

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 | 15 |
| • | Motivos | 16 |
| • | Observaciones | 19 |
| • | Guardado de la reclamación | 22 |
| 5. | Contestación de la reclamación | 23 |
| • | Contestación fuera de plazo | 26 |
| • | Resolución por anonimato | 28 |
| • | Quejas verbales | 28 |
| 6. | Actuaciones | 29 |
| 7. | Reclamación en segunda instancia | 30 |

| | | |
|-----|---|----|
| 8. | Documentación de la reclamación | 32 |
| 9. | Reclamaciones y sugerencias masivas..... | 35 |
| 10. | Listados | 40 |
| • | Filtrado | 42 |
| 11. | Reclamaciones vía web..... | 43 |
| • | Registrar reclamación | 45 |
| a. | Aviso de reclamaciones vía web recientes | 47 |
| b. | Registro de múltiples reclamaciones pendientes vía web | 48 |
| • | Asociar a una reclamación/sugerencia existente | 49 |
| • | No es RESU según decreto 40/2003 | 52 |
| • | Reasignar a otro órgano | 52 |
| • | Notificación de reasignación | 55 |
| • | Historial de reasignaciones | 56 |
| 12. | Actuaciones de mejora..... | 57 |
| • | Nueva actuación de mejora | 58 |
| 13. | Explotación..... | 59 |
| • | Informes | 59 |
| • | Oracle Analytics | 60 |
| 14. | Gestión de usuarios..... | 60 |
| 15. | Gestión de órganos (pie de página y logotipos específicos)..... | 62 |

1. Acceso a la aplicación

La dirección de acceso a la aplicación es la siguiente:

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

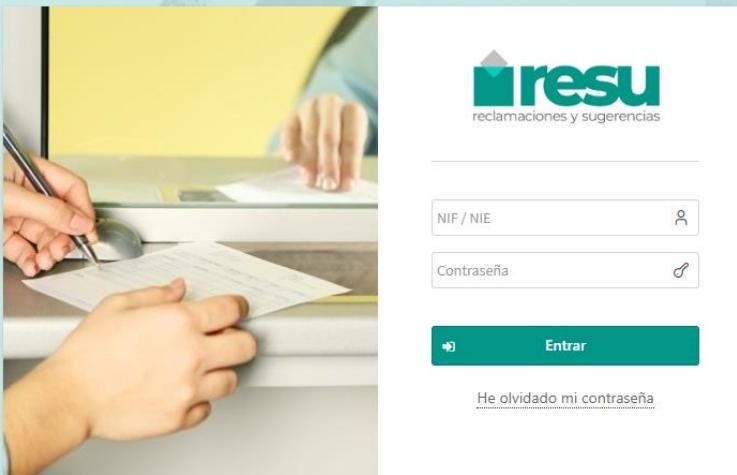


Ilustración 1: Página de login

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:

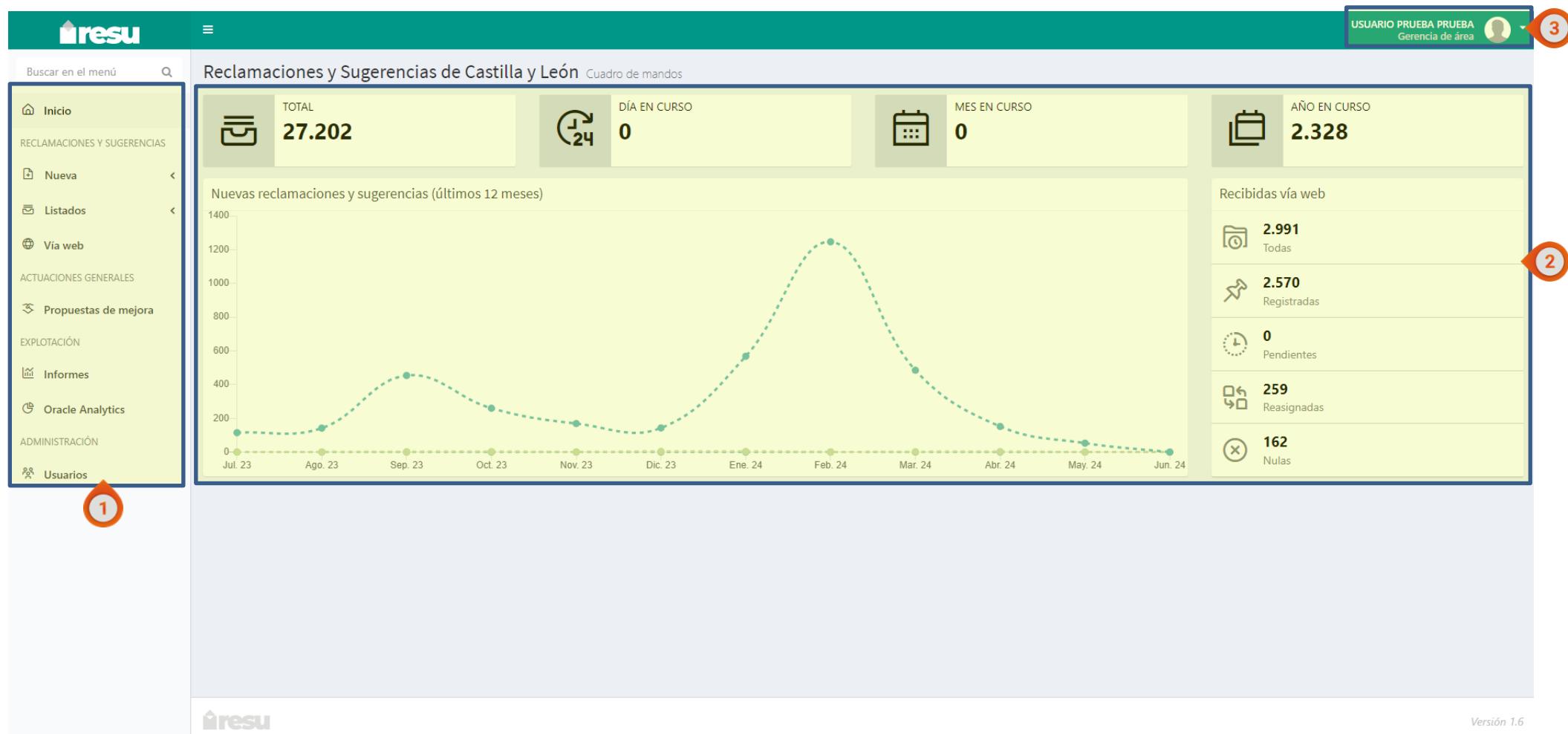


Ilustración 2: Página principal

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. Existe 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 períodos, una gráfica con la evolución en los últimos meses y un contador con las reclamaciones recibidas vía web. Todos los contadores son naveables 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:

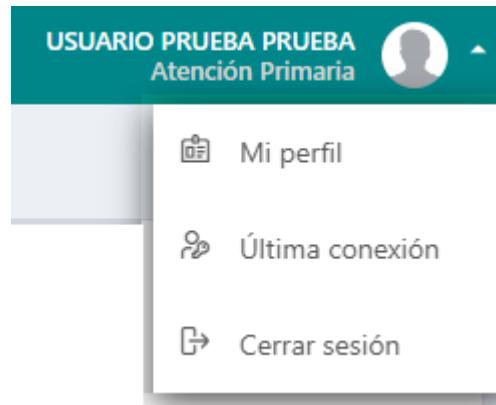


Ilustración 3: Menú de usuario

- 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 * 100000015 Nombre * USUARIO Primer apellido * PRUEBA

Segundo apellido PRUEBA

Teléfono 1 Extensión Teléfono 2

Provincia * LEON Municipio * PONFERRADA Correo electrónico

Grupo * ① Gerencia de área Pertenencia del usuario * ②

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

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:

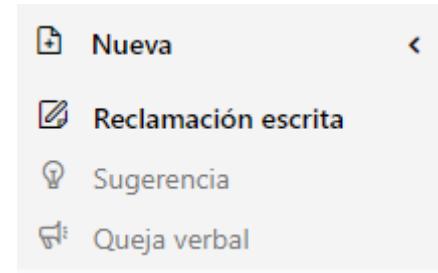


Ilustración 5: Menú de nueva reclamación escrita / sugerencia / queja verbal

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

The image shows a detailed view of a web application for filing a written complaint. The top navigation bar is teal with the 'resu' logo on the left and a user profile on the right. The user profile shows 'PEPE PÉREZ LÓPEZ' and 'Atención Hospitalaria'. The left sidebar has a 'Nueva' (New) section selected, which is highlighted in blue. The main content area is titled 'Nueva reclamación escrita' (New Written Complaint). It is divided into several sections: 'Identificación' (Identification) with a 'Tipo de documento' (Document Type) dropdown set to 'Reclamación' (Complaint), and fields for 'Centro' (Center), 'Usuario' (User), and 'Representante' (Representative); 'Datos primera instancia' (First Instance Data) with fields for 'Fecha reclamación' (Complaint Date), 'Fecha recepción' (Receipt Date), and 'Vía de presentación RESU' (Presentation Route); and a 'Motivos' (Reasons) section with a 'Descripción del motivo' (Reason Description) input field containing 'Sin motivos' (No motives) and an 'Acciones' (Actions) button. The bottom right of the form has a 'Añadir motivo' (Add reason) button.

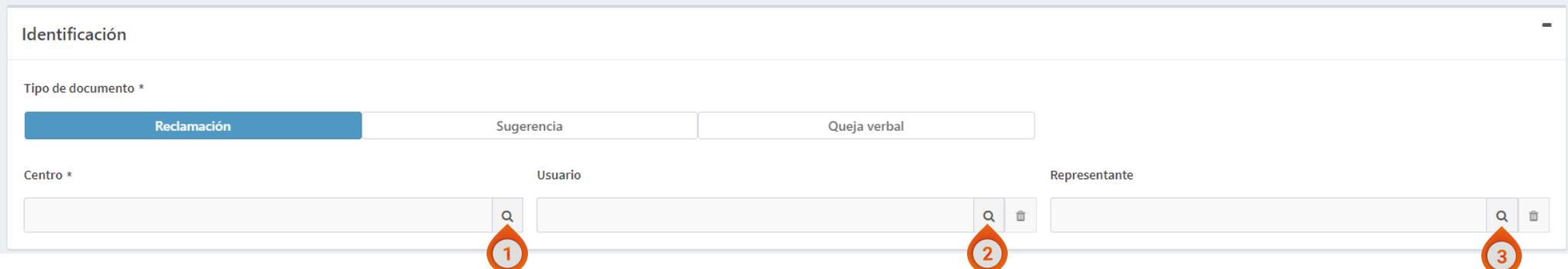
Ilustración 6: Nueva reclamación

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

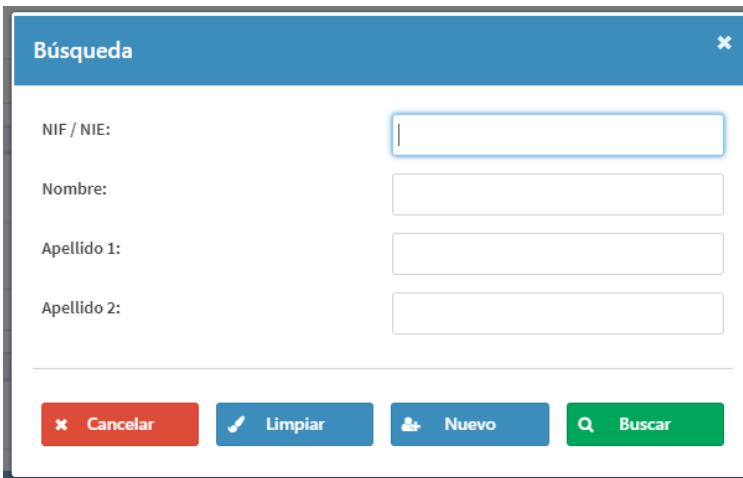
Centro *

Usuario

Representante

- 1) **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.

