

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/>

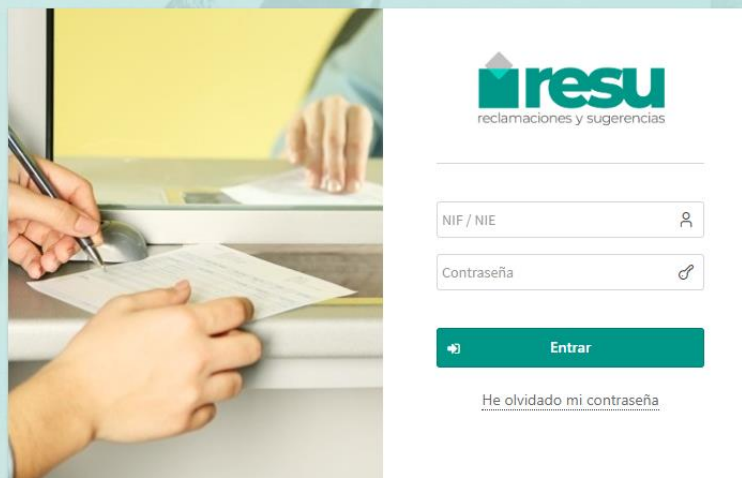


Ilustración 1: Página de login

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:

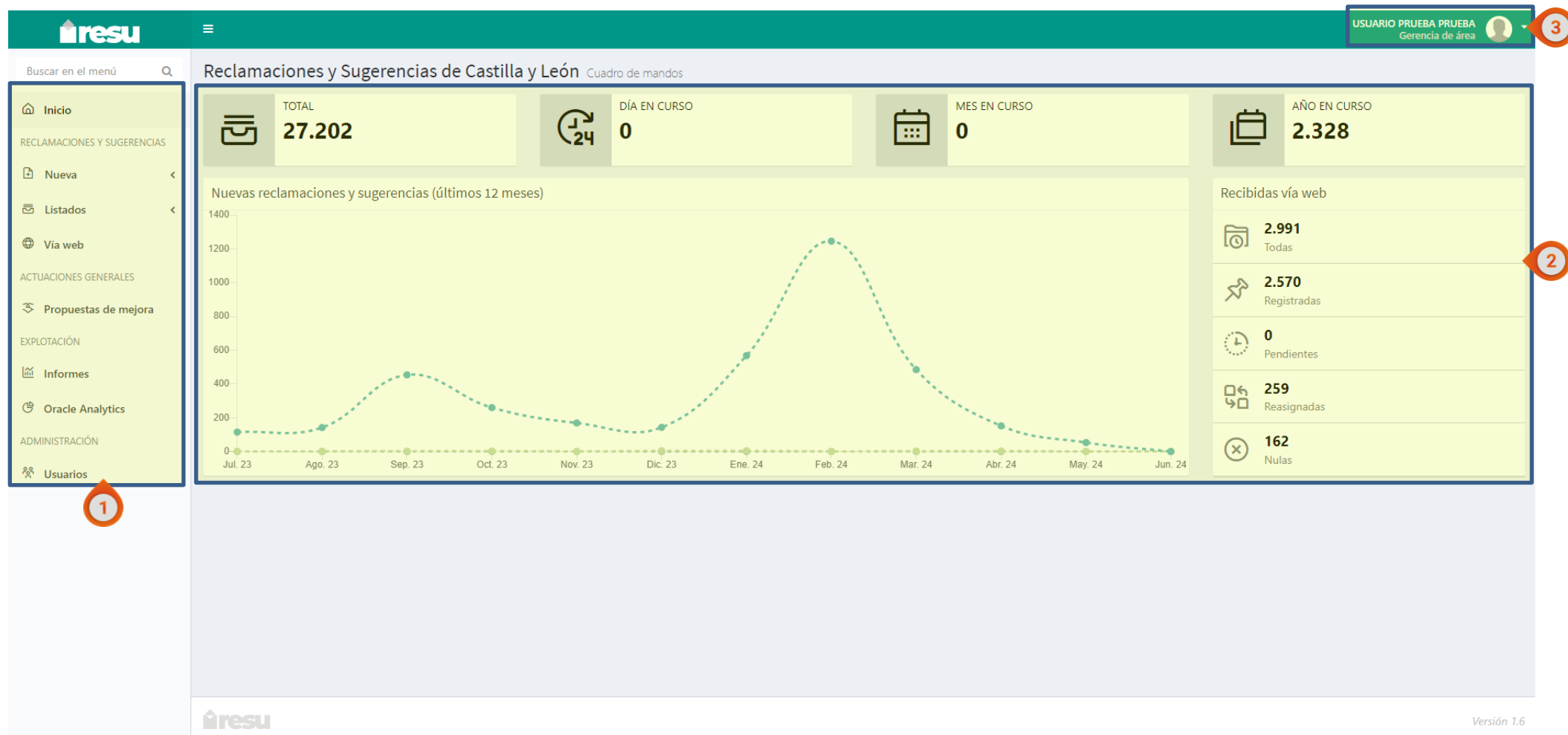


Ilustración 2: Página principal

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

3. Menú de usuario

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

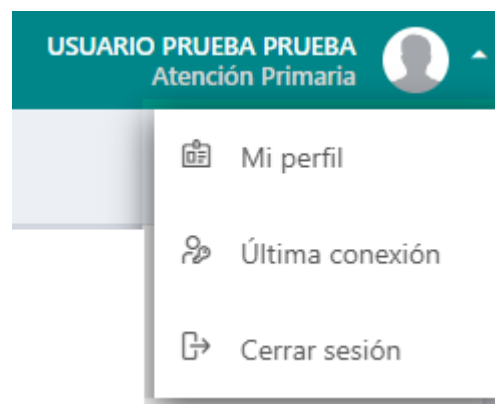


Ilustración 3: Menú de usuario

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

► Mi perfil

Mi perfil Usuario

Datos personales

Usuario *
10000001S

Nombre *
USUARIO

Primer apellido *
PRUEBA

Segundo apellido
PRUEBA

Teléfono 1

Extensión

Teléfono 2

Provincia *
LEON

Municipio *
PONFERRADA

Correo electrónico

Grupo * ⓘ
Gerencia de área

Pertenencia del usuario *

A uno o más órganos A un centro en concreto

Órganos a los que pertenezco

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

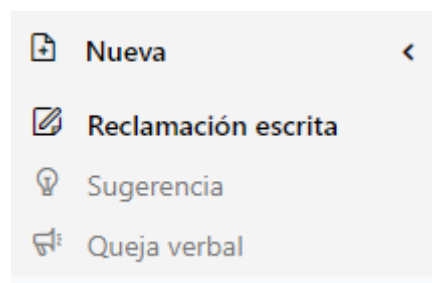


Ilustración 5: Menú de nueva reclamación escrita / sugerencia / queja verbal

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

resu PEPE PÉREZ LÓPEZ
Atención Hospitalaria

Buscar en el menú

Inicio

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Nueva <

Reclamación escrita

Sugerencia

Queja verbal

Listados <

Vía web

PROPUESTAS GENERALES

Actuaciones de mejora

EXPLOTACIÓN

Informes

Oracle Analytics

Página de ayuda

Nueva reclamación escrita

Identificación

Tipo de documento *

Reclamación Sugerencia Queja verbal

Centro * Usuario Representante

Datos primera instancia

Fecha reclamación * Fecha recepción * Vía de presentación RESU *

-- Seleccione

Motivos

Descripción del motivo	Acciones
Sin motivos	

Añadir motivo

Ilustración 6: Nueva reclamación

El formulario está dividido en las siguientes secciones:

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

► Identificación

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

Identificación

Tipo de documento *

Reclamación Sugerencia Queja verbal

Centro * Usuario Representante

1 2 3

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

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

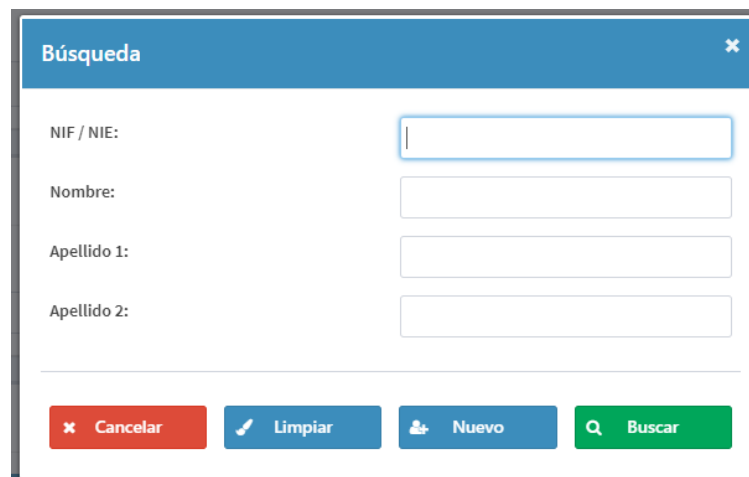
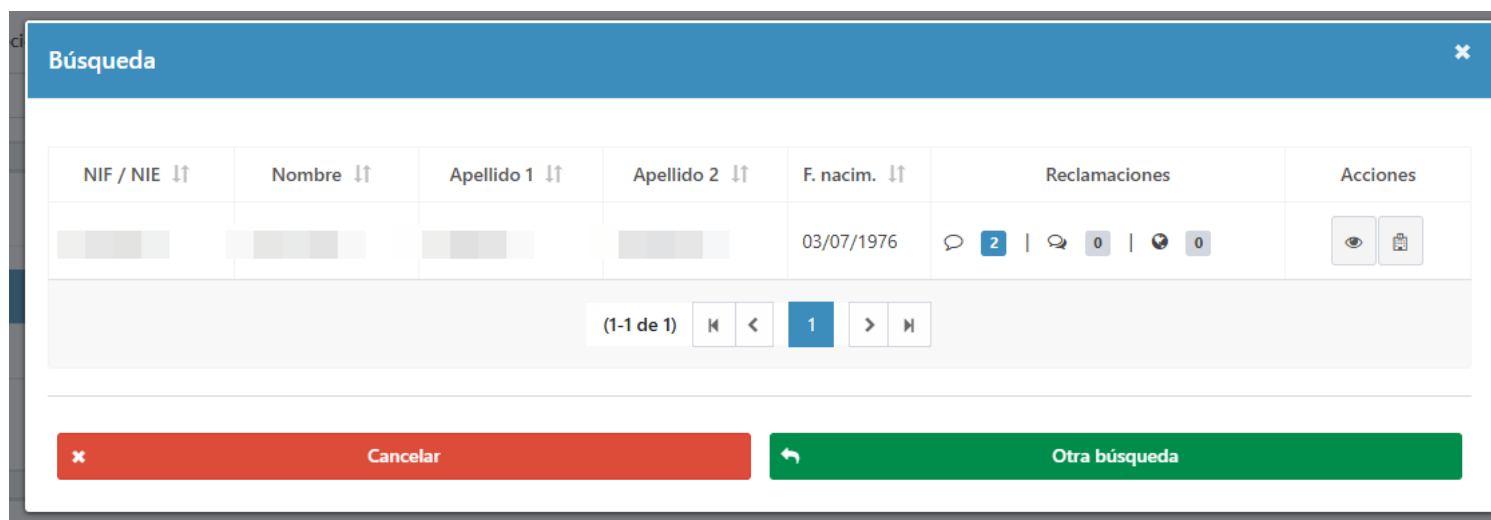


Ilustración 7: Ventana de búsqueda de usuarios en la base de datos de tarjeta sanitaria

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):





NIF / NIE ↑↓	Nombre ↑↓	Apellido 1 ↑↓	Apellido 2 ↑↓	F. nacim. ↑↓	Reclamaciones	Acciones
[Masked]	[Masked]	[Masked]	[Masked]	03/07/1976	2 0 0	[Icons]

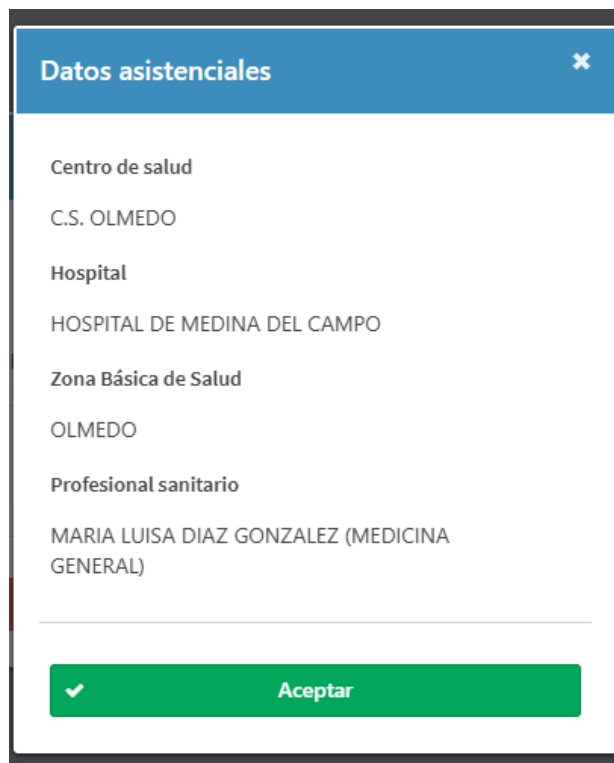
(1-1 de 1) [Navigation icons]

[Cancelar] [Otra búsqueda]

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:



Datos asistenciales

Centro de salud

C.S. OLMEDO

Hospital

HOSPITAL DE MEDINA DEL CAMPO

Zona Básica de Salud

OLMEDO

Profesional sanitario

MARIA LUISA DIAZ GONZALEZ (MEDICINA GENERAL)



Aceptar

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



Formulario de Datos personales:

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


Botones de acción:

- Cancelar:** Botón rojo con una 'x'.
- Historial:** Botón azul con un icono de historial.
- Seleccionar:** Botón verde con una 'v'.

Ilustración 10: Alta de nuevo usuario





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

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

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

Historial

Reclamaciones / Sugerencias como usuario

Código	Centro	F. recepción	Instancia	Estado	Acciones
			1ª		 
			1ª		 



5
<
(1-2 de 2)
>

Reclamaciones / Sugerencias como representante

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

(0-0 de 0)
<
>

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

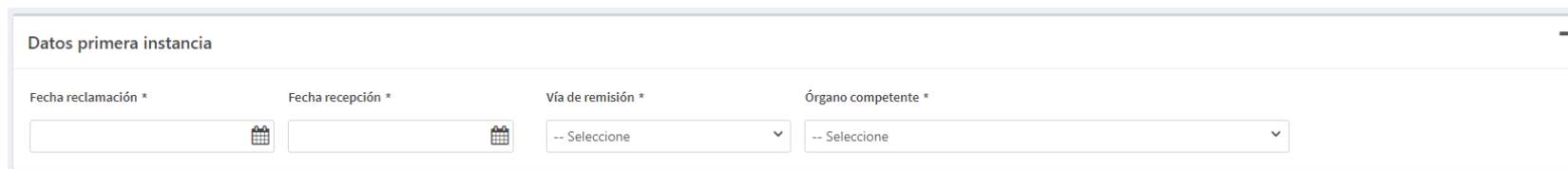
Observaciones especiales

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.



