

Destinatarios:

Personal sanitario y administrativo que sean usuarios de la aplicación RESU en servicios y unidades de atención a usuarios de: Gerencias Hospitalarias, Gerencias de Atención Primaria, Gerencias de Salud de Área, Gerencias de Asistencia Sanitaria, Gerencia de Emergencias Sanitarias, Servicios Territoriales de Sanidad y Servicios Centrales de Consejería de Sanidad/GRS.

Duración: 4 horas.

Plazas: 24 alumnos en cada edición.

Persona de Contacto: Servicio de Formación y Evaluación de Especialidades Sanitarias.

Correo electrónico: angarciam@saludcastillayleon.es

Teléfono: 983328000 Ext. 89315

Curso cerrado y dirigido

Objetivo General:

Adquirir los conocimientos necesarios para el manejo de la nueva aplicación RESU de reclamaciones y sugerencias de usuarios de los centros, servicios y establecimientos sanitarios de Castilla y León, así como del sistema ORACLE ANALYTICS (OAS) para análisis estadístico y evaluación, que se encuentra accesible desde la misma aplicación RESU.

Objetivos Específicos:

- Aprender a registrar nuevas reclamaciones y sugerencias en RESU, en primera y segunda instancia.
- Conocer y saber aplicar las mejoras de la nueva aplicación RESU en todas las fases de la tramitación y registro de reclamaciones y sugerencias, tanto en primera como en segunda instancia, así como la gestión de reclamaciones web, reasignaciones, comunicaciones automáticas, archivos de documentación, filtros, listados, usuarios, etc.
- Conocer la forma de acceso y manejo básico para extraer estadísticas con el sistema ORACLE ANALYTICS (OAS), accesible desde la nueva aplicación RESU.
- Resolución de dudas respecto a los errores de tramitación detectados con más frecuencia en el manejo de RESU.

NUEVA APLICACIÓN RESU: RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DE USUARIOS DE LOS CENTROS Y ESTABLECIMIENTOS SANITARIOS.

Fechas:

1^a edición : 8 de abril de 2025

2^a edición: 10 de abril de 2025

3^a edición: 7 de mayo 2025

Lugar: Sala de informática. 3S24-25

Consejería de Sanidad.
P.º de Zorrilla, 1, 47007 Valladolid



Programa

Horario: de 10:00h a 14:30h.

Contenido:

10:00h a 11:30h. **La nueva aplicación RESU: fundamentos y manejo para la correcta gestión de las reclamaciones y sugerencias de los centros sanitarios.**

Mario Plasencia Ortega. Ingeniero Informático. Jefe de proyecto y responsable técnico de la aplicación RESU.

12:00h a 13:30h. **Sistema ORACLE ANALYTICS (OAS) para análisis estadístico y evaluación de los datos registrados en RESU.**
José Manuel Rodríguez Tamayo. Ingeniero técnico de Telecomunicaciones. Técnico de la oficina BUSINESS INTELLIGENCE.

13.30h a 14:30h. **Casos prácticos e incidencias más frecuentes en el manejo de la nueva aplicación RESU y del análisis con OAS.**
Ignacio Rosell Aguilar. Médico especialista en Medicina Preventiva y Salud Pública. Técnico facultativo del servicio de Atención al usuario y participación, administrador RESU.