



Manual de uso

Perfil responsable de Unidad Asistencial / Unidad Propia del Centro

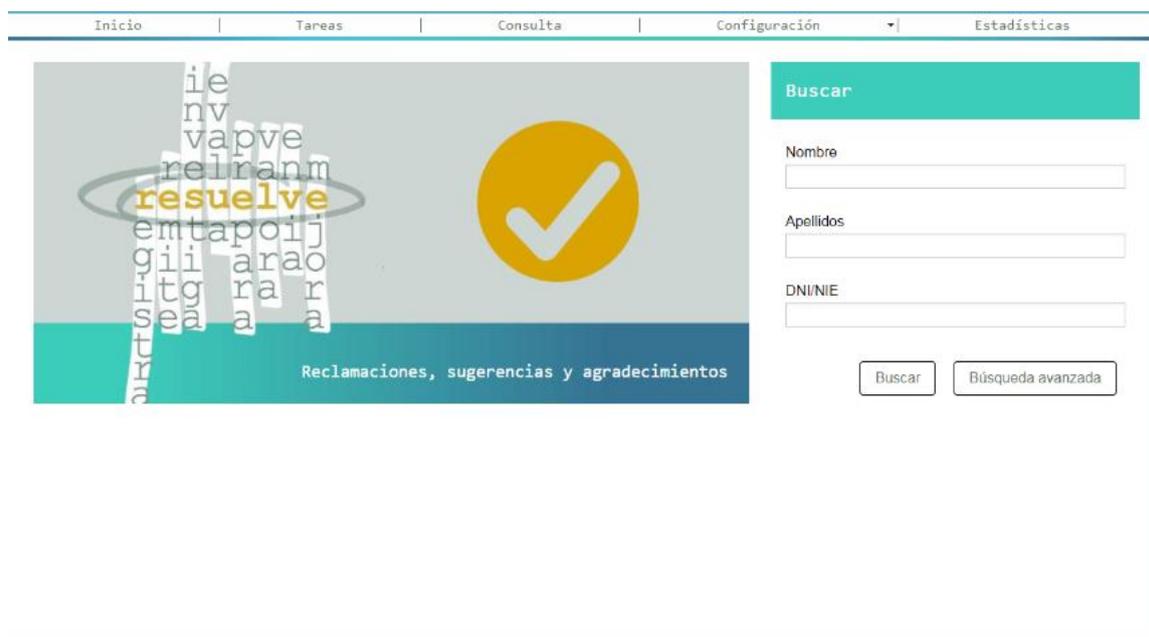


ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
2. ACCESO.....	4
MENSAJES EN LA VALIDACIÓN	4
CENTRO DE TRABAJO.....	5
CERRAR SESIÓN	5
3. ELEMENTOS BÁSICOS	7
CABECERA.....	7
MENÚ	8
PANTALLA DE INICIO	8
4. FLUJOGRAMA.....	10
5. TAREAS.....	12
6. CONSULTA Y BÚSQUEDA DE EXPEDIENTES.....	17
7. NOTIFICACIONES.....	20
7.1 POR ASIGNACIÓN	20
7.2 NOTIFICACIÓN POR RECHAZO DE LA INFORMACIÓN.....	20
7.3 NOTIFICACIÓN POR NO COMPETENCIA.....	20
7.4 NOTIFICACIÓN POR REITERACIÓN.....	20
8. CONFIGURACION	21

1. Introducción

Con el siguiente manual de uso se adquieren los conocimientos necesarios para navegar por **resuelve**, aplicación que gestiona las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos presentados en el Servicio Andaluz de Salud. Una vez alcanzados estos, el **Perfil responsable de UA / UPC** podrá gestionar las reclamaciones, sugerencias y agradecimientos asignados a su unidad, es decir, dar respuesta a los expedientes y consultarlos.



- Página de inicio de Resuelve. Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos -

2. ACCESO

La web de Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos es de acceso restringido, por lo que requiere autenticación para acceder a la aplicación. Como se puede observar en la imagen correspondiente al formulario de autenticación, las credenciales a utilizar son las de DMSAS. Una vez que se introduce el **Usuario y Contraseña** y se pulsa en **Entrar**, se accede a la aplicación.