Datos primera instancia

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





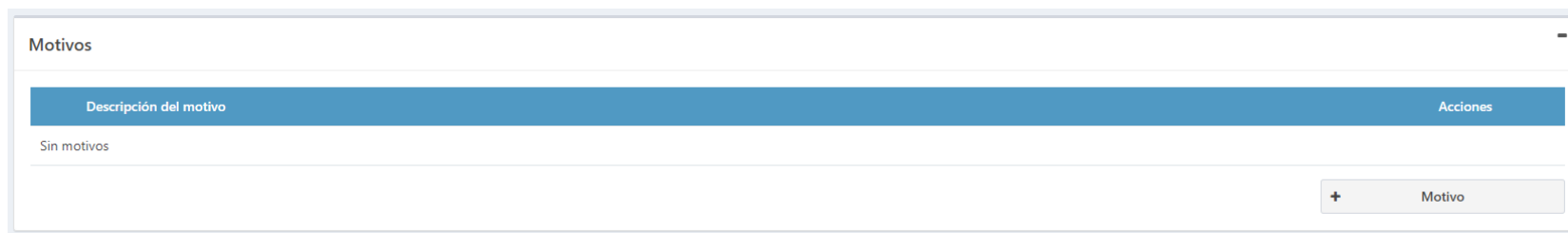

 
 
 

Ilustración 13: Datos de primera instancia

► 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.

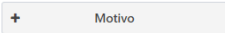


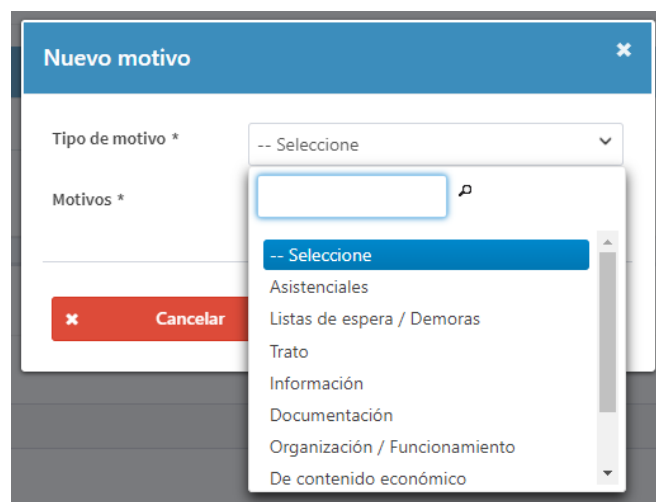
Motivos

Descripción del motivo	Acciones
Sin motivos	

+ Motivo

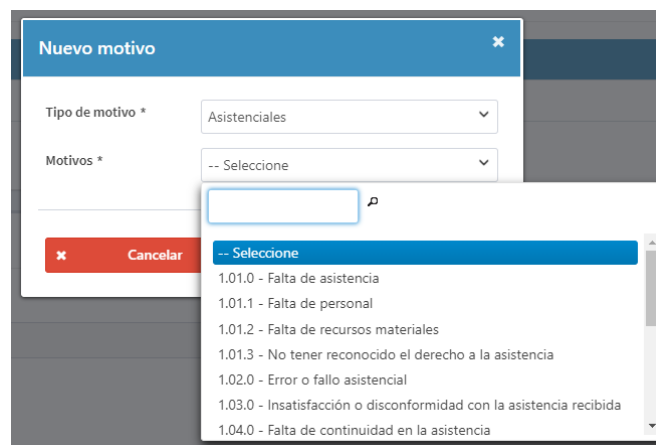
Ilustración 14: Alta de motivos

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



The screenshot shows a form titled "Nuevo motivo" with a close button (X) in the top right corner. There are two main input fields: "Tipo de motivo *" and "Motivos *". The "Tipo de motivo *" dropdown menu is open, displaying a list of options: "-- Seleccione", "Asistenciales", "Listas de espera / Demoras", "Trato", "Información", "Documentación", "Organización / Funcionamiento", and "De contenido económico". A red "Cancelar" button is visible at the bottom left of the form.

Ilustración 15: Selección de tipo de motivo



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

Ilustración 16: Selección de motivo

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

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:




The screenshot shows a web interface titled 'Motivos'. It features a table with columns for 'Servicio', 'Unidad', 'Tipo', 'Personal', and 'Acciones'. The first row shows 'Falta de asistencia' as the selected reason. Below it, a table lists associated services. The first entry is 'Enfermería' with a unit of '-', type 'Facultativo', and personal 'Facultativo'. Action buttons for deletion and refresh are visible for the reason, and a delete button is visible for the service row. A '+ Motivo' button is at the bottom right.

Descripción del motivo	Acciones
▼ Falta de asistencia	[Eliminar] [Actualizar]

Servicio	Unidad	Tipo	Personal	Acciones
Enfermería	-	Facultativo	Facultativo	[Eliminar]

