la reclamación. Esto es así porque los motivos llevan asociados una serie de servicios y actividades dependientes del centro que hayamos elegido.

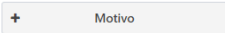


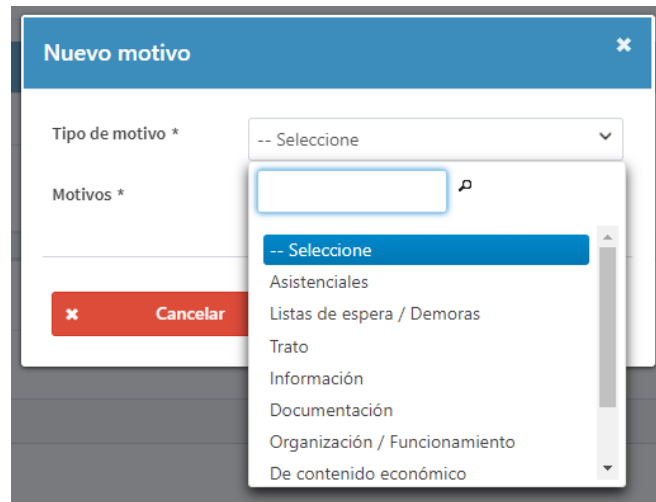
Motivos

Descripción del motivo	Acciones
Sin motivos	

+ Motivo

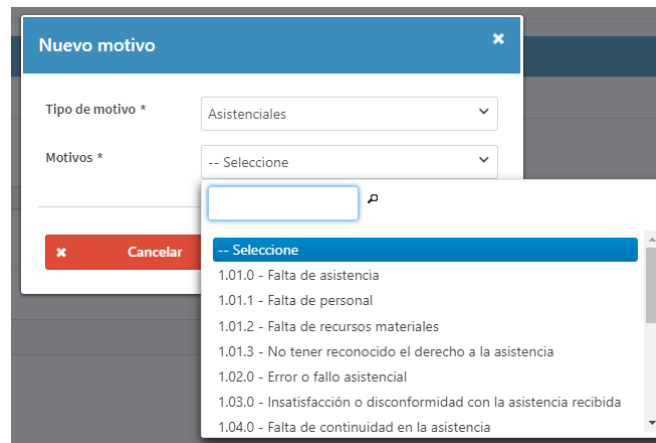
Ilustración 12: Alta de motivos

Haciendo clic en el botón  podremos añadir un nuevo motivo a la reclamación. Podemos añadir tantos motivos como sea necesario. Una vez pulsado el botón, se mostrará un diálogo en el que podremos seleccionar los motivos en base a los tipos de motivo que los agrupan:



The screenshot shows a web form titled "Nuevo motivo". It has two main input fields: "Tipo de motivo *" and "Motivos *". The "Tipo de motivo *" field is currently open, displaying a dropdown menu with the following options: "-- Seleccione", "Asistenciales", "Listas de espera / Demoras", "Trato", "Información", "Documentación", "Organización / Funcionamiento", and "De contenido económico". The "Motivos *" field is empty. A red "Cancelar" button is visible at the bottom left of the form.

Ilustración 13: Selección de tipo de motivo



The screenshot shows the same "Nuevo motivo" form. The "Tipo de motivo *" field is now set to "Asistenciales". The "Motivos *" field is open, displaying a dropdown menu with the following options: "-- Seleccione", "1.01.0 - Falta de asistencia", "1.01.1 - Falta de personal", "1.01.2 - Falta de recursos materiales", "1.01.3 - No tener reconocido el derecho a la asistencia", "1.02.0 - Error o fallo asistencial", "1.03.0 - Insatisfacción o disconformidad con la asistencia recibida", and "1.04.0 - Falta de continuidad en la asistencia". The "Cancelar" button is still visible.

Ilustración 14: Selección de motivo


El nuevo motivo se añadirá al listado de motivos de la reclamación:

The screenshot shows a window titled 'Motivos'. It contains a table with the following structure:

Descripción del motivo	Acciones
Falta de asistencia	[Icono de borrar] [Icono de editar]

Below the table, there is a message: "No hay servicios definidos para este motivo". At the bottom right, there is a button labeled "+ Motivo".

Ilustración 15: Nuevo motivo añadido

Una vez añadido, tendremos que añadir un servicio asociado ya que la aplicación no nos permitirá guardar la nueva reclamación si no lo hacemos. Para ello, pulsamos el botón  que se muestra junto al motivo que acabamos de crear. Se mostrará la siguiente ventana:

The screenshot shows a window titled 'Nuevo servicio'. It contains the following fields and buttons:

- Tipo de servicio ***: Two buttons: 'Asistencial' and 'Otros servicios'.
- Servicio ***: A dropdown menu with the text '-- Seleccione'.
- Unidad**: A text input field.
- Tipo de atención**: A dropdown menu with the text '-- Seleccione'.
- Personal**: A dropdown menu with the text '-- Seleccione'.
- At the bottom, there are two buttons: 'Cancelar' (red) and 'Aceptar' (green).

Ilustración 16: Creación de un servicio asociado a un motivo

Podemos seleccionar si el servicio es de tipo asistencial o es otro tipo de servicio. Según esta selección, el selector desplegable de servicios asociados cambiará.


Junto con el servicio, podemos, de manera opcional, elegir un tipo de atención y un tipo de personal asociado. También podemos, en texto libre, consignar la unidad asociada. Pulsando el botón “Aceptar”, los datos pasarán a completar el motivo que habíamos elegido previamente:

The screenshot shows a window titled 'Motivos' with a table of reasons. The table has columns: Descripción del motivo, Acciones, Servicio, Unidad, Tipo, Personal, and Acciones. A dropdown menu is open under 'Descripción del motivo' showing 'Falta de asistencia'. Below it, a table lists associated services. One row is highlighted with a trash icon in the 'Acciones' column.

Descripción del motivo	Acciones			
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> ▼ Falta de asistencia 🗑️ ⚙️ </div>				
Servicio	Unidad	Tipo	Personal	Acciones
Enfermería	-	Facultativo	Facultativo	🗑️

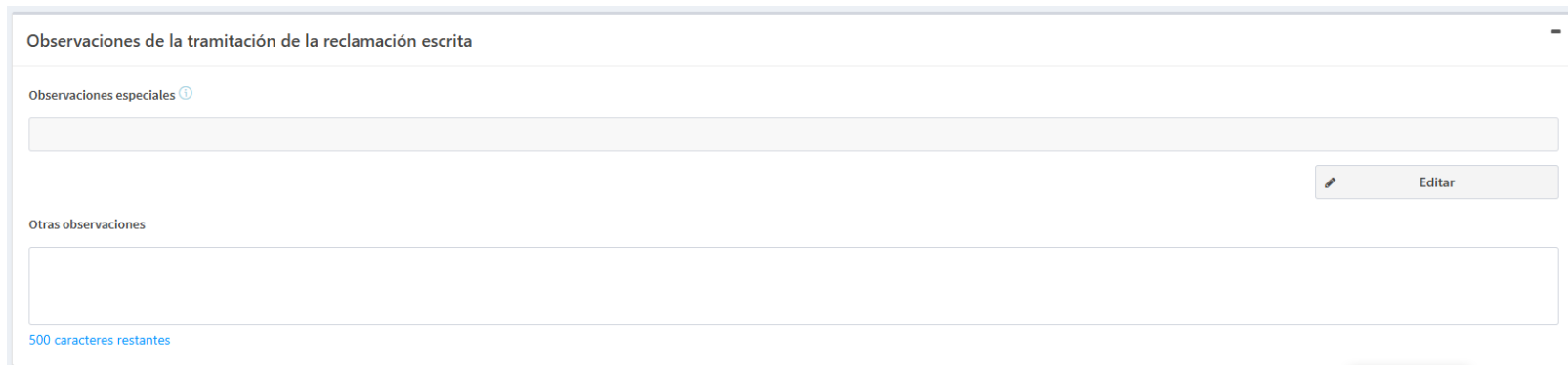
+ Motivo

Ilustración 17: Nuevo servicio añadido al motivo

Podemos añadir tantos servicios como sea necesario. Podemos también eliminar cualquier motivo o cualquier servicio asociado pulsando su correspondiente botón .