Autenticación

Usuario

Contraseña

- Formulario de autenticación -

Se recomienda el uso de versiones de navegadores web actualizadas a IE 10, Chrome 30, Firefox 28, Safari 6 o posteriores.

Mensajes en la validación

Si el proceso de autenticación y acceso a la aplicación no ha sido correcto, el sistema muestra un mensaje de alerta informando del problema. Los problemas con los permisos de acceso se pueden deber a dos motivos:

- **Credenciales incorrectas:** Se producen porque el usuario y contraseña indicados no son válidos. Se puede deber a distintos motivos: usuario y/o contraseña incorrecta, contraseña expirada, usuario de DMSAS no activo, etc. En este caso, es conveniente verificar previamente que las credenciales son válidas.

 Se ha producido el siguiente error en el acceso a la aplicación:

Usuario o contraseña incorrectos

 [Volver a identificarse](#)

- Mensaje informativo de acceso incorrecto -

- **No tiene permisos de acceso a la aplicación:**

Se ha producido el siguiente error en el acceso a la aplicación:

No se ha podido autenticar correctamente (usuario o contraseña no válida)

Volver a identificarse

- Mensaje informativo de permisos insuficientes -

Centro de trabajo

Si la persona identificada tiene permiso de acceso a más de un centro de trabajo o unidad, tras la autenticación el sistema solicitará la *Selección del centro con el que desea trabajar en la aplicación*.

Selección de centro de trabajo

Centro Trabajo

Centro con el que desea trabajar

AGS Serranía de Málaga (Distrito)

AGS Serranía de Málaga (Distrito)

AGS Serranía de Málaga (H. Ronda)

- Selección de centro de trabajo -

Tras seleccionar el centro y pulsar en **Guardar**, se accederá a la aplicación para trabajar con el centro seleccionado. En cualquier momento, se puede cambiar el centro con el que trabajar en la aplicación desde icono de la cabecera (esquina superior derecha).

Perfil UA / 0010 0010 0010 / Distrito Almería

Siempre que se muestre el símbolo significa que el usuario tiene permiso de acceso a más de un centro y al pulsar en él podrá cambiar de uno a otro.

Cerrar sesión

Por seguridad, cuando se termine de trabajar con la aplicación es recomendable cerrar la sesión de trabajo. Para ello, se debe pulsar en el botón **Cerrar sesión** situado en la



zona superior derecha de la cabecera. Por defecto, la aplicación tiene establecido un tiempo de sesión de 30 minutos de inactividad.

 La sesión se ha cerrado correctamente.

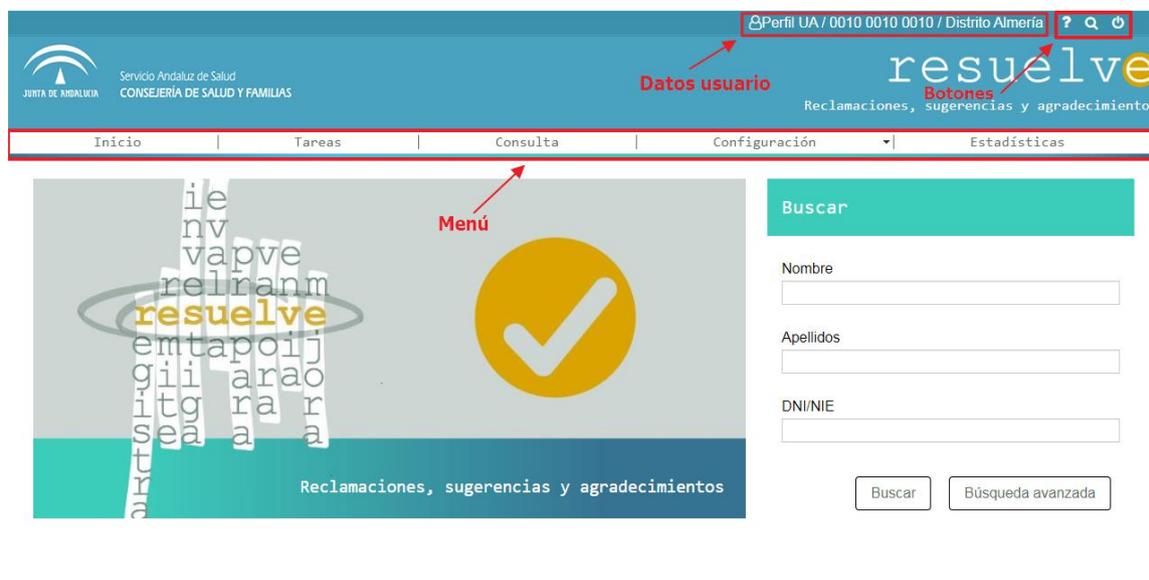
 [Volver a identificarse](#)