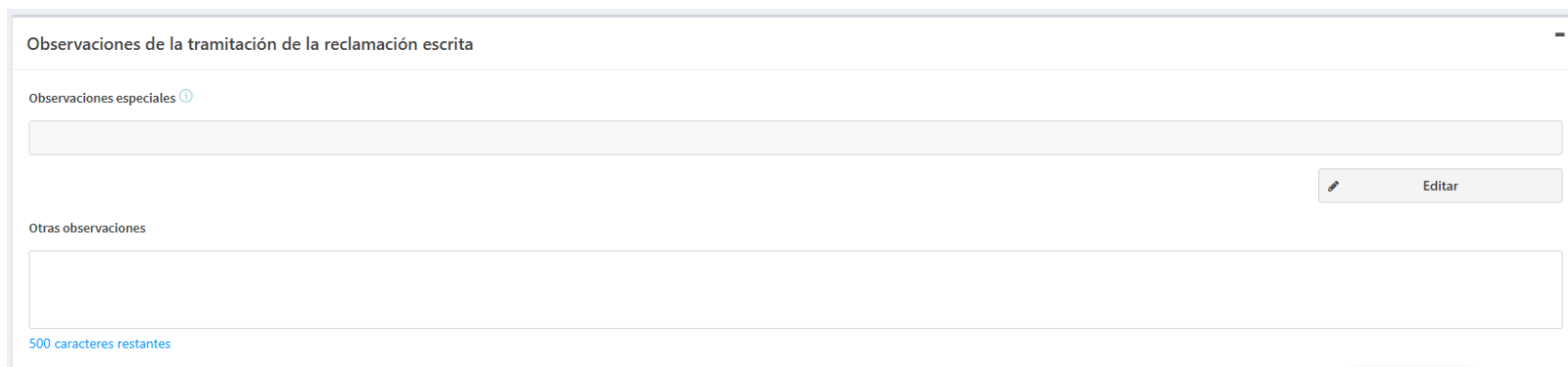
+ Motivo

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 ⓘ

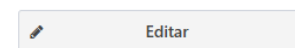
Otras observaciones

500 caracteres restantes

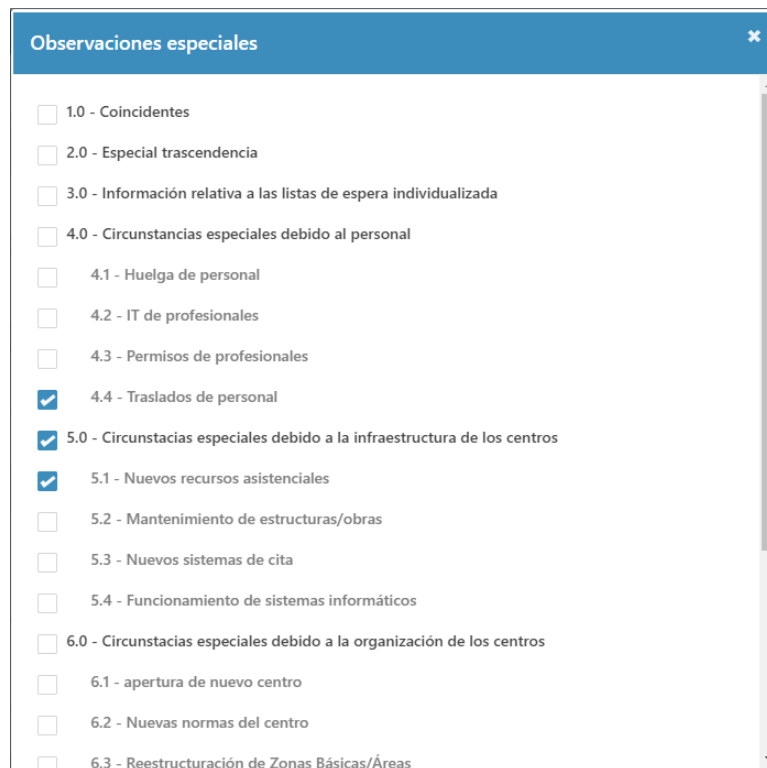
Editar

Ilustración 20: Observaciones

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



. Se mostrará una ventana como la siguiente:



Observaciones especiales ✕

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


Ilustración 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  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:

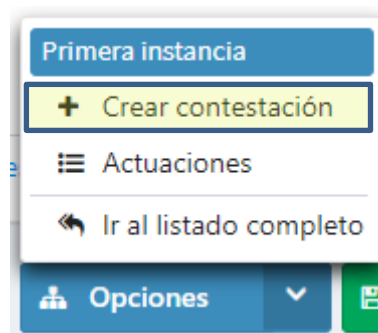



Ilustración 25: Menú de opciones





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 * 12/07/2024 Firma del gerente *  Vía de remisión * -- Seleccione


Decisión motivada

Contenido

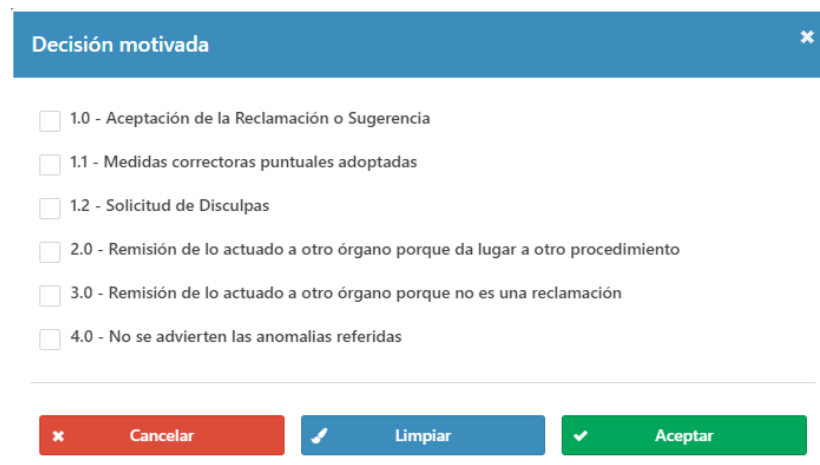
B I U S A A H1 H2    

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:



Decisión motivada

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

✕ Cancelar
🧼 Limpiar
✓ Aceptar

Ilustración 27: Selección de decisión motivada

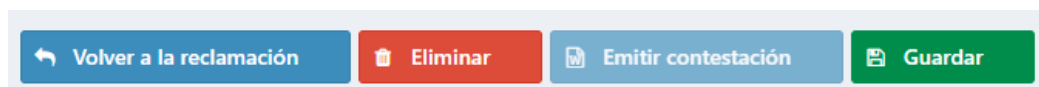
Pulsando “Aceptar” se añadirán las opciones seleccionadas al formulario. Podemos elegir tantas como deseemos, pero para poder guardar la contestación, será necesario añadir al menos una.

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”:



← Volver a la reclamación
🗑 Eliminar
📄 Emitir contestación
💾 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:

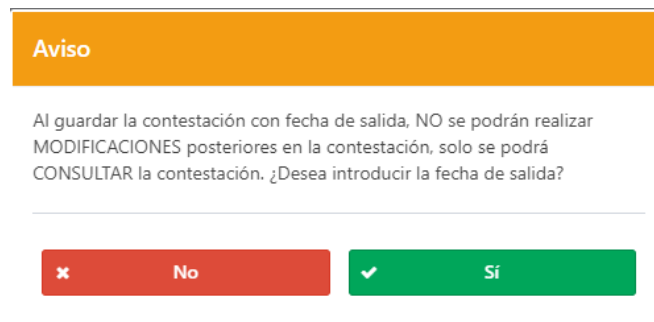


Ilustración 30: Aviso al consignar una fecha de salida

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 .

► 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:

Ilustración 31: Razones de contestación fuera de plazo

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

Razones de contestación fuera de plazo

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

✕ Cancelar
🧼 Limpiar
✓ Aceptar

Ilustración 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 *		
R202418773	Primera	Resuelta 1	Reclamación	Sugerencia	Queja verbal

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



Ilustración 35: Selección del estado de la queja verbal

6. Actuaciones

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

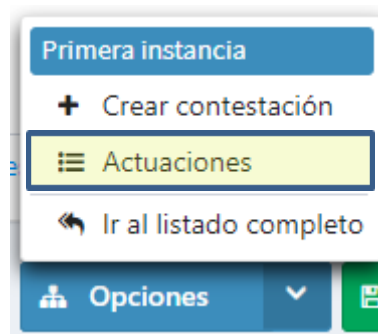


Ilustración 36: Actuaciones

Podremos ver una pantalla como la siguiente:

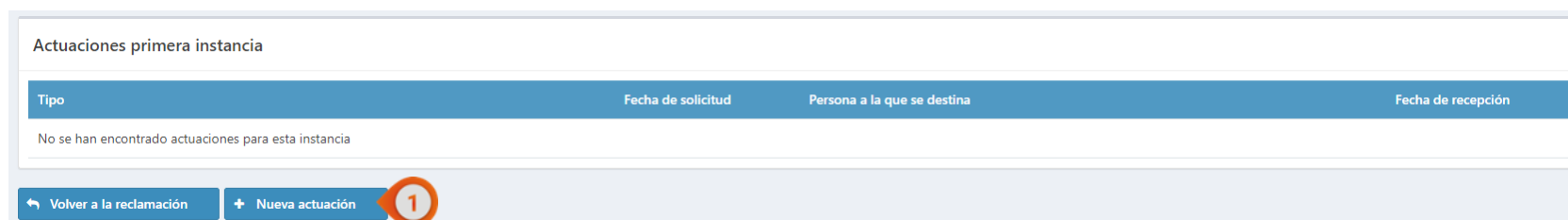


Ilustración 37: Listado de actuaciones (vacío)