► Observaciones

La última sección a completar en la reclamación es la de las observaciones. Esta sección no es obligatoria.



Observaciones de la tramitación de la reclamación escrita

Observaciones especiales ⓘ

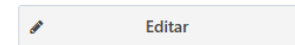
Otras observaciones

500 caracteres restantes

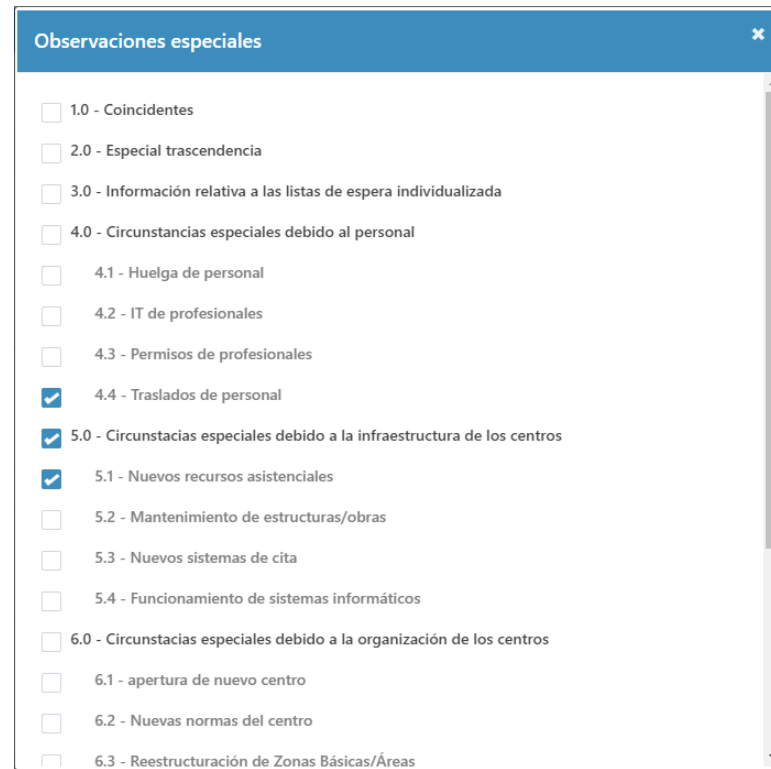
Editar

Ilustración 18: Observaciones

Podemos añadir observaciones dentro de una serie de valores predefinidos. Para ello, pulsamos el botón



. Se mostrará una ventana como la siguiente:



Observaciones especiales

- 1.0 - Coincidentes
- 2.0 - Especial trascendencia
- 3.0 - Información relativa a las listas de espera individualizada
- 4.0 - Circunstancias especiales debido al personal
 - 4.1 - Huelga de personal
 - 4.2 - IT de profesionales
 - 4.3 - Permisos de profesionales
 - 4.4 - Traslados de personal
- 5.0 - Circunstancias especiales debido a la infraestructura de los centros
 - 5.1 - Nuevos recursos asistenciales
 - 5.2 - Mantenimiento de estructuras/obras
 - 5.3 - Nuevos sistemas de cita
 - 5.4 - Funcionamiento de sistemas informáticos
- 6.0 - Circunstancias especiales debido a la organización de los centros
 - 6.1 - apertura de nuevo centro
 - 6.2 - Nuevas normas del centro
 - 6.3 - Reestructuración de Zonas Básicas/Áreas


Ilustración 19: Agregación de observaciones especiales

Una vez seleccionadas (o eliminadas, si ya tuviéramos valores marcados previamente) pulsamos el botón “Aceptar” que aparece al final de la ventana (haciendo *scroll* hacia abajo) y las observaciones se añadirán a la pantalla anterior:

Ilustración 20: Observaciones especiales añadidas al listado

Podemos también añadir información adicional, en texto libre hasta 500 caracteres en el campo “Otras observaciones”.

► Guardado de la reclamación

Consignados todos los datos, pulsamos el botón  para crear la reclamación. Si nos hubiéramos dejado sin completar algún campo obligatorio (marcados con un asterisco *) el campo se mostrará resaltado en color rojo. También es obligatorio que la reclamación cuente con al menos un motivo y con al menos un servicio asociado a cada uno de los motivos que hayamos incluido.

En el primer guardado de la reclamación, se creará la misma, pasará a formar parte de la base de datos de RESU. Se mostrarán nuevos valores en la zona de identificación, junto con un mensaje informando del código asignado a la reclamación (asignado automáticamente):

Ilustración 21: Reclamación creada

Los nuevos valores son:

- 1) **Código de la reclamación.**
- 2) **Instancia:** Primera o segunda.
- 3) **Estado:** Pendiente o resuelta.

Por defecto, todas las nuevas reclamaciones aparecerán como “pendiente” y en “primera instancia”. Además, podremos ver ahora una nueva cabecera en la parte superior de la reclamación en la que podremos visualizar en todo momento el código de la reclamación, y el nombre y apellidos del usuario y su representante, si lo hubiera:



R202418776  JUAN LOPEZ |  CENTRO DE SALUD DE ARENAS DE SAN PEDRO

Ilustración 22: Cabecera con la identificación de la reclamación

Podemos también eliminar la reclamación con el botón  que aparece en la parte inferior de la reclamación.

5. Contestación de la reclamación

En una reclamación ya existente, podemos crear una contestación para el ciudadano utilizando el menú “Opciones” que se muestra en la parte inferior de la reclamación:

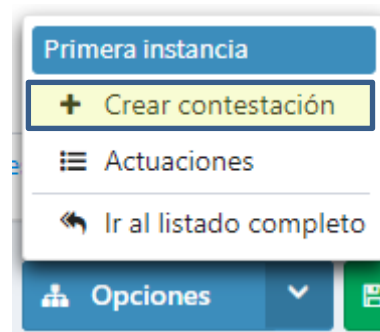


Ilustración 23: Menú de opciones

Para poder crear la contestación, **es necesario que hayamos consignado un usuario o un representante asociado a la reclamación**. En caso contrario, la opción no se mostrará en el menú. Haciendo clic en el botón “Crear contestación” pasaremos a la siguiente pantalla:

Crear contestación en primera instancia

Fecha máxima * 12/07/2024

Firma del gerente *

Vía de remisión * -- Seleccione

Decisión motivada

Modificar

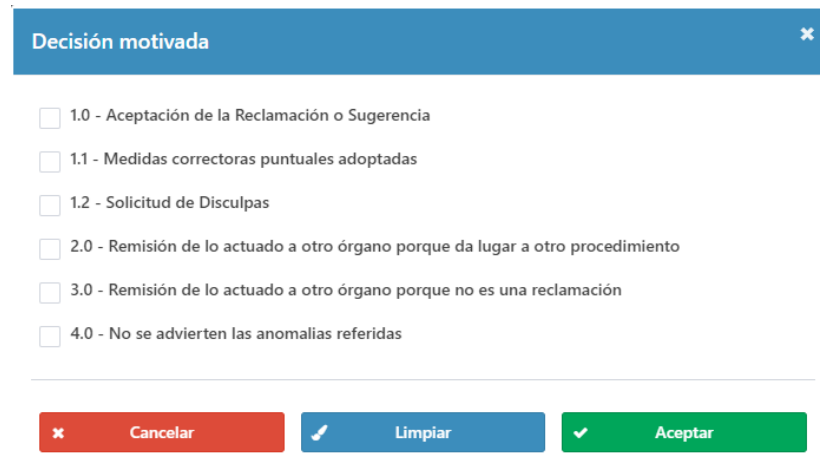
Contenido

B I U S A H1 H2

en el que pone de manifiesto [ESCRIBA EL CONTENIDO DE LA CONTESTACIÓN]
Lo que le comunico de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 13 y 14 del Decreto 40/2003, de 3 de Abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.
Así mismo, quiero agradecer su escrito porque la opinión de los usuarios del Sistema Público es de suma importancia para conocer sus expectativas y mejorar el funcionamiento y organización de los servicios y establecimientos del Sistema de Salud de Castilla y León.

Fecha de salida

Todos los campos son obligatorios. Además, será necesario añadir al menos una decisión motivada. Para ello, hacemos clic en el botón “Modificar” (1). Se mostrará la siguiente ventana:



Decisión motivada✕

- 1.0 - Aceptación de la Reclamación o Sugerencia
- 1.1 - Medidas correctoras puntuales adoptadas
- 1.2 - Solicitud de Disculpas
- 2.0 - Remisión de lo actuado a otro órgano porque da lugar a otro procedimiento
- 3.0 - Remisión de lo actuado a otro órgano porque no es una reclamación
- 4.0 - No se advierten las anomalías referidas

✕ Cancelar
✓ Limpiar
✓ Aceptar

Ilustración 25: Selección de decisión motivada

Pulsando “Aceptar” se añadirán las opciones seleccionadas al formulario. Podemos elegir tantas como deseemos, pero para poder guardar la contestación, será necesario añadir al menos una.

Respecto al campo “contenido” podremos redactar la contestación en texto libre, aplicando los formatos que consideremos adecuados usando la barra de herramientas:



Ilustración 26: Barra de herramientas

Cuando hayamos finalizado de completar los campos, para poder emitir la contestación, será necesario guardarla antes. Pulsamos para ello el botón inferior “Guardar”:

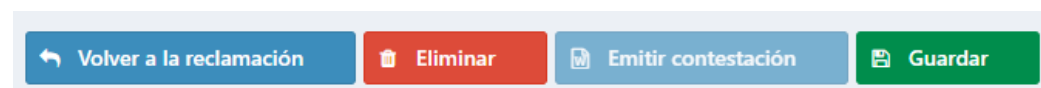


Ilustración 27: Botonera inferior de la contestación

Hecho esto, se resaltaré el botón “Emitir contestación”, y se descargará en formato DOC la respuesta al ciudadano.

Podremos realizar las modificaciones que sean pertinentes sobre la reclamación. Sin embargo, si consignamos un valor en el campo “Fecha de salida”, se mostrará el siguiente mensaje:

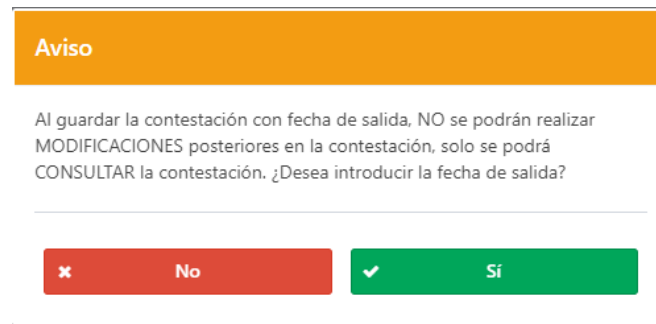
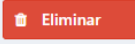


Ilustración 28: Aviso al consignar una fecha de salida

En adelante, la contestación ya no podrá modificarse. La fecha de salida solo será consignable una vez hayamos creado la contestación (es decir, la hayamos guardado por primera vez).

En todo momento, podremos eliminar la contestación utilizando el botón .

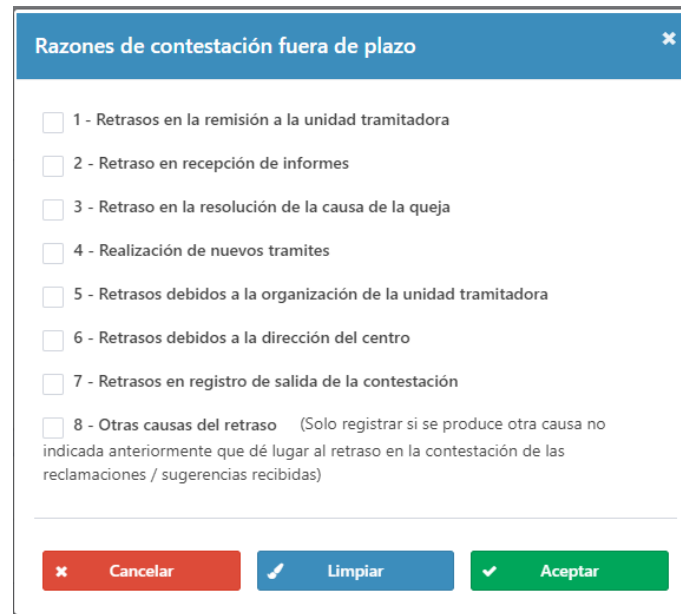
► Contestación fuera de plazo

Si la reclamación tuviera una fecha de salida posterior a la del fin de plazo para responder, se mostrará el siguiente módulo, donde deberemos seleccionar las razones:

Una interfaz de usuario con el título "Fuera de plazo". Debajo del título hay un campo de texto etiquetado "Razones". En la parte inferior derecha del campo hay un botón con un icono de lápiz y el texto "Modificar".

Ilustración 29: Razones de contestación fuera de plazo

Pulsando el botón “Modificar” se mostrará un diálogo como el siguiente:



Razones de contestación fuera de plazo ✕

- 1 - Retrasos en la remisión a la unidad tramitadora
- 2 - Retraso en recepción de informes
- 3 - Retraso en la resolución de la causa de la queja
- 4 - Realización de nuevos tramites
- 5 - Retrasos debidos a la organización de la unidad tramitadora
- 6 - Retrasos debidos a la dirección del centro
- 7 - Retrasos en registro de salida de la contestación
- 8 - Otras causas del retraso (Solo registrar si se produce otra causa no indicada anteriormente que dé lugar al retraso en la contestación de las reclamaciones / sugerencias recibidas)

✕ Cancelar ✓ Limpiar ✓ Aceptar

Ilustración 30: Selección de razones de contestación fuera de plazo

Pulsando “Aceptar” se añadirán las opciones seleccionadas al formulario. Podemos elegir tantas como deseemos, pero para poder guardar la contestación, será necesario añadir al menos una.