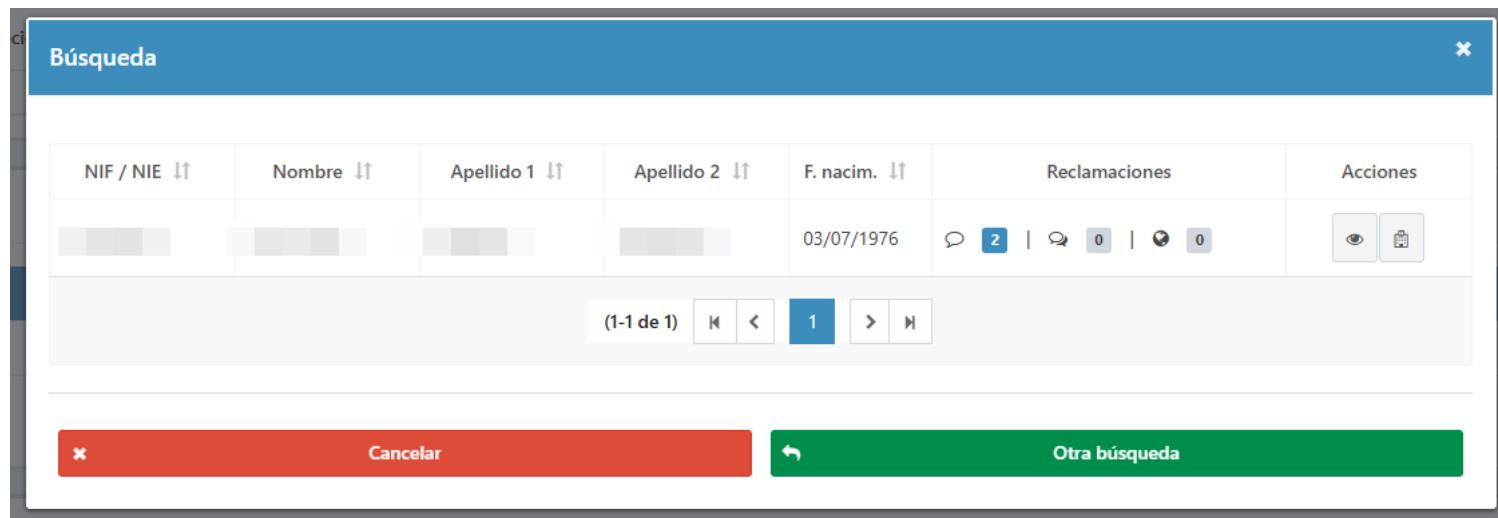
El centro seleccionado no podrá modificarse una vez seleccionado. Los campos de usuario y representante son opcionales y pueden modificarse una vez creada la reclamación.



The image shows a search window titled 'Búsqueda' (Search). It contains four input fields: 'NIF / NIE:' with a text input box, 'Nombre:' with a text input box, 'Apellido 1:' with a text input box, and 'Apellido 2:' with a text input box. Below the input fields are four buttons: 'Cancelar' (Cancel) in red, 'Limpiar' (Clear) in blue, 'Nuevo' (New) in blue, and 'Buscar' (Search) in 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 image shows a search results table titled 'Búsqueda'. The table has columns: 'NIF / NIE' (with a sorting arrow), 'Nombre' (with a sorting arrow), 'Apellido 1' (with a sorting arrow), 'Apellido 2' (with a sorting arrow), 'F. nacim.' (with a sorting arrow), 'Reclamaciones' (with a sorting arrow), and 'Acciones' (with a sorting arrow). The table shows one result row with redacted NIF/NIE, names, and a birth date of '03/07/1976'. The 'Reclamaciones' row shows 2 messages, 0 notifications, and 0 pending items. The 'Acciones' row has two icons. Below the table is a pagination bar showing '(1-1 de 1)' and navigation arrows. At the bottom are 'Cancelar' (Cancel) and 'Otra búsqueda' (Other search) buttons.

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.

Haciendo clic en el botón  se mostrarán los datos asistenciales del ciudadano. Por ejemplo:

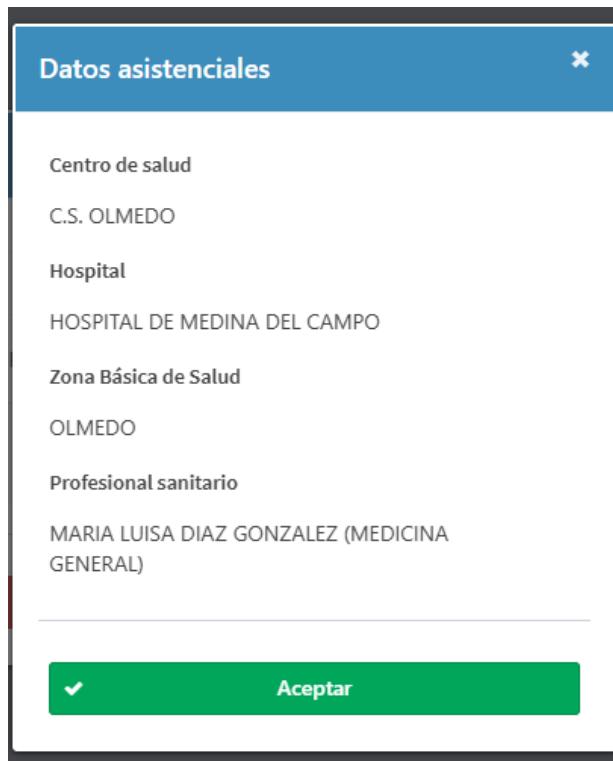


Ilustración 9: Datos asistenciales

Esta información solo es consultable en el momento de la búsqueda.

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

Datos personales

NIF / NIE

Sexo *

Nombre *

Primer apellido *

Segundo apellido

Provincia *

Localidad *

Domicilio

Código postal

Teléfono 1

Cancelar Historial Seleccionar

Ilustración 10: 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 **Historial** 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 the 'Historial' (History) section of the application. It contains two tables:

- Reclamaciones / Sugerencias como usuario:** This table lists two entries. The first entry has an 'Instancia' value of '1º' and an 'Estado' value of 'X'. The second entry has an 'Instancia' value of '1º' and an 'Estado' value of '✓'. Both entries have 'Acciones' buttons.
- Reclamaciones / Sugerencias como representante:** This table is currently empty, displaying the message 'No se han encontrado reclamaciones'.

Both tables include standard navigation buttons (5, <, >, <<, >>) at the bottom.

Ilustración 11: Historial de un ciudadano

Haciendo clic sobre el botón de una reclamación / sugerencia de cuantas aparecen en el historial, podremos navegar a la propia reclamación / sugerencia. Tenga en cuenta que se cerrará el contexto actual. Si solo desea visualizar la reclamación / sugerencia en una ventana emergente, haga

clic sobre el botón . Se mostrará una ventana como la siguiente:

Detalle de la reclamación

Primera instancia Motivos Contestación en primera instancia

| Código | Instancia | Estado | F. reclam. * | Fecha recepción | Tipo |
|--------|-----------|-----------|--------------|-----------------|-------------|
| | Primera | Pendiente | 12/05/2025 | 12/05/2025 | Reclamación |

Centro

Usuario

Representante

Órgano competente

La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila

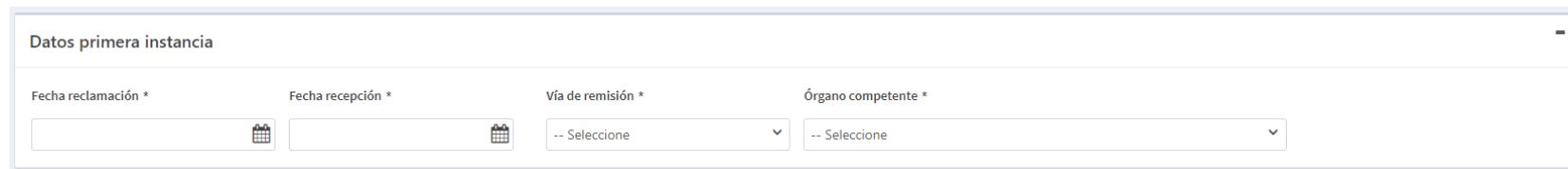
Observaciones especiales

Otras observaciones

Ilustración 12: Resumen de una reclamación / sugerencia del historial

► 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.



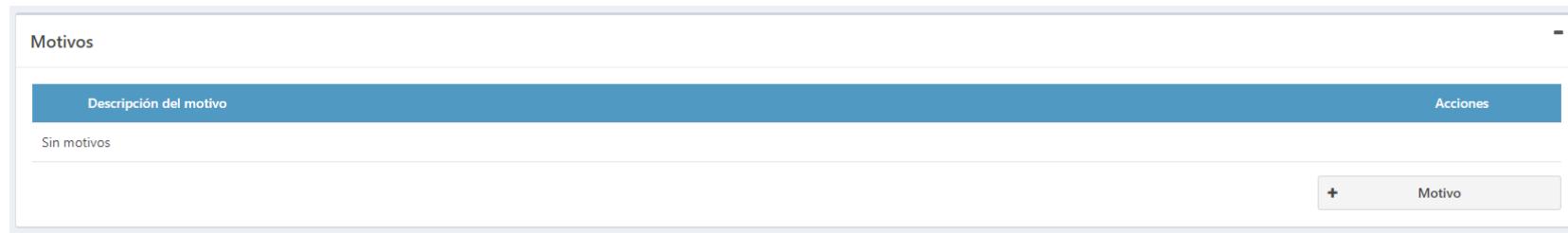
Formulario para ingresar datos de primera instancia. Los campos obligatorios están marcados con asteriscos (*). Los campos 'Fecha reclamación' y 'Fecha recepción' tienen iconos de calendario. Los campos 'Vía de remisión' y 'Órgano competente' tienen iconos de lista desplegable.

| Datos primera instancia | | | |
|-------------------------|----------------------|-------------------|---------------------|
| Fecha reclamación * | Fecha recepción * | Vía de remisión * | Órgano competente * |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | -- Seleccione | -- Seleccione |

Ilustración 13: Datos de primera instancia

► Motivos

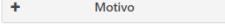
Esta sección solo se habilitará una vez que hayamos seleccionado un centro para la reclamación. Esto es así porque los motivos llevan asociados una serie de servicios y actividades dependientes del centro que hayamos elegido.



