

# MANUAL DE REGISTRO DE CANAL DE ATENCION FARMACIA VECINA

Subgerencia de Atención al Asegurado en Otros Canales

SGAAOC

## INTRODUCCION:

En el marco del fortalecimiento de la atención al asegurado, la optimización de los procesos de registro clínico-administrativos representa un pilar fundamental para la eficiencia operativa. El presente manual tiene como propósito guiar al personal en el uso del nuevo **Sistema Unificado de Registro – Farmacia Vecina**, desarrollado sobre la plataforma **AppSheet**.

Históricamente, el registro de atenciones telefónicas (Farmacia Vecina y App Mi Consulta) se gestionaba de forma fragmentada a través de formularios estáticos de Google Forms. Esta metodología presentaba desafíos críticos, como la dispersión de la información en múltiples enlaces, la imposibilidad de adjuntar evidencias y la necesidad de procesos manuales de consolidación de datos, lo que incrementaba el riesgo de error humano y duplicidad.

La implementación de esta nueva herramienta tecnológica marca una **evolución digital** en nuestra operativa diaria, introduciendo ventajas competitivas inmediatas:

- **Entorno Unificado:** Se elimina la navegación entre múltiples enlaces, integrando los servicios en un solo ecosistema con lógica condicional inteligente.
- **Integridad de Datos:** Gracias a la validación estricta de documentos (DNI) y la inyección automatizada de fórmulas para el cálculo de edad y búsqueda de antecedentes, garantizamos información precisa y confiable.
- **Gestión en Tiempo Real:** La conexión directa entre la interfaz de usuario, hojas de cálculo de Google y bases de datos SQL mediante Visual Code, permite que la información esté disponible instantáneamente para la toma de decisiones estratégicas.
- **Seguimiento Dinámico:** A través de los módulos de "Monitoreo" y "Producción", tanto agentes como supervisores pueden gestionar estados (Por Trabajar, Pendiente, Realizado), asegurando que ninguna atención quede sin resolución.

Este documento detalla la estructura lógica, la interfaz visual y los procedimientos operativos necesarios para que cada agente y supervisor maximice el potencial de la herramienta, garantizando así que cada asegurado de **EsSalud** reciba una atención ágil, íntegra y oportuna.

## OBJETIVO:

Estandarizar el registro de las atenciones telefónicas mediante una plataforma unificada que permita al operador gestionar distintos tipos de servicios desde un mismo entorno. El objetivo es reducir los tiempos de respuesta, eliminar el error humano en la duplicidad de datos y garantizar que la información de los asegurados de EsSalud esté disponible en tiempo real para la toma de decisiones estratégicas.

## EVOLUCION DEL REGISTRO:

CARACTERISTICAS	SISTEMA ANTERIOR (GOOGLE FORMS)	NUEVO SISTEMA UNIFICADO (APPSHEET)
<b>Centralización</b>	Un formulario distinto para cada servicio (FARMACIA VECINA y APP MI CONSULTA)	Un solo entorno para Farmacia Vecina
<b>Navegación</b>	El operador debía saltar entre dos links.	Menú central con lógica condicional inteligente.
<b>Validación</b>	Limitada; permitía registros con errores de formato, no permitía adjuntar evidencia	Reglas estrictas que aseguran datos correctos (DNI, Teléfono).
<b>Gestión de Datos</b>	Requería unir varias hojas de cálculo manualmente.	Base de datos integrada y lista para reportes automáticos.
<b>Experiencia de Usuario</b>	Interfaz estática y poco intuitiva para flujo rápido.	Interfaz dinámica optimizada para call center.

# CAPITULO I: INTERFAZ DEL APLICATIVO

## 1. ESTRUCTURA DE DATOS

La estructura de este registro esta dividida en las siguientes secciones:

### 1.1. Control del registro

ID (Llave Primaria): Genera un código único e irrepetible mediante la función CONCATENATE para evitar la duplicidad de registros.

Fecha y Hora: Se registran automáticamente en el momento de apertura del formulario mediante las funciones TODAY() y TIMENOW().

Etiqueta (Label): El campo Fecha actúa como el identificador principal visible en las vistas de resumen.

### 1.2. Información del Agente

Agente: Identificación obligatoria del agente mediante una referencia (Ref) a la tabla maestra AGENTE.

Tipo\_Ingreso: Campo obligatorio vinculado a la tabla de referencias TIPO\_INGRESO para categorizar el ingreso de la atención.

### 1.3. Datos del Paciente (Asegurado)

Numero de Teléfono: Configurado como tipo texto para el registro del teléfono del paciente.

Numero de documento: Configurado como tipo texto para el registro del número de documento del paciente.