Reclamación resuelta

Una vez hayamos consignado una fecha de salida a la contestación, la reclamación se considerará resuelta, y aparecerá como tal en la parte superior del formulario (1):

Código *	Instancia	Estado	Tipo de documento *
R202418773	Primera	Resuelta 1	Reclamación Sugerencia Queja verbal

Ilustración 31: La reclamación pasa al estado “Resuelta”

► Quejas verbales

Mientras que las reclamaciones escritas y las sugerencias se tramitan de forma idéntica en cuanto a las respuestas al ciudadano, las quejas verbales no se responden. En su lugar, disponen de un botón en el que podremos seleccionar si la queja verbal está resuelta (abierta) o pendiente (cerrada).

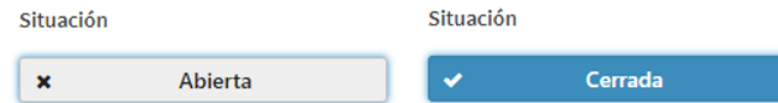


Ilustración 32: Selección del estado de la queja verbal

6. Actuaciones

Podemos crear actuaciones asociadas a la reclamación actual utilizando el menú de opciones:

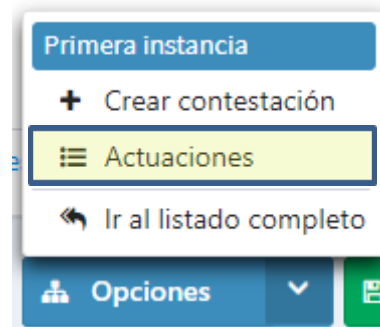


Ilustración 33: Actuaciones

Podremos ver una pantalla como la siguiente:



Ilustración 34: Listado de actuaciones (vacío)

En un primer momento estarán vacías. Haciendo clic en el botón “Nueva actuación” (1) accederá a una nueva pantalla donde podrá añadir una nueva actuación:

Nueva actuación en primera instancia

Tipo de actuación * -- Seleccione

Fecha de solicitud * []

Vía de remisión * -- Seleccione

Fecha de recepción []

Persona a la que se destina []

Volver al listado de actuaciones Limpiar Generar informe Guardar

Ilustración 35: Creación de nueva actuación

Una vez guardada la actuación, podrá generar un informe en formato .DOCX o borrarla si fuera necesario:



Ilustración 36: Opciones sobre una actuación

Las actuaciones que haya ido creando se mostrarán en el listado:

Actuaciones primera instancia			
Tipo	Fecha de solicitud	Persona a la que se destina	Fecha de recepción
Solicitud del informe al responsable del Servicio	13/06/2024	JEFE DE UNIDAD DIGESTIVO	-
Solicitud del informe a la División	17/06/2024	JEFE DE UNIDAD	17/06/2024

Ilustración 37: Listado de actuaciones

Puede hacer clic sobre cualquiera de los elementos de la tabla para acceder a él.

7. Reclamación en segunda instancia

A las reclamaciones escritas y sugerencias contestadas con fecha de salida, y por tanto, resueltas, se les puede abrir una reclamación en segunda instancia. Para ello, tenemos que pertenecer al órgano asignado como responsable en segunda instancia para el centro al que pertenece la reclamación. Si se cumplen estas condiciones, en el menú inferior aparecerá el siguiente elemento (1):

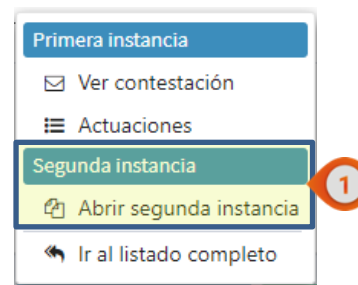
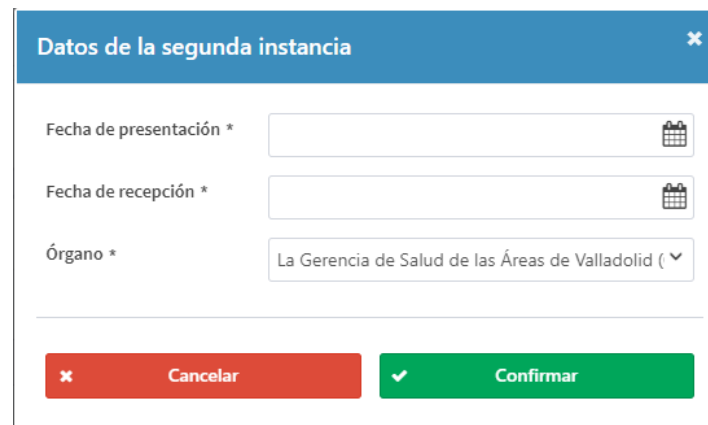


Ilustración 38: Opción de segunda instancia

Haciendo clic, se abrirá un nuevo diálogo como el siguiente:



Formulario de datos de la segunda instancia. El formulario tiene un encabezado azul con el título "Datos de la segunda instancia" y un icono de cerrar (X). Contiene tres campos de entrada: "Fecha de presentación *" con un icono de calendario, "Fecha de recepción *" con un icono de calendario, y "Órgano *" con un menú desplegable que muestra "La Gerencia de Salud de las Áreas de Valladolid (". En la parte inferior hay dos botones: "Cancelar" (rojo) y "Confirmar" (verde).

Ilustración 39: Datos de la segunda instancia

Introduzca los datos y pulse "Confirmar". Una vez abierta la segunda instancia, el menú cambiará:

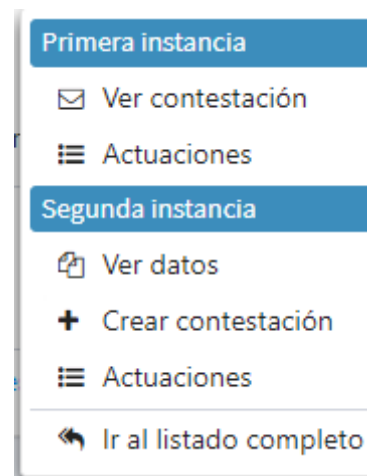


Ilustración 40: Menú de opciones una vez abierta la segunda instancia

Y en la parte superior de la reclamación, podrá ver como aparece de nuevo como "Pendiente" y en segunda instancia.



Ilustración 41: Cambio en el estado de la reclamación tras la apertura de la segunda instancia

Pulsando “Crear contestación”, podrá crear una nueva contestación de forma análoga a como creamos la contestación en primera instancia. Una vez haya consignado una fecha de salida para ésta, la reclamación pasará de nuevo al estado “Resuelta”.