Lista de motivos. La cabecera de la tabla es 'Motivos'. La columna 'Descripción del motivo' muestra 'Sin motivos'. La columna 'Acciones' tiene un botón '+' y un botón 'Motivo'.

| Motivos |
|------------------------|
| Descripción del motivo |
| Sin motivos |

Ilustración 14: Alta de motivos

Haciendo clic en el botón  Motivo 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:

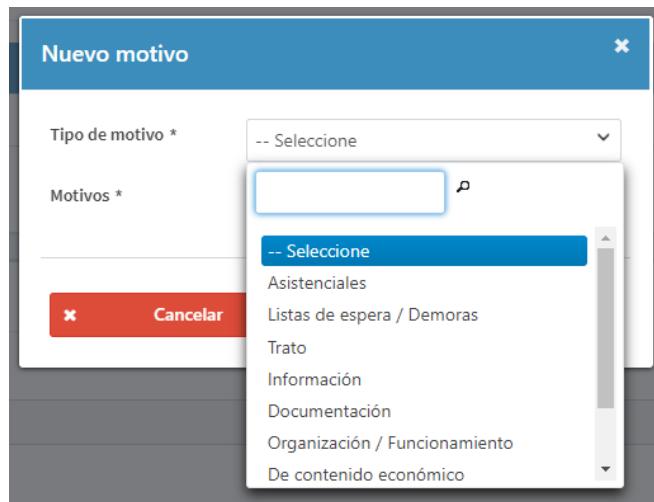


Ilustración 15: Selección de tipo de motivo

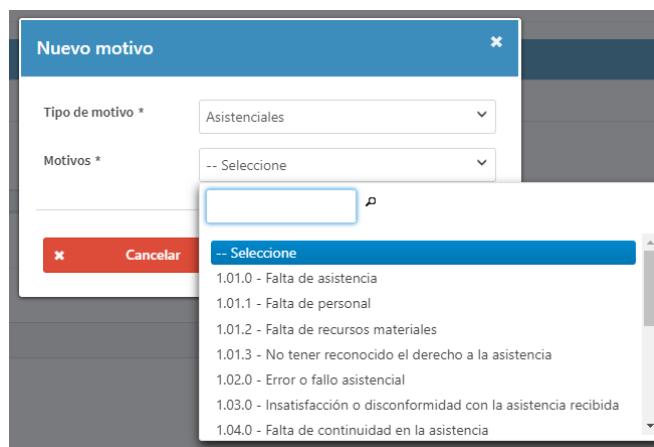


Ilustración 16: Selección de motivo

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

| Motivos | |
|--|---|
| Descripción del motivo | Acciones |
| ▼ Falta de asistencia |   |
| No hay servicios definidos para este motivo | |
|  Motivo | |

Ilustración 17: 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:

Nuevo servicio

Tipo de servicio * Asistencial Otros servicios

Servicio * -- Seleccione

Unidad

Tipo de atención -- Seleccione

Personal -- Seleccione

 **Cancelar**  **Aceptar**

Ilustración 18: 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:

| Descripción del motivo | Servicio | Unidad | Tipo | Personal | Acciones |
|------------------------|------------|--------|-------------|-------------|----------|
| Falta de asistencia | Enfermería | - | Facultativo | Facultativo | |

Motivo

Ilustración 19: 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 

 **Editar**

Otras observaciones

 **Editar**

500 caracteres restantes

Ilustración 20: Observaciones

Podemos añadir observaciones dentro de una serie de valores predefinidos. Para ello, pulsamos el botón  **Editar**. Se mostrará una ventana como la siguiente:

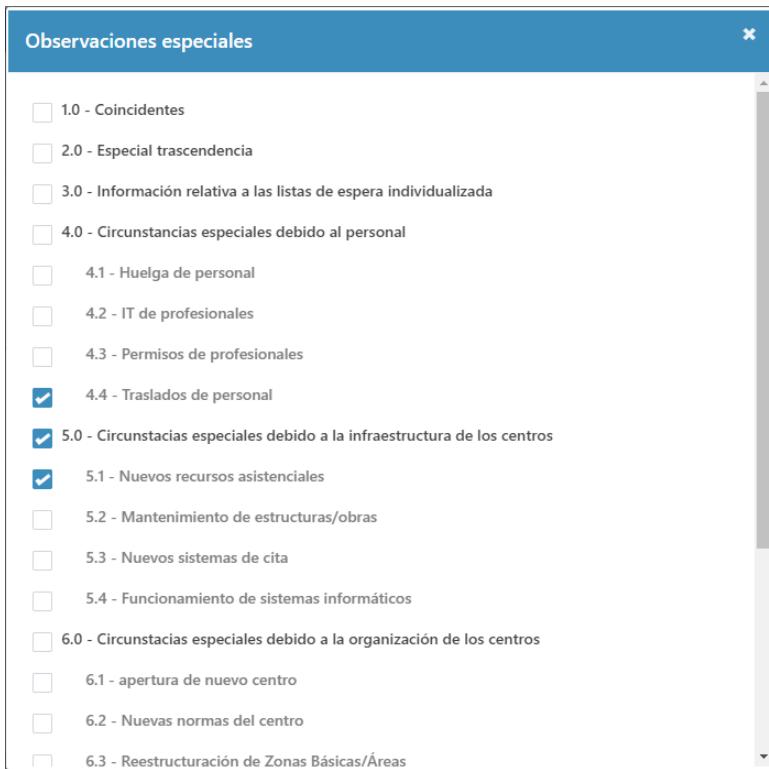


Ilustración 21: Agregación de observaciones especiales

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 22: 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 23: 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 24: Cabecera con la identificación de la reclamación

Podemos también eliminar la reclamación con el botón  Eliminar 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:

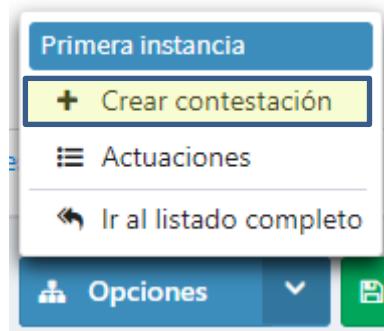
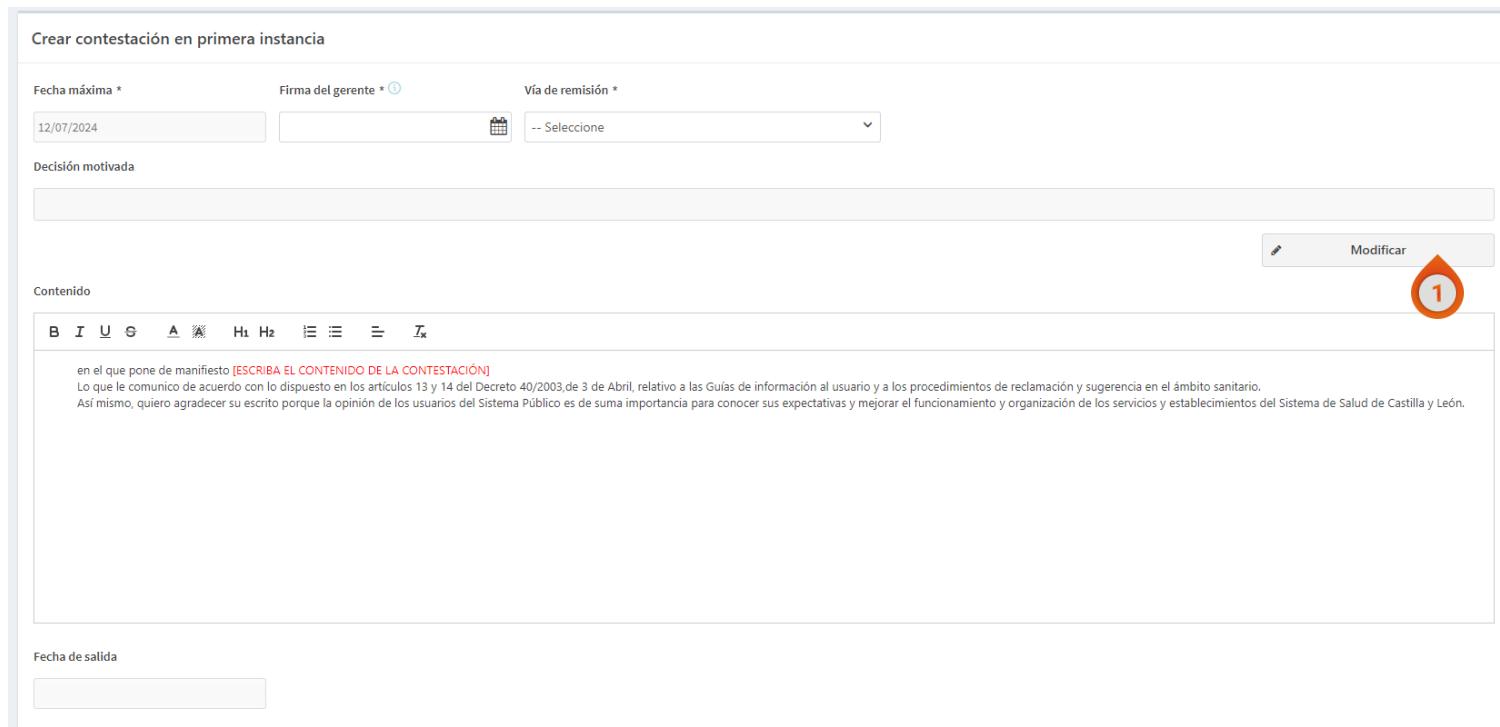


Ilustración 25: Menú de opciones

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 * Firma del gerente * ⓘ Vía de remisión *

12/07/2024

Decisión motivada

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

Modificar (1)

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:

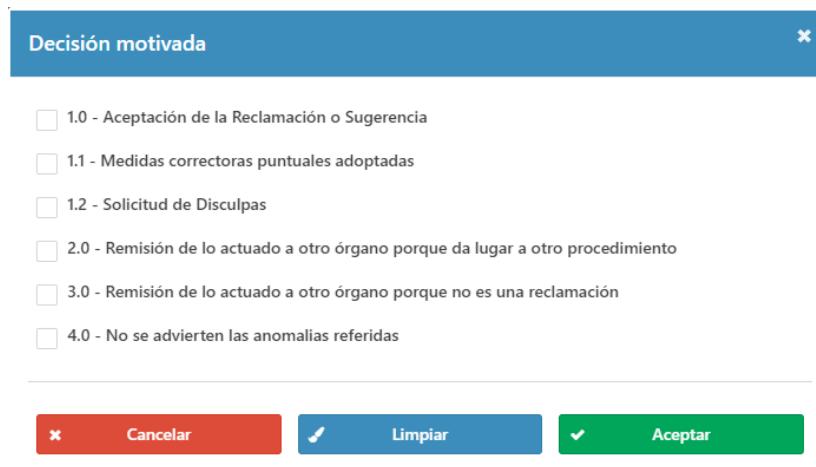


Ilustración 27: Selección de decisión motivada

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 28: 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”:

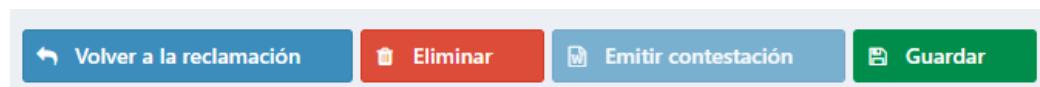


Ilustración 29: Botonera inferior de la contestación

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:

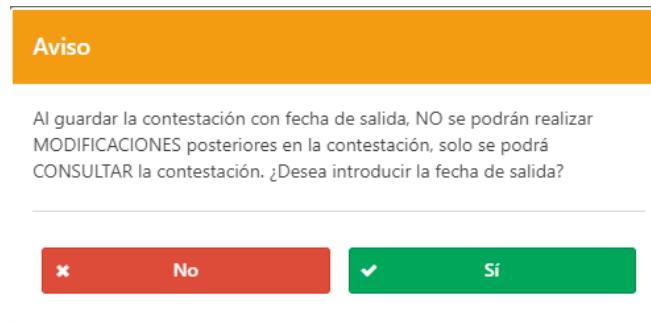


Ilustración 30: Aviso al consignar una fecha de salida

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  Eliminar.