- Sesión cerrada -

*Desde el botón **Volver a identificarse** se accede directamente al formulario de autenticación*

3. ELEMENTOS BÁSICOS

En este apartado se describen los elementos básicos disponibles en las secciones que se mantienen durante la navegación en la aplicación, como son la información de la cabecera y el menú de opciones de la aplicación.



- Cabecera y menú. Página principal de la aplicación -

Cabecera

La cabecera es una zona estática y no cambia durante la sesión de trabajo.

En la esquina superior derecha aparecen los datos correspondientes a la persona identificada: perfil, nombre completo y centro de trabajo. Si tiene permiso de acceso a más de un centro de trabajo, se mostrará el símbolo  junto al nombre del centro.

Además de esta información, se encuentra el botón **Ayuda** , desde el que se accede a información de interés para el usuario tales como el manual de uso, el manual de clasificación y descripción de motivos, o las preguntas frecuentes. En esta sección también se encuentran disponibles los manuales de uso de otros perfiles de la aplicación. Pulsando en la documentación que se desee consultar, se descarga el documento en formato PDF.

También se encuentran disponibles los botones, **Buscar expedientes**  (se describirá más adelante) y **Cerrar sesión** .

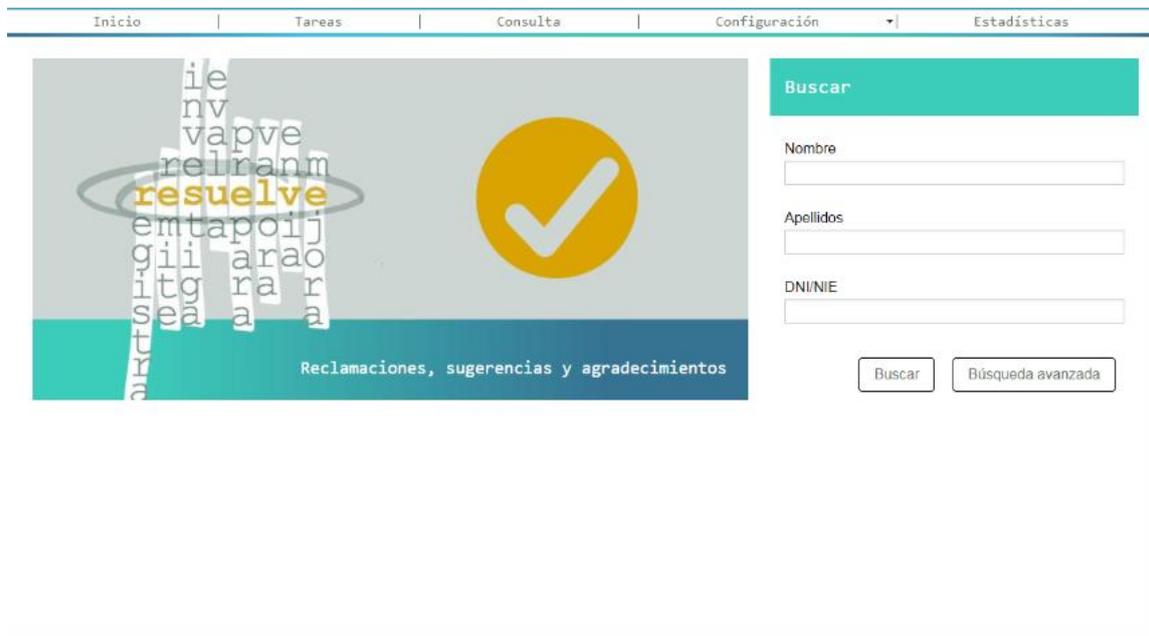
Menú

Bajo la cabecera se encuentra el **Menú** horizontal. Está formado por diferentes opciones desde las que se puede acceder a las secciones principales de la aplicación. Los elementos del menú son los siguientes:

- **Inicio:** enlace directo a la página de inicio de la aplicación.
- **Tareas:** muestra los expedientes que se encuentran en el estado “pendiente respuesta”, cuya respuesta se encuentra en el estado “Pendiente contestación” y “Rechazada”.
- **Consulta:** enlace directo a la pantalla de búsqueda de expedientes.
- **Configuración:** Esta opción permite administrar los responsables auxiliares asociados a las Unidades Asistenciales de las que el usuario es responsable.
- **Estadísticas:** Esta opción permite consultar los informes estadísticos disponibles. El usuario tiene disponible un manual de usuario específico para el módulo de Estadísticas, además de un anexo de fórmulas para el cálculo de estadísticas en los informes.

Pantalla de inicio

Además de las opciones disponibles en la cabecera, en esta pantalla se encuentra disponible la sección **Buscar**, que permite la búsqueda de expedientes mediante nombre, apellidos y DNI/NIE, aunque a través del icono **Buscar expedientes** , disponible en la cabecera, es posible realizar búsquedas más avanzadas aplicando distintos filtros.



- Pantalla de inicio -

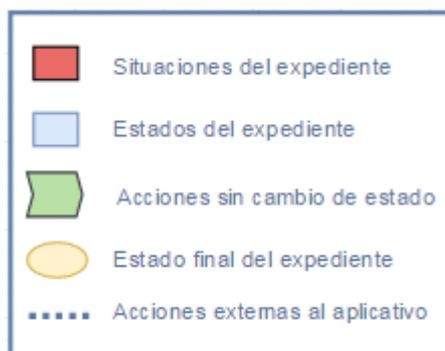


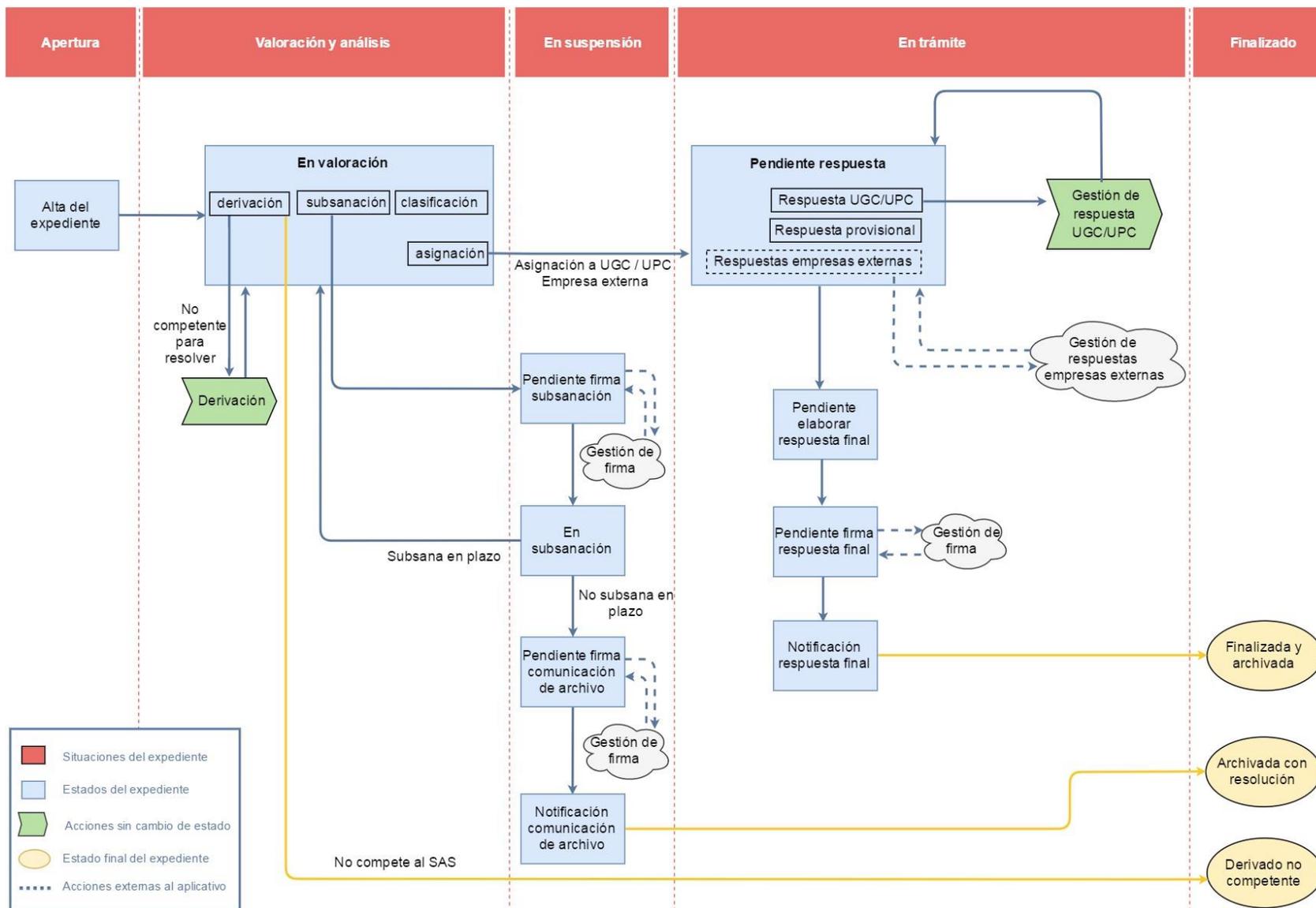
La información que se muestra en los resultados de consulta o de búsqueda son los expedientes que corresponden a su centro. En ningún caso se mostrarán expedientes de otros centros.