8. Listados

Podrá acceder a todas las reclamaciones existentes que le correspondan a través del siguiente elemento de menú:

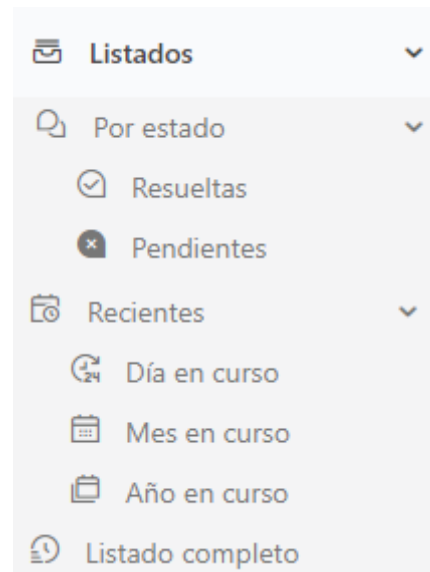


Ilustración 42: Listados de reclamaciones

Estos listados están prefiltrados según una serie de condiciones en base a su estado (resueltas o pendientes) o a su fecha de creación (correspondientes al día en curso, al mes en curso o al año en curso). También puede acceder al listado completo de reclamaciones.

Listado completo Reclamaciones y sugerencias

Filtro + 1

Código ⌵	Centro	NIF	Usuario	NIF	Representante	Fecha ⌵	Instancia	Estado
R202423540	HOSPITAL PROVINCIAL DE ÁVILA (C...					11/06/2024	1ª	🔴
R202423542	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BURG...					12/06/2024	1ª	🔴
R202423693	HOSPITAL RIO CARRION COMPLEJO ...					13/06/2024	1ª	🔴
R202423569	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BURG...					13/06/2024	1ª	🔴
S2024335	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BURG...					12/06/2024	1ª	🔴
R202423604	HOSPITAL PROVINCIAL DE ÁVILA (C...					13/06/2024	1ª	🔴
V20242952	HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BURG...					13/06/2024	1ª	🟢
R202423646	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE SO...					13/06/2024	1ª	🔴
R202423652	HOSPITAL UNIVERSITARIO RÍO HORT...					13/06/2024	1ª	🔴
R202423663	HOSPITAL UNIVERSITARIO RÍO HORT...					13/06/2024	1ª	🔴

10 ⏪ ⏩ (1-10 de 480524) ⏪ ⏩

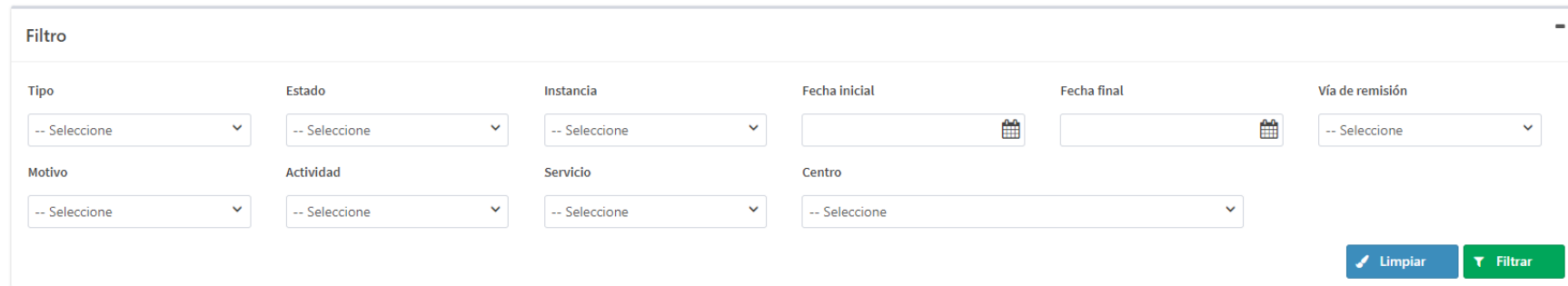
+ Nueva reclamación escrita ⌵ 📄 Exportar 2

Ilustración 43: Listado de reclamaciones

Puede exportar a Excel el listado de reclamaciones que tenga en pantalla utilizando el botón “Exportar” (2).

► Filtrado

Puede filtrar los resultados desplegando el cuadro de filtro. Haga clic en el botón “+” (1) para desplegarlo.



The image shows a filter interface titled "Filtro" with a close button in the top right corner. It contains two rows of filter options. The first row includes: "Tipo" (dropdown), "Estado" (dropdown), "Instancia" (dropdown), "Fecha inicial" (calendar icon), "Fecha final" (calendar icon), and "Vía de remisión" (dropdown). The second row includes: "Motivo" (dropdown), "Actividad" (dropdown), "Servicio" (dropdown), and "Centro" (dropdown). At the bottom right, there are two buttons: "Limpiar" (blue) and "Filtrar" (green).

Ilustración 44: Filtrado del listado de reclamaciones

Seleccione las opciones que considere y pulse el botón "filtrar" para recargar el listado con los resultados acordes los campos seleccionados.

9. Reclamaciones vía web

Haciendo clic en el botón "Vía web" podrá acceder al listado de todas las reclamaciones recibidas a través del Portal de Salud.

Reclamaciones y sugerencias recibidas vía web Listado completo

Filtro +

Tipo	Código de referencia	Centro	Órgano	Fecha ↑↓	Estado ↑↓
Reclamación	SUILNL-ILNLKGI3O7	CENTRO DE SALUD DE CANDELEDA	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila	11/06/2024	Registrada
Reclamación	SUMSPW-MSFWFB124U	CENTRO DE SALUD DE CANDELEDA	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila	11/06/2024	Registrada
Reclamación	SU49C6-49C6QL4IYP	CENTRO DE SALUD DE CANDELEDA	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila	11/06/2024	Registrada
Reclamación	SUCRPR-CRPR7PX5LY	CENTRO DE SALUD DE ARENAS DE SAN PEDRO	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila	11/06/2024	Nula
Sugerencia	SUGJ6V-GJ6VZI8P66	CENTRO DE SALUD ÁVILA ESTACIÓN	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila	05/06/2024	Registrada
Reclamación	SU8RI7-8RI78OU948	CENTRO DE SALUD ÁVILA ESTACIÓN	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila	04/06/2024	Registrada
Reclamación	SUPEPT-PEPTKD67F6	CENTRO DE SALUD DE ÁVILA SUR OESTE	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila	04/06/2024	Registrada
Reclamación	SUSCG7-SCG7VDHVB9	CENTRO DE SALUD ÁVILA SUR-ESTE	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila	31/05/2024	Registrada
Reclamación	SU66DE-66DESMYAGB	CENTRO DE SALUD ÁVILA ESTACIÓN	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila	31/05/2024	Reasignada
Reclamación	SUDMRJ-DMRJE9VORA	CENTRO DE SALUD ÁVILA ESTACIÓN	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila	29/05/2024	Registrada

10 ◀ (1-10 de 1520) ▶

Ilustración 45: Reclamaciones y sugerencias recibidas vía web

Este listado también dispone de un filtro, análogo al mostrado en la sección anterior. Cada una de las reclamaciones puede estar en cualquiera de los siguientes cuatro estados:

- 1) **Registrada**
- 2) **Pendiente**
- 3) **Nula**
- 4) **Dependientes de otro órgano**

Haga clic sobre una de las reclamaciones para acceder a ella:

Reclamación vía web Gestión

Contenido de la reclamación

Código de referencia	Fecha de entrada	Órgano competente	Estado	Tipo
SUDLLV-DLLVW925XY	17/06/2024	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila	Pendiente	Reclamación

Centro: CENTRO DE SALUD DE ARÉVALO [2250]

Usuario: LUIS LOPEZ

Representante:

Contenido de la reclamación

QUIERO RECLAMAR BLA BLA BLA

Descargar copia | Opciones

Ilustración 46: Gestión de reclamación recibida vía web

Sobre esta reclamación no puede realizar modificaciones, pero pulsando el botón “Opciones” se desplegará un menú que podrá usar para gestionarla:

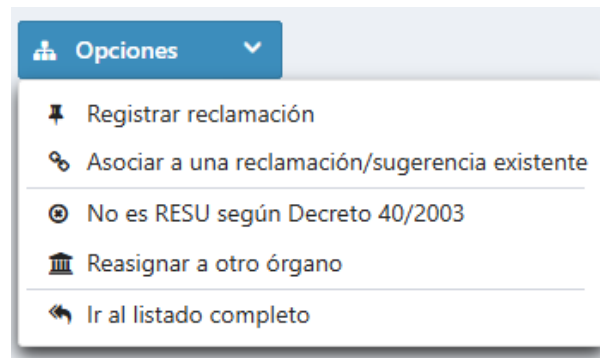


Ilustración 47: Menú de opciones en una reclamación recibida vía web

► Registrar reclamación

Seleccionando esta opción, los datos de la reclamación recibida vía web se trasladarán a un formulario de nueva reclamación escrita.

Nueva reclamación escrita

Identificación

Tipo de documento *

Reclamación Sugerencia Queja verbal

Centro * Usuario Representante

CENTRO DE SALUD DE ARÉVALO LUIS LOPEZ

Datos primera instancia

Fecha reclamación * Fecha recepción * Vía de remisión * Órgano competente *

17/06/2024 17/06/2024 Portal de Salud La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Primaria)

Motivos

Ilustración 48: Registro de reclamación recibida vía web

Algunos datos (centro, usuario, representante, fecha de la reclamación, etc.) vendrán ya precargados. En el caso de que en el formulario vía web faltaran campos de identificación del usuario, deberá completarlos. El sistema automáticamente hará coincidir los datos del usuario (y del representante, en su caso) con los de la base de datos de RESU y con la base de datos de tarjeta sanitaria.

Además, en la parte inferior del formulario, podrá ver los datos originales de la reclamación recibida vía web:

Reclamación vía web original

Código de referencia Fecha de entrada

SUDLLV-DLLVW925XY 17/06/2024

Contenido original de la reclamación

QUIERO RECLAMAR BLA BLA BLA

Ilustración 49: Datos originales de la reclamación recibida vía web

Cuando pulse el botón “Guardar” por primera vez, se creará la reclamación y la reclamación vía web original pasará al estado “Registrada”.

a. Aviso de reclamaciones vía web recientes

Cuando accedamos a una reclamación vía web, si el usuario ha creado más de una reclamación vía web en los últimos 30 días, se mostrará un diálogo como este:

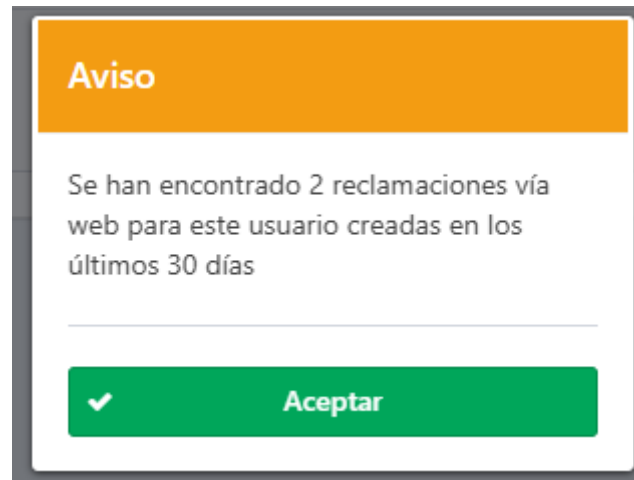


Ilustración 50: Aviso de múltiples reclamaciones recientes

Podremos acceder al historial reciente de reclamaciones vía web a través del siguiente botón:

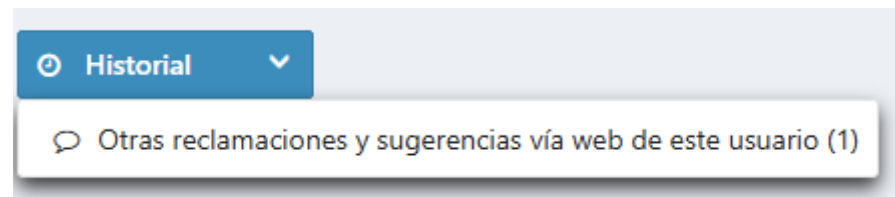
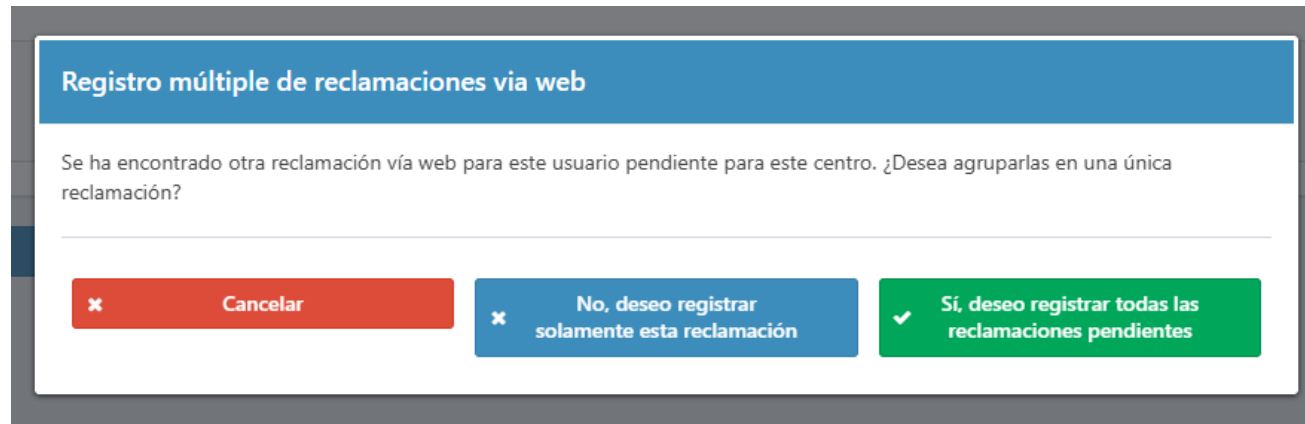


Ilustración 51: Acceso al historial

b. Registro de múltiples reclamaciones pendientes vía web

Si al registrar la reclamación el sistema detecta que el usuario o su representante (buscando coincidencias por DNI) tienen más de una reclamación vía web pendientes, dará la opción de registrarlas en una única reclamación o sugerencia (o solamente registrar la reclamación vía web actual):



Registro múltiple de reclamaciones vía web

Se ha encontrado otra reclamación vía web para este usuario pendiente para este centro. ¿Desea agruparlas en una única reclamación?