► 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:

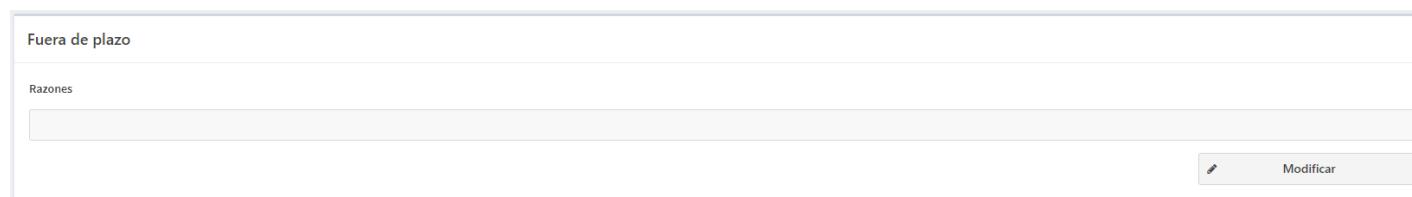
A screenshot of a user interface module titled "Fuera de plazo" (Out of time limit). It has a section labeled "Razones" (Reasons) with a text input field. At the bottom right is a "Modificar" (Modify) button with a pencil icon.

Ilustración 31: Razones de contestación fuera de plazo

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

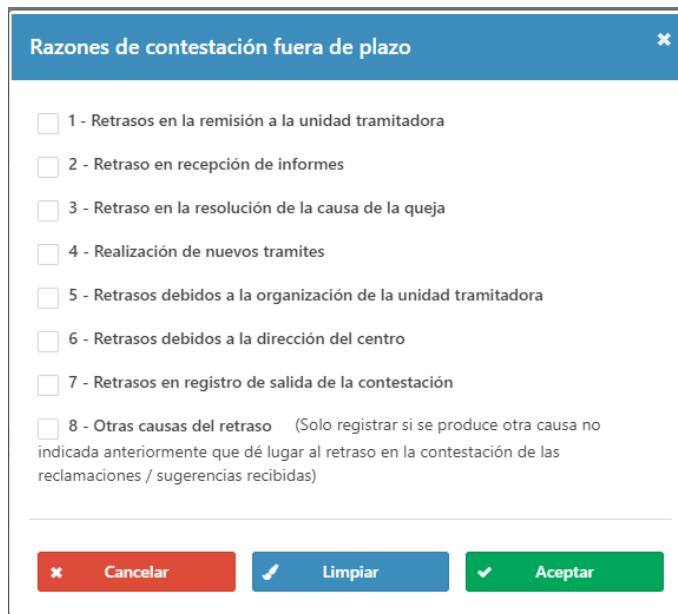


Ilustración 32: Selección de razones de contestación fuera de plazo

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 1 | Reclamación | | |

Ilustración 33: La reclamación pasa al estado “Resuelta”

► Resolución por anonimato

Dado que las reclamaciones y sugerencias anónimas (es decir, sin usuario ni representante) no pueden responderse, tampoco podrían pasar automáticamente al estado “Resuelta”. Es por ello que las reclamaciones y sugerencias anónimas disponen de un botón para poder marcarlas como resueltas de forma manual:

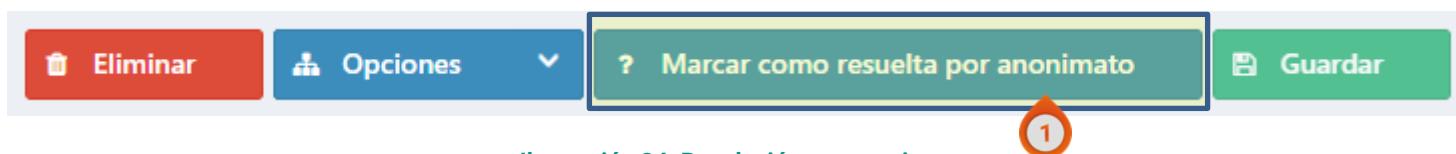


Ilustración 34: Resolución por anonimato

► Quejas verbales

Mientras que las reclamaciones escritas y las sugerencias se traman 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 35: Selección del estado de la queja verbal

6. Actuaciones

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

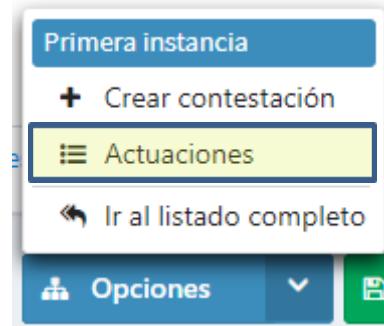


Ilustración 36: Actuaciones

Podremos ver una pantalla como la siguiente:

| Actuaciones primera instancia | | | |
|--|-----------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| Tipo | Fecha de solicitud | Persona a la que se destina | Fecha de recepción |
| No se han encontrado actuaciones para esta instancia | | | |
| Volver a la reclamación | + Nueva actuación | | (1) |

Ilustración 37: 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 * | Fecha de solicitud * | Vía de remisión * | Fecha de recepción |
| -- Seleccione | | | |
| Persona a la que se destina | | | |
| <input type="text"/> <input type="button" value="Volver al listado de actuaciones"/> <input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Generar informe"/> <input type="button" value="Guardar"/> | | | |

Ilustración 38: Creación de nueva actuación

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



Ilustración 39: 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 40: 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):

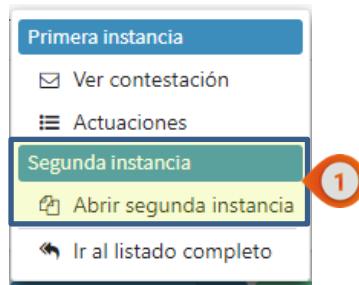


Ilustración 41: Opción de segunda instancia

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

Datos de la segunda instancia

Fecha de presentación *

Fecha de recepción *

Órgano *

La Gerencia de Salud de las Áreas de Valladolid (▼)

Cancelar Confirmar

Ilustración 42: Datos de la segunda instancia

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

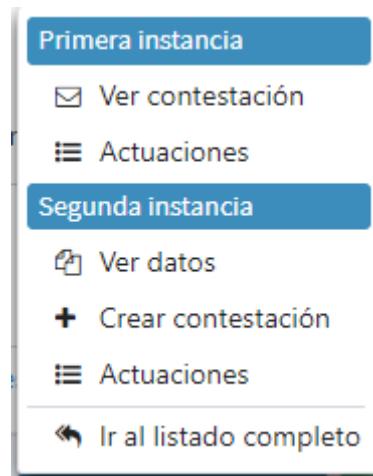


Ilustración 43: Menú de opciones una vez abierta la segunda instancia

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



Ilustración 44: 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. Documentación de la reclamación

El sistema permite almacenar documentación complementaria de cada reclamación, tanto para la primera instancia como para la segunda:

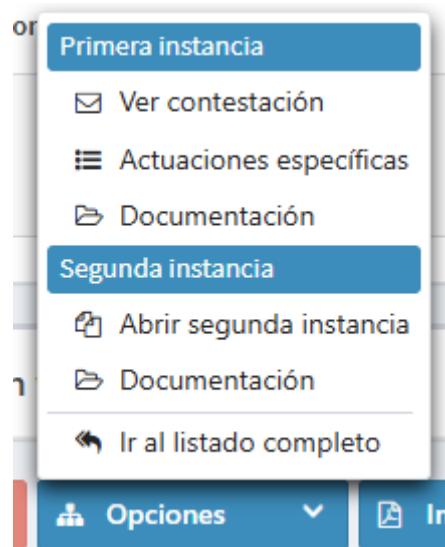


Ilustración 45: Acceso a la documentación

Haciendo clic sobre cualquiera de las dos opciones, veremos una pantalla con la documentación, inicialmente vacía:

A screenshot of a web page titled 'Documentación primera instancia'. The page features a table with columns for 'Tipo', 'Nombre', 'Descripción', and 'Fecha'. A message at the top states 'No se han encontrado archivos para esta instancia'. At the bottom are two buttons: 'Volver a la reclamación' and 'Añadir archivo'.

Ilustración 46: Documentación

Haciendo clic en "Añadir archivo", pasaremos a una ventana en la que podremos insertar un archivo. Los ficheros admitidos son diversos (PDF, Word, Imágenes, etc.):

Nuevo archivo en documentación de primera instancia

| | |
|---|----------------------|
| Tipo * | Descripción * |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Fichero | |
| + Seleccionar | |
| Volver al listado de archivos Limpiar Guardar | |

Ilustración 47: Añadir archivo a la documentación

El campo “Tipo” admite cualquier valor, aunque dispone de algunos valores predeterminados. El campo descripción es un campo de texto libre. Seleccionando el fichero y pulsando “Guardar”, el archivo pasará a formar parte de la documentación para esa reclamación y esa instancia:

R20255 | MARIA CARMEN MARQUEZ MORENO | HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SALAMANCA (COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE)

Documentación primera instancia

| Tipo | Nombre | Descripción | Fecha | |
|----------------------|---------------|-------------------------|------------|--|
| Reclamación original | R20228233.pdf | La reclamación original | 11/02/2025 | <input type="checkbox"/> <input type="button" value=""/> |

[Volver a la reclamación](#) [+ Añadir archivo](#)

Ilustración 48: Fichero insertado

Desde el propio listado podremos descargar los ficheros que componen la documentación.

