

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 7
- 4. Nueva reclamación escrita / sugerencia / queja verbal 8
 - Identificación 10
 - Datos de primera instancia 12
 - Motivos 13
 - Observaciones 16
 - Guardado de la reclamación 18
- 5. Contestación de la reclamación 19
 - Contestación fuera de plazo 22
 - Quejas verbales 24
- 6. Actuaciones 24
- 7. Reclamación en segunda instancia 26
- 8. Listados 28
 - Filtrado 29
- 9. Reclamaciones vía web 30
 - Registrar reclamación 32

- Anular..... 34
- Reasignar a otro centro y otro órgano 34
- 10. Propuestas de mejora 35
 - Nueva propuesta de mejora 37
- 11. Explotación 37
 - Informes 38
 - Oracle Analytics..... 38
- 12. Gestión de usuarios 39

1. Acceso a la aplicación

El acceso a la aplicación **en entorno de pruebas** es el siguiente:

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

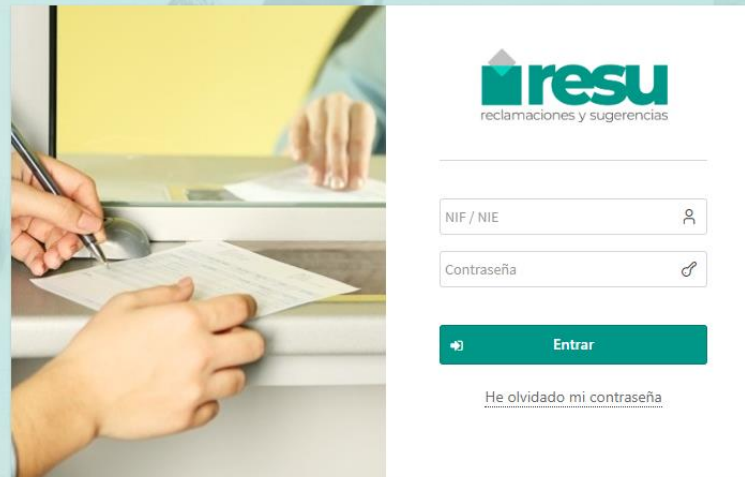


Ilustración 1: Página de login

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:

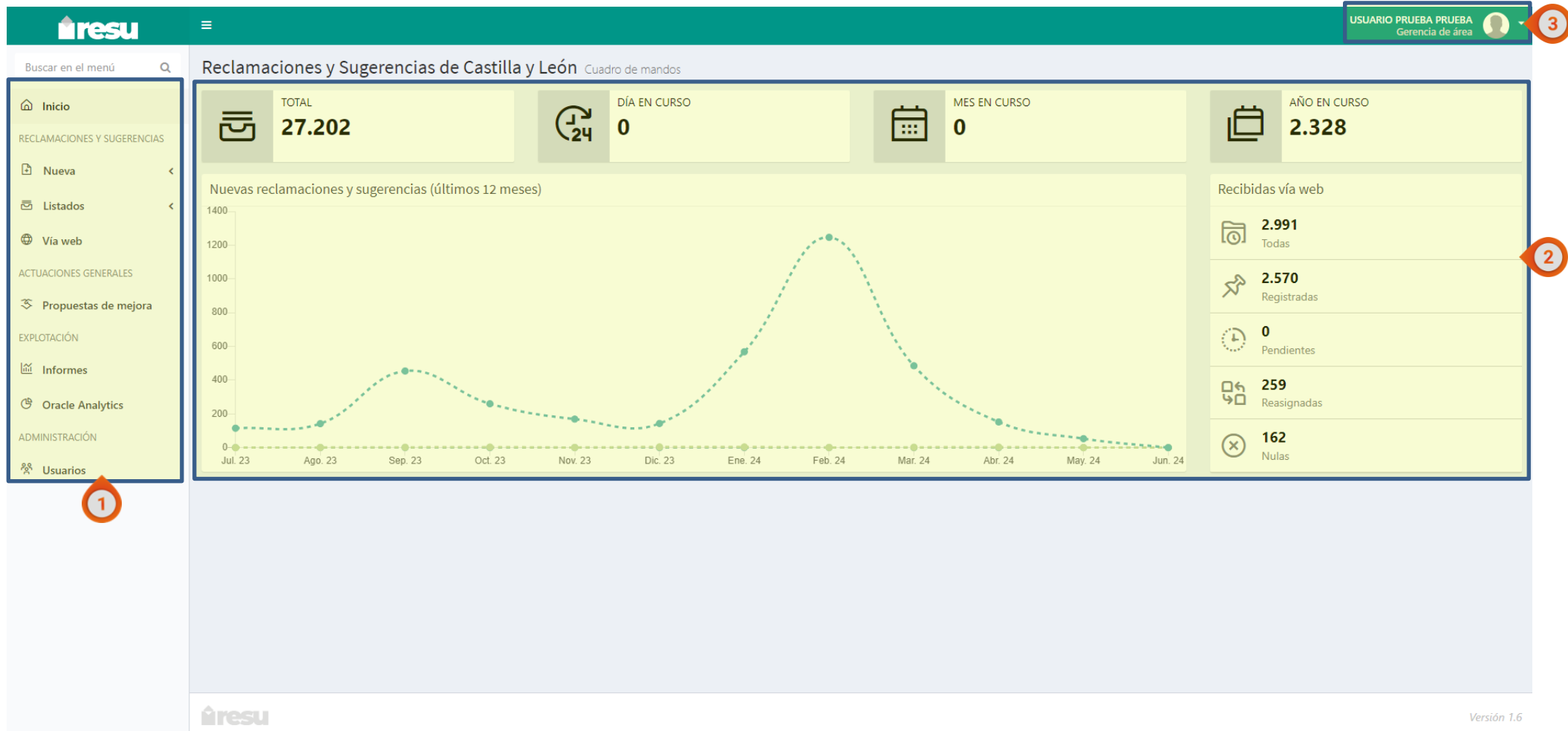


Ilustración 2: Página principal

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:

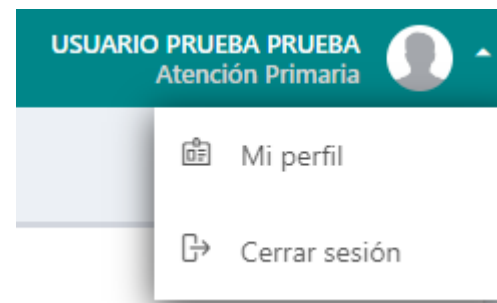


Ilustración 3: Menú de usuario

- 1) **Mi perfil.**
- 2) **Cierre de sesión:** Finaliza la sesión actual y vuelve a la pantalla de login.

► Mi perfil

Mi perfil Usuario

Datos personales

Usuario *
10000001S

Nombre *
USUARIO

Primer apellido *
PRUEBA

Segundo apellido
PRUEBA

Teléfono 1

Extensión

Teléfono 2

Provincia *
LEON

Municipio *
PONFERRADA

Correo electrónico

Grupo * ⓘ
Gerencia de área

Perteneencia del usuario *

A uno o más órganos

A un centro en concreto

Órganos a los que pertenezco

La Gerencia de Asistencia Sanitaria del Bierzo (Gerencias de Área) x

La Gerencia de Asistencia Sanitaria del Bierzo (Atención Especializada) x

Volver Guardar

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:

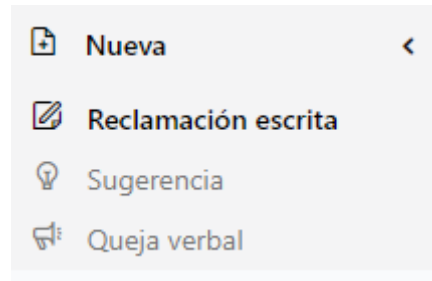


Ilustración 5: Menú de nueva reclamación escrita / sugerencia / queja verbal

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

resu PEPE PÉREZ LÓPEZ
Atención Primaria

Buscar en el menú

Nueva reclamación escrita

Identificación

Tipo de documento *

Reclamación Sugerencia Queja verbal

Centro * Usuario Representante

Datos primera instancia

Fecha reclamación * Fecha recepción * Vía de remisión *

Fecha reclamación Fecha recepción -- Seleccione

Motivos

Descripción del motivo	Acciones
Sin motivos	

+ Motivo

Observaciones

Observaciones especiales ⓘ

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:

The screenshot shows a form titled 'Identificación'. At the top, there are three tabs: 'Reclamación' (selected), 'Sugerencia', and 'Queja verbal'. Below the tabs, there are three input fields: 'Centro *', 'Usuario', and 'Representante'. Each field has a search icon (magnifying glass) and a trash icon. Three red circles with numbers 1, 2, and 3 are placed below the search icons of the 'Centro', 'Usuario', and 'Representante' fields respectively.

- 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. It contains four input fields: "NIF / NIE:", "Nombre:", "Apellido 1:", and "Apellido 2:". Below the input fields, 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:

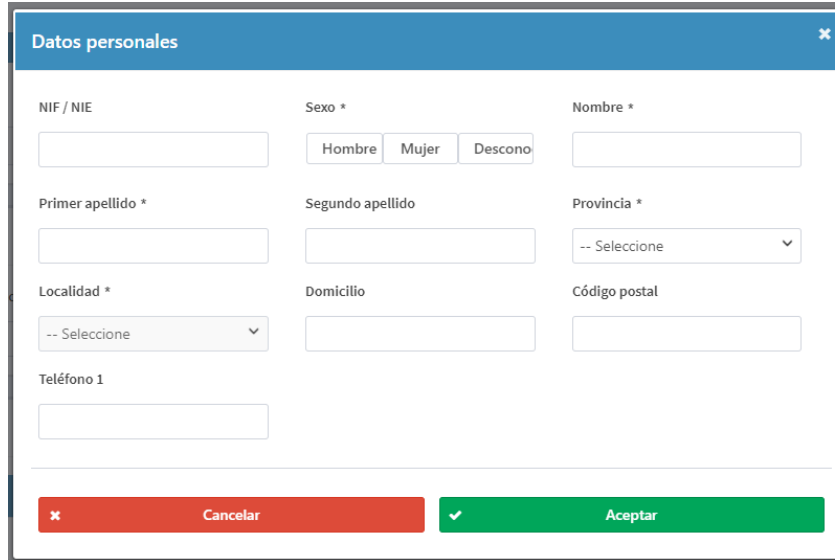
The screenshot shows a search results window titled "Búsqueda" with a close button (X) in the top right corner. It displays a table with the following columns: "NIF / NIE", "Nombre", "Apellido 1", "Apellido 2", "Reclamaciones", and "Acciones". The table contains one row of data. Below the table, there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