Ilustración 52: Reclamación múltiple

Al pasar a registrarla, se mostrarán todas las reclamaciones vía web pendientes, que pasarán a quedar registradas una vez creamos la reclamación vía web:

Reclamaciones vía web asociadas a esta reclamación


Código de referencia	Centro	Órgano	Fecha	
SU547I-547IXY4XRI	CENTRO DE SALUD CRISTOBAL ACOSTA	La Gerencia de Atención Primaria de Burgos	14/11/2024	<input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="S"/>
SUGXQ9-GXQ9ID4T8Q	CENTRO DE SALUD CRISTOBAL ACOSTA	La Gerencia de Atención Primaria de Burgos	15/11/2024	<input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="S"/>

10 (1-2 de 2)

Ilustración 53: Reclamaciones vía web asociadas a una misma reclamación o sugerencia

► Asociar a una reclamación/sugerencia existente

Si el usuario tuviera reclamaciones o sugerencias ya creadas (vía web), podemos asociar la reclamación vía web a alguna de ellas, pasando así a registrada. Haciendo clic en esta opción, se mostrará un diálogo como el siguiente:



Código ↑↓	NIF	Usuario	NIF	Representante	Fecha	Instancia	Estado	
R20224193	***5194**	JANE BERRY CORBYN	-	-	18/02/2022	1ª	✓	Asociar

10 ▾ | ◀ (1-1 de 1) ▶

* Se muestran las reclamaciones coincidentes por DNI con los DNIs del usuario y representante asignadas al centro de la reclamación vía web actual. Solo se muestran aquellas cuya vía de remisión es el Portal de Salud.

Ilustración 54: Asociación a una reclamación ya existente

Haciendo clic en el botón “asociar”, la reclamación vía web quedará enlazada a la reclamación que ya existía previamente.

► No es RESU según decreto 40/2003

Seleccionando esta opción, la reclamación vía web pasará al estado “Nula”.

► Reasignar a otro órgano

Si considera que el ciudadano asignó erróneamente la reclamación, puede reasignarla al centro y órgano correspondiente utilizando esta opción del menú:

Selección de nuevo centro y órgano

Titularidad	<input type="text" value="Pública"/>
Tipo de actividad	<input type="text" value="Hospital"/>
Provincia	<input type="text" value="AVILA"/>
Centro *	<input type="text" value="HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE SONSOLES (C"/>
Órgano *	<input type="text" value="La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (A"/>

Ilustración 55: Reasignación de la reclamación (I)

Confirmación ✕

La reclamación vía web se asignará al nuevo centro y órgano. ¿Está seguro de que desea continuar?

Ilustración 56: Reasignación de la reclamación (II)

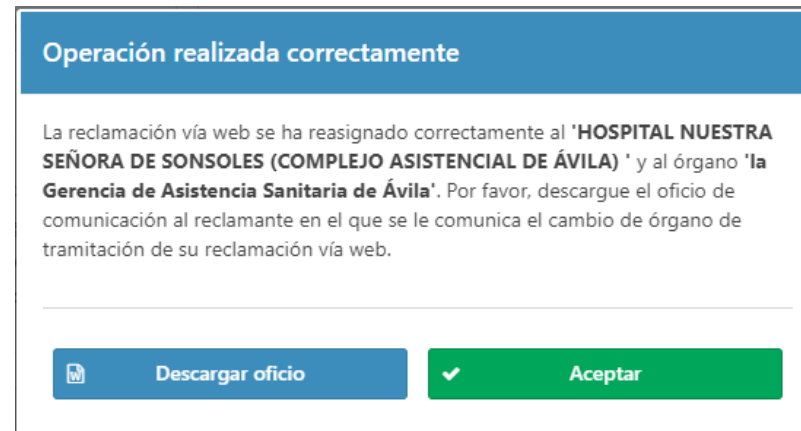


Ilustración 57: Reasignación de la reclamación (III)

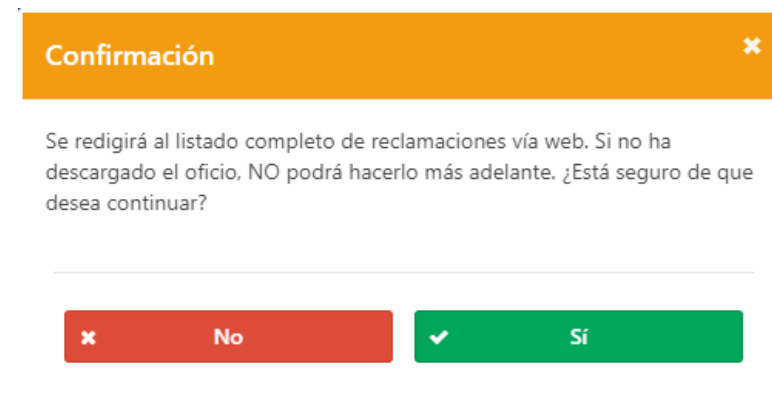


Ilustración 58: Reasignación de la reclamación (IV)

La reclamación pasará al estado “Reasignada” y el nuevo órgano será el encargado de gestionarla. Ya no podrá volver a acceder a esta reclamación.

10. Actuaciones de mejora

Puede proponer desde su órgano nuevas de mejora o consultar las ya existentes. Para ello, acceda a la sección “Actuaciones de mejora” del menú lateral.

resu

MARIO PLASENCIA ORTEGA
Administrador

Buscar en el menú

Inicio

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Nueva

Listados

Vía web

ACTUACIONES Y PERSONAS

Actuaciones de mejora

Datos personales

EXPLOTACIÓN

Informes

Oracle Analytics

ADMINISTRACIÓN

Usuarios

Tablas

Configuración

AYUDA

Página de ayuda

Actuaciones de mejora Listado

Filtro

Código	Motivo	Órgano que propone	Ámbito
PM2024761	Falta de asistencia	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Palencia (Atención Especializada)	Gerencia de Atención Especializada
PM2024760	Falta de asistencia	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Palencia (Atención Especializada)	Gerencia de Atención Especializada
PM2024759	Información general del centro	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Palencia (Atención Especializada)	Gerencia de Atención Especializada
PM2024758	Falta de asistencia	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Palencia (Atención Especializada)	Gerencia de Atención Especializada
PM2024752	Lista de espera para consulta o pruebas	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Soria (Atención Especializada)	Gerencia de Atención Especializada
PM2024746	Dificultad en la comunicación telefónica	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Primaria)	Gerencia de Atención Primaria
PM2024739	Lista de espera para consulta o pruebas	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Segovia (Atención Especializada)	Gerencia de Atención Especializada
PM2024735	Falta de personal	La Gerencia de Asistencia Sanitaria del Bierzo (Atención Primaria)	Gerencia de Atención Primaria
PM2024704	Lista de espera para consulta o pruebas	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Segovia (Atención Especializada)	Gerencia de Atención Especializada
PM2023687	Lista de espera para consulta o pruebas	La Gerencia de Atención Especializada de Burgos (Atención Especializada)	Gerencia de Atención Especializada

10 (1-10 de 700)

+ Nueva Exportar Exportar informe PDF

2 3

resu

Versión 1.15

Ilustración 59: Actuaciones de mejora

Puede dar de alta una nueva actuación de mejora utilizando el botón “Nueva” (2), filtrar las ya existentes desplegando el filtro (1) o exportar el listado en formato Excel o bien exportar un informe completo en PDF (3). En el listado, puede hacer clic sobre cualquiera de las propuestas existentes para acceder a ella y modificarla.