No hay límite en el número de ficheros que podemos subir.

9. Reclamaciones y sugerencias masivas

En ocasiones, múltiples usuarios se coordinan para presentar la misma reclamación o sugerencia. En lugar de tener que gestionar una reclamación o sugerencia para cada uno de ellos, ahora la aplicación presenta como novedad la opción de poder crear reclamaciones y sugerencias masivas. Mediante esta funcionalidad, podremos gestionar este tipo de reclamaciones y sugerencias como si de una única reclamación o sugerencia se tratara, simplemente añadiendo un listado de usuarios asociados en lugar de un único usuario.

En el menú lateral izquierdo, encontraremos ahora esta opción:

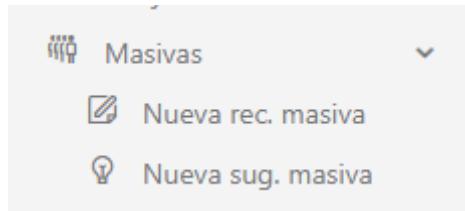


Ilustración 49: Creación de reclamaciones y sugerencias masivas

A la hora de seleccionar un usuario, se mostrará el botón junto al campo “Usuarios”:

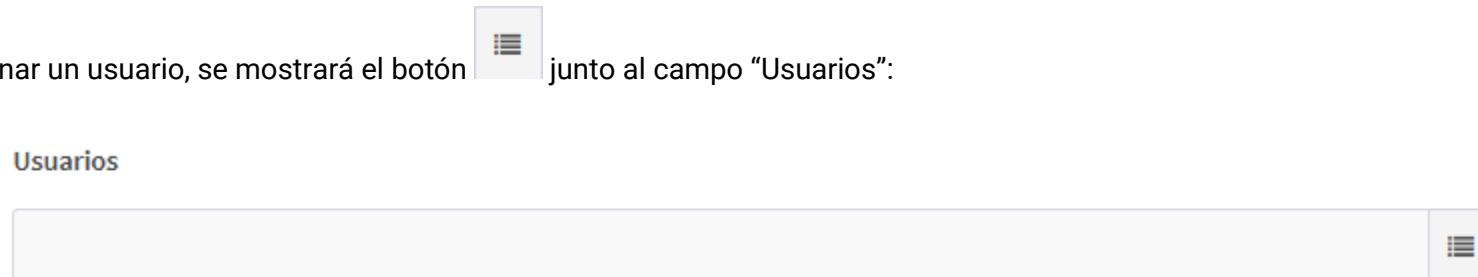


Ilustración 50: Creación de listado de usuarios de una reclamación o sugerencia masiva

Podremos añadir cuantos usuarios han presentado la reclamación o sugerencia masiva:

| Código | DNI | Nombre y apellidos | Reclamación vía web asociada |
|-------------------------------|-----|--------------------|------------------------------|
| No se han encontrado usuarios | | | |

10 < > >> (0-0 de 0)

✓ Aceptar + Añadir usuario

Ilustración 51: Diálogo de gestión de usuarios de una reclamación o sugerencia masiva

Haciendo clic en “Añadir usuario” podremos añadir los usuarios que sean necesarios, de la misma manera que hacemos con las reclamaciones y sugerencias individuales.

Reclamaciones

| Código | DNI | Nombre y apellidos | Reclamación vía web asociada |
|--------|------------|--------------------|------------------------------|
| - | [REDACTED] | [REDACTED] | - |
| - | [REDACTED] | [REDACTED] | - |
| - | [REDACTED] | [REDACTED] | - |
| - | [REDACTED] | [REDACTED] | - |

10 ▾ ⏪ ⏪ (1-4 de 4) ⏩ ⏩

✓ Aceptar + Añadir usuario

Ilustración 52: Diálogo con usuarios añadidos

Una vez añadidos, se irán visualizando en el listado. Cuando finalicemos la creación de la reclamación / sugerencia, se creará una reclamación individual para cada uno de los usuarios consignados, y se mostrará un mensaje para cada una de ellas:

Reclamación "R2025118" creada correctamente
Reclamación "R2025119" creada correctamente
Reclamación "R2025120" creada correctamente
Reclamación "R2025121" creada correctamente

Ilustración 53: Mensajes de creación de reclamaciones individuales tras haber creado una reclamación masiva

A partir de este momento, las reclamaciones creadas aparecerán en el listado identificadas con el icono . Haciendo clic en cualquiera de ellas, podremos continuar su tramitación, y cualquier dato que consignemos afectará al colectivo de reclamaciones pertenecientes a la misma reclamación masiva (o sugerencia):

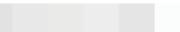
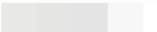
| | | | | | | | | |
|--|------------------|---|--|---|---|------------|---|---|
|  R2025121 | CENTRO DE SAL... |  |  | - | - | 17/12/2025 |  |  |
|  R2025120 | CENTRO DE SAL... |  |  | - | - | 17/12/2025 |  |  |
|  R2025119 | CENTRO DE SAL... |  |  | - | - | 17/12/2025 |  |  |
|  R2025118 | CENTRO DE SAL... |  |  | - | - | 17/12/2025 |  |  |

Ilustración 54: Reclamaciones creadas dentro de una misma reclamación masiva

De esta manera, solo gestionamos la reclamación o sugerencia una vez, pero de cara a la explotación de datos, computarán como tantas reclamaciones individuales se hayan creado de forma automática. Por otro lado, al emitir las contestaciones, en lugar de un único documento, se descargará un paquete ZIP con cada una de ellas:

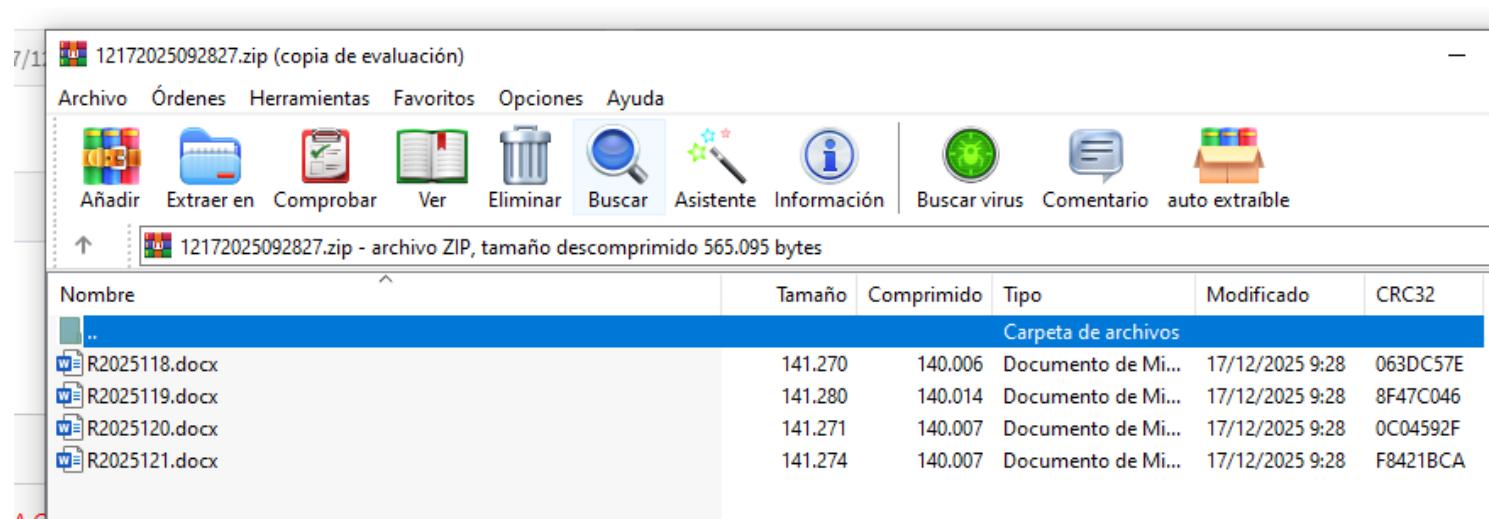


Ilustración 55: ZIP con todas las contestaciones de la reclamación masiva que hemos creado

No puede ya gestionarse de forma individual ninguna de ellas y todo lo que se gestione se realizará de forma global automáticamente. Sin embargo, sí que se contempla la opción de consignar fechas diferentes para cada una de ellas. Esta opción está disponible tanto para la propia reclamación / sugerencia como para su contestación.

Haga clic en el botón **Especificar fechas** de la parte inferior de la reclamación, para consignar las fechas en primera y segunda instancia:

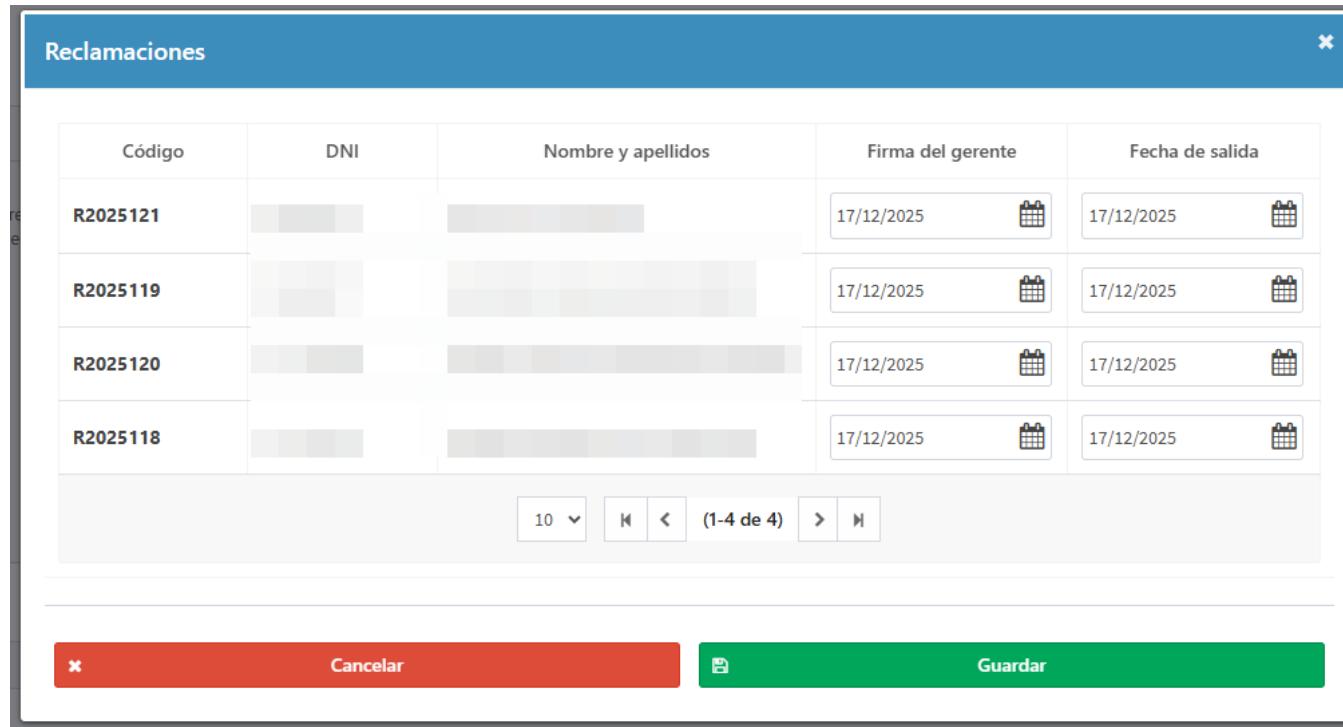
| Código | DNI | Nombre y apellidos | Reclamación 1ª Inst. | Recepción 1ª Inst. | Reclamación 2ª Inst. | Recepción 2ª Inst. |
|------------|------------|--------------------|--|--|----------------------|--------------------|
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | 20/01/2026  | 20/01/2026  | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | 20/01/2026  | 20/01/2026  | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | 20/01/2026  | 20/01/2026  | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | 21/01/2026  | 21/01/2026  | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | 20/01/2026  | 20/01/2026  | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | 21/01/2026  | 21/01/2026  | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | 20/01/2026  | 20/01/2026  | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | 20/01/2026  | 20/01/2026  | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | 20/01/2026  | 20/01/2026  | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | 20/01/2026  | 20/01/2026  | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | 20/01/2026  | 20/01/2026  | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | 20/01/2026  | 20/01/2026  | [REDACTED] | [REDACTED] |
| [REDACTED] | [REDACTED] | [REDACTED] | 20/01/2026  | 20/01/2026  | [REDACTED] | [REDACTED] |