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

-- Seleccione

Persona a la que se destina

Volver al listado de actuaciones

Limpiar

Generar informe

Guardar

Ilustración 38: Creación de nueva actuación

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

Eliminar

Generar informe

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):

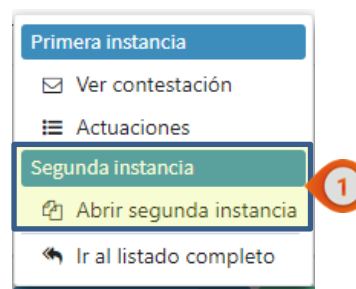


Ilustración 41: Opción de segunda instancia

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

Ilustración 42: Datos de la segunda instancia

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

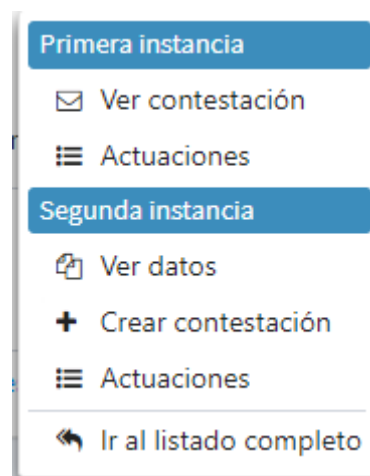


Ilustración 43: Menú de opciones una vez abierta la segunda instancia

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

Instancia

Estado

Segunda

Pendiente

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:

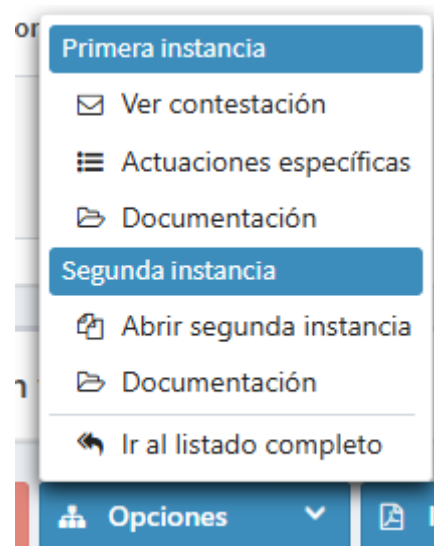


Ilustración 45: Acceso a la documentación

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

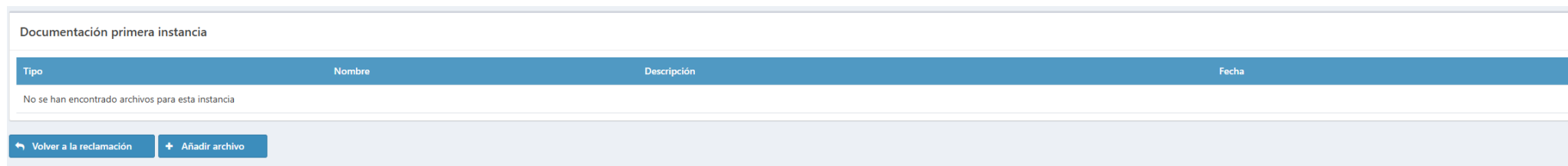


Ilustración 46: Documentación

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 *

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	 

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:

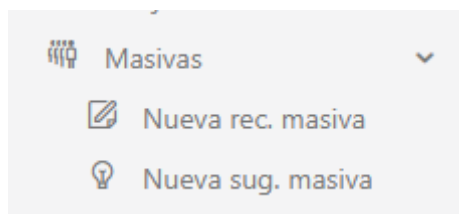


Ilustración 49: Creación de reclamaciones y sugerencias masivas

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

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:

Reclamaciones

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	
-			-	
-			-	
-			-	
-			-	

10
1
2
(1-4 de 4)
3
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):


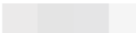





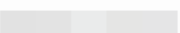



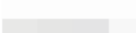





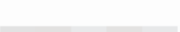


	R2025121	CENTRO DE SAL...			-	-	17/12/2025		
	R2025120	CENTRO DE SAL...			-	-	17/12/2025		
	R2025119	CENTRO DE SAL...			-	-	17/12/2025		
	R2025118	CENTRO DE SAL...			-	-	17/12/2025		

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:

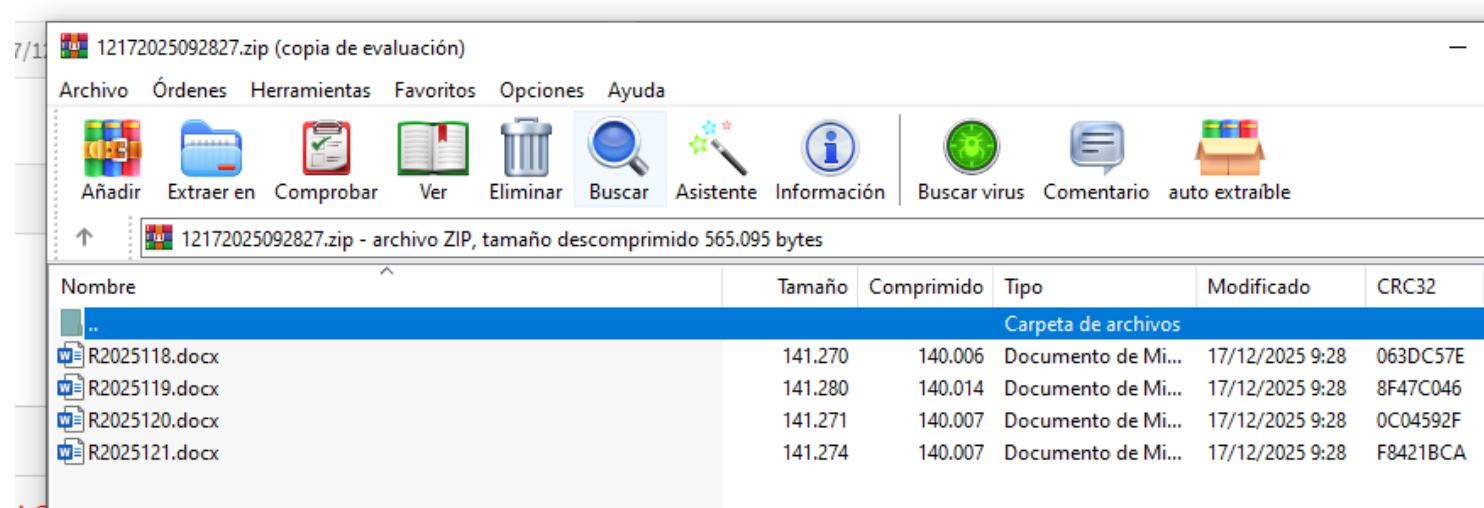


Ilustración 55: ZIP con todas las contestaciones de la reclamación masiva que hemos creado

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:

Especificar fechas

Código	DNI	Nombre y apellidos	Reclamación 1ª Inst.	Recepción 1ª Inst.	Reclamación 2ª Inst.	Recepción 2ª Inst.
			20/01/2026	20/01/2026		
			20/01/2026	20/01/2026		
			20/01/2026	20/01/2026		
			21/01/2026	21/01/2026		
			20/01/2026	20/01/2026		
			21/01/2026	21/01/2026		
			20/01/2026	20/01/2026		
			20/01/2026	20/01/2026		
			20/01/2026	20/01/2026		
			20/01/2026	20/01/2026		
			20/01/2026	20/01/2026		