Tipo de Documento: Configurado por defecto como "DNI" con validación obligatoria, referenciado a la tabla maestra TIPO DOC, tiene una condición (ISNOTBLANK(...)), la cual verifica, si existe una fecha de nacimiento vinculada al número de documento en una tabla maestra llamada "T\_DNI", si es verdadero (El primer LOOKUP) encuentra un resultado (no está en blanco), la fórmula "inyecta" ese valor automáticamente en el campo, si es falso ([\_THIS]): Si no encuentra nada en la tabla "T\_DNI", la función devuelve [\_THIS], que representa el valor actual del campo. Esto permite que el operador pueda escribir la fecha manualmente sin que la fórmula la borre por no encontrarla en la base de datos.

*Solo para los pacientes que hayan sido registrados con anterioridad se autocompletara APELLIDOS Y NOMBRES, SEXO y Fecha Nacimiento*

Apellidos y Nombres: Campo de texto obligatorio para el registro con datos del paciente.

**Sexo:** Configurado como tipo Enum con valores del tipo M y F, y un modo de entrada de BOTON.

**Fecha de nacimiento:** Tiene una condición (ISNOTBLANK(...)), la cual verifica, si existe una fecha de nacimiento vinculada al número de documento en una tabla maestra llamada "T\_DNI", si es verdadero (El primer LOOKUP) encuentra un resultado (no está en blanco), la fórmula "inyecta" ese valor automáticamente en el campo.

**EdadAnios, EdadMeses y EdadDias,** son columnas ocultas **las cuales están configuradas como ISBLANK([FechaNacimiento])**, la fórmula primero verifica si el campo de la fecha de nacimiento está vacío, si no hay una fecha ingresada, el sistema devuelve automáticamente **0** para evitar errores en los cálculos posteriores caso contrario se activa un segundo IF para comparar el día actual con el día de nacimiento.

- **Automatización:** El campo está configurado como **no editable**, lo que significa que el operador no tiene que calcular nada manualmente; el dato aparece en cuanto se valida el DNI o se ingresa la fecha.
- **Integridad:** Al usar TODAY(), la edad se mantiene actualizada al segundo cada vez que se abre el formulario para una nueva atención.

**Parentesco:** Configurado de tipo Enum, con modo de entrada BOTON y valores como (TITULAR, FAMILIAR, APOYO DE LA IPRESS).

**Motivo de llamada:** Configurado como tipo Enum con una condición de selección única de la tabla TIPO\_INGRESO.

Al elegir el tipo de MOTIVO DE LLAMADA se abrirán una lista de acciones según la opción que elija.

TIPO_INGRESO	MOTIVO DE LLAMADA	ACCION_REALIZADA
FARMACIA VECINA	INFORMACIÓN GENERAL	ORIENTACIÓN
FARMACIA VECINA	INFORMACIÓN GENERAL	CORREO
FARMACIA VECINA	INFORMACIÓN GENERAL	DESAFILIACIÓN
FARMACIA VECINA	INFORMACIÓN GENERAL	ACTUALIZACIÓN DE DATOS
FARMACIA VECINA	INFORMACIÓN GENERAL	DESBLOQUEO
FARMACIA VECINA	INFORMACIÓN GENERAL	INCIDENCIA
FARMACIA VECINA	INFORMACIÓN GENERAL	AFILIACIÓN
FARMACIA VECINA	INFORMACIÓN GENERAL	RECLAMO EN SALUD (ORIENTACIÓN)
FARMACIA VECINA	INFORMACIÓN GENERAL	RECLAMO PCM (ORIENTACIÓN)
FARMACIA VECINA	INFORMACIÓN GENERAL	OTRO
FARMACIA VECINA	FARMACIA CERRADA	CORREO
FARMACIA VECINA	FARMACIA CERRADA	ACTUALIZACIÓN DE DATOS