4. FLUJOGRAMA

En el siguiente flujograma se muestran los diferentes estados por los que pasan los distintos expedientes.

Se ha diferenciado en distintos colores las situaciones del expediente, estados por los que pasa, acciones que no implican un cambio de estado del expediente, estados finales y acciones que se realizan externas al aplicativo.





5. TAREAS

Tras la asignación de un expediente a la UA/UPC por parte de la unidad directiva, se realizará una notificación por correo electrónico a los usuarios de la Unidad asignada, informando sobre la asignación realizada (ver punto [7. Notificaciones](#))

Desde la opción de menú Tareas se accede a los expedientes que se encuentran en estado “Pendiente respuesta” y además la respuesta en estado “Pendiente contestación” o “Rechazada”.

Tareas

▼ Datos de filtrado

Página 1 de 1 (1 Expediente) 0 Seleccionados							
Nº de Expediente	Fecha de entrada	Quién reclama	Titular de la historia clínica	Centro afectado	Estado de la respuesta	Unidades afectadas	Acción
RES-03005-236337	24/10/2019	M JOSE ANDALUZA ANDALUZA		CA Alicún	Pendiente Contestación	ALMERÍA CENTRO	Ver detalle

Unidades afectadas
ALMERÍA CENTRO
CONSULTA DE LA MUJER
LIMPIEZA

Página 1 de 1 (1 Expediente) 0 Seleccionados

- Expedientes Pendiente de respuesta-

Desde el botón **Ver detalle** de la columna **Acción** del expediente en cuestión se accede al detalle del expediente, donde podemos consultar la asignación de Unidades del expediente con la siguiente información:

- **Nombre de la unidad:** Nombre de la unidad asignada.
- **Información requerida:** Propuesta de respuesta o informe.
- **Fecha de petición:** Fecha de asignación del expediente a la unidad.
- **Fecha de respuesta de la unidad:** Fecha en la que la Unidad da respuesta a la solicitud.
- **Estado de la respuesta:** Último estado en el que se encuentra la respuesta del expediente.