10
1
<
(1-10 de 26)
>
2

×


Cancelar

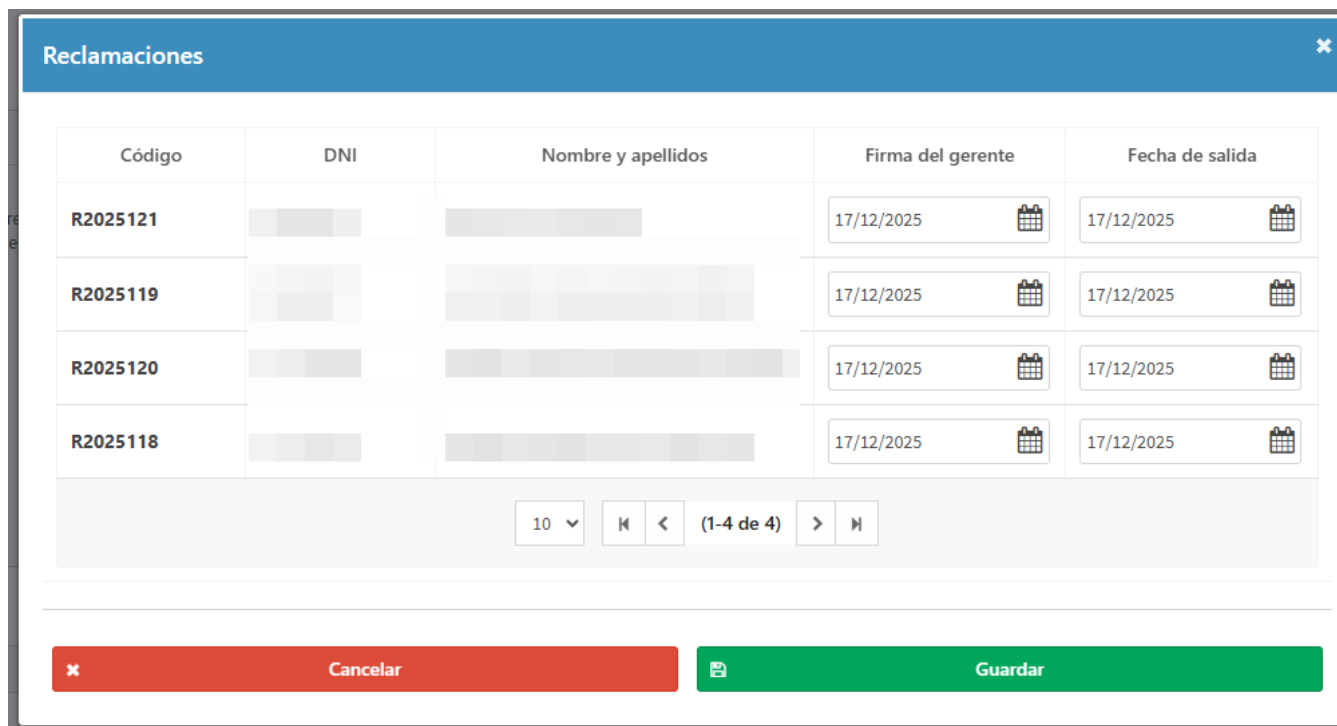
💾









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



Código	DNI	Nombre y apellidos	Firma del gerente	Fecha de salida
R2025121			17/12/2025 	17/12/2025 
R2025119			17/12/2025 	17/12/2025 
R2025120			17/12/2025 	17/12/2025 
R2025118			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:

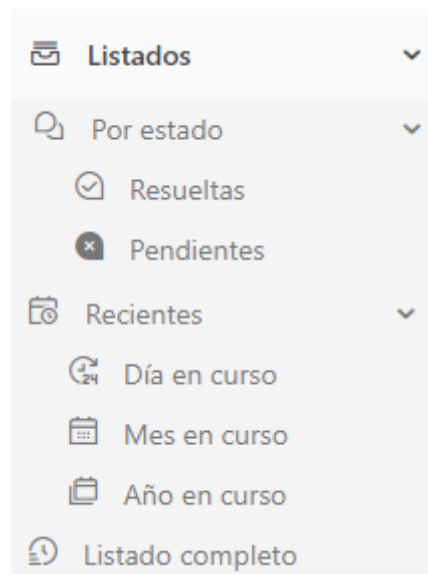


Ilustración 58: Listados de reclamaciones

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 + **1**

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

10 ◀ (1-10 de 480524) ▶

+ Nueva reclamación escrita 📄 Exportar **2**

Ilustración 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: -- Seleccione

Estado: -- Seleccione

Instancia: -- Seleccione

Fecha inicial: 09/07/2023

Fecha final:

Vía de presentación RESU: -- Seleccione

Sólo anónimas: ☐ Sí ☒ No

Motivo: -- Seleccione

Actividad: -- Seleccione

Servicio: -- Seleccione

Órgano primera instancia: -- Seleccione

Órgano segunda instancia: -- Seleccione

Unidad:

Centro: -- Seleccione

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 Listado completo

Filtro +

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

10 ◀ < (1-10 de 1520) > ▶

Ilustración 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
SUDLLV-DLLVW925XY	17/06/2024	La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila	Pendiente	Reclamación Sugerencia

Centro	Usuario	Representante
CENTRO DE SALUD DE ARÉVALO [2250]	LUIS LOPEZ	

Contenido de la reclamación

QUIERO RECLAMAR BLA BLA BLA

Descargar copia Opciones

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:

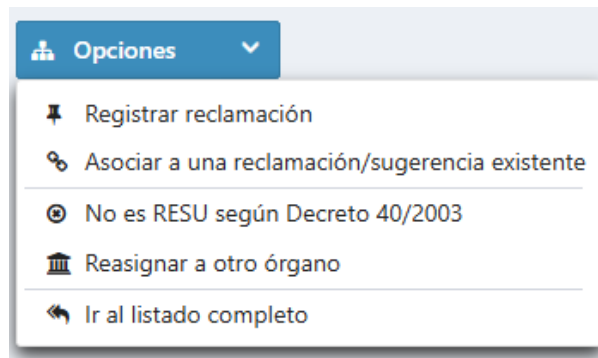


Ilustración 63: Menú de opciones en una reclamación recibida vía web

► 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:

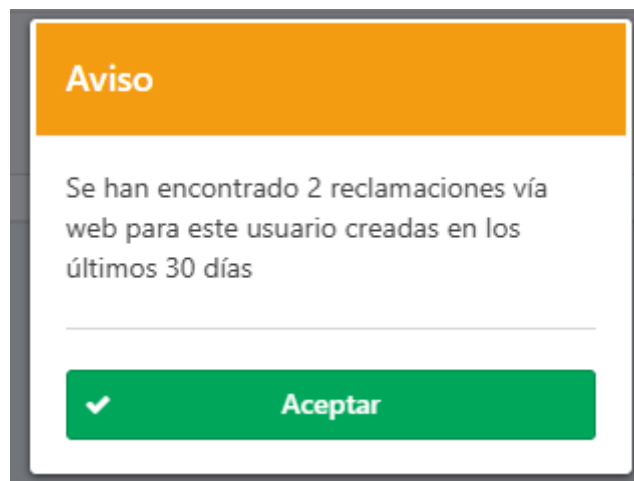


Ilustración 66: Aviso de múltiples reclamaciones recientes

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

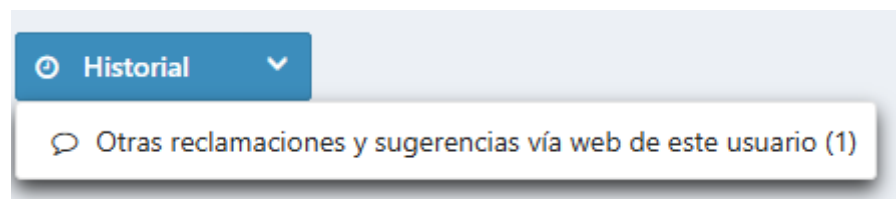


Ilustración 67: Acceso al historial

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 creemos la reclamación vía web:

Código de referencia	Centro	Órgano	Fecha	
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	 

10   (1-2 de 2)  

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:



Asociación de la reclamación vía web a una reclamación o sugerencia existente

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

10 ▾ ⏪ < (1-1 de 1) > ⏩

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

Ilustración 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:

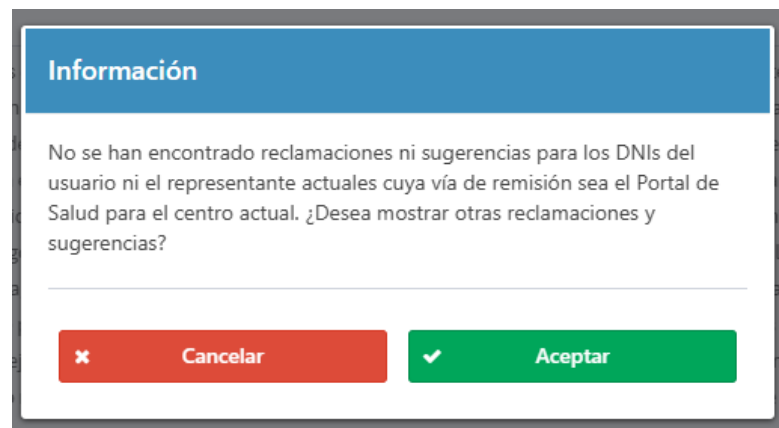




















































































Ilustración 71: No se encontraron reclamaciones ni sugerencias vía web coincidentes

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	1ª		 Asociar
						02/12/2024	1ª		 Asociar
						02/12/2024	1ª		 Asociar
						29/11/2024	1ª		 Asociar
						29/11/2024	1ª		 Asociar
						28/11/2024	1ª		 Asociar
						28/11/2024	1ª		 Asociar
						28/11/2024	1ª		 Asociar
						27/11/2024	1ª		 Asociar
						27/11/2024	1ª		 Asociar




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.

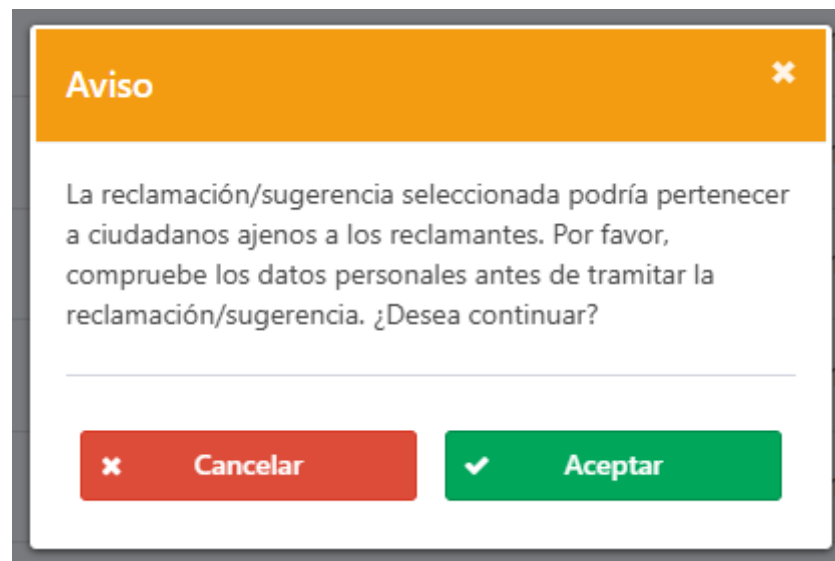


Ilustración 73: Aviso al asociar una reclamación vía web

► 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 asignó erróneamente la reclamación, puede reasignarla al centro y órgano correspondiente utilizando esta opción del menú:



Selección de nuevo centro y órgano

Titularidad: Pública

Tipo de actividad: Hospital

Provincia: AVILA

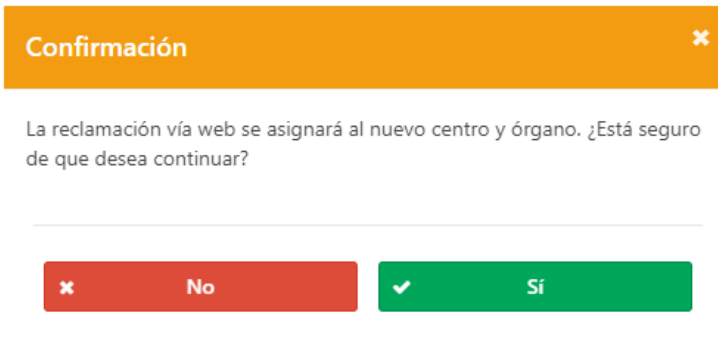
Centro *: HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE SONSOLES (C

Órgano *: La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila (A

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

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

No Sí

Ilustración 75: Reasignación de la reclamación (II)

Si aceptamos la reasignación, se mostrará el siguiente diálogo:

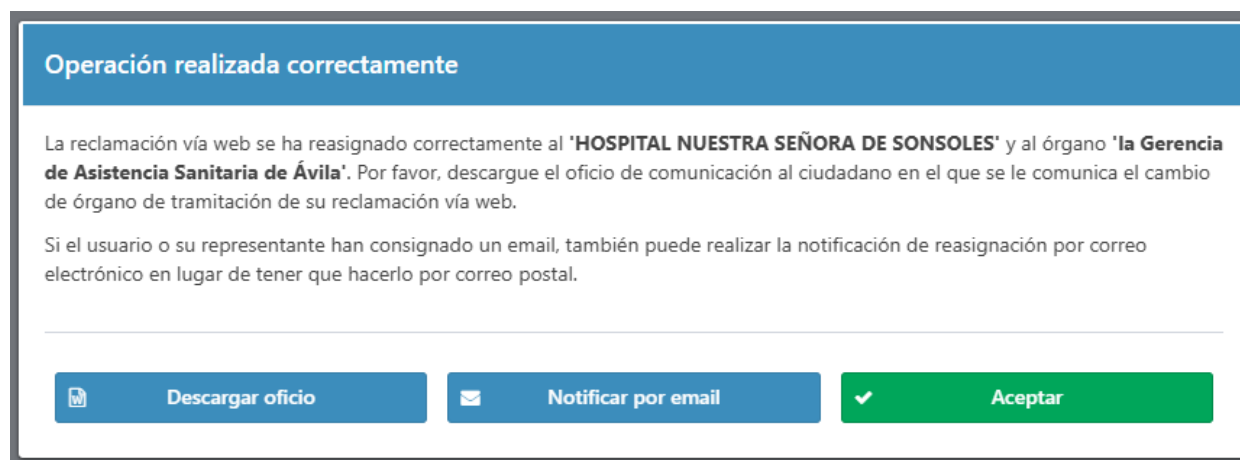


Ilustración 76: Reasignación de la reclamación (III)