NIF / NIE	Nombre	Apellido 1	Apellido 2	Reclamaciones	Acciones
[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	[Redacted]	0 0	[Search Icon]

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 



El formulario 'Datos personales' contiene los siguientes campos:

- NIF / NIE: campo de texto.
- Sexo *: botones de selección para Hombre, Mujer y Desconocido.
- Nombre *: campo de texto.
- Primer apellido *: campo de texto.
- Segundo apellido: campo de texto.
- Provincia *: menú desplegable con la opción '-- Seleccione'.
- Localidad *: menú desplegable con la opción '-- Seleccione'.
- Domicilio: campo de texto.
- Código postal: campo de texto.
- Teléfono 1: campo de texto.

En la parte inferior del formulario hay dos botones: 'Cancelar' (rojo) y 'Aceptar' (verde).

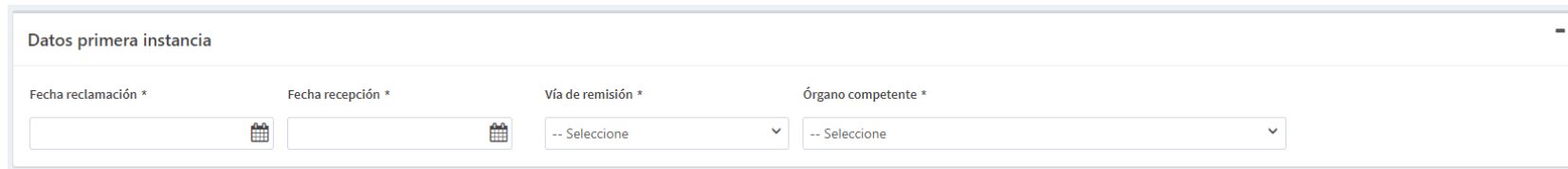
Ilustración 9: Alta de nuevo usuario

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.

► 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.

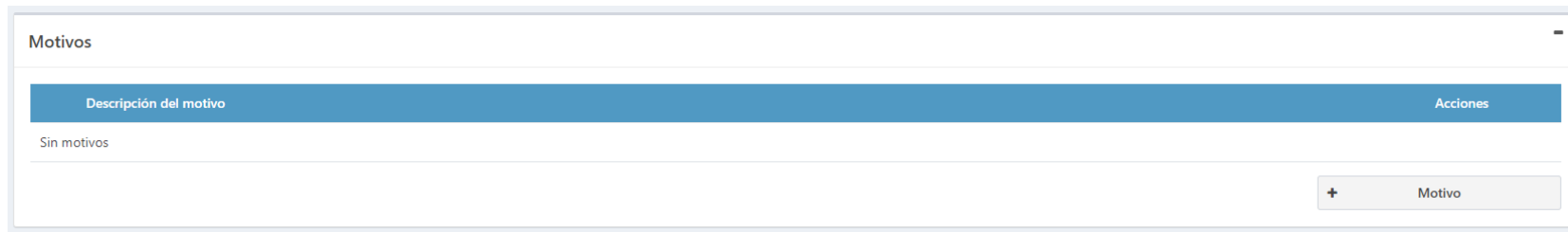


The screenshot shows a form titled "Datos primera instancia" with a close button in the top right corner. It contains four fields: "Fecha reclamación *" with a calendar icon, "Fecha recepción *" with a calendar icon, "Vía de remisión *" with a dropdown menu showing "-- Seleccione", and "Órgano competente *" with a dropdown menu showing "-- Seleccione".

Ilustración 10: Datos de primera instancia

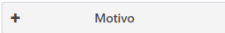
► Motivos

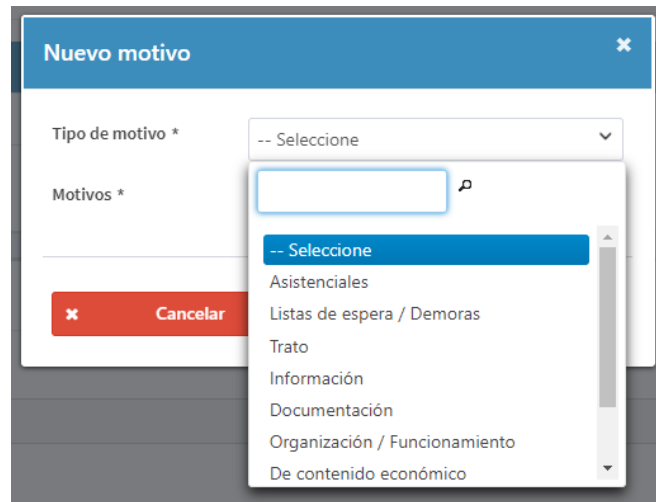
Esta sección solo se habilitará una vez que hayamos seleccionado un centro para la reclamación. Esto es así porque los motivos llevan asociados una serie de servicios y actividades dependientes del centro que hayamos elegido.