Unidades Asistenciales				
Nombre de la unidad	Información requerida	Fecha petición	Fecha de respuesta de la unidad	Estado de la respuesta
ALCAZABA	Propuesta de Respuesta	14/08/2019		Pendiente Contestación

- Unidades asignadas al expediente-

Desde la misma pantalla a través del botón **Editar** se accede a la pantalla *Pendiente de respuesta*, desde la que se puede indicar la respuesta propuesta a través del botón , el cual estará disponible en el caso de que el estado de la respuesta sea “Pendiente contestación” o “Rechazada”.

Pendiente de respuesta

v Datos básicos

Nº expediente: **RES-03005-235248** Persona interesada :  Ver detalle
 Días en trámite: **37** Titular de la historia clínica: Estado: Pendiente respuesta

v Respuesta

Unidad asistencial				
Nombre UA	Fecha Petición	Fecha de respuesta de la unidad	Estado de la respuesta	
ALCAZABA	14/08/2019		Pendiente Contestacion	

- Pendiente de respuesta -

Al pulsar el botón indicado en la pantalla, y como se puede observar en la siguiente imagen, se accede al formulario desde el que se debe indicar la Propuesta de respuesta (caja de texto “propuesta de respuesta”) y se deben anexar los documentos si fuesen necesarios (botón “Anexar documento”). Además, el usuario tiene disponible el campo “Propuesta de mejora”, el cual le permite informar si así lo desea una propuesta de mejora.



Inicio | Tareas | Consulta | Configuración | Estadísticas

Respuesta de la unidad

▼ Datos básicos

Nº expediente: RES-01190-91143 Persona interesada : M JOSE ANDALUZA ANDALUZA [Ver detalle](#)

Días en trámite: 14 Titular de la historia clínica: Estado: Pendiente respuesta

▼ Respuesta

Fecha de solicitud: 06/03/2019 Fecha 1º reiteración: 26/03/2019 Fecha 2º reiteración: 26/03/2019

Histórico de informes/propuestas de respuesta del expediente

Fecha Petición	Informe/propuesta de respuesta	Fecha de respuesta de la unidad	Motivo de rechazo de la propuesta	Fecha del rechazo
No hay registros				

Propuesta de respuesta

+ Anexar documento

Documentación Aportada

Nombre Documento	Acciones
No hay registros	

Propuesta de mejora

[Guardar](#) [Volver](#) [Contestar](#)

- Respuesta de la unidad-

Tras aportar la información, se debe pulsar en el botón **Contestar**.

*El botón **Guardar**, registra la información mientras finaliza de aportar la documentación necesaria y/o finaliza la elaboración de la respuesta*

*El botón **Cancelar**, vuelve a la pantalla anterior sin guardar la propuesta de respuesta indicada siempre que no se haya guardado previamente*

*El botón **Contestar**, registra la propuesta de respuesta y la documentación adjunta para que la unidad directiva pueda revisarla*



Recuerde: los documentos que se anexan no deben superar los 4Mb y el formato debe ser PDF.

En caso contrario avisará con el siguiente mensaje:

El archivo es demasiado grande(Max:4Mb) prueba_tamaño_grande.pdf 6.2 MB

Una vez contestada, la respuesta quedará *Pendiente de Revisión* para que la **unidad directiva de atención a la ciudadanía** pueda revisarla.

Pendiente de respuesta

▼ Datos básicos

Nº expediente: RES-03005-235248 Persona interesada :

Días en trámite: 38 Titular de la historia clínica: Estado: **Pendiente respuesta**

▼ Respuesta

Unidad asistencial				
Nombre UA	Fecha Petición	Fecha de respuesta de la unidad	Estado de la respuesta	
ALCAZABA	14/08/2019	08/10/2019	Pendiente Revisión	

- Respuesta pendiente Revisión-

Una vez que la unidad directiva de atención a la ciudadanía revise la respuesta, se pueden dar los siguientes casos:

- Da por válida la respuesta facilitada: en este caso en el expediente aparecerá que la respuesta ha sido *Contestada*, aunque el expediente continúa en estado *Pendiente respuesta*.

Unidades Asistenciales					
Nombre de la unidad	Información requerida	Fecha petición	Fecha de respuesta de la unidad	Estado de la respuesta	
ALCAZABA	Propuesta de Respuesta	14/08/2019	08/10/2019	Contestada	

- Respuesta Aceptada por la Unidad directiva -

- No da por válida la respuesta facilitada, devolviéndola a la UA/UPC: en este caso el expediente volverá a estar disponible para que pueda modificar la propuesta de respuesta. El estado de la respuesta será "Rechazada".



Unidades Asistenciales					
Nombre de la unidad	Información requerida	Fecha petición	Fecha de respuesta de la unidad	Estado de la respuesta	
ALCAZABA	Propuesta de Respuesta	14/08/2019		Rechazada	●

- Respuesta Rechazada por la Unidad Directiva-

Recuerde: el botón Guardar ayuda a mantener los datos guardados en caso de necesitar más tiempo para continuar con el trámite.

6. CONSULTA Y BÚSQUEDA DE EXPEDIENTES

A través del icono **Buscar expedientes** , disponible en la cabecera de la aplicación, o a través de la opción de menú “Consultas”, se pueden realizar búsquedas avanzadas aplicando distintos filtros de búsqueda.

El resultado de la búsqueda aplica por defecto una paginación de diez expedientes por página, aunque el formulario permite cambiar la paginación ampliándola hasta un total de 200 expedientes por página. También se ofrece la posibilidad de aplicar orden en los resultados por las distintas columnas de datos que muestra el listado.

Búsqueda

v Datos de filtrado

Número de expediente <input type="text"/>	Estado -Seleccione- v	Fecha de entrada Desde: <input type="text"/> 🗑	Hasta: <input type="text"/> 🗑
Centro afectado -Seleccione- v			
Tipo de expediente -Seleccione- v		Motivos -Seleccione Apartado- v	
		-Seleccione Epígrafe- v	
DNI/NIE <input type="text"/>	Nombre <input type="text"/>	Apellidos <input type="text"/>	
NUHSA <input type="text"/>			

Página 1 de 4 (39 Expedientes) 0 Seleccionados

Nº de Expediente ↕	Quién reclama ↕	Titular de la historia clínica ↕	Centro afectado ↕	Estado ↕	Acción
RES-02048-98625			CS Almería Centro	Finalizado y archivado	<input type="button" value="Ver detalle"/>

- Formulario de búsqueda y resultados -

*El botón **Buscar**, realiza la búsqueda aplicando los filtros que se han cumplimentado en el formulario de búsqueda.*

*El botón **Limpiar**, borra los filtros aplicados en el formulario y elimina los resultados obtenidos en la búsqueda.*

Una vez que se muestra el listado de los expedientes, es posible consultarlos pulsando en **Ver detalle**.

Al pulsar ver detalle se accede a la pantalla Consulta de expediente, donde se puede consultar el estado del expediente y continuar con el trámite si se encuentra en algún estado que lo requiera.

[Consulta expediente](#)

Datos generales Datos de gestión Documentos anexos Historial

▼ Datos del documento

Nº expediente RES-03005-91077	Estado Pendiente respuesta	Días en trámite: 3	Fecha de entrada (*) 27/06/2018	Fecha del documento (*) 27/06/2018
Tipo expediente (*) 4. Escrito	Libro/Hoja 			
Centro de registro (*) Distrito Almería	Procedencia 			
Centro afectado (*) CA Agua Amarga				

▼ Datos de la persona interesada

- Expediente consultado con opciones habilitadas -

Si se pulsa sobre el botón **“volver”** disponible en el detalle, se accederá al resultado de la búsqueda realizada.

También se pueden realizar consultas de expedientes desde la página de inicio aplicando un filtro por los siguientes datos: Nombre, Apellidos y DNI/NIE, que no son necesarios completar a la vez para realizar una búsqueda.



Inicio | Tareas | Consulta | Configuración | Estadísticas

Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos

Buscar

Nombre

Apellidos

DNI/NIE

Buscar Búsqueda avanzada

- Formulario de búsqueda en la página de inicio -

7. NOTIFICACIONES

Las notificaciones en **resuelve** se realizan mediante el envío de correos electrónicos.

Existen cuatro tipos de notificaciones: por asignación, por rechazo de la información, por no competencia y por reiteración.

7.1 Por asignación

Las notificaciones por asignación se efectúan cuando la unidad directiva de atención a la ciudadanía asigna un expediente a las unidades asistenciales o las unidades propias de centro.

7.2 Notificación por rechazo de la información

Se produce cuando la unidad directiva rechaza por algún motivo la respuesta facilitada por la unidad y le solicita una modificación y/o ampliación de la misma.

7.3 Notificación por no competencia

Se produce cuando la unidad directiva considera que la unidad no es competente para informar sobre el expediente asignado, y retira la asignación del expediente a la unidad.

7.4 Notificación por reiteración

Las notificaciones por reiteración se envían transcurrido un periodo de tiempo sin haber respondido la unidad. Existen dos reiteraciones de notificación a la unidad, con 7 días entre cada una de éstas. Esta notificación se realiza de manera automática por el sistema.

8. CONFIGURACION

Desde esta opción de **Configuración** se accede a la administración de los responsables auxiliares de las Unidades Asistenciales. Para ello, se debe acceder a la opción del menú principal **Configuración/Unidades Asistenciales**.



-Opción de menú Configuración para el perfil Responsable de UA-

Desde el botón indicado en la pantalla de la columna **Auxiliares** se accede al listado de Responsables Auxiliares, junto con las acciones “Añadir”, “Editar” y “Eliminar”, las cuales permiten añadir, editar y eliminar responsables auxiliares asociados a la Unidad Asistencial en cuestión.

Administración UA

(*) campo obligatorio

Unidades Asistenciales

Unidad Asistencial				
Código	Nombre	Responsable Principal		Auxiliares
		Nombre	Correo de contacto	
UGC000512	ALCAZABA			
UGC000513	ALMERÍA CENTRO			

1 5

-Unidades Asistenciales-

Unidades Asistenciales

Unidad Asistencial				
Código	Nombre	Responsable Principal		Auxiliares
		Nombre	Correo de contacto	
UGC000512	ALCAZABA			●
Responsables Auxiliares				
Nombre		Correo de contacto		
Usuario10		usu10@juntadeandalucia.es		

Añadir Responsable Editar Responsable Eliminar Responsable

-Responsables auxiliares de la Unidad Asistencial-

Desde el botón **Añadir Responsable**, se pueden informar los campos solicitados en la ventana emergente que se presenta para añadir el nuevo responsable auxiliar. Una vez registrados se debe pulsar en **Aceptar** y se informará con un mensaje si el responsable se ha registrado correctamente.

Unidades Asistenciales

Unidad Asistencial				
Código	Nombre	Responsable Principal		Auxiliares
		Nombre	Correo de contacto	
UGC000512	ALCAZABA			●
Responsables Auxiliares				
Nombre		Correo de contacto		
Usuario10		usu10@juntadeandalucia.es		

Responsable Auxiliar ✕

DNI (*)

Nombre (*)

Correo de contacto (*)

Aceptar Cancelar

Añadir Responsable Editar Responsable Eliminar Responsable

-Añadir responsable auxiliar-

*Solo es posible añadir correos corporativos, es decir, de este tipo:
@juntadeandalucia.es, @sjd.es, @hcs.es, @ephag.es, @ephpo.es y
@epes.es*

Para que el responsable añadido desde esta opción de configuración tenga acceso a Resuelve, debe darse de alta en MACO, por lo que debe tramitar la

solicitud de permiso a través de la Unidad de Atención a la Ciudadanía de su centro directivo

Si no se cumplimentan todos los datos que son obligatorios y se pulsa **Aceptar**, el sistema mostrará distintos mensajes de aviso informando de los campos incompletos o con valores no válidos. Como se pueden observar en la siguiente pantalla, los mensajes de validación se muestran en la zona superior derecha de la pantalla, informando sobre los campos que no se han informado correctamente.



-Mensajes campos incorrectos-

Los campos que son obligatorios se identifican con un asterisco ()*

Desde el botón **Editar** se pueden modificar los campos solicitados del responsable auxiliar seleccionado, en la ventana emergente que se presenta. Se selecciona un responsable haciendo clic sobre su fila y esta queda marcada en color azul.

Una vez modificados los datos se debe pulsar **Aceptar** y se informará con un mensaje si los datos se han modificado correctamente.