FARMACIA VECINA	FARMACIA CERRADA	DESAFILIACIÓN
FARMACIA VECINA	FARMACIA CERRADA	RECLAMO EN SALUD (ORIENTACIÓN)
FARMACIA VECINA	FARMACIA DESHABILITADA	CORREO
FARMACIA VECINA	FARMACIA DESHABILITADA	ACTUALIZACIÓN DE DATOS
FARMACIA VECINA	FARMACIA DESHABILITADA	DESAFILIACIÓN
FARMACIA VECINA	FARMACIA DESHABILITADA	RECLAMO EN SALUD (ORIENTACIÓN)
FARMACIA VECINA	RECETA NO ENCONTRADA EN FV	DESAFILIACIÓN
FARMACIA VECINA	RECETA NO ENCONTRADA EN FV	CORREO
FARMACIA VECINA	RECETA NO ENCONTRADA EN FV	INCIDENCIA
FARMACIA VECINA	RECETA NO ENCONTRADA EN FV	DESBLOQUEO
FARMACIA VECINA	RECETA NO ENCONTRADA EN FV	RECLAMO EN SALUD (ORIENTACIÓN)
FARMACIA VECINA	RECETA EQUIVOCADA	DESAFILIACIÓN
FARMACIA VECINA	RECETA EQUIVOCADA	INCIDENCIA
FARMACIA VECINA	RECETA EQUIVOCADA	RECLAMO EN SALUD (ORIENTACIÓN)
FARMACIA VECINA	NO SE COMUNICARON	ORIENTACIÓN
FARMACIA VECINA	NO SE COMUNICARON	DESAFILIACIÓN
FARMACIA VECINA	NO SE COMUNICARON	ACTUALIZACIÓN DE DATOS
FARMACIA VECINA	NO SE COMUNICARON	CORREO
FARMACIA VECINA	NO SE COMUNICARON	DESBLOQUEO
FARMACIA VECINA	DEVOLUCIÓN DE LLAMADA PERDIDA	ORIENTACIÓN
FARMACIA VECINA	DEVOLUCIÓN DE LLAMADA CORTADA	ORIENTACIÓN
FARMACIA VECINA	DEVOLUCIÓN DE LLAMADA CORTADA	RECLAMO ADMINISTRATIVO (ORIENTACIÓN)
FARMACIA VECINA	MALTRATO	RECLAMO EN SALUD (ORIENTACIÓN)
FARMACIA VECINA	MALTRATO	RECLAMO PCM (ORIENTACIÓN)
FARMACIA VECINA	OPCIÓN EQUIVOCADA	DERIVACIÓN DE LLAMADA
FARMACIA VECINA	NÚMERO EQUIVOCADO	ORIENTACIÓN
FARMACIA VECINA	NÚMERO EQUIVOCADO	OTRO
FARMACIA VECINA	LLAMADA MALITENCIONADA	OTRO
FARMACIA VECINA	EMERGENCIA Y/O DESASTRE	DERIVACIÓN DE LLAMADA
APP MI CONSULTA	INFORMACIÓN GENERAL	ORIENTACIÓN
APP MI CONSULTA	INFORMACIÓN GENERAL	CORREO
APP MI CONSULTA	INFORMACIÓN GENERAL	RECLAMO EN SALUD (ORIENTACIÓN)
APP MI CONSULTA	INFORMACIÓN GENERAL	RECLAMO PCM (ORIENTACIÓN)
APP MI CONSULTA	INFORMACIÓN GENERAL	OTRO
APP MI CONSULTA	PROBLEMA PARA REGISTRARSE	ORIENTACIÓN
APP MI CONSULTA	PROBLEMA PARA REGISTRARSE	CORREO

APP MI CONSULTA	PROBLEMA PARA INGRESAR	ORIENTACIÓN
APP MI CONSULTA	PROBLEMA PARA INGRESAR	CORREO
APP MI CONSULTA	PROBLEMA CON NAVEGACIÓN	ORIENTACIÓN
APP MI CONSULTA	PROBLEMA CON NAVEGACIÓN	CORREO
APP MI CONSULTA	PROBLEMA CON NAVEGACIÓN	APERTURA CLÍNICA
APP MI CONSULTA	OPCIÓN EQUIVOCADA	DERIVACIÓN DE LLAMADA
APP MI CONSULTA	NÚMERO EQUIVOCADO	ORIENTACIÓN
APP MI CONSULTA	NÚMERO EQUIVOCADO	OTRO
APP MI CONSULTA	LLAMADA MALINTENCIONADA	OTRO
APP MI CONSULTA	EMERGENCIA Y/O DESASTRE	OTRO
APP MI CONSULTA	EMERGENCIA Y/O DESASTRE	DERIVACIÓN DE LLAMADA

Observación: Campo de texto obligatorio para detallar la gestión de la receta o la orientación brindada.

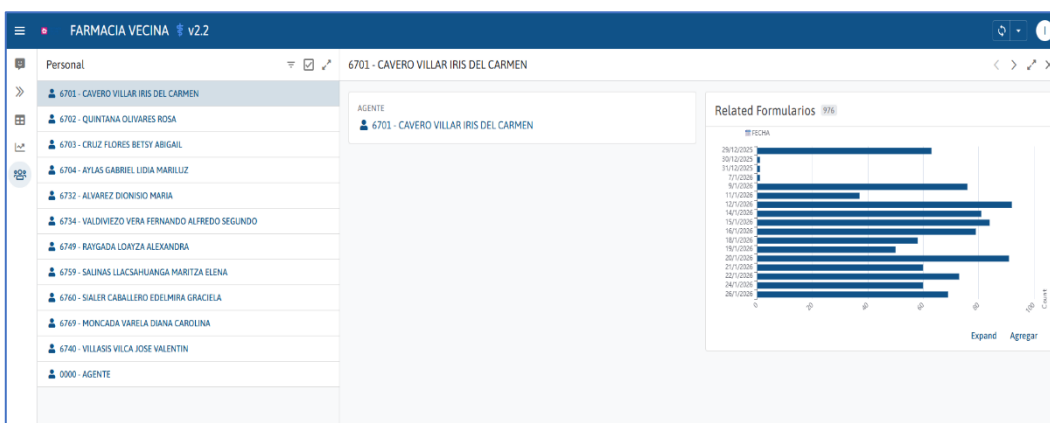
## 2. GUIA DE INTERFAZ DE USUARIO

Esta sección detalla la disposición y funcionalidad de los elementos visuales que componen el formulario, facilitando el reconocimiento inmediato de cada sección.