The screenshot shows a section titled "Motivos" with a close button in the top right corner. It features a table with two columns: "Descripción del motivo" and "Acciones". The table is currently empty, showing "Sin motivos". At the bottom right, there is a button with a plus sign and the text "Motivo".

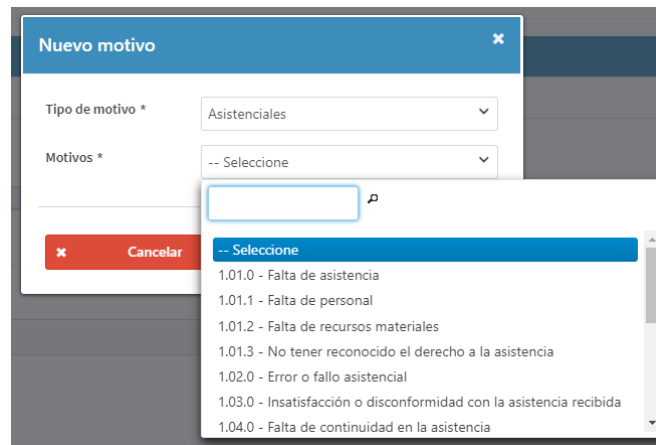
Ilustración 11: Alta de motivos

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" with a close button (X) in the top right corner. There are two main input fields: "Tipo de motivo *" and "Motivos *". The "Tipo de motivo *" field is currently set to "-- Seleccione" and has a dropdown arrow. A dropdown menu is open, showing a search box and a list of options: "-- Seleccione", "Asistenciales", "Listas de espera / Demoras", "Trato", "Información", "Documentación", "Organización / Funcionamiento", and "De contenido económico". A red "Cancelar" button with a close icon (X) is located at the bottom left of the form.

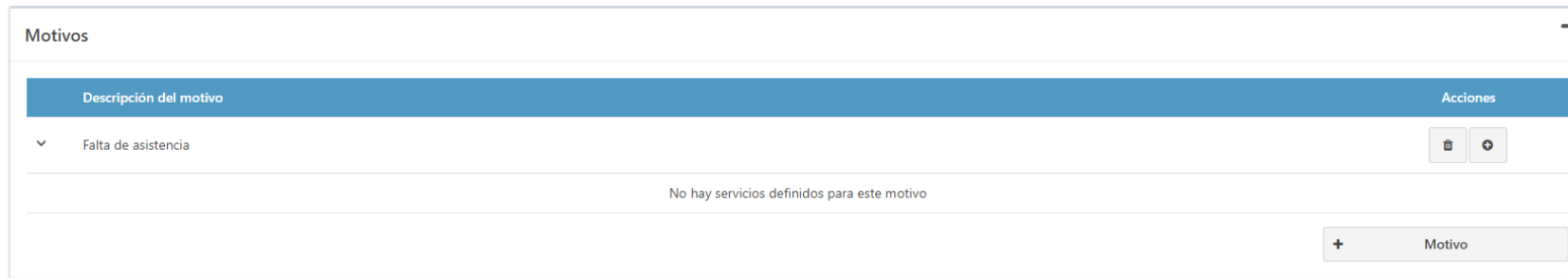
Ilustración 12: Selección de tipo de motivo



The screenshot shows the same "Nuevo motivo" form. The "Tipo de motivo *" field is now set to "Asistenciales". The "Motivos *" field is set to "-- Seleccione" and has a dropdown arrow. A dropdown menu is open, showing a search box and a list of specific motives: "-- 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". A red "Cancelar" button with a close icon (X) is located at the bottom left of the form.


Ilustración 13: 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 two columns: 'Descripción del motivo' and 'Acciones'. The first row has 'Falta de asistencia' in the first column and two icons (trash and refresh) in the second. Below the table, a message states 'No hay servicios definidos para este motivo'. At the bottom right, there is a '+ Motivo' button.

Ilustración 14: 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 controls:

- Asistencial ***: Two buttons labeled 'Sí' and 'No'.
- 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: a red 'Cancelar' button with a close icon and a green 'Aceptar' button with a checkmark icon.