► Nueva actuación de mejora

Actuación de mejora Nuevo

Órgano que propone la mejora *	Ámbito *	Centro
<input type="text" value="-- Seleccione"/>	<input type="text" value="-- Seleccione"/>	<input type="text" value=""/>
Tipo de motivo *	Motivo *	Órgano que ejecuta la mejora *
<input type="text" value="-- Seleccione"/>	<input type="text" value="-- Seleccione"/>	<input type="text" value="-- Seleccione"/>

Actuación *

Detallar: objetivos de la actuación de mejora, servicios implicados, medidas adoptadas, responsables de ejecución, tiempo de aplicación de las medidas, etc.

[2000 caracteres restantes](#)

Fecha de adopción	Fecha de implant.	Fecha de evaluación	Responsable de evaluación
<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>

Informe de evaluación

[2000 caracteres restantes](#)

Ilustración 60: Nueva propuesta de mejora

Complete los campos y pulse “Guardar” para crear la propuesta. Puede además emitir un informe sobre la misma pulsando el botón “Emitir informe”.

11. Explotación

El sistema permite la explotación de la información a través de dos vías, complementarias pero independientes:

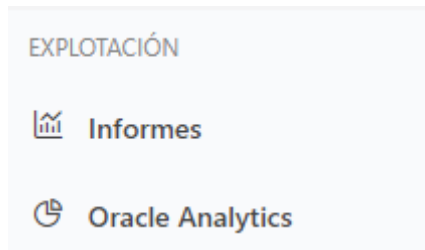


Ilustración 61: Explotación

► Informes

Permite el acceso a una serie de informes preconfigurados:

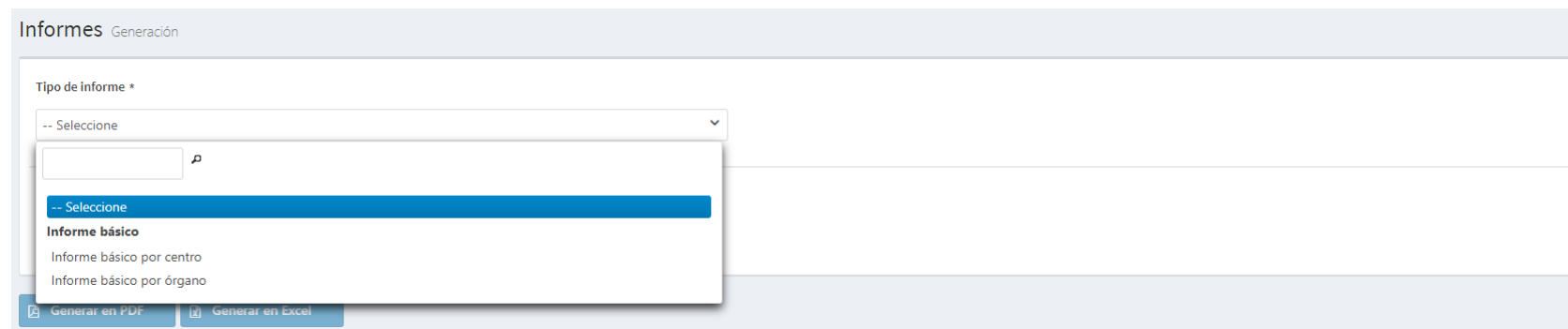


Ilustración 62: Generación de informes

Seleccione el tipo de informe y los parámetros necesarios para generarlo, y a continuación seleccione “Generar en PDF” o “Generar en Excel” para comenzar la generación del informe. Estos informes son voluminosos y pueden requerir de varios minutos para completarse.

► Oracle Analytics

Este enlace permite el acceso a la herramienta Oracle Analytics. Es una herramienta externa de explotación avanzada de datos que requiere disponer de usuario para poder acceder. Si no puede acceder, consulte con su supervisor, o si es usted supervisor, contacte con CAU SACYL.

12. Gestión de usuarios

Si su usuario tiene concedido este permiso (es supervisor), podrá gestionar usuarios del órgano u órganos a los que pertenezca.

Listado Usuarios

DNI	Nombre y apellidos	Grupo	Provincia
		-- Seleccione	-- Seleccione
		Atención Primaria	VALLADOLID
		Atención Primaria	VALLADOLID
		Atención Primaria	-
		Atención Primaria	-
		Atención Primaria	-
		Atención Primaria	-
		Atención Primaria	-
		Atención Primaria	-
		Atención Primaria	-
		Atención Primaria	-
		Atención Primaria	-

(1-10 de 14) 1 2 10

[Nuevo](#) [Exportar](#)

Ilustración 63: Gestión de usuarios

Pulse el botón “Nuevo” para añadir un nuevo usuario o haga clic sobre cualquier usuario del listado para acceder a sus datos y poder modificarlos.

Si usted no tiene permisos de gestión de usuarios y considera que debería tenerlo, contacte con los administradores.

13. Gestión de órganos (pie de página y logotipos específicos)

Si su usuario tiene concedido este permiso (es supervisor), podrá gestionar los logotipos y el pie de página del órgano al que pertenezca. Si no define ninguno específico, se aplicarán los logotipos por defecto y el pie de página por defecto en los oficios generados por la aplicación. El resto de campos que se muestran son de solo lectura.

Órgano Modificación

Descripción *	Cargo del responsable	Nombre del responsable
<input type="text" value="la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila"/>	<input type="text" value="P.R. 16/12/2016 La Directora Médica de Atención Primaria de Ávila"/>	<input type="text" value="Ana Arconada Pérez"/>
Provincia	Municipio	Área
<input type="text" value="ÁVILA"/>	<input type="text" value="ÁVILA"/>	<input type="text" value="ÁVILA"/>
Ámbito	Privado *	Nivel asistencial *
<input type="text" value="Gerencia de Atención Primaria"/>	<input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No	<input type="text" value="Atención Primaria"/>

Datos de contacto para el pie de página ⓘ

[Volver](#) [Eliminar](#) [Logotipos específicos](#) [Guardar](#)

Ilustración 64: Gestión del pie de página específico del órgano

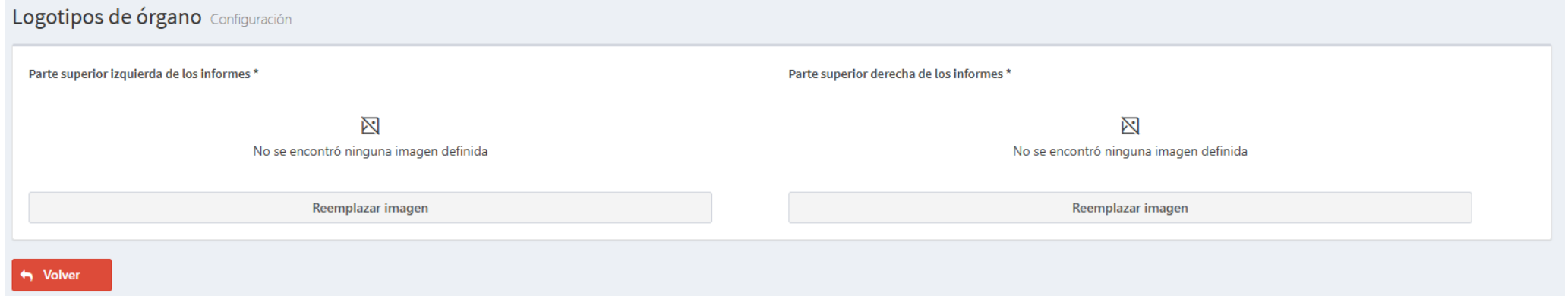


Ilustración 65: Gestión de los logotipos específicos del órgano