Al abrir el link se encontrará una ventana en donde se podrá visualizar las pestañas de MENSAJES, Monitoreo, General, Producción y Personal.



Por defecto se mostrará un listado del personal (agentes), para un mejor acceso al momento que el agente desea realizar un registro.



**Identificación Visual de Campos:** Los campos tienen nombres amigables (Display Names) para facilitar la lectura, como "N° TELEFONO", "TIPO DE DOCUMENTO" y "MOTIVO DE LA LLAMADA".

**Campos de Autocompletado** (Si ya ha sido registrado anteriormente)

**Datos Personales:** Al ingresar el documento, los campos "APELLIDOS Y NOMBRES", "SEXO" y "FechaNacimiento" se llenan solos mediante fórmulas LOOKUP (solo para datos de pacientes que ya fueron registrados con anterioridad)

**Cálculo de Edad:** Hay tres campos de solo lectura en la base de datos ("EdadAnios", "EdadMeses", "EdadDias") que se actualizan automáticamente.

**Agrupación Geográfica:** La selección de ubicación es jerárquica. El usuario debe elegir primero DISTRITO DE FARMACIA, lo que habilita la visualización de LUGAR\_FARMACIA mediante condiciones en la columna "Show".

**Indicadores de Obligatoriedad:** Todos los campos críticos (marcados en la columna Require) mostrarán un asterisco en la interfaz, impidiendo guardar el registro si están vacíos.

En la pestaña **General** se visualiza el consolidado de los datos registrados.

FARMACIA VECINA v2.2										
General										
	TIPO DE DOCUMENTO	NÚMERO DE DOCUMENTO	APELLIDOS Y NOMBRES	SEXO	FechaNacimiento	FECHA HORA	FECHA	IMAGEN RESPUESTA	RESPUESTA_DEL_AGENTE	AGENTE
27/1/2026	545									
DNI	41579967	CASTRO ATENCIO YECENIA CO.	F		27/1/2026 8:02:58	27/1/2026			6702 - QUINTANA OLIVARES ROSA	APP MI CONSULTA
DNI	06623969	VERA GUTTI KATHERINE SOLED.	F		27/1/2026 8:02:48	27/1/2026			6760 - SIALER CABALLERO EDELMIR	FARMACIA VECINA
DNI	29639311	FARRAN MONTERO MARIA DEL	F		27/1/2026 8:05:08	27/1/2026			6769 - MONCADA VARELA DIANA C	FARMACIA VECINA
DNI	06849895	ARIAS SALINAS OSCAR ELIAS	M		27/1/2026 8:03:32	27/1/2026			6702 - QUINTANA OLIVARES ROSA	APP MI CONSULTA
DNI	25582366	ARMAS REANOS JULIA DONA	F		23/4/1953	27/1/2026 8:07:14	27/1/2026		6749 - RAYGADA LOAYZA ALEXAND	FARMACIA VECINA
DNI	08236347	CASTELLANO VEGA DE CONTRER	F		26/12/1950	27/1/2026 8:04:02	27/1/2026		6732 - ALVAREZ DIONISIO MARIA	FARMACIA VECINA
DNI	07938781	PUNTES ROBINSON LUCIA REG.	F		31/12/1963	27/1/2026 8:05:50	27/1/2026		6769 - MONCADA VARELA DIANA C	FARMACIA VECINA
DNI	08849601	MALPARTIDA FLORES CARMEN	F		16/5/1963	27/1/2026 8:08:22	27/1/2026		6769 - MONCADA VARELA DIANA C	FARMACIA VECINA
DNI	10866584	CERDAN MURRUGARRA DOMIN	M			27/1/2026 8:08:01	27/1/2026		6734 - VALDIVIEZO VERA FERNAN	FARMACIA VECINA
DNI	16122994	VICHARRA PARCO MARISOL JUL	F			27/1/2026 8:07:21	27/1/2026		6702 - QUINTANA OLIVARES ROSA	APP MI CONSULTA
DNI	17562127	SANANDRES GARCIA TEODOLIN	F		7/7/1968	27/1/2026 8:08:45	27/1/2026		6769 - MONCADA VARELA DIANA C	FARMACIA VECINA
DNI	06596299	AYULO ABURTO ELIAS NOE	M		16/2/1934	27/1/2026 8:11:35	27/1/2026		6732 - ALVAREZ DIONISIO MARIA	FARMACIA VECINA
DNI	07271281	FERNANDEZ VARANGA DE PERE	F		29/4/1948	27/1/2026 8:03:31	27/1/2026		6760 - SIALER CABALLERO EDELMIR	FARMACIA VECINA
DNI	22731344	VILLANUEVA DE LA CRUZ ALFO	M			27/1/2026 8:10:30	27/1/2026		6702 - QUINTANA OLIVARES ROSA	APP MI CONSULTA
DNI	25631555	PINTO SHAPIAMA MANUELA	F		15/5/1961	27/1/2026 8:12:02	27/1/2026		6760 - SIALER CABALLERO EDELMIR	FARMACIA VECINA
DNI	07587222	NUJENT ZEGARRA RICHARD JO	M		29/5/1953	27/1/2026 8:09:47	27/1/2026		6734 - VALDIVIEZO VERA FERNAN	FARMACIA VECINA
DNI	40996169	ERIKA YANET OCHOA CURI	F			27/1/2026 8:11:45	27/1/2026		6749 - RAYGADA LOAYZA ALEXAND	FARMACIA VECINA
DNI	62006974	sin datos	F			27/1/2026 8:13:21	27/1/2026		6702 - QUINTANA OLIVARES ROSA	APP MI CONSULTA