Ilustración 15: Creación de un servicio asociado a un motivo

Podemos seleccionar si el servicio es o no de tipo asistencial. 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:

Motivos					
Descripción del motivo					Acciones
▼	Falta de asistencia				🗑️ ↻
Servicio	Unidad	Tipo	Personal	Acciones	
Enfermería	-	Facultativo	Facultativo	🗑️	
+ Motivo					

Ilustración 16: 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

Observaciones especiales ⓘ

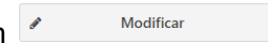
 Modificar

Otras observaciones

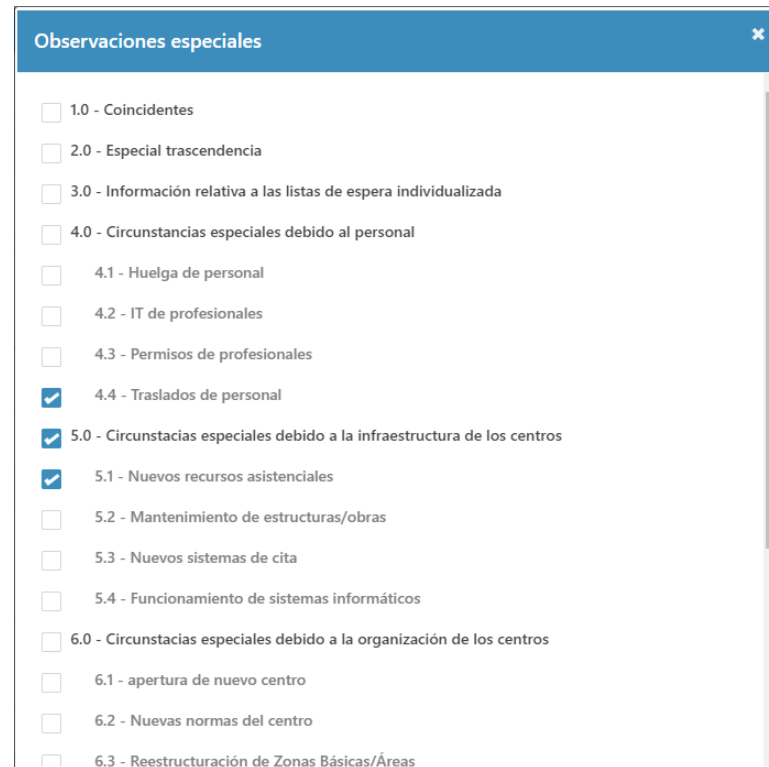
500 caracteres restantes

Ilustración 17: 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 18: 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 19: 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 20: 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 21: 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:

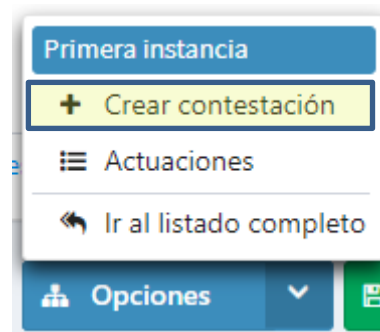


Ilustración 22: Menú de opciones

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

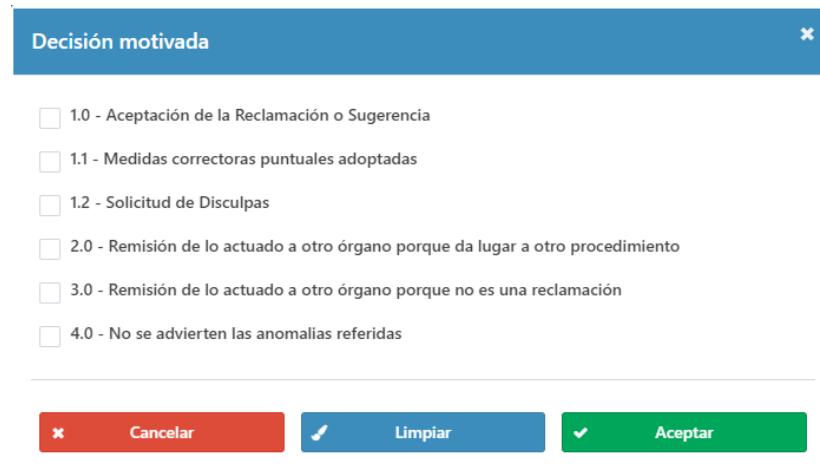
Contenido

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 24: 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 25: 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”:

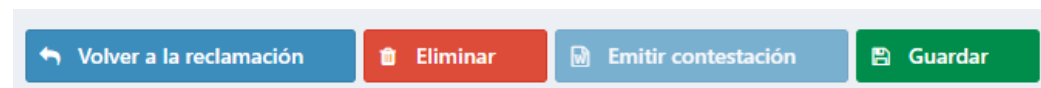


Ilustración 26: Botonera inferior de la contestación

Hecho esto, se resaltará 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:

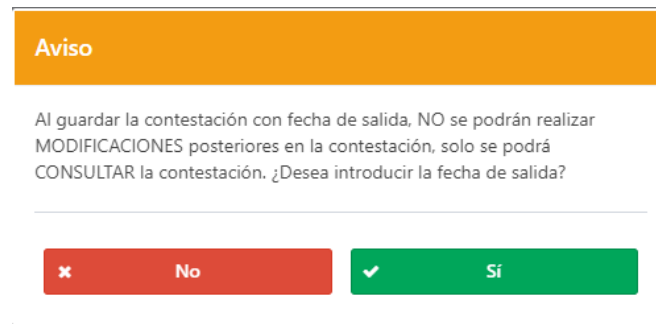
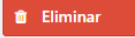