10   (1-10 de 26)  

Cancelar  **Guardar** 

Ilustración 56: Consignación de fechas específicas de una reclamación

Así mismo puede también consignar las fechas de salida y firma de la contestación para cada una de las reclamaciones o sugerencias que componen una masiva, usando el diálogo que se despliega mediante el botón **Especificar fechas**



The screenshot shows a modal dialog box titled "Reclamaciones". The table inside the dialog lists four claims (R2025121, R2025119, R2025120, R2025118) with columns for Código, DNI, Nombre y apellidos, Firma del gerente, and Fecha de salida. Each row contains a date input field (17/12/2025) and a calendar icon. At the bottom of the table, there are navigation buttons (10, <, >, >>) and a page number (1-4 de 4). Below the table are "Cancelar" and "Guardar" buttons.

| Código | DNI | Nombre y apellidos | Firma del gerente | Fecha de salida |
|----------|------------|--------------------|-------------------|-----------------|
| R2025121 | [REDACTED] | [REDACTED] | 17/12/2025 | 17/12/2025 |
| R2025119 | [REDACTED] | [REDACTED] | 17/12/2025 | 17/12/2025 |
| R2025120 | [REDACTED] | [REDACTED] | 17/12/2025 | 17/12/2025 |
| R2025118 | [REDACTED] | [REDACTED] | 17/12/2025 | 17/12/2025 |

10 ▾ < < (1-4 de 4) > >>

Cancelar Guardar

Ilustración 57: Consignación de fechas específicas de una contestación

10. Listados

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

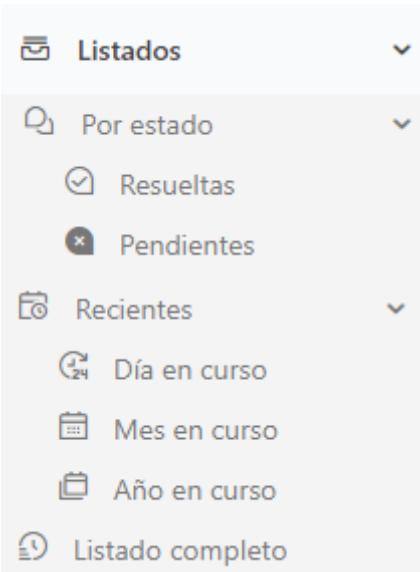


Ilustración 58: Listados de reclamaciones

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

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

10 ▾ ⏪ ⏪ (1-10 de 480524) ⏩ ⏩

+ Nueva reclamación escrita Exportar

1 2

Ilustración 59: 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 | Estado | Instancia | Fecha inicial | Fecha final | Vía de presentación RESU |
| -- Seleccione | -- Seleccione | -- Seleccione | 09/07/2023 | | -- Seleccione |
| Sólo anónimas | Motivo | Actividad | Servicio | Órgano primera instancia | Órgano segunda instancia |
| <input type="radio"/> Si <input checked="" type="radio"/> No | -- Seleccione | -- Seleccione | -- Seleccione | -- Seleccione | -- Seleccione |
| Unidad | Centro | | | | |
| <input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="Filtrar"/> | | | | | |

Ilustración 60: 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.

11. 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 <small>Listado completo</small> | | | | | |
|---|----------------------|--|--|------------|------------|
| Filtro | | | | | |
| Tipo | Código de referencia | Centro | Órgano | Fecha | Estado |
| Reclamación | SUILNL-ILNLKG1307 | CENTRO DE SALUD DE CANDELEDA | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila | 11/06/2024 | Registrada |
| Reclamación | SUMSFW-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 | SU8R17-8R178OU948 | 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-DMRJE9V0RA | CENTRO DE SALUD ÁVILA ESTACIÓN | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila | 29/05/2024 | Registrada |

Ilustración 61: 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 | Sugerencia |
|-----------------------------------|------------------|---|-----------|-------------|------------|
| SUDLLV-DLLWW925XY | 17/06/2024 | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila | Pendiente | Reclamación | |
| Centro | Usuario | Representante | | | |
| CENTRO DE SALUD DE ARÉVALO [2250] | LUIS LOPEZ | <input style="width: 15px; height: 15px; border: none; background-color: #ccc; border-radius: 50%;" type="button" value="S"/> <input style="width: 15px; height: 15px; border: none; background-color: #ccc; border-radius: 50%;" type="button" value="X"/> | | | |

Contenido de la reclamación

QUIERO RECLAMAR BLA BLA BLA

Ilustración 62: 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:

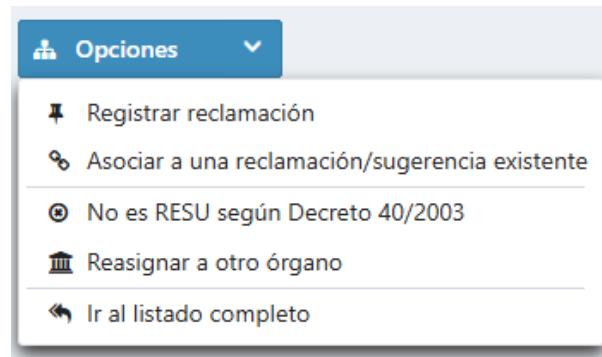


Ilustración 63: Menú de opciones en una reclamación recibida vía web

► 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 64: 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 65: 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:

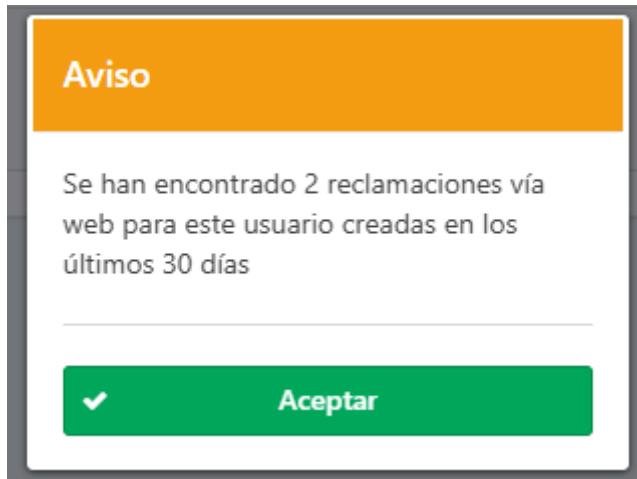


Ilustración 66: Aviso de múltiples reclamaciones recientes

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

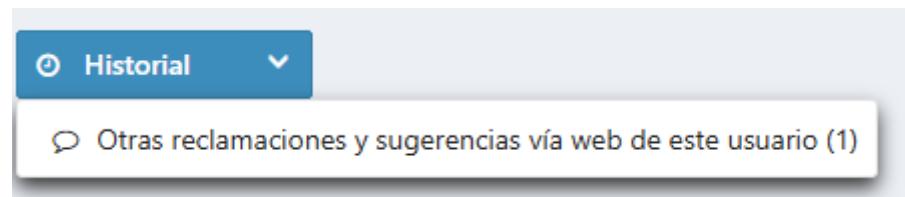


Ilustración 67: Acceso al historial

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):

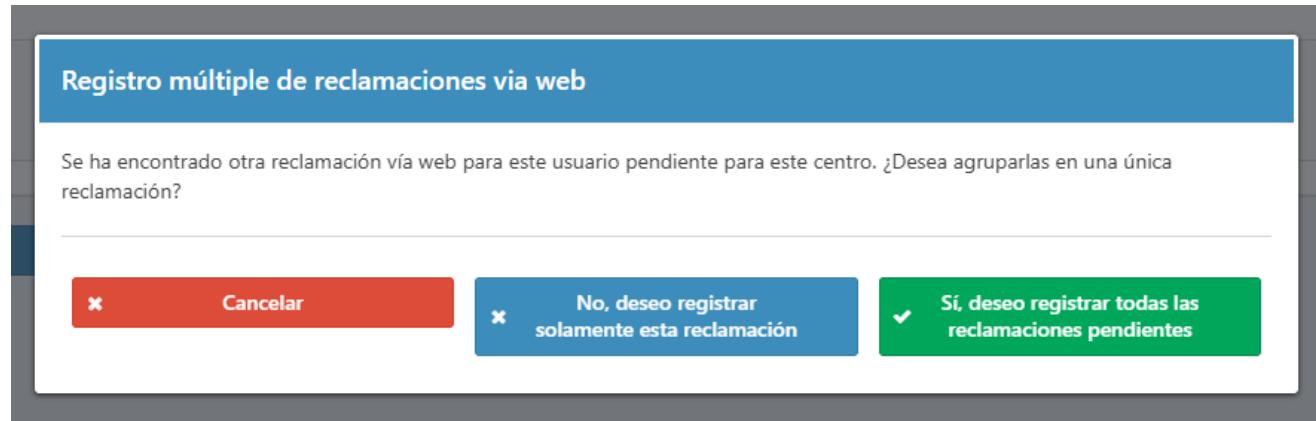


Ilustración 68: Reclamación múltiple

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 | Acciones |
| SU547I-547IXY4XRI | CENTRO DE SALUD CRISTOBAL ACOSTA | La Gerencia de Atención Primaria de Burgos | 14/11/2024 | |
| SUGXQ9-GXQ9ID4T8Q | CENTRO DE SALUD CRISTOBAL ACOSTA | La Gerencia de Atención Primaria de Burgos | 15/11/2024 | |

Ilustración 69: Reclamaciones vía web asociadas a una misma reclamación o sugerencia

Haga clic sobre el icono para desvincular una reclamación vía web del listado.