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:

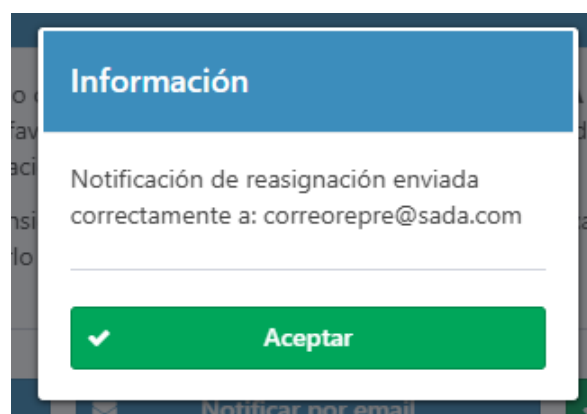


Ilustración 77: Confirmación de envío de correo electrónico

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:

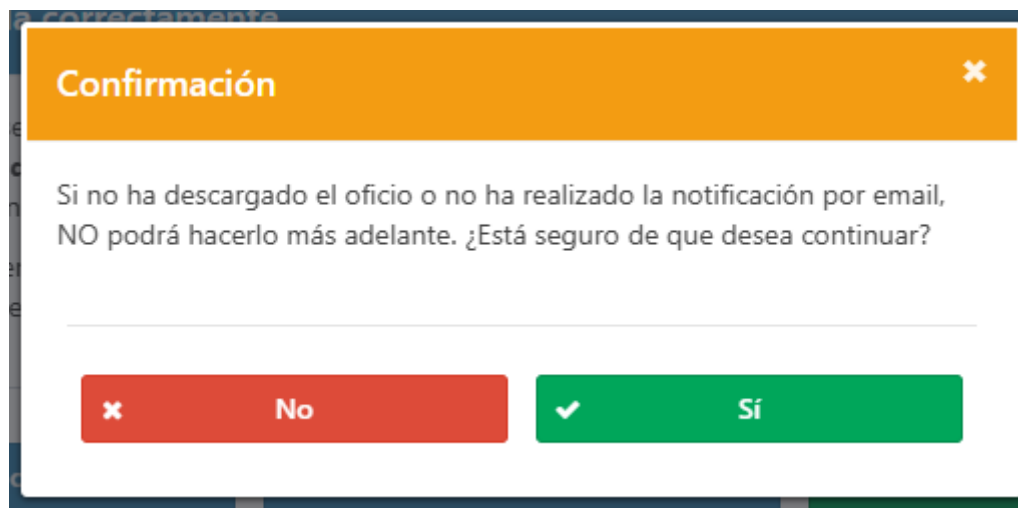



Ilustración 78: Reasignación de la reclamación (IV)

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:

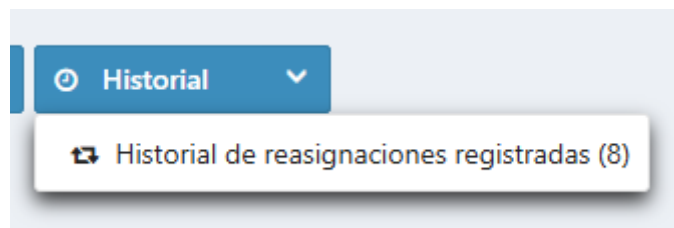


Ilustración 79: Botón de acceso al historial de reasignaciones

Podremos ver una ventana como la siguiente:

Historial de reasignaciones registradas				
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 <small>↑↓</small>	Motivo <small>↑↓</small>	Centro <small>↑↓</small>	Órgano que propone <small>↑↓</small>	Ámbito <small>↑↓</small>
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 FUENTESAUCA	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) ▶

+ Nueva
Exportar
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 *

-- Seleccione

Ámbito *

-- Seleccione

Centro

Q

Tipo de motivo *

-- Seleccione

Motivo *

-- Seleccione

Órgano que ejecuta la mejora *

-- Seleccione

Actuación *

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

2000 caracteres restantes

Fecha de adopción

Fecha de implant.

Fecha de evaluación

Responsable de evaluación

Informe de evaluación

2000 caracteres restantes

Volver

Limpiar

Emitir informe

Guardar

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:

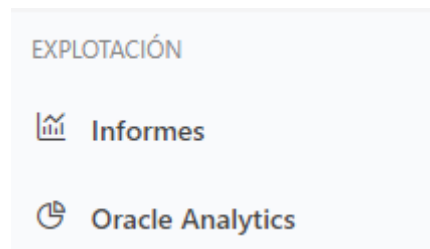


Ilustración 83: Explotación

► Informes

Permite el acceso a una serie de informes preconfigurados:

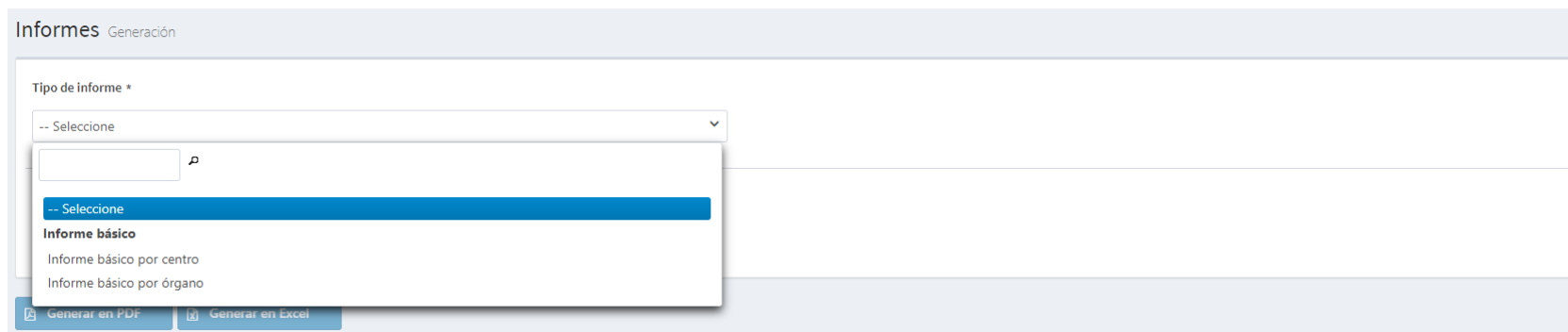


Ilustración 84: Generación de informes

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

► Oracle Analytics

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

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

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

(1-10 de 14) 1 2 10

Nuevo **Exportar**

Ilustración 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 *

la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora

Cargo del responsable

Nombre del responsable

Provincia

ZAMORA

Municipio

ZAMORA

Área

Ámbito

Gerencia de Atención Especializada

Privado *

☐ Sí
 ☒ No

Nivel asistencial *

Atención Especializada

Configuración de logotipos y pies de página en oficios

Datos de contacto para el pie de página ⓘ

Línea 1

Línea 2

Dejar el pie de página siempre en blanco * ⓘ

☐ Sí
 ☒ No

Dejar el logotipo de la izquierda siempre en blanco * ⓘ

☐ Sí
 ☒ No

Dejar el logotipo de la derecha siempre en blanco * ⓘ

☐ Sí
 ☒ 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 *



No se encontró ninguna imagen definida

Reemplazar imagen

Parte superior derecha de los informes *



No se encontró ninguna imagen definida

Reemplazar imagen

[← Volver](#)

Ilustración 87: Gestión de los logotipos específicos del órgano