Ilustración 27: Aviso al consignar una fecha de salida

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 un título "Fuera de plazo". Debajo 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 28: 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 29: 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 *	Sugerencia	Queja verbal
R202418773	Primera	Resuelta	Reclamación		

Ilustración 30: 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 31: Selección del estado de la queja verbal

6. Actuaciones

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

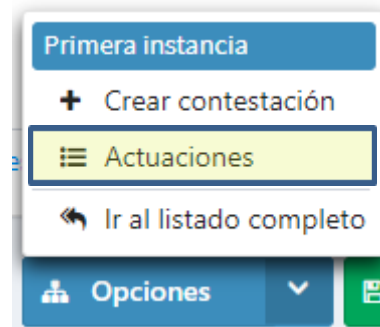


Ilustración 32: Actuaciones

Podremos ver una pantalla como la siguiente:



Ilustración 33: 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:

Ilustración 34: Creación de nueva actuación

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



Ilustración 35: 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 36: 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):

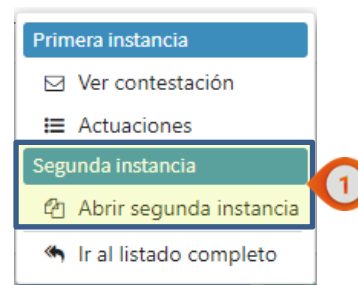
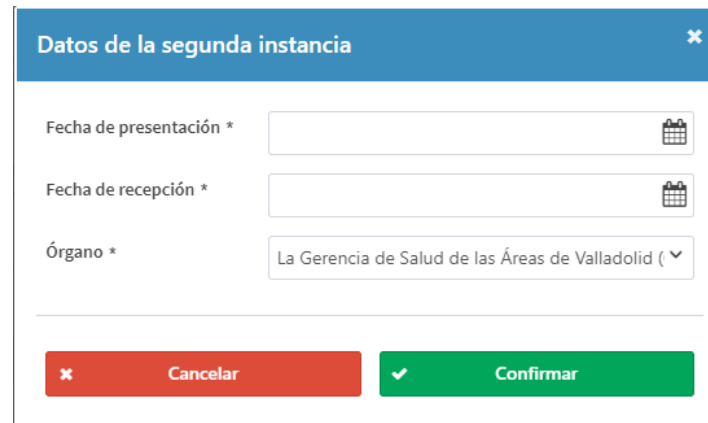


Ilustración 37: Opción de segunda instancia

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 38: Datos de la segunda instancia

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

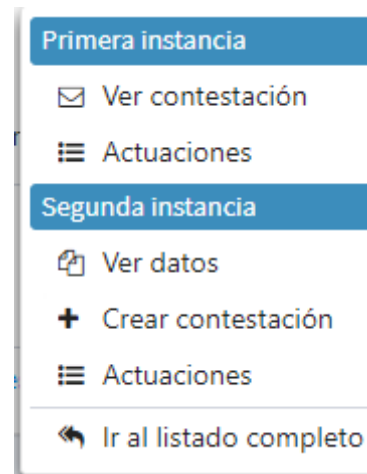


Ilustración 39: Menú de opciones una vez abierta la segunda instancia

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



Ilustración 40: 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:

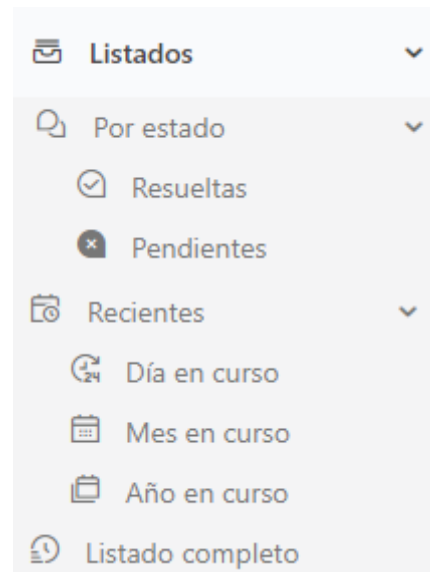


Ilustración 41: Listados de reclamaciones

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) > |

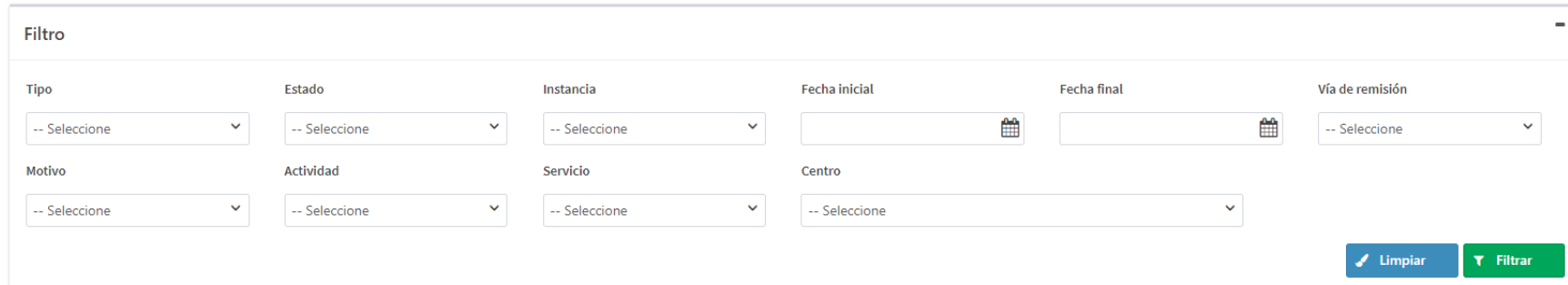
2 Nueva reclamación escrita Exportar

Ilustración 42: 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.



Filtro

Tipo: -- Seleccione

Estado: -- Seleccione

Instancia: -- Seleccione

Fecha inicial: [calendar icon]

Fecha final: [calendar icon]

Vía de remisión: -- Seleccione

Motivo: -- Seleccione

Actividad: -- Seleccione

Servicio: -- Seleccione

Centro: -- Seleccione

Limpiar Filtrar

Ilustración 43: 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 44: 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 45: 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:

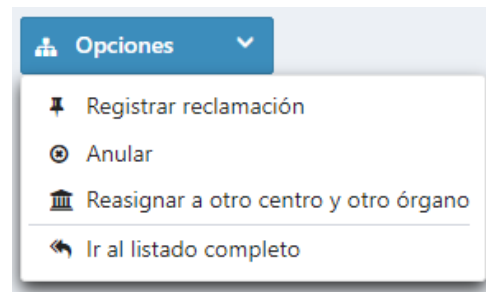


Ilustración 46: Menú de opciones en una reclamación recibida vía web

► 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 47: 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 48: 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”.

► Anular

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

► Reasignar a otro centro y otro órgano

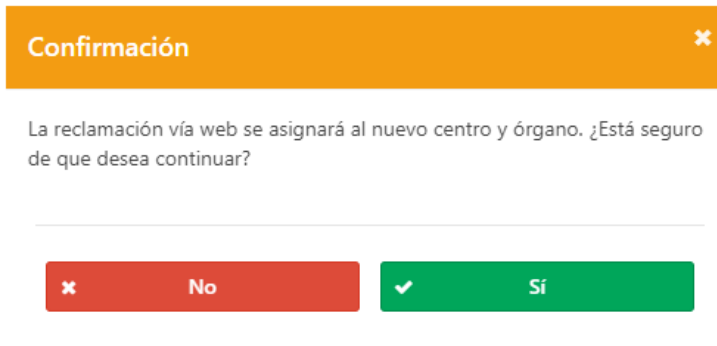
Si considera que el ciudadano asignó erróneamente la reclamación, puede reasignarla al centro y órgano correspondiente utilizando esta opción del menú:



Selección de nuevo centro y órgano

Titularidad	Pública
Tipo de actividad	Hospital
Provincia	AVILA
Centro *	HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE SONSOLES ((
Órgano *	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (At

Ilustración 49: Reasignación de la reclamación (I)



Confirmación

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

Ilustración 50: Reasignación de la reclamación (II)

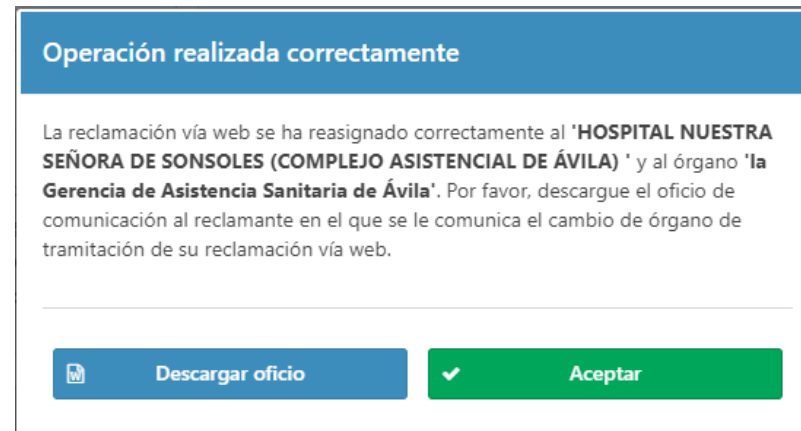


Ilustración 51: Reasignación de la reclamación (III)