En la pestaña **MONITOREO**, se divide en 3 secciones (POR TRABAJAR, PENDIENTE y REALIZADO), para el seguimiento de la información registrada.



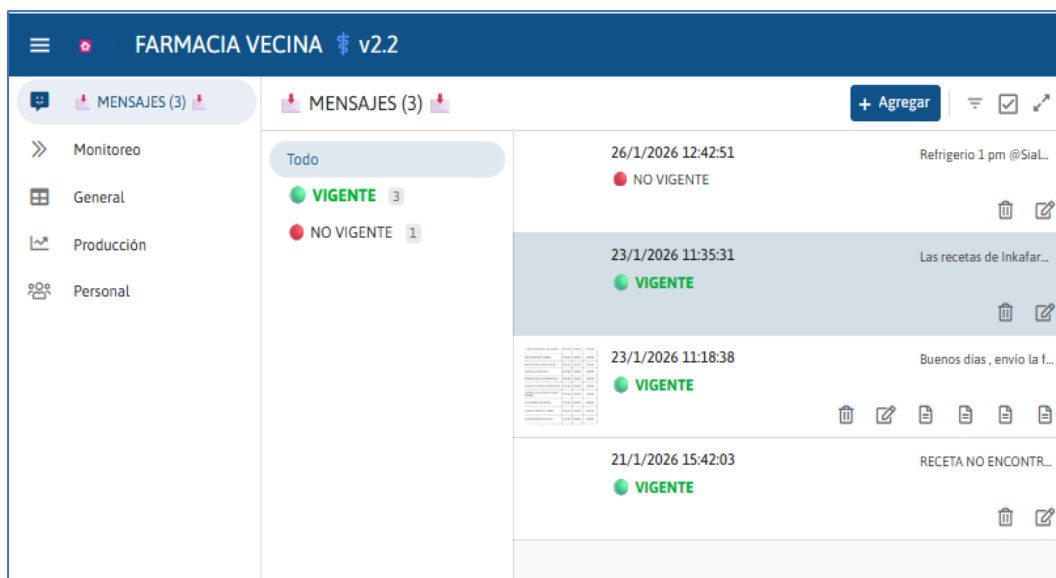
En la pestaña **PRODUCCION** se refleja la cantidad de registros ingresados por agente.



En la pestaña **MENSAJES** permite enviar o visualizar el mensaje según el rol:

**Supervisor:** Puede enviar los mensajes adjuntando archivos en formato, JPG, PDF, XXL, CSV.

**Agente:** Puede visualizar los mensajes que envió el supervisor.



### 3. LOGICA

Esta sección explica las fórmulas y comportamientos automáticos que garantizan la integridad de los datos de la Línea 107.

**Generación de Clave Única (Key):**

El campo ID utiliza una fórmula CONCATENATE en su valor inicial para asegurar que cada registro de cita sea único y no se duplique.

**Registro de Tiempo Automático:**

**Fecha y Hora:** Se capturan automáticamente al abrir el formulario usando TODAY() y timeNOW().

**Duración de la Llamada:** Existe un campo de "Duración" que utiliza una fórmula CONCATENATE (FLOOR... para calcular el tiempo transcurrido entre el inicio y el envío del formulario.

**Validación de Datos (Fórmulas Inyectadas):**

**Cálculo Dinámico de Edad:** Se aplican fórmulas con la lógica IF( ISBLANK([FechaNacimiento]... para determinar la edad exacta en años, meses y días solo si existe el dato de nacimiento.

Visibilidad Condicional (Show\_If):

Varios campos (como "ACCION\_1 o ACCION\_2") solo aparecen si se cumplen condiciones específicas en la interacción MOTIVO DE LLAMADA, evitando saturar la pantalla con información innecesaria.