► 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 | 1* | <input checked="" type="checkbox"/> Asociar |

* 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 70: 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.

Si no encontrara ningún registro, el sistema mostrará el siguiente mensaje:

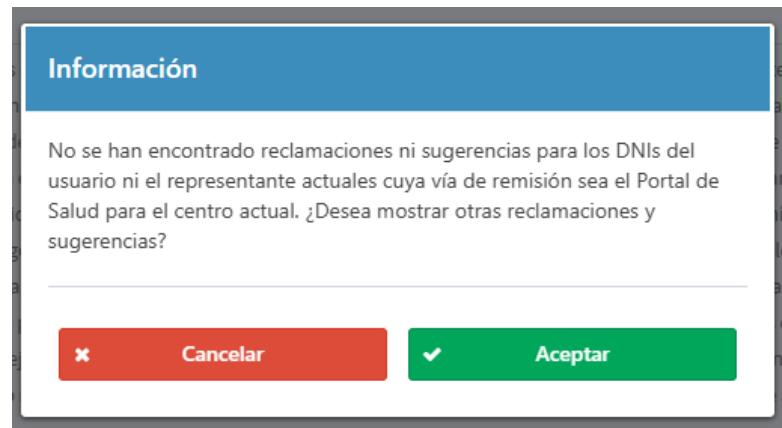


Ilustración 71: No se encontraron reclamaciones ni sugerencias vía web coincidentes

Haciendo clic en “Aceptar”, se mostrará el registro completo para sus órganos, donde podrá asociar la reclamación vía web actual a cualquier otra reclamación o sugerencia ya registrada, sea cual sea su vía de presentación y sea cual sea el usuario o representante al que corresponde. Haciendo clic en “Asociar” pasaremos a asociar la reclamación vía web a la reclamación o sugerencia seleccionada:

| Todos los registros | | | | | | | | |
|------------------------------|--------|-----|---------|-----|---------------|--------------|-----------|--------|
| Código | Centro | NIF | Usuario | NIF | Representante | Fecha recep. | Instancia | Estado |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | 02/12/2024 | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | 02/12/2024 | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | 02/12/2024 | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | 29/11/2024 | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | 29/11/2024 | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | 28/11/2024 | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | 28/11/2024 | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | 28/11/2024 | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | 27/11/2024 | ... | ... |
| ... | ... | ... | ... | ... | ... | 27/11/2024 | ... | ... |
| 10 ▾ ⏪ ⏪ (1-10 de 19491) ⏩ ⏩ | | | | | | | | |

Ilustración 72: Selección de reclamaciones para asociar a una reclamación vía web

El sistema nos permitirá incluso asociar la reclamación vía web a reclamaciones de otros ciudadanos. No obstante, nos avisará por pantalla para que estemos seguros de la decisión.

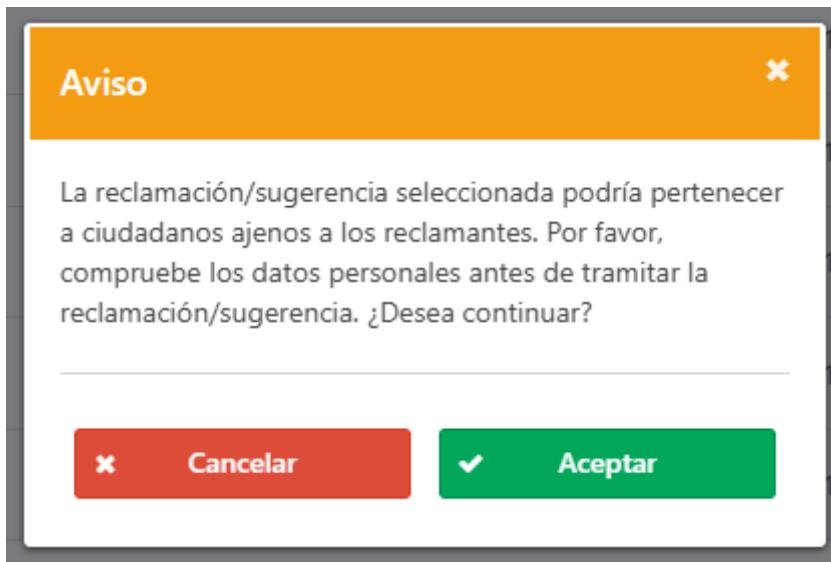


Ilustración 73: Aviso al asociar una reclamación vía web

► 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 asigó 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 (C) |
| Órgano * | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (A) |

x Cancelar ✓ Aceptar

Ilustración 74: Reasignación de la reclamación (I)

Seleccionamos el nuevo centro y órgano, y pulsamos aceptar. Se mostrará el siguiente diálogo de confirmación:

Confirmación x

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

x No ✓ Sí

Ilustración 75: Reasignación de la reclamación (II)

Si aceptamos la reasignación, se mostrará el siguiente diálogo:

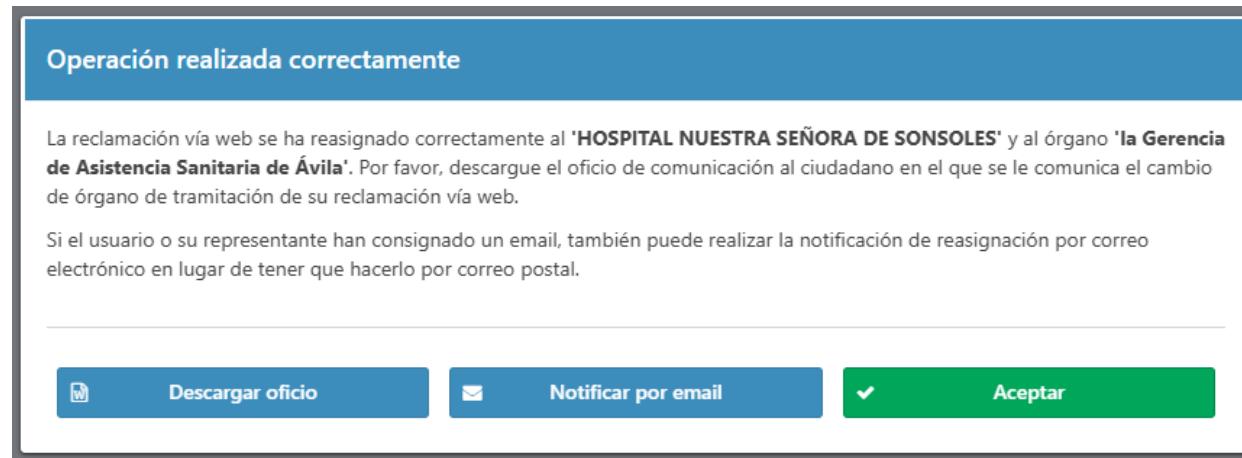


Ilustración 76: Reasignación de la reclamación (III)

En este punto, tenemos la opción de descargar el oficio de comunicación para remitírselo por correo ordinario al usuario o bien podemos realizar la notificación por correo electrónico. Si optamos por esta segunda opción, se mostrará el siguiente diálogo:

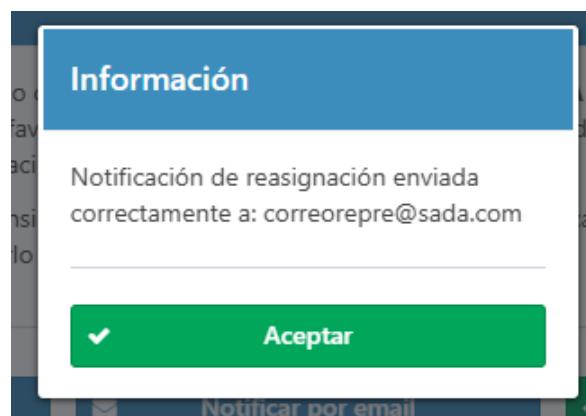


Ilustración 77: Confirmación de envío de correo electrónico

La notificación de reasignación se realizará al correo del representante (si existiera) o en caso contrario, al correo del usuario. Si ninguno de los dos tuviera una dirección de correo electrónico consignada para la reclamación vía web, la opción de notificación por correo electrónico no estará disponible.

Una vez finalizada la reasignación, pulsamos aceptar en el diálogo anterior. Se mostrará la siguiente ventana:

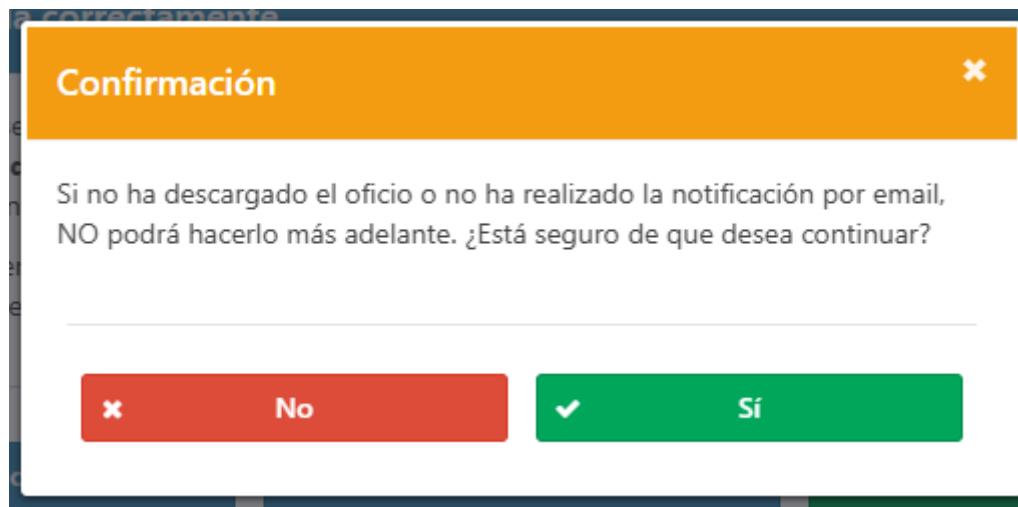


Ilustración 78: Reasignación de la reclamación (IV)

La reclamación pasará al estado “Reasignada” y el nuevo órgano será el encargado de gestionarla. La reclamación seguirá siendo visible por los usuarios del órgano original, aunque la gestión corresponde al nuevo órgano seleccionado. Las reclamaciones vía web en esta situación, mostrarán el icono  en el listado.

► Notificación de reasignación

Cuando una reclamación vía web se reasigna, se envía una notificación por correo electrónico a todos los miembros del nuevo órgano al que dicha reclamación ha sido asignada. El correo al que se dirige dicha notificación, es el que cada usuario tenga registrado en RESU. Si no está recibiendo estas notificaciones, compruebe que el correo que tiene registrado es el correcto y que no le están llegando a la bandeja de SPAM.

► Historial de reasignaciones

Cuando una reclamación vía web ha sido reasignada, la acción pasará a un historial de forma que podamos llevar un seguimiento de las reasignaciones que ha sufrido dicha reclamación. Para acceder a este historial, haremos clic sobre el siguiente botón:

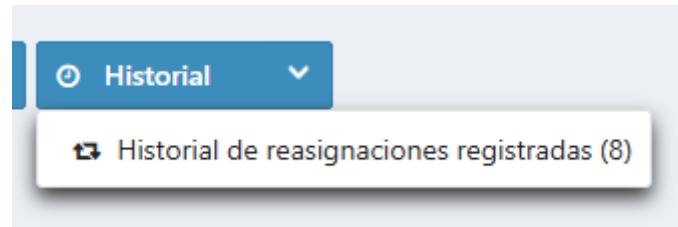
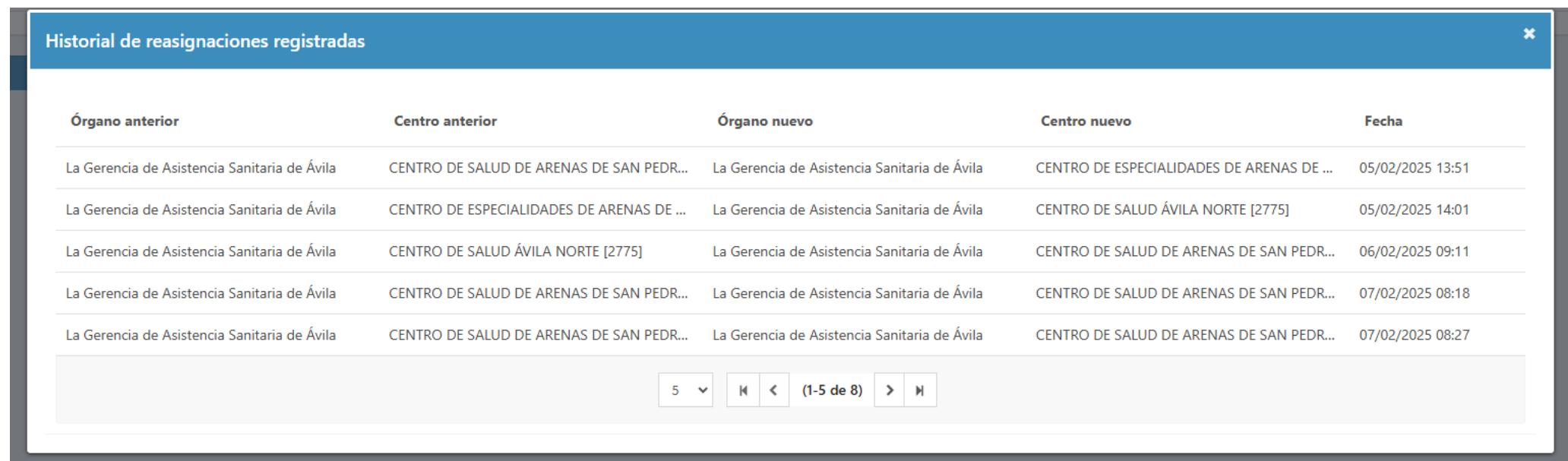


Ilustración 79: Botón de acceso al historial de reasignaciones

Podremos ver una ventana como la siguiente:



| Órgano anterior | Centro anterior | Órgano nuevo | Centro nuevo | Fecha |
|---|---|--|---|------------------|
| La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila | CENTRO DE SALUD DE ARENAS DE SAN PEDR... | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila | CENTRO DE ESPECIALIDADES DE ARENAS DE ... | 05/02/2025 13:51 |
| La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila | CENTRO DE ESPECIALIDADES DE ARENAS DE ... | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila | CENTRO DE SALUD ÁVILA NORTE [2775] | 05/02/2025 14:01 |
| La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila | CENTRO DE SALUD ÁVILA NORTE [2775] | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila | CENTRO DE SALUD DE ARENAS DE SAN PEDR... | 06/02/2025 09:11 |
| La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila | CENTRO DE SALUD DE ARENAS DE SAN PEDR... | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila | CENTRO DE SALUD DE ARENAS DE SAN PEDR... | 07/02/2025 08:18 |
| La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila | CENTRO DE SALUD DE ARENAS DE SAN PEDR... | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila | CENTRO DE SALUD DE ARENAS DE SAN PEDR... | 07/02/2025 08:27 |
| 5 ▾ ◀ ◀ (1-5 de 8) ▶ ▶ | | | | |

Ilustración 80: Historial de reasignaciones

El historial solo recoge las reasignaciones registradas desde la puesta en marcha de la funcionalidad. Las reclamaciones vía web anteriores no tienen seguimiento de las reasignaciones realizadas hasta la fecha.

12. 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.

Actuaciones de mejora Listado

Filtro

| Código | Motivo | Centro | Órgano que propone | Ámbito |
|-----------|--|---|--|------------------------------------|
| PM2021585 | Demora para atención en urgencias | HOSPITAL SANTA BÁRBARA (COMPLEJO ASISTENCIAL DE SORIA) | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Soria (Atención Especializada) | Hospital |
| PM2020578 | Dificultad en la comunicación telefónica | CENTRO DE SALUD DE FUENTESAUCO | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Segovia (Atención Primaria) | Gerencia de Atención Primaria |
| PM2020576 | Lista de espera para consulta o pruebas | HOSPITAL GENERAL DE SEGOVIA COMPLEJO ASISTENCIAL DE SEGOVIA | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Segovia (Atención Especializada) | Gerencia de Atención Especializada |
| PM2020562 | Falta de personal | - | La Gerencia de Asistencia Sanitaria del Bierzo (Atención Primaria) | Gerencia de Atención Primaria |
| PM2020545 | Lista de espera para consulta o pruebas | HOSPITAL SAN TELMO (COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE PALENCIA) | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Palencia (Atención Especializada) | Gerencia de Atención Especializada |
| PM2021590 | Trato personal inadecuado | HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE SONSOLES | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Especializada) | Gerencia de Atención Especializada |
| PM2020565 | Falta de personal | - | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (Atención Primaria) | Gerencia de Atención Primaria |
| PM2020560 | Falta de personal | CENTRO DE SALUD DE AGUILAR DE CAMPOO | La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Palencia (Atención Primaria) | Gerencia de Atención Primaria |
| PM2020556 | Lista de espera para consulta o pruebas | HOSPITAL EL BIERZO | La Gerencia de Asistencia Sanitaria del Bierzo (Atención Especializada) | Gerencia de Atención Especializada |
| PM2020554 | Falta de personal | CENTRO DE SALUD DE ROA | La Gerencia de Atención Primaria de Burgos (Atención Primaria) | Gerencia de Atención Primaria |

10 ▾ ⏪ ⏪ (1-10 de 707) ⏩ ⏩

2 + Nueva **3** Exportar **3** Exportar informe PDF

Ilustración 81: 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 * | | | |
| <p>Detallar: objetivos de la actuación de mejora, servicios implicados, medidas adoptadas, responsables de ejecución, tiempo de aplicación de las medidas, etc.</p> <p>2000 caracteres restantes</p> | | | |
| Fecha de adopción | Fecha de implant. | Fecha de evaluación | Responsable de evaluación |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| Informe de evaluación | | | |
| <p>2000 caracteres restantes</p> <p> Volver  Limpiar  Emitir informe  Guardar</p> | | | |

Ilustración 82: 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”.

13. Explotación

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

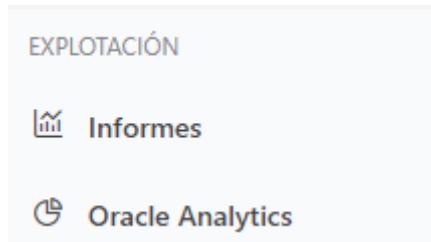


Ilustración 83: Explotación

► Informes

Permite el acceso a una serie de informes preconfigurados:

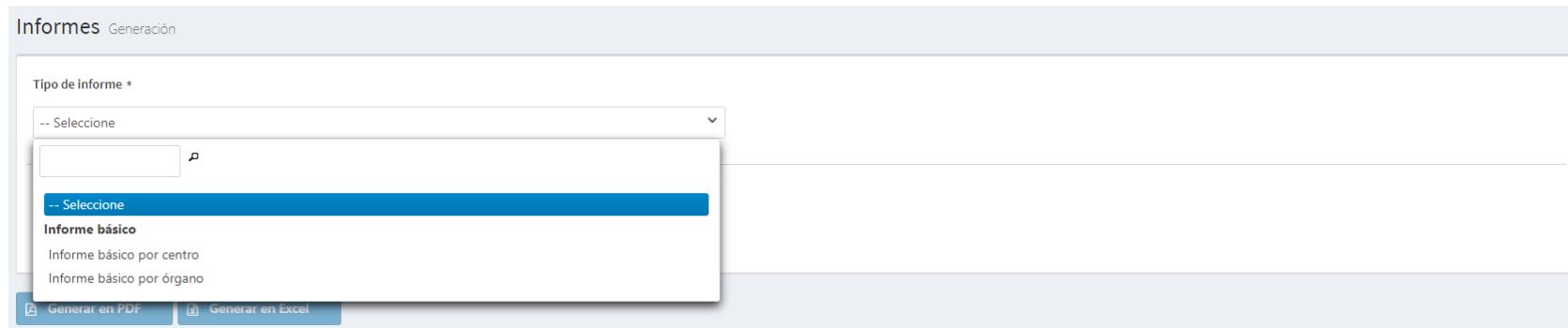


Ilustración 84: Generación de informes

Seleccione el tipo de informe y los parámetros necesarios para generararlo, 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.

14. 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

Ilustración 85: 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.

15. 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 |
| la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora | | |
| Provincia | Municipio | Área |
| ZAMORA | ZAMORA | |
| Ámbito | Privado * | Nivel asistencial * |
| Gerencia de Atención Especializada | <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No | Atención Especializada |

Configuración de logotipos y pies de página en oficios

| | | | |
|---|--|---|---|
| Datos de contacto para el pie de página ? | Dejar el pie de página siempre en blanco * ? | Dejar el logotipo de la izquierda siempre en blanco * ? | Dejar el logotipo de la derecha siempre en blanco * ? |
| Línea 1 Línea 2 | <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No | <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No | <input type="radio"/> Sí <input checked="" type="radio"/> No |

* Puede modificar los datos de contacto para el pie de página y los logotipos del órgano. El resto de campos son de solo lectura. Si desea modificar alguno de ellos, contacte con los administradores de la aplicación.

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

Ilustración 86: Gestión del pie de página específico del órgano

Logotipos de órgano Configuración

| | |
|---|---|
| Parte superior izquierda de los informes * | Parte superior derecha de los informes * |
| <input checked="" type="checkbox"/> No se encontró ninguna imagen definida | <input checked="" type="checkbox"/> No se encontró ninguna imagen definida |
| Reemplazar imagen | Reemplazar imagen |

[Volver](#)

Ilustración 87: Gestión de los logotipos específicos del órgano