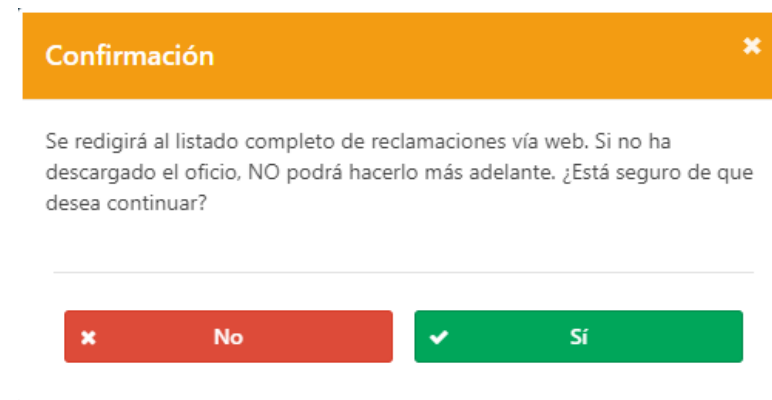


Ilustración 52: Reasignación de la reclamación (IV)

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. Propuestas de mejora

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

Propuestas de mejora Listado

Filtro + **1**

Código <small>↑↓</small>	Motivo <small>↑↓</small>	Órgano que propone <small>↑↓</small>	Ámbito <small>↑↓</small>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	-- Seleccione <small>↓</small>	-- Seleccione <small>↓</small>
PM2023691	Trato personal inadecuado	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Primaria)	Gerencia de Atención Primaria
PM2023692	Historia clínica	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Primaria)	Gerencia de Atención Primaria
PM2023690	Motivos sobre listas de espera / demoras sin especificar	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Primaria)	Gerencia de Atención Primaria
PM2023689	Motivos sobre organización / funcionamiento sin especificar	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Primaria)	Gerencia de Atención Primaria
PM2022660	Historia clínica	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Primaria)	Gerencia de Atención Primaria
PM2021597	Falta de personal	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Primaria)	Gerencia de Atención Primaria
PM2021598	Trato personal inadecuado	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Primaria)	Gerencia de Atención Primaria
PM2020564	Lista de espera para consulta o pruebas	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Primaria)	Gerencia de Atención Primaria
PM2020565	Falta de personal	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Primaria)	Gerencia de Atención Primaria
PM2019511	Trato personal inadecuado	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Primaria)	Gerencia de Atención Primaria

10 ↓ ⏪ < (1-10 de 33) > ⏩

2 **3**

+ Nueva Exportar Exportar informe PDF

Ilustración 53: Propuestas de mejora

Puede dar de alta una nueva propuesta 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 propuesta de mejora

Propuesta 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"/>

Propuesta *

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

2000 caracteres restantes

Fecha de adopción	Fecha de implantación	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 54: 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:

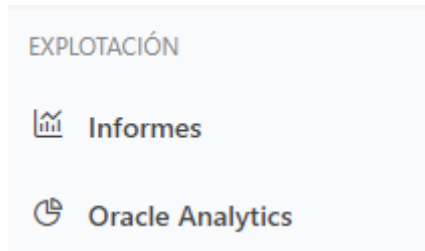


Ilustración 55: Explotación

► Informes

Permite el acceso a una serie de informes preconfigurados:

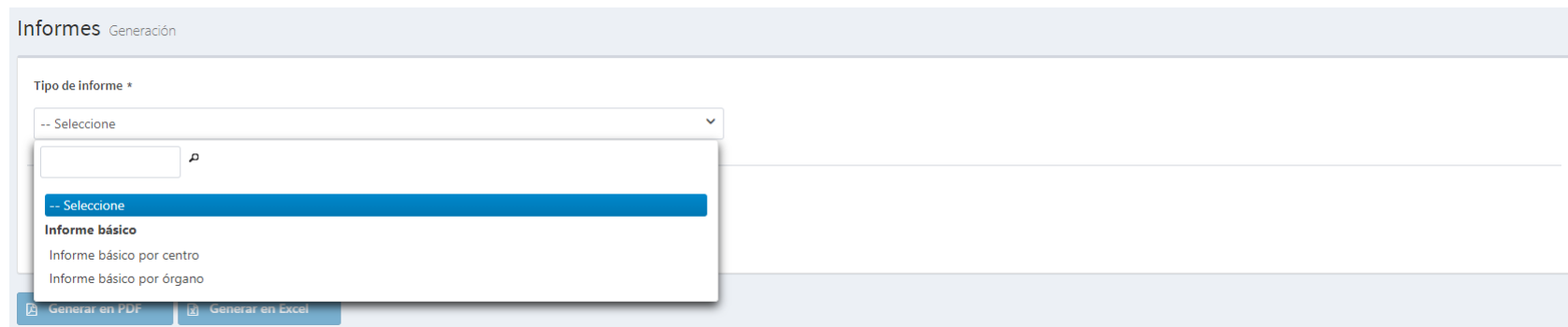


Ilustración 56: Generación de informes

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. Actualmente estamos en proceso de integración con dicha herramienta, y el acceso no estará disponible por el momento.

12. Gestión de usuarios

Si su usuario tiene concedido este permiso, 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	-
		Atención Primaria	-

(1-10 de 14) 1 2 10

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

Ilustración 57: 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.