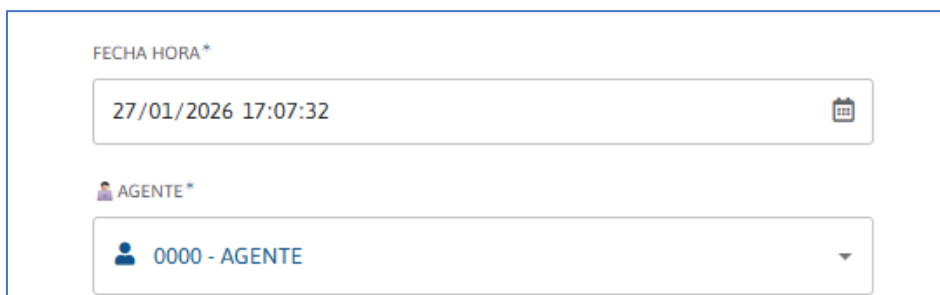
## CAPITULO II: PROCEDIMIENTO DE REGISTRO

### 1. Rol Agente:

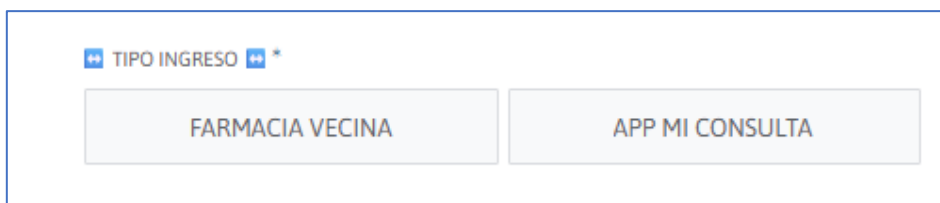
Para tener un registro efectivo, el agente debe seguir este procedimiento dentro del aplicativo de registro de FARMACIA VECINA:

**Paso 1:** Hacer clic en el siguiente enlace [REGISTRO - FARMACIA VECINA](#)

**Paso 2: Apertura del Formulario:** Al seleccionar el nombre del agente, presionar el botón de "Agregar" (el icono de + en AppSheet), el sistema genera automáticamente el ID, la **FECHA**, **HORA** y **PERSONAL** (agente).



**Paso 3:** Elegir entre las opciones **FARMACIA VECINA** y **APP MI CONSULTA**



*Si elige la opción FARMACIA VECINA en la opción MOTIVO DE LLAMADA se desplegarán 13 opciones si elige la opción APP MI CONSULTA en la opción MOTIVO DE LLAMADA se desplegarán 8 opciones*

**Paso 4:** Registrar el número telefónico del paciente.

**Paso 5:** Registrar el número y tipo de documento del paciente (de haber sido ya registrado el paciente con anterioridad los demás datos como “**APELLIDOS Y NOMBRES, SEXO y FECHA DE NACIMIENTO**” se autocompletarán, caso contrario deberán ser ingresados los datos manualmente)

**Paso 6:** Elegir en el desplegable el **DISTRITO DE FARMACIA**, seguidamente se apertura la opción **LUGAR\_FARMACIA**, el cual mostrara el listado de farmacias por distrito elegido.

**Paso 7:** En la opción parentesco se mostrarán 3 opciones para elegir en botón:

PARENTESCO\*

<b>TITULAR</b>	FAMILIAR	APOYO DE LA IPRESS
----------------	----------	--------------------

**Paso 8:** Detallar observaciones si las hubiera, adjuntar imagen según sea el caso

**Paso 9:** Marcar **CONCLUIDO** y guardar.

CONCLUIDO

CONCLUIDO

*Solo para las acciones CORREO, DESBLOQUEO o INCIDENCIA no se mostrará la opción de CONCLUIDO con el rol de agente.*

- **CASOS PENDIENTES:**

**Paso 1:** Hacer clic en la pestaña superior izquierda “**MONITOREO**”

**Paso 2:** Subir una imagen si fuera el caso y detallar una respuesta en el campo **RESPUESTA\_DEL\_AGENTE y GUARDAR**

## 2. Rol Supervisor:

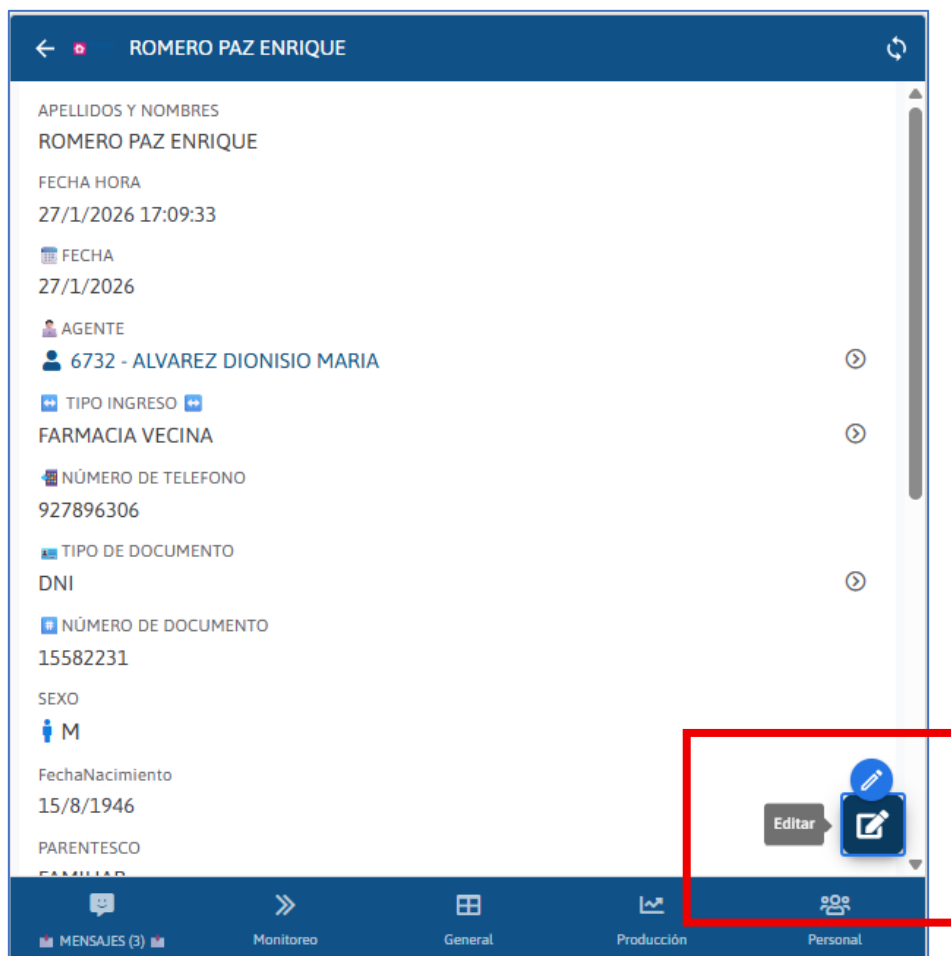
El supervisor será el encargado de realizar el seguimiento a los registros por trabajar que figuren en la plataforma:

**Paso 1:** Hacer clic en el siguiente enlace [REGISTRO - FARMACIA VECINA](#)

**Paso 2: Apertura del formulario:** Seleccionar la pestaña de **MONITOREO**, el cual mostrara 3 secciones **POR TRABAJAR**, **PENDIENTE** y **REALIZADO**.

**Paso 3:** Al elegir la opción **POR TRABAJAR** se mostrará el listado de los registros que hayan sido ingresados por las opciones (**CORREO**, **DESBLOQUEO** o **INCIDENCIA**)

**Paso 4:** El supervisor deberá elegir un paciente y dar clic en la opción **Editar**



← ROMERO PAZ ENRIQUE ↻

APELLIDOS Y NOMBRES  
ROMERO PAZ ENRIQUE

FECHA HORA  
27/1/2026 17:09:33

📅 FECHA  
27/1/2026

👤 AGENTE  
6732 - ALVAREZ DIONISIO MARIA

🔑 TIPO INGRESO 🔑  
FARMACIA VECINA

📞 NÚMERO DE TELEFONO  
927896306

🪪 TIPO DE DOCUMENTO  
DNI

🆔 NÚMERO DE DOCUMENTO  
15582231

SEXO  
♂ M

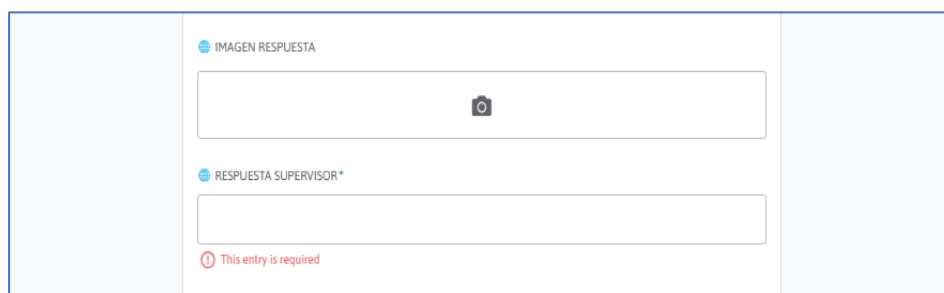
FechaNacimiento  
15/8/1946

PARENTESCO  
FAMILIAR

Editar

MESSAJES (3) Monitoreo General Producción Personal

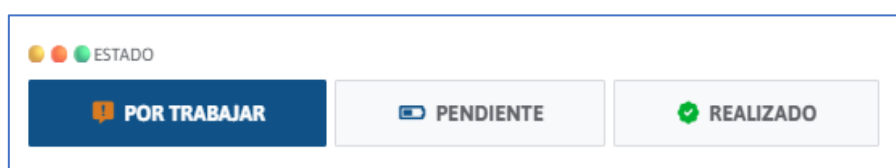
**Paso 5:** El supervisor podrá ver la opción de adjuntar una imagen de respuesta y colocar una respuesta escrita



Formulario de Paso 5:

- IMAGEN RESPUESTA: Campo con ícono de cámara para adjuntar una imagen.
- RESPUESTA SUPERVISOR\*: Campo de texto obligatorio para la respuesta escrita.
- Nota roja: "This entry is required" (Esta entrada es requerida).

**Paso 6:** Elegir la opción según sea el estado del caso.



Formulario de Paso 6: ESTADO

- POR TRABAJAR** (Opción seleccionada)
- PENDIENTE
- REALIZADO

- **Por Trabajar:** Es el estado en el que se encontraba, en caso no realizar ningún cambio marcar esa opción.
- **Pendiente:** Para los casos que fueron derivados a otras áreas y queda en espera de una respuesta.
- **Realizado:** Si el caso se concluyó en ese momento.

*Para los casos que quedaron en estado PENDIENTE volverán a la vista del AGENTE para ser trabajados.*

Cabe resaltar que la información registrada en este formulario es almacenada en un Google Sheet, el mismo que es conectado mediante Visual Code a una base de datos de SQL para su posterior procesamiento de la data y análisis de la misma.

Esta herramienta no solo es un sistema de registro, sino el motor que garantiza que cada asegurado de **EsSalud** reciba una atención ágil, basada en datos íntegros y oportunos

## 1. Recursos Adicionales

- **Actualizaciones:** Este manual está sujeto a cambios conforme se inyecten nuevas funciones de lógica condicional inteligente para mejorar la experiencia del usuario.

- **Recordatorio Final:** Siempre verifique que el **icono de sincronización** no muestre pendientes antes de cerrar la sesión para asegurar que la información llegue a la base de datos en tiempo real.

## CAPITULO III: GLOSARIO DE TERMINOS

Para asegurar que todos los usuarios comprendan la lógica del sistema, se definen los siguientes conceptos clave utilizados en este manual:

- **AppSheet:** Plataforma de desarrollo "no-code" de Google utilizada para transformar hojas de datos en aplicaciones móviles y web interactivas.
- **ID (Llave Primaria):** Código único generado automáticamente (ej. mediante CONCATENATE) que identifica cada registro de forma individual, impidiendo que existan dos atenciones duplicadas en la base de datos.
- **Lógica Condicional (Show\_If):** Función que permite que ciertos campos o secciones aparezcan o desaparezcan en la pantalla según las respuestas previas del operador, evitando saturación visual.
- **Lookup (Búsqueda):** Función que rastrea información en tablas maestras (como "T\_DNI") para extraer automáticamente datos como nombres o sexo al ingresar el número de documento.
- **Ref (Referencia):** Conexión entre tablas que permite seleccionar datos de una lista preexistente (ej. seleccionar un Agente de la tabla maestra de personal).
- **Sincronización:** Proceso de envío y recepción de datos entre la aplicación y la base de datos en la nube. Se identifica con el icono de flechas en círculo.
- **SQL:** Lenguaje estructurado de consultas utilizado para gestionar la base de datos final donde se almacena y procesa la información para análisis masivo.
- **Acción Realizada:** Clasificación final del tipo de gestión brindada al asegurado (ej. Orientación, Desafiliación, Incidencia).
- **Agente:** Operador de la línea encargado de interactuar con el asegurado y registrar la información en el sistema.
- **App Mi Consulta:** Servicio de EsSalud para que los asegurados gestionen sus citas y consultas, integrado ahora en el registro unificado.

- **Farmacia Vecina:** Programa que permite a los asegurados con enfermedades crónicas recoger sus medicamentos en farmacias y boticas cercanas a su domicilio.
- **Lugar\_Farmacia:** Campo jerárquico que muestra el listado específico de establecimientos farmacéuticos disponibles según el distrito seleccionado.
- **Motivo de Llamada:** Categorización de la necesidad del asegurado al momento de contactar a la línea.
- **Supervisor:** Rol responsable del monitoreo de la calidad de los registros y de la resolución de casos escalados o pendientes.
- **Por Trabajar:** Estado inicial de un registro que requiere una acción de seguimiento o respuesta por parte de supervisión (ej. correos o incidencias).
- **Pendiente:** Casos que han sido derivados a otras áreas y se encuentran a la espera de una respuesta externa para poder concluirse.
- **Realizado:** Estado final que indica que la gestión ha sido completada satisfactoriamente y la información está lista para el reporte